



Inspectie Openbare Orde en Veiligheid
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Schietincident in 'De Ridderhof' Alphen aan den Rijn

november 2011

Inhoud

Voorwoord	4
Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	5
A. Het incident	5
B. Het onderzoek	5
C. De organisatie van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing	7
D. Het optreden en de hulpverlening ter plaatse	7
E. De leiding en coördinatie	11
F. Het Opsporingsbelang en de positie van het Openbaar Ministerie	14
Hoofdstuk 1 Het onderzoek	16
1.1. Aanleiding voor het onderzoek	16
1.2. Reikwijdte van het onderzoek	16
1.3. Onderzoeksdoelstelling	17
1.4. Onderzoeksverantwoording	18
1.5. Leeswijzer	19
Hoofdstuk 2 De organisatie van de rampenbestrijding en crisisbeheersing	20
2.1 Algemeen	20
2.2 Planvorming	20
2.2.1 Planvorming door de veiligheidsregio	20
2.2.2 Planvorming door de gemeente	21
2.2.3 Planvorming door de politie	26
2.2.4 Planvorming door de GHOR	26
2.2.5 Planvorming door de brandweer	27
2.3 Het stelsel bewaken en beveiligen	28
2.4 Analyse	29
Hoofdstuk 3 Het optreden en hulpverlening ter plaatse	30
3.1. Reconstructie van het schietincident	30
3.2. Het eerste optreden	33
3.2.1. Melding en alarmering	33
3.2.2. Het optreden van de meldkamer Hollands Midden	35
3.2.3 Het politieoptreden	37
3.2.3. De geneeskundige hulpverlening	42
3.2.4. De psychosociale hulpverlening	50
3.3. Het optreden van de gemeente Alphen aan den Rijn	54
3.3.1. Organisatiestructuur algemeen	54
3.3.2. Het Team Bevolkingszorg	55
3.3.3. Registratie van slachtoffers (CRIB)	57
3.3.4. Opvang en Verzorgen	59
3.3.5. Gemeentelijke crisiscommunicatie	62
3.3.7. Facilitaire ondersteuning	64
3.3.8. Nazorg	66
3.4. Bewaken en beveiligen	67
3.5. Nationale overheid	68
3.6. Analyse	70

Hoofdstuk 4 De leiding en coördinatie	77
4.1. De eerste coördinatie ter plaatse	77
4.2. De opschaling	80
4.2.1. Momenten van opschaling	80
4.2.2. Acties en uitvoering	81
4.3. Het Commando Plaats Incident (CoPI)	81
4.3.1. CoPI 'De Ridderhof'	82
4.3.2. CoPI bomdreiging winkelcentra	84
4.3.3. CoPI herdenking 10 april	85
4.4. Het Regionaal Operationeel Team (ROT)	86
4.4.1. Samenstelling ROT	86
4.4.2. Acties en uitvoering	86
4.5. Het Beleidsteam en de gezagsdriehoek	90
4.5.1. Samenstelling van het beleidsteam	90
4.5.2. Acties en uitvoering van en door het BT en de gezagsdriehoek	90
4.6. Informatiemanagement	94
4.7 Analyse	100
Bijlagen	108
Bijlage 1: Afkortingen	108
Bijlage 2: Organogram crisisbeheersingsorganisatie	110

Voorwoord

Op zaterdag 9 april 2011 vindt in het winkelcentrum 'De Ridderhof' een afschuwelijk schietincident plaats. Daarbij komen zeven personen (waaronder de dader) om het leven en worden zestien mensen direct verwond.

De burgemeester van Alphen aan den Rijn, de verantwoordelijk Hoofdofficier van Justitie voor de regio Hollands Midden van het arrondissementparket Den Haag en de korpschef van regiopolitie Hollands Midden onderkennen het belang om het optreden te evalueren zodat in brede kring uit dit voor Nederland unieke incident lering wordt getrokken. Zij verzoeken daarom de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid om een onafhankelijk, evaluatief onderzoek.

De rapportage die nu voor u ligt is de invulling van dit verzoek. Het rapport geeft gedetailleerd het optreden van de politie, het Openbaar Ministerie, de ambulancedienst, de gemeente en de regionale crisisorganisatie weer.

Het algemeen beeld dat uit deze rapportage naar voren komt is dat met een grote betrokkenheid en inzet, op ieder niveau en door alle betrokkenen een goede prestatie is geleverd.

Dit laat echter onverlet dat de bevindingen, analyses en conclusies op een aantal onderwerpen leiden tot aanbevelingen, ook op landelijk niveau.

Hiermee geeft de Inspectie OOV invulling aan het verzoek en worden de conclusies uit de lokale gebeurtenissen in Alphen aan den Rijn geëxtrapoleerd tot breder toepasbare leerpunten.

Het hoofd van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid

J.G. Bos

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In Alphen aan den Rijn hebben hulpverleners, ambtenaren, bestuurders en het Openbaar Ministerie een bijzondere prestatie onder moeilijke omstandigheden laten zien.

Hoewel buiten de strekking van dit rapport, dienen ook de inspanningen waarmee herdenkingen en de nazorg aan getroffen en zijn ingevuld daarbij te worden betrokken.

De Inspectie OOV wil met deze rapportage accenten plaatsen waaruit ook landelijk lering kan worden getrokken.

A. Het incident

Rond het middaguur van zaterdag 9 april 2011 loopt een 24-jarige inwoner van Alphen aan den Rijn het winkelcentrum 'De Ridderhof' in deze gemeente binnen en opent het vuur op het winkelend publiek.

Nadat hij zes dodelijke slachtoffers heeft gemaakt en zestien mensen direct door kogels zijn verwond, doodt de dader zichzelf. Buiten deze slachtoffers raken diverse andere mensen gewond tijdens het vluchten en door rondvliegend glas. Het totale schietincident vindt plaats binnen een zeer kort tijdsbestek.

Bij nader onderzoek wordt in de auto van de inmiddels overleden dader een brief, gericht aan de politie, aangetroffen. In de brief worden drie winkelcentra genoemd waar explosieven zouden liggen.

De maatschappelijke impact van het schietincident is groot. Een incident als 'De Ridderhof' is naar Nederlandse begrippen ongekend. Niet alleen het incident is uniek, ook de eisen die worden gesteld aan de hulpverleningsdiensten onder coördinatie van de gemeentelijke crisisorganisatie zijn hoog en vragen om een hoge mate van samenwerking en afstemming.

B. Het onderzoek

De uniciteit van de bestrijding van de gevolgen van een dergelijk incident maken dat de burgemeester van Alphen aan den Rijn, de verantwoordelijk Hoofdofficier van Justitie (HOvJ) voor de regio Hollands Midden van het arrondissementparket Den Haag en de korpschef van regiopolitie Hollands Midden de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (OOV) hebben verzocht om een onafhankelijk, evaluatief onderzoek¹.

Met het onderzoek wordt beoogd om uit dit incident voor de veiligheidsregio's – op basis van de conclusies en aanbevelingen – lessen te trekken waardoor het optreden van de hulpverleningsdiensten en de coördinatie daarop bij dergelijke incidenten verder kunnen worden geoptimaliseerd.

¹ Naast het op verzoek van de driehoek, beschikt de Inspectie OOV op basis van art. 57, lid 1 Wet veiligheidsregio's en art. 53a Politiewet 1993, over een eigenstandige wettelijke bevoegdheid voor het doen van onderzoek.

Op basis van het verzoek en de onderzoeksdoelstelling zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Op welke wijze hebben de onderdelen van de crisisorganisatie met betrekking tot het incident invulling gegeven aan hun taak?
2. Heeft de taakinvulling plaatsgevonden conform de geldende regelgeving van de Wet en het Besluit veiligheidsregio's?
3. Op welke wijze, gezien vanuit het oogpunt van effectiviteit van de bestrijding (van de gevolgen) van het incident, werd door de verschillende niveaus en betrokkenen binnen de crisisorganisatie uitvoering gegeven aan de taak en samengewerkt?
4. Welke organisatorische en procesmatige aanbevelingen kunnen op grond van de beantwoording van bovenstaande onderzoeksvragen worden gedaan?

Omdat bovengeformuleerde onderzoeksvragen zich niet in een enkele zin of alinea laten beantwoorden – waarmee mogelijk samenhang en nuance verloren gaat – wordt per onderzoeksvraag hieronder verwezen naar het onderdeel van deze rapportage dat gerelateerd is aan de desbetreffende vraag.

- De eerste onderzoeksvraag wordt beantwoord in onderdeel D 'Het optreden en hulpverlening ter plaatse' en het gelijknamige hoofdstuk 3 van deze rapportage.
- Wat betreft de beantwoording van de tweede onderzoeksvraag wordt verwezen naar onderdeel C 'De organisatie van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing' en het gelijknamige hoofdstuk 2 van deze rapportage.
- De derde onderzoeksvraag wordt behandeld in onderdeel E 'De leiding en coördinatie' en het gelijknamige hoofdstuk 4 uit deze rapportage.
- De organisatorische en procesmatige aanbevelingen die op basis van bovenstaande onderzoeksvragen gedaan kunnen worden, komen aan bod in zowel de onderdelen C, D, E als F.

Naast de Inspectie OOV heeft de Onderzoeksraad voor Veiligheid vanuit een ander perspectief onderzoek gedaan. In dit rapport genaamd 'Wapenbezit door sportschutters'², neemt de Raad de toetsing onder de loep op basis waarvan wapenverloven worden verstrekt.

In juni 2011 hebben het Openbaar Ministerie, de politie Hollands Midden en de rijksrecherche de resultaten van het strafrechtelijk onderzoek naar de toedracht van het schietincident en het onderzoek naar de verlening van het wapenverlof aan de dader uitgebracht.

De Inspectie OOV heeft in haar onderzoek, conform het verzoek, het accent gelegd op de gebeurtenissen van zaterdag 9 april, het schietincident en de bomdreiging. Elk van deze gebeurtenissen kende een eigen dynamiek die op dat moment een specifieke aanpak vereist van de crisisbeheersingsorganisatie.

De focus van dit rapport ligt op effecten van het optreden van de betrokken diensten en de verschillende teams van de crisisbeheersingsorganisatie. Zowel het feitelijk optreden ter plaatse als de noodzakelijke leiding en coördinatie vanuit de crisisstructuur komt hierbij aan bod. Het rapport staat ook stil bij de rol die de gemeente Alphen aan den Rijn heeft vervuld bij de gebeurtenissen.

De periode na 9 april is in een meer beschrijvende vorm in de rapportage opgenomen.

² 'Wapenbezit door sportschutters. Onderzoek naar het stelsel ter beheersing van het legaal wapenbezit naar aanleiding van het schietincident in Alphen aan den Rijn op 9 april 2011' Den Haag, 21 september 2011.

C. De organisatie van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing

De veiligheidsregio, de politie en de gemeente kennen een groot aantal plannen. Veel van deze plannen zijn niet van recente datum omdat veel planvorming op grond van de Wet veiligheidsregio's³ momenteel wordt herzien. Veelal is sprake van plannen die gereed zijn voor bestuurlijke vaststelling. In de praktijk betekent dit dat de werkwijze (deels) al is afgestemd op de nog vast te stellen plannen. Op punten wijkt deze echter af.

Conclusie

- Hoewel de implementatie van nieuwe planvorming nog niet is afgerond, zijn delen van de planvorming al wel in gebruik. Oude en nieuwe plannen worden naast elkaar en door elkaar gebruikt. Hierdoor ontstaat het risico dat vanuit onderdelen van de organisatie verschillend gereageerd wordt bij een incident en hierdoor de samenhang van het optreden onder druk komt te staan. Bij het optreden rondom 'De Ridderhof' is daar nauwelijks sprake van geweest. Dit is vooral te danken aan het pragmatisch optreden van functionarissen.

Aanbeveling

Aan het bestuur van de Veiligheidsregio Hollands Midden en de gemeente Alphen:

- Rond de regionale en gemeentelijke planvorming zo spoedig mogelijk af en kom tot een gedegen, onderling afgestemde, implementatie.

D. Het optreden en de hulpverlening ter plaatse

Opkomst en eerste acties

Zowel de eerste ambulances als de eerste politie-eenheden zijn snel ter plaatse. Binnen zeven minuten, nadat de eerste melding bij de meldkamer is binnengekomen, betreden om 12:16 uur de eerste politiemensen 'De Ridderhof'⁴.

Het eerste politieoptreden richt zich op het 'herstellen van de fysieke veiligheid'. Elf minuten na de melding zijn vijf politie-eenheden bij 'De Ridderhof' gearriveerd.

De eerste ambulance komt om 12:18 uur aan. Diverse ambulances zijn op dat moment onderweg evenals twee traumaheli's.

De totale eerstelijns hulpverlening is snel ter plaatse bij 'De Ridderhof'. De werkwijze wordt gekenmerkt door een pragmatische houding. Multidisciplinaire procedures spelen in de eerste fase een ondergeschikte rol. De hulpverleners zijn eerst en vooral bezig om de eigen monodisciplinaire taken in te vullen.

³ Deze wet is per 1 oktober 2010 in werking getreden.

⁴ Tijdstippen zijn afgerond op hele minuten.

Reeds in een vroeg stadium verkrijgen de direct betrokken collega's een globaal overzicht van het aantal slachtoffers, de ernst van de verwondingen en de persoonsgegevens van de slachtoffers die vanuit 'De Ridderhof' naar de ziekenhuizen worden vervoerd. De ziekenhuizen worden tijdig geïnformeerd over de te verwachten toestroom van slachtoffers.

Informatie-uitwisseling

Op individuele basis wordt over en weer ondersteuning geboden. Van een eerste vorm van gestructureerd overleg, een zogenaamd motorkapoverleg is in eerste instantie nog geen sprake. Hierdoor vindt de informatie-uitwisseling meer ad hoc plaats.

Zo is het niet voor het voltallige ambulancepersoneel duidelijk wanneer de situatie in het winkelcentrum geheel veilig is. Hierin komt verandering met het arriveren van de officieren van dienst en later met het installeren van het commando plaats incident.

Opschaling

De planvorming voorziet niet in een werkwijze waarbij – indien door de gemeente wordt opgeschaald naar GRIP-3 – een verband wordt gelegd naar de regionale organisatie om de bijbehorende teams te alarmeren. Het eerste besluit van de burgemeester om op te schalen naar GRIP-3 komt daarom niet bij de meldkamer terecht en leidt uitsluitend tot het alarmeren van de gemeentelijke organisatie. Het latere besluit van de officier van dienst politie om op te schalen naar GRIP-3 leidt alsnog tot alarmering. Deze verlate opschalingsactie heeft echter geen gevolgen voor het optreden en de hulpverlening ter plaatse.

Gemeentelijke processen

Hoewel de inrichting van de gemeentelijk processen op basis van de nieuwe regionale plannen zich in een overgangsfase bevindt, vindt de gemeentelijke crisisbestrijding doelgericht plaats. Niettemin doen zich op sommige momenten knelpunten voor in de uitvoering van de gemeentelijke hulpverlening tijdens dit incident waarbij de onderlinge verhoudingen - 'wie doet wat' - niet altijd duidelijk zijn. Daarnaast ontbreekt binnen de gemeentelijke crisisbeheersingsorganisatie nog een aantal dwarsverbanden tussen de diverse processen. Dit wordt zichtbaar in het niet volledig delen van informatie en het op punten ontbreken van aansturing.

Zo is de wijze waarop het Team Bevolkingszorg een positie in de gemeentelijke crisisorganisatie inneemt momenteel meer gebaseerd op de eigen individuele verantwoordelijkheden van de teamleden dan dat dit als coördinerend team gebeurt. Dit heeft echter geen nadelige invloed op de gemeentelijke hulpverlening aan de slachtoffers en de betrokken burgers.

Ook de herinrichting van de ondersteunende functies binnen de nieuwe gemeentelijke organisatie zoals notulisten, plotters en de continuïteit van de functie van het berichtencentrum is nog niet volledig doorgevoerd. Toch wordt door de gemeentelijke crisisorganisatie, op locatie vaak onder moeilijke omstandigheden, een adequate prestatie geleverd. De inrichting van de nazorg en de wijze van uitvoering is gedegen en doelgericht.

Psychosociale hulpverlening

De psychosociale hulpverlening wordt tijdig vanuit de GHOR geïnitieerd. De sturing op een tijdige opkomst en de tijdige uitvoering van dit proces vindt grotendeels buiten de crisisorganisatie om plaats. Bij de uitvoering van dit proces zijn meerdere organisaties betrokken die ieder vanuit een min of meer zelfstandige rol opereren. Dit blijkt een knelpunt bij de opvang van de slachtoffers. Politie, gemeente en derden worden door de hectiek gedwongen deze gespecialiseerde vorm van hulpverlening op zich te nemen en doen dit naar beste vermogen. Nadat de hulpverleningsorganisatie operationeel is geworden, komt een intensief samenwerkingsverband met de gemeente tot stand waarin psychosociale hulpverlening binnen de nazorg een belangrijke plaats inneemt.

Slachtofferregistratie

Wanneer gewonde slachtoffers zijn vervoerd naar een ziekenhuis ontstaan afstemmingsproblemen tussen de crisisbeheersingsorganisatie en de behandelend artsen in enkele ziekenhuizen. Informatie over de gewonde slachtoffers wordt door deze ziekenhuizen niet of nauwelijks verschaft.

De burgemeester, met een wettelijke plicht om de openbare orde bij incidenten te handhaven en zo nodig te herstellen, wordt hierdoor belemmerd in de uitvoering van deze plicht. Ook het Openbaar Ministerie ervaart hiervan hinder in de uitvoering van zijn taken.

De Inspectie OOV constateerde reeds eerder dat het verschaffen van slachtofferinformatie door ziekenhuizen naar een crisisorganisatie over het algemeen stroef verloopt⁵. In de reactie op het rapport 'Koninginnedag Apeldoorn 2009' van de Inspectie OOV geeft het kabinet⁶ aan bij het Veiligheidsberaad, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Ambulancezorg Nederland en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen aan te dringen op heldere afspraken tussen deze partijen. Deze moeten worden opgenomen in een landelijk geldend protocol. Dit bestaat tot op heden niet.

Binnen de crisisbeheersingsorganisatie bestaat een verschil in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen de instanties die met slachtofferregistratie zijn belast. De gemaakte afspraken hierover blijken niet binnen de gehele organisatie bekend te zijn. Hierdoor ontstaan misverstanden in het adresseren van problemen die zich tijdens de verificatie van overleden en gewonde slachtoffers voordoen.

De keuze voor een gedegen verificatie van de persoonsgegevens draagt er toe bij dat het beleidsteam met vertraging de beschikking krijgt over gegevens die reeds vroeg in het incident wel al reeds in bezit van de organisatie zijn.

⁵ In het door de Inspectie OOV in juni 2009 gepubliceerde onderzoek 'Organisatie van de geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen', is vastgesteld dat *'vrijwel geen enkele regio beschikt over een systeem om een actueel overzicht te houden van alle slachtoffers van een grootschalig ongeval of ramp.'* Ook bij eerdere door de Inspectie OOV onderzochte incidenten, zoals de Poldercrash (Turkish Airlines) 2009 en de aanslag op Koninginnedag 2009 in Apeldoorn is vastgesteld dat de informatievergaring van slachtoffergegevens bij ziekenhuizen moeizaam verloopt.

⁶ Kabinetsreactie onderzoeken in het kader van Koninginnedag 2009. Brief aan Tweede Kamer met kenmerk 5615740/09 van 4 september 2009.

Conclusies

- Het optreden van de politie en ambulancediensten ter plaatse bij 'De Ridderhof' is snel, doeltreffend en professioneel verlopen. De eerste eenheden zijn ruimschoots binnen de normtijd van 15 minuten ter plaatse.
- Met betrekking tot de acties gericht op het creëren van een veilige omgeving, de hulpverlening aan de slachtoffers, de afzetting van de incidentlocatie en de forensische opsporing hebben zij de daartoe geëigende maatregelen adequaat genomen.
- De planvorming voorziet niet in een werkwijze waarbij, wanneer sprake is van een gemeentelijk initiatief tot het opschalen tot GRIP-3, een verband is gelegd naar de regionale organisatie om de bijbehorende teams te alarmeren.
- Het optreden van de gemeentelijke diensten is betrokken. De hulpverlening verloopt doelgericht.
- De eigen interne bedrijfsvoering van de gemeente raakt op punten ontregeld door de overgangsfase in de herinrichting van de gemeentelijke processen.
- In de acute fase, direct na het incident, komt de psychosociale hulpverlening niet tijdig tot stand. In de nafase wordt hier wel goede invulling aan gegeven.
- Het verkrijgen van slachtofferinformatie is ook bij het incident in Alphen wederom een knelpunt door het nog steeds ontbreken van sluitende afspraken tussen ziekenhuizen, (regionale) crisisorganisaties en het Openbaar Ministerie.
- Gemaakte afspraken over het onderscheid in organisatieonderdelen die administratief verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van de gegevens over overleden en gewonde slachtoffers blijken niet binnen de gehele organisatie bekend te zijn. Hierdoor ontstaan misverstanden in het adresseren van problemen die zich tijdens de verificatie voordoen.

Aanbevelingen

Aan de gemeente Alphen:

- Rond de implementatie van de gemeentelijke crisisprocessen zo spoedig mogelijk af. Heb hierbij bijzondere aandacht voor het Team Bevolkingszorg, de organisatie van de crisiscommunicatie en de ondersteunende processen.
- Zie toe dat alleen vastgelegde procedures worden gevolgd.

Aan het bestuur van de Veiligheidsregio Hollands Midden:

- Formuleer de afspraken over inzet van externe zorgaanbieders in termen van concrete prestaties over alarmering en opkomst.
- Formuleer procedures hoe om te gaan met de gegevens van respectievelijk overleden en gewonden slachtoffers.

Aan het Veiligheidsberaad, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Ambulancezorg Nederland, de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen:

- Kom op zeer korte termijn tot werkzame afspraken onder welke omstandigheden, met inachtneming van wet en regelgeving, informatie over slachtoffers kan worden gedeeld.
- Benoem hierbij inhoudelijk de soort informatie en de lijn en procedure waarlangs deze informatie zal worden gedeeld.
- Rapporteer aan de minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport en aan de minister van Veiligheid en Justitie over de gemaakte afspraken.

- Tref maatregelen waardoor daadwerkelijk gebruik wordt gemaakt van de gewondenkaart.

E. De leiding en coördinatie

Leiding en coördinatie ter plaatse

De leiding en coördinatie bij de start van het incident vindt plaats vanuit een duidelijke visie hoe de (eerste) noodzakelijke activiteiten moeten worden opgepakt.

Snelheid van handelen en taakverdeling staan daarbij centraal. De officier van dienst politie en de officier van dienst geneeskundig treffen elkaar reeds in een vroeg stadium voor overleg en delen hun beeld over de situatie in 'De Ridderhof'. Daarna gaan zij, met het in acht nemen van de onderling gemaakte afspraken, over tot hun eigen taakuitvoering.

De bewuste keuze van de districtchef om ter plaatse te gaan en de officier van dienst politie te ondersteunen wijkt af van de binnen de politie gangbare structuur bij grootschalig optreden. De wijze waarop beiden hun taken verdelen gebeurt op basis van duidelijke afspraken. Op deze wijze wordt mogelijke verwarring binnen de politieorganisatie en bij de overige hulpdiensten voorkomen.

De wijze waarop de officier van dienst politie haar leidinggevende rol samen met de districtschef invult heeft twee voordelen. In de eerste plaats neemt de districtchef eigenstandig beslissingen waardoor de slagvaardigheid ter plaatse toeneemt. Door het regulier contact dat hij onderhoudt met de plaatsvervangend korpschef in het Beleidsteam zorgt hij ervoor dat zijn optreden binnen de bevelslijnen plaatsvindt. Hierdoor ontstaat een tweede voordeel, namelijk dat van een informatielijn in de eerste hectische fase. Daarbij is direct in de omgeving van het beleidsteam eerstelijns informatie beschikbaar. Na 13:30 uur verloopt de informatievoorziening via de gebruikelijke structuur.

Binnen de geneeskundige hulpverlening is eveneens sprake van het verdelen van taken met betrekking tot leiding en coördinatie. De taakverdeling tussen de twee officieren van dienst geneeskundig en de bemanning van de eerste ambulance ter plaatse maakt dat de noodzakelijke processen voor het verkrijgen van een beeld van het aantal slachtoffers, de ernst van hun verwondingen en het daaruit voortvloeiende prioriteren in het transport van hen naar de ziekenhuizen door de officier van dienst geneeskundig tijdig en effectief in gang worden gezet.

Inrichting hoofdstructuur en aansturing

Ten behoeve van de aansturing wordt bij de afhandeling van het incident gebruikt gemaakt van de regionale hoofdstructuur van de crisisbestrijding op het niveau van GRIP-3. De hoofdstructuur op 9 april bestaat uit twee commando's plaats incident, een regionaal operationeel team en een beleidsteam.

Naast het commando plaats incident bij 'De Ridderhof', wordt een commando plaats incident ingericht voor de coördinatie van de maatregelen rondom het ontruimen en doorzoeken van de andere winkelcentra. Kenmerkend voor het optreden van het commando plaats incident 'De Ridderhof' is een doelgerichte operationele coördinatie van

de activiteiten die door de verschillende disciplines al vanaf de alarmering in gang zijn gezet. De diverse betrokkenen hebben daarbij een helder zicht op de eigen taken en taken van de andere teamleden en organisatieonderdelen binnen de rampenbestrijdingorganisatie. De coördinatie van de activiteiten rondom de bomdreiging naar de winkelcentra verlopen gestructureerd en volgens plan.

Binnen het regionaal operationeel team bewaakt men de voortgang van de activiteiten die binnen de verschillende kolommen zijn uitgezet. Daarover is regelmatig overleg met betrokken organisaties en verantwoordelijke functionarissen. Als zodanig fungeert het regionaal operationeel team als 'draaischijf' tussen de bestuurlijke en operationele coördinatie.

De aansturing van de maatregelen met betrekking tot de openbare orde en de hulpverlening vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de burgemeester van Alphen aan den Rijn. De aard van het incident maakt noodzakelijk dat naast de zorg voor de slachtoffers direct oog is voor het opsporingsbelang. Dit belang neemt verder toe met de bomdreiging naar drie andere winkelcentra.

Het bepalen van de strategie met betrekking tot de politietaken op het gebied van de openbare orde en de opsporing vindt plaats binnen de gezagsdriehoek. De afstemming over de totale behandeling van het incident vindt plaats in het beleidsteam.

Crisiscommunicatie

Naast de directe aansturing van de hulpverlening en de opsporing is de communicatie via de media naar de burger bij dit incident een zwaarwegende prioriteit. Het optreden van de gezagsdriehoek als gezicht van het beleidsteam is professioneel, empathisch en openhartig. De gezagsdriehoek communiceert met de media door middel van persconferenties en doet dit op een open en transparante wijze waarbij op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met het invullen van de informatiebehoefte maar ook met het opsporingsbelang.

Het beleidsteam weet zich ondersteund door zowel gemeentelijke communicatieadviseurs, als ook door adviseurs van de politie en het Openbaar Ministerie. Tussen deze communicatieadviseurs bestaat verschil in vrijheid om eigenstandig te beslissen of informatie naar buiten kan worden gebracht. Een multidisciplinair communicatieoverleg ontbreekt. Hierdoor wordt niet altijd op uniforme wijze opgetreden in de externe contacten.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat op het onderliggende niveau de communicatie bij dit type incidenten eigen dilemma's met zich brengt. Er bestaat (nog) geen platform waarbinnen communicatieadviseurs van politie, Openbaar Ministerie en gemeente een gemeenschappelijke communicatiestrategie ontwikkelen om daarmee gezagdragers en korpschef goed voor te bereiden op persmomenten.

De sociale media hebben bij dit incident een grote rol gespeeld bij de wijze waarop en de timing wanneer persmomenten plaatsvinden. Berichten in de sociale media laten zich inhoudelijk moeilijk beoordelen door mediawatchers binnen de crisisbeheersingsorganisatie. De frequentie van berichten of de variatie in vragen en onderwerpen maken het daarop afstemmen van een mediastrategie lastig. Daarnaast lijkt het gevaar te bestaan dat hierdoor wordt over gegaan op een reactieve in plaats van een (pro)actieve strategie.

Gebruik van het netcentrisch informatiesysteem 'Landelijk Crisis Management Systeem'
Cruciaal voor het kunnen uitvoeren van leiding en coördinatie is informatiemanagement. Binnen de regio Hollands Midden wordt gebruikt gemaakt van het netcentrisch informatiesysteem 'Landelijk Crisis Management Systeem' (LCMS).

Gedurende de afhandeling van het incident wordt niet eenduidig omgegaan met informatiemanagement. Sommige onderdelen hebben geen toegang tot LCMS. Andere, wel aangesloten onderdelen maken daar niet of slechts beperkt gebruik van.

Hierdoor is geen integraal informatiebeeld beschikbaar en is soms onduidelijk waarvan informatie afkomstig is. Ook komt informatie te laat beschikbaar of wordt deze niet multidisciplinair gedeeld.

Conclusies

- De onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding vervullen ieder voor zich hun werkzaamheden op een betrokken en professionele wijze.
- De gehanteerde werkwijze bij de politie bij dit incident om – in afwijking van de standaard procedure - naast een officier van dienst politie een politiefunctaris toe te voegen, heeft een toegevoegde waarde gehad voor de coördinatie en de besluitvorming ter plaatse en is bij dit incident van positieve invloed geweest op de informatievoorziening.
- Het functioneren van een gezagsdriehoek naast een beleidsteam is met het accent op de uitvoering van de politietaken op het gebied van de openbare orde en de opsporing niet alleen functioneel maar ook noodzakelijk.
- Een meer gestructureerde samenwerking tussen communicatieadviseurs van politie, Openbaar Ministerie en gemeente is gezien het toenemende belang van crisiscommunicatie essentieel.
- Het gebruik van het LCMS is vrijblijvend. Onderdelen van de crisisorganisatie nemen de vrijheid om informatie niet met anderen te delen.

Aanbevelingen

Aan portefeuillehouder Veiligheidsregio en Conflict en Crisisbeheersing van de Raad van Korpschefs en de Politieacademie:

- Bezie voor de politie of en, zo ja, onder welke voorwaarden en in welke omstandigheden de in Alphen gevolgde werkwijze waarbij een officier van dienst samen met een managementteamlid ter plaatse leiding geeft aan een incident toegevoegde waarde heeft. Betrek daarbij de ervaringen van eerdere majeure incidenten.

Aan het bestuur van de Veiligheidsregio Hollands Midden en de gemeente Alphen aan den Rijn:

- Maak afspraken over het delen van informatie.
 - Geef daarin aan welke soort informatie niet (volledig) kan worden gedeeld.
 - Voorzie daarbij in een werkwijze dat bij het niet opnemen van informatie in LCMS toch zorgvuldige besluitvorming kan plaatsvinden.

Aan het Veiligheidsberaad:

- Voorzie in een structuur (platform) binnen de crisisorganisatie waarbinnen communicatieadviseurs onderling afstemming kunnen vinden in de uitvoering van de communicatiestrategie. Maak met de veiligheidsregio's afspraken over verdere invulling van deze structuur en betrek bij deze afspraken nadrukkelijk het Openbaar Ministerie.

F. Het Opsporingsbelang en de positie van het Openbaar Ministerie

Bij het schietincident in 'De Ridderhof' speelt het opsporingsbelang vanaf het eerste moment een prominente rol. Hierdoor is er al in een vroege fase sprake van dat het Openbaar Ministerie deelneemt aan de crisisorganisatie. Dit wordt zichtbaar doordat naast en binnen het beleidsteam de gezagsdriehoek ook een eigen taak invult.

In Alphen aan den Rijn weet men op een professionele wijze om te gaan met spanningen die zich voordoen tussen het opsporingsbelang en het zo snel mogelijk normaliseren van de situatie op de plaats delict. Tijdens het onderzoek geven betrokkenen aan dat dit vooral het resultaat is van diepgaande overwegingen en discussies die binnen goede persoonlijke verhoudingen leiden tot een gemeenschappelijk standpunt. Bestuurlijke dilemma's worden op deze wijze besproken en op basis van gemeenschappelijk inzicht opgelost. Men geeft daarbij aan dat dit niet het resultaat is van een tevoren beoefende werkwijze binnen de crisisbestrijdingsorganisatie.

De huidige wijze van voorbereiding richt zich vooral op incidenten met een hoog fysiek veiligheidsrisico zoals branden, ontploffingen en overstromingen. De voorbereiding op incidenten waarbij niet alleen sprake is van een hoog fysiek risico maar waar eveneens sprake is van het aantasten van de sociale veiligheid is momenteel veelal – monodisciplinair - het terrein van de politie. Het incident in Alphen aan den Rijn laat zien dat onder die omstandigheden naast de politie ook door de regionale en lokale crisisbeheersingsorganisatie een belangrijke taak moet worden vervuld.

Conclusie

- Bij een incident waarin het opsporingsbelang zo nadrukkelijk aanwezig is als in Alphen speelt het Openbaar Ministerie binnen de crisisbeheersingsorganisatie een prominente rol. Op zichzelf is dit niet uniek. Ook bij andere incidenten, zoals bijvoorbeeld het incident op Koninginnedag in Apeldoorn (2009) en de ramp met Turkish Airlines (2009), speelde het opsporingsbelang een rol. Dit vereist van de crisisbeheersingsorganisatie tijdens een incident afstemming om tot een goede afweging van prioriteiten te komen. Tijdens het incident in Alphen leidt die afstemming en afweging op enkele momenten tot spanning zonder dat dit tot frictie in de uitvoering leidt. Het is niettemin van belang dat de Veiligheidsregio Hollands Midden, maar ook de andere veiligheidsregio's zich bewust zijn en blijven van de rol van het Openbaar Ministerie binnen de crisisbeheersingsorganisatie daar waar het opsporingsbelang bij een incident een rol speelt.

Aanbeveling

Aan de veiligheidsregio's en het Veiligheidsberaad:

- Betrek het Openbaar Ministerie nadrukkelijker bij de crisisbeheersingsorganisatie. Voorzie daarbij in een oefencyclus waarbij in de regionale crisisstructuur de samenwerking met het Openbaar Ministerie beoefent in scenario's met ook een nadrukkelijk opsporingsbelang.

Hoofdstuk 1 Het onderzoek

1.1. Aanleiding voor het onderzoek

Rond het middaguur van zaterdag 9 april 2011 loopt een 24-jarige Alphenaar het winkelcentrum 'De Ridderhof' in deze gemeente binnen en opent met een geweer het vuur op het winkelend publiek.

Nadat hij zes dodelijke slachtoffers heeft gemaakt en zestien mensen direct heeft verwond doodt de dader zichzelf. Buiten deze slachtoffers raken diverse andere mensen gewond tijdens het vluchten en door rondvliegend glas. Het totale incident vindt plaats binnen een zeer kort tijdsbestek.

De maatschappelijke impact is groot. Een incident als 'De Ridderhof' is naar Nederlandse begrippen ongekend. Niet alleen het incident op zichzelf is uniek, ook de eisen die worden gesteld aan de hulpverleningsdiensten onder coördinatie van de gemeentelijke crisisorganisatie zijn zwaar en vragen om een hoge mate van samenwerking en afstemming.

De uniciteit van de bestrijding van de gevolgen van een dergelijk incident maken dat de burgemeester van Alphen aan den Rijn, de verantwoordelijk HOvJ voor de regio Hollands Midden van het arrondissementparket Den Haag en de korpschef van regiopolitie Hollands Midden de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid hebben verzocht om een onafhankelijk, evaluatief onderzoek⁷. De Inspectie OOV heeft hierop, ingegeven door de ervaringen bij eerdere onderzoeken⁸, positief gereageerd.

1.2. Reikwijdte van het onderzoek

De lokale driehoek omschrijft in het verzoek de reikwijdte van het onderzoek als 'de wijze waarop de gevolgen van het schietincident door de multidisciplinaire crisisorganisatie onder de formele verantwoordelijkheid van de burgemeester zijn aangepakt.'

Het onderzoek beperkt zich hiermee niet tot de hulpverlening en incidentbestrijding in de meest acute fase in en rondom 'De Ridderhof'. Ook het alarmeren, het organiseren en het optreden van de gemeentelijke organisatie ten aanzien van de opvang en de verzorging van de winkeliers en het publiek, de registratie van slachtoffers, de crisiscommunicatie en de nazorg tot aan het moment van de herdenking op 20 april maken hiervan deel uit. Vervolgens is de leiding en coördinatie gedurende en na het incident onderzocht.

Op basis van het verzoek is onderzocht hoe de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde, met uitzondering van het strafrechtelijk onderzoek, plaats heeft gevonden. In dit kader zijn de inzet van het arrestatieteam (AT), het ontruimen van de winkelcentra en het weer openstellen daarvan en het bewaken en beveiligen van panden en personen onderzocht.

⁷ Naast het op verzoek van de driehoek evalueren beschikt de Inspectie OOV op basis van art. 57, lid 1 Wet veiligheidsregio's en art. 53a Politiewet 1993, over een eigenstandige wettelijke bevoegdheid voor het uitvoeren van onderzoeken.

⁸ Turkish Airlines (de Poldercrash), Koninginnedag Apeldoorn. Zie www.ioov.nl.

Hierbij zijn de werkzaamheden bestudeerd die in eerste instantie door de Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden (SGB0) en later door de Districtsstaf Grootchalig en Bijzonder Optreden (DGB0) en door het Team Grootchalige Opsporing (TGO) van de politie Hollands Midden zijn verricht.

Het optreden van de crisisorganisatie is getoetst aan de bepalingen uit de Wet en het Besluit veiligheidsregio's die 1 oktober 2010 van kracht zijn geworden.

Op basis van het Besluit veiligheidsregio's heeft dit betrekking op:

- het beleidsteam (BT),
- het team bevolkingszorg (TBZ),
- het regionaal operationeel team (ROT) met de bijbehorende staven,
- het commando's plaats incident (CoPI),
- de gemeenschappelijke meldkamer (GMK).

Hierbij is aandacht besteed aan de 'alarmering en opschaling' en 'de samenstelling van de crisisorganisatie' en 'de kwaliteit van het informatiemanagement'.

Ten slotte is in dit onderzoek de aansluiting en afstemming met de landelijke crisiscentra en coördinatiepunten onderzocht. Onder deze centra worden verstaan:

- het Nationaal CrisisCentrum (NCC),
- de Landelijke Meldkamer Ambulancezorg (LMAZ),
- het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC).

De onderzochte tijdsperiode begint met de aankomst van de dader bij het winkelcentrum en eindigt voor veel onderzochte activiteiten met het moment van de herdenking van de slachtoffers in het theater 'Castellum' in Alphen aan den Rijn op 20 april 2011.

1.3. Onderzoeksdoelstelling

Met het onderzoek wordt beoogd om uit het incident in Alphen – op basis van de conclusies en aanbevelingen – lessen te leren waardoor het optreden van hulpverleningsdiensten en de coördinatie daarop bij dergelijke incidenten verder kunnen worden geoptimaliseerd.

Dit oogmerk is terug te vinden in de onderzoeksdoelstellingen die naar aanleiding van het verzoek zijn geformuleerd:

1. Het in beeld brengen van de wijze waarop (de gevolgen van) het schietincident door de multidisciplinaire crisisorganisatie is (zijn) aangepakt.
2. Het beschrijven op welke punten de organisatie het op basis van plannen en protocollen beoogde resultaat heeft behaald.
3. Het beschrijven op welke punten in de werkwijze verbeteringen nodig zijn en/of op welke punten plannen en protocollen gewijzigd moeten worden.
4. Het vertalen van deze verbeterpunten in aanbevelingen.
5. De punten, die daarvoor geschikt zijn, vertalen naar landelijk toepasbare aanbevelingen.

1.4. Onderzoeksverantwoording

Op basis van het verzoek, de reeds bepaalde reikwijdte van het onderzoek en de onderzoeksdoelstelling zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Op welke wijze hebben de onderdelen van de crisisorganisatie met betrekking tot het incident invulling gegeven aan hun taak.
2. Heeft de taakinvoering plaatsgevonden conform de geldende regelgeving van de Wet- en het Besluit veiligheidsregio's?
3. Op welke wijze, gezien vanuit het oogpunt van effectiviteit van de bestrijding (van de gevolgen) van het incident, werd door de verschillende niveaus en betrokkenen binnen de crisisorganisatie uitvoering gegeven aan de taak en samengewerkt?
4. Welke organisatorische en procesmatige aanbevelingen kunnen, op grond van de beantwoording van bovenstaande onderzoeksvragen, worden gedaan?

Voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag zijn in de eerste plaats de relevante plannen, procedures en draaiboeken bestudeerd. Vervolgens heeft, om antwoord te kunnen geven op de wijze waarop hiermee is omgegaan aanvullend onderzoek plaatsgevonden door middel van het raadplegen van plotlijsten en systeemuitdraaien. Ten slotte zijn hierop aanvullend, interviews afgenomen.

Ter beantwoording van de tweede onderzoeksvraag is vooral gebruik gemaakt van de logboeken en verslagleggingen van de verschillende onderdelen van de crisisorganisatie en van de meldkamersystemen.

De derde onderzoeksvraag richt zich op de reconstructie, het feitenrelaas, van het incident en is beantwoord door een analyse van de logboeken, de verslagleggingen en van systeemuitdraaien, aangevuld met interviews.

De beantwoording van de vierde onderzoeksvraag heeft plaatsgevonden op basis van de bevindingen ten aanzien van de drie andere onderzoeksvragen.

De Inspectie OOV heeft de beschikking gekregen over alle documenten die betrekking hebben op het bereik van dit onderzoek. Daarnaast heeft de Inspectie OOV ook kunnen spreken met alle betrokken personen die vallen binnen de gegeven definitie van de crisisorganisatie.

Ten behoeve van de interviews is een interviewprotocol opgesteld waarin de wijze van het interviewen als ook de wijze waarop met de informatie uit de interviews wordt omgegaan zijn vastgelegd. De gemeente Alphen aan den Rijn heeft zorggedragen voor de logistieke voorzieningen om de interviews te kunnen afnemen.

Tijdens de interviewfase is op feitelikheden hoor en wederhoor toegepast. Dit is ook gedaan in de rapportagefase, voorafgaand aan het opstellen van de conclusies en aanbevelingen.

1.5. Leeswijzer

De rapportage bestaat uit vijf onderdelen. Het eerste hoofdstuk beschrijft de onderzoeksopzet. Het tweede hoofdstuk behandelt de planvorming van de crisisbeheersing, zowel regionaal, gemeentelijk als per discipline.

In het derde hoofdstuk wordt het optreden ter plaatse behandeld. Hierin wordt op onderscheid gemaakt in het optreden van de meldkamer, de politie, het geneeskundig optreden, de psychosociale hulpverlening en de slachtofferregistratie. De Inspectie OOV laat zich in haar onderzoeken niet uit over de kwaliteit van de medische zorg. Dit onderwerp valt buiten de scope van het onderzoek.

Omdat de Inspectie OOV zich richt op het toezicht op de multidisciplinaire organisatie en uitvoering van de hulpverlening wordt de aansluiting van de organisatie van de medische hulpverlening hierop wel bij het onderzoek betrokken. In hetzelfde hoofdstuk wordt ook het optreden van de gemeente Alphen aan den Rijn beschreven per gemeentelijk proces en in samenhang.

Ten slotte wordt ook de rol van het Openbaar Ministerie en van de nationale overheid beschreven. Het hoofdstuk sluit af met een analyse van het totale optreden.

Hoofdstuk vier behandelt het optreden vanuit de invalshoek van leiding en coördinatie. Het hoofdstuk beschrijft de eerste coördinatie ter plaatse en de reguliere onderdelen van de rampenbestrijding, CoPI, ROT en BT. Daarnaast wordt de bijzondere verhouding tussen het BT en de gezagsdriehoek beschreven. Omdat informatiemanagement cruciaal is voor leiding en coördinatie is dit onderwerp binnen dit hoofdstuk opgenomen.

Hoofdstuk vier sluit eveneens af met een paragraaf waarin het proces leiding en coördinatie per onderdeel en in samenhang wordt geanalyseerd

In het onderdeel 'samenvatting, conclusies en aanbevelingen' dat aan de hierboven beschreven hoofdstukken voorafgaat, wordt een door de Inspectie OOV ontwikkeld stamien gevolgd. Per onderwerp worden de conclusies en aanbevelingen benoemd. De aanbevelingen worden direct geadresseerd aan de verantwoordelijke organisaties.

Hoofdstuk 2 De organisatie van de rampenbestrijding en crisisbeheersing

2.1 Algemeen

De gemeente Alphen aan den Rijn maakt onderdeel uit van de Veiligheidsregio Hollands Midden. De gemeente is een van de grotere gemeenten binnen de veiligheidsregio. De burgemeester van Alphen aan den Rijn is lid van het dagelijks bestuur van de veiligheidsregio.

2.2 Planvorming

De veiligheidsregio en de gemeente kennen een groot aantal plannen. Veel van deze plannen zijn niet van recente datum. Dat is omdat veel planvorming op grond van de Wet veiligheidsregio's momenteel wordt herzien.

In een aantal gevallen is de gevolgde werkwijze (deels) al afgestemd op de nog vast te stellen plannen. Daarom wordt in dit onderzoek soms uitgegaan van de 'vastgestelde plannen' en soms van de 'nog vast te stellen plannen'. Dat maakt een beoordeling van het optreden van de hulpdiensten enigszins lastig, omdat soms volgens de oude- en soms volgens de nieuwe werkwijze is gewerkt, of door elkaar.

Anderzijds zou een beoordeling enkel op grond van 'oude', maar nog wel officiële plannen afbreuk kunnen doen aan het optreden van de hulpdiensten. Het gaat er om of door de hulpdiensten effectief is opgetreden.

Hieronder wordt de planvorming, niet uitputtend, uitgesplitst naar plannen van de veiligheidsregio, de gemeente, de politie en de GHOR. De peildatum voor de bij het onderzoek gebruikte plannen is de dag van het incident, 9 april 2011.

2.2.1 Planvorming door de veiligheidsregio

De Veiligheidsregio Hollands Midden kent ten tijde van het incident diverse (concept)plannen, waarvan bij dit onderzoek door de Inspectie OOV gebruik is gemaakt⁹.

Werkprocessen RCC & Hoofdstructuur Crisisbeheersing Hollands Midden (versie augustus 2010).

In dit document worden de samenstelling, de functies, de taken en de procedures met betrekking tot het functioneren van de hoofdstructuur van de crisisbeheersingsorganisatie in de veiligheidsregio beschreven. Deze hoofdstructuur kent de volgende onderdelen:

- a. de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK)/Calamiteitenkamer Meldkamer (CMK),
- b. het Commando Plaats Incident (CoPI),
- c. het Team Bevolkingszorg (TBZ),
- d. het Regionaal Operationeel Team (ROT),
- e. het Beleidsteam (BT),
- f. het Regionaal Beleidsteam.

⁹ In het kader van hoor en wederhoor heeft de veiligheidsregio aangegeven dat 'GRIP Hollands Midden' en de 'Blauwdruk bedrijfsvoering Informatiemanagement' inmiddels zijn vastgesteld.

Het plan gaat niet in op de werkwijze van de lokale- of regionale driehoek en de relatie met de Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden van de politie. Evenmin beschrijft het plan de werkwijze van de stafsecties / monodisciplinaire actiecentra. Die uitwerking is monodisciplinair per kolom aanwezig.

Verder bevat het plan in deel drie een beschrijving van het functioneren van de hoofdstructuur tijdens de verschillende GRIP-fasen¹⁰. Per GRIP-fase wordt de betreffende fase omschreven en wordt ingegaan op 'opschaling en afschaling', 'leiding en coördinatie', 'werkwijze' en 'berichtenverkeer'. Daarbij worden ook opkomsttijden genoemd.

GRIP Hollands Midden (versie oktober 2010)

Dit plan beschrijft de GRIP-procedure in de Veiligheidsregio Hollands Midden. Sinds 2004 wordt deze procedure in deze veiligheidsregio gebruikt. Het plan is in 2007 herzien, waarbij zoveel mogelijk is aangesloten bij het landelijk referentiekader GRIP. Het huidige plan is aangepast naar aanleiding van oefen- en incidentenevaluaties van de regio. Tevens zijn de eisen die de Wet veiligheidsregio's stelt verwerkt. De GRIP-procedure zoals in het plan beschreven is van toepassing op de brandweer, de GHOR en de politie. In het plan zijn ook het Team Bevolkingszorg (TBZ) en de sectie Bevolkingszorg van de gemeenten toegevoegd. Het plan beschrijft per GRIP-fase de samenstelling, de taken en de op- en afschaling.

Volgens de GRIP-regeling en het document 'werkprocessen RCC' maken de gemeentesecretaris (als voorzitter), de procesverantwoordelijken, een voorlichter en een informatiemanager deel uit van het TBZ.

In het Crisisplan¹¹ wordt melding gemaakt van een 'managementteam'¹² bestaande uit de gemeentesecretaris (als voorzitter) en drie procesverantwoordelijken: de directeurs Grondgebied, Bewoners en Beleid, Middelen en Facilitaire diensten (BMF).

Blauwdruk Bedrijfsvoering Informatiemanagement versie 3.2

De Blauwdruk Bedrijfsvoering Informatiemanagement van de veiligheidsregio beschrijft hoe informatiemanagement binnen de hoofdstructuur van de crisisbeheersing is geregeld. Daarbij wordt aangehaakt bij verplichtingen op grond van de Wet- en het Besluit veiligheidsregio's.

In het plan worden de rollen van meldkamer, CoPI, ROT, BT en TBZ beschreven. Het plan beschrijft hoe de informatiemanagers van CoPI, ROT en BT informatie moeten verzamelen, duiden, verwerken en multidisciplinair beschikbaar stellen.

2.2.2 Planvorming door de gemeente

De gemeente Alphen aan den Rijn kent een crisisplan. Dit plan dateert uit 2007 en kent 30 processen voor gemeente, politie, brandweer en GHOR. Voor elk proces is een procesdeelplan opgesteld. Hieronder worden kort het crisisplan en de relevante deelplannen van de gemeente beschreven. De plannen van de politie en de GHOR worden in de volgende paragrafen beschreven.

¹⁰GRIP: Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure.

¹¹Crisisplan Gemeente Alphen aan den Rijn, Veiligheidsregio Hollands Midden, augustus 2007.

¹²In het Crisisplan wordt de verouderde term 'managementteam' gehanteerd.

Crisisplan

Het crisisplan is vastgesteld in augustus 2007. In het crisisplan wordt een uiteenzetting van de GRIP-procedure gegeven. Verder wordt de onderlinge verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de verschillende bestuurlijke en operationele spelers beschreven. In de volgende paragraaf wordt kort op die processen ingegaan. Verder worden in het crisisplan, aan de hand van de Leidraad Maatramp, ramptypen benoemd die model hebben gestaan voor het regionale risicobeeld.

Tot slot wordt in het crisisplan een aantal uitgangspunten benoemd dat van belang is voor crisismanagement. Het crisisplan kent ook een aantal bijlagen, waaronder het regionaal risicobeeld van Hollands Midden en de risico-inventarisatie gemeente Alphen aan den Rijn.

Procesdeelplannen

Op het crisisplan zijn een dertigtal procesdeelplannen gebaseerd, die zijn toegewezen aan gemeente, politie, GHOR en brandweer. Alle procesdeelplannen bevatten een beschrijving van de organisatie van het deelproces, de personeelsbezetting met functieomschrijvingen, de procesuitvoering, een checklist met onder andere relaties met andere deelprocessen en een alarmeringslijst.

De voor het incident in 'De Ridderhof' belangrijkste deelplannen worden hieronder en in de volgende paragrafen per discipline kort beschreven.

Dit zijn:

- interne alarmering,
- opvang en verzorgen,
- voorlichting,
- registreren van slachtoffers,
- facilitaire ondersteuning,
- uitvaartverzorging,
- nazorg.

Deelplan Interne alarmering

Dit plan beschrijft de alarmering van (een deel van) de gemeentelijke organisatie indien zich een calamiteit voordoet waarvoor gemeentelijke actie noodzakelijk is. Volgens het procesdeelplan wordt de gemeentelijke rampenbestrijdingsorganisatie bij opschaling naar GRIP-3 door de piket Medewerker Openbare Veiligheid (MOV) gealarmeerd. Volgens de alarmeringsprocedure die in dit procesdeelplan staat vermeld wordt de piket MOV gealarmeerd door de burgemeester of door de meldkamer. De burgemeester bepaalt met de piket MOV of (delen van) de gemeentelijke rampenbestrijdingsorganisatie gealarmeerd moet(en) worden of dat een waarschuwing wordt gegeven.

De alarmering kan volgens het deelplan op twee manieren plaatsvinden; via het call-out systeem en indien dit niet werkt, handmatig middels zogenaamde belbomen. De MOV stelt, bij alarmering via call-out, bepaalde alarmeringsscenario's in werking. Elk team en elk Actiecentrum (AC) kan met een 'eigen' alarmeringsscenario worden opgestart.

Wanneer tot opschaling van de gemeentelijke rampenbestrijdingsorganisatie is besloten alarmeert de MOV volgens de planvorming de gemeentelijke leden van het BT. Vervolgens alarmeert de MOV het 'managementteam'¹³ (de drie directeuren gemeentelijke diensten) en het AC Voorlichting. Afhankelijk van de aard van het incident alarmeert de MOV de benodigde gemeentelijke actiecentra via alarmeringsscenario's in het call-out systeem. Indien nog niet zeker is of een AC opgestart moet worden kan de MOV een voorwaarschuwing geven aan het Hoofd Actiecentrum (HAC).

De wijze van alarmering in het procesdeelplan Centraal Registratie en Informatiebureau (CRIB) en Opvang en Verzorgen wijkt af van de omschreven procedure in het procesdeelplan Interne alarmering. Volgens het procesdeelplan CRIB alarmeert de procesverantwoordelijke voor deze processen het HAC en in geval van CRIB ook de coördinator van het Nederlandse Rode Kruis (NRK). Het HAC alarmeert vervolgens de overige medewerkers van het AC en in geval van het AC Opvang en Verzorgen eveneens het hoofd opvangcentrum en de medewerkers opvanglocatie.

Deelplan Opvang en verzorgen

In het Procesdeelplan staat vermeld dat het proces Opvang en Verzorgen tot doel heeft het opvangen en verzorgen van daklozen, evacues en behandelde gewonden, inclusief dieren, voor de periode dat de getroffen personen nog niet naar hun huizen kunnen terugkeren, evenals alle andere betrokkenen/getroffenen. De kerntaken die binnen dit proces worden uitgevoerd zijn:

- het bepalen van aantal personen/dieren en opvangduur,
- het scheppen van opvang- en verzorgmogelijkheden buiten het rampterrein,
- het faciliteren van vervoer evacues naar en van opvanglocatie.

Het verzorgen van gewonden of het verlenen van psychosociale hulpverlening vallen niet onder de doelstelling van Opvang en Verzorgen. Deze verantwoordelijkheid wordt primair door de geneeskundige diensten ingevuld.

De kernbezetting van het proces bestaat uit de procesverantwoordelijke Opvang en Verzorgen uit het TBZ en het HAC. De kernbezetting bepaalt vervolgens hoeveel medewerkers zij willen alarmeren. Er worden vier functies onderscheiden in de functieomschrijvingen:

1. procesverantwoordelijke,
2. hoofd AC,
3. hoofd opvanglocatie,
4. medewerkers opvanglocatie.

Er is in het procesdeelplan geen functiebeschrijving voor medewerker AC, maar dergelijke medewerkers staan wel op de alarmeringslijst vermeld.

De gemeenten in de regio Hollands Midden hebben een overeenkomst met het NRK op het gebied van opvang en verzorgen bij calamiteiten. Het NRK beschikt daarvoor over opgeleide vrijwilligers. Vooraf aangewezen opvanglocaties zijn het kerkelijk centrum 'De Bron' en de sporthallen de 'Rijnstreekhal' en 'De Arena'.

¹³Oude terminologie, in nieuwe planvorming het TBZ genoemd.

Deelplan Voorlichting

De Inspectie OOV heeft ten behoeve van het onderzoek een Procesdeelplan 3 Voorlichting, gedateerd augustus 2007, ontvangen. Uit onderzoek is gebleken dat dit procesdeelplan in 2009 is gewijzigd, maar dat dit plan bestuurlijk niet is vastgesteld. Het Procesdeelplan 3 Voorlichting, gedateerd april 2009, dient als basis voor deze paragraaf.

Dit deelplan beschrijft de voorlichting van de gemeente bij een (dreigende) ramp. Het proces ziet toe op het informeren van doelgroepen die bedreigd worden of zich mogelijk bedreigd voelen door een dreigende ramp of feitelijke rampsituatie. In het plan wordt de bezetting van het gemeentelijke AC voorlichting, de functieomschrijvingen, alarmering en de procesuitvoering beschreven. Het deelplan kent verder een checklist/stappenplan en diverse contactgegevens van netwerkpartners. Tot slot kent het plan zestien checklisten met bouwstenen waarmee persberichten kunnen worden samengesteld.

Naast het bedienen van de doelgroepen zoekt het AC afstemming met andere betrokkenen, zoals de andere gealarmeerde actiecentra en de voorlichters van betrokken partijen. Eveneens treedt het AC Voorlichting op als adviseur richting (de procesverantwoordelijke van) het AC CRIB, omdat CRIB primair verantwoordelijk is voor de communicatie naar slachtoffers en verwanten.

Volgens het deelprocesplan behoren in het AC Voorlichting de volgende functies te worden ingevuld:

1. hoofd AC voorlichting,
2. secretariael ondersteuner,
3. communicatieadviseur,
4. persvoorlichter,
5. publieksvoorlichter,
6. interne voorlichter,
7. mediawatcher,
8. webredacteur,
9. voorlichter rampterrein,
10. logger

In de functieomschrijvingen staat een afgevaardigde voor het Informatie- en Adviescentrum (IAC) niet vermeld. De enige lijn met het IAC wordt vervuld door de publieksvoorlichter.

Volgens het Procesdeelplan Voorlichting moet het deelproces Voorlichting binnen dertig minuten in de kern kunnen functioneren. In het procesdeelplan staat niet vermeld welke functionarissen deel uitmaken van de kern. Tevens dient het AC Voorlichting binnen 90 minuten *na alarmering* te zijn bemand en in staat zijn de taken uit te voeren.

Het Procesdeelplan wijkt in dit opzicht af van de wettelijke vereisten (het Besluit veiligheidsregio's, art. 2.3.1.), waarbij uitgegaan wordt van opkomsttijden *na het besluit tot opschaling*.

Deelplan Registreren van slachtoffers

In het Procesdeelplan 15 Registreren van slachtoffers¹⁴ staat vermeld dat dit proces tot doel heeft het verzamelen, groeperen, verifiëren van persoonsinformatie tijdens calamiteiten, alsmede het informeren van verwanten naar aanleiding van hun zoekvraag over slachtoffers.

Hiervoor wordt als kerntaak benoemd het leveren van informatie over het aantal slachtoffers, het aantal inwoners in het bron/effectgebied, de verblijfplaats van geregistreerden/evacues en de sociale kenmerken van de slachtoffers.

In het procesdeelplan staat vermeld dat alle opdrachten, verzoeken en informatie van en naar het BT en de overige actiecentra verlopen via het TBZ.

De kernbezetting is verantwoordelijk voor het operationeel maken van het AC CRIB. De kernbezetting bestaat uit de procesverantwoordelijke in het TBZ, het HAC, een applicatiebeheerder (GBA/IRIS) en een coördinator NRK. De kernbezetting bepaalt vervolgens hoeveel medewerkers zij wil alarmeren. In de functieomschrijvingen staan, naast de kernbezetting, de volgende functies vermeld:

1. secretariael ondersteuner,
2. medewerker registratie,
3. medewerker ontdebelen,
4. medewerker matchen,
5. medewerker informatie.

De gemeenten in de regio Hollands Midden hebben voor dit deelproces een overeenkomst met het NRK voor ondersteuning. De kernbezetting van het CRIB kent daarvoor een coördinator.

Deelplan facilitaire ondersteuning

Volgens het Procesdeelplan 1c Facilitaire ondersteuning 2007 heeft het proces ten doel het realiseren van het berichtenverkeer, de ICT-voorzieningen, ondersteuning GEO-informatie (digitaal kaartmateriaal) en de facilitaire diensten ten behoeve van de gemeentelijke rampenstaf tijdens ramp/crisissituaties.

Voor het uitvoeren van de kerntaken van de Facilitaire ondersteuning zijn een Berichtencentrum, een Verbindingsgroep, een Ondersteuningsgroep en een Ondersteuningsgroep GEO-informatie in het procesdeelplan opgenomen.

Na alarmering van een gemeentelijk kernteam (GRIP-2) of het volledige BT (GRIP-3) zorgt de Ondersteuningsgroep (hoofd en drie tot vijf medewerkers) voor de inrichting van de vergaderruimten. De Verbindingsgroep (hoofd en twee medewerkers) maakt alle ICT-technische zaken in orde, zoals de aansluiting van computers en telefoons. De Ondersteuningsgroep GEO-informatie levert een plotter aan het TBZ en het BT.

Uit het onderzoek blijkt dat het Berichtencentrum als zodanig niet meer bestaat. Het Berichtencentrum droeg met diverse functionarissen zorg voor het berichtenverkeer tussen de instanties die functioneel betrokken waren bij de ramp/crisis.

¹⁴Procesdeelplan 15 Registreren van slachtoffers, Centraal Registratie- en Informatiebureau (CRIB), gemeente Alphen aan den Rijn, Veiligheidsregio Hollands Midden, augustus 2007.

Deelplan Uitvaartverzorging

In het deelplan worden de volgende deelprojecten beschreven: het organiseren van een collectieve uitvaartdienst, een herdenkingsdienst en het leveren van een bijdrage aan de rouwverwerking.

Deelplan Nazorg

Dit plan vormt het organisatorische raamwerk voor nazorg. Uitvoerende nazorgactiviteiten zijn opgenomen in het Draaiboek Informatie- en Adviescentrum. Naar aanleiding van het incident in 'De Ridderhof' is door de gemeente echter een specifiek Plan van Aanpak Nazorg Schietdrama opgesteld.

Plan van Aanpak Nazorg Schietdrama versie 1.0

Het plan beschrijft vele concrete activiteiten, onder meer met betrekking tot de hulpverlening en zorg aan de slachtoffers en direct betrokkenen. Zo krijgen de slachtoffers vaste contactpersonen. Het plan bevat een tijdsfasering met betrekking tot de activiteiten die in gang zijn gezet. Tevens is aandacht voor de (blijvende) impact van het schietincident voor de gemeente Alphen aan den Rijn en het winkelcentrum 'De Ridderhof' in het bijzonder.

2.2.3 Planvorming door de politie

Naast de procesdeelplannen van de gemeente zijn er door de regiopolitie Hollands Midden procesdeelplannen opgesteld. Deze plannen zijn in 2010 geactualiseerd maar nog niet bestuurlijk vastgesteld. Dit met het oog op het nog vast te stellen regionale crisisplan in 2011.

De betreffende procesdeelplannen van de politie bestaan uit een korte beschrijving van het deelproces en een checklist. Het gaat om de volgende procesdeelplannen:

- ontruimen en evacueren,
- afzetten en afschermen,
- verkeer regelen,
- handhaven van de rechtsorde,
- identificatie van overledenen,
- strafrechtelijk onderzoek,
- begidsen.

2.2.4 Planvorming door de GHOR

De GHOR heeft een aantal procesdeelplannen opgesteld. Voor de beoordeling van de aanpak van dit incident zijn met name de procesdeelplannen Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen en Psychosociale (na)zorg van belang. De plannen dateren uit respectievelijk juni en september 2009.

Deelplan Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen

Dit procesdeelplan beschrijft de repressieve organisatie van de spoedeisende medische hulpverlening (SMH), dat wil zeggen van het moment van het incident tot aan de aankomst van slachtoffers in een ziekenhuis. Het plan beschrijft de personele bezetting, de functies en de taken. Het kent verder een beschrijving van de procesuitvoering met betrekking tot spoedeisend medisch handelen en bevat een checklist. In het plan is opgenomen dat het minimaal eenmaal per jaar wordt gecontroleerd op volledigheid en waar nodig wordt geactualiseerd.

Deelplan psychosociale (na)zorg

Het deelplan Psychosociale (na)zorg beschrijft de psychosociale hulpverlening bij ongevallen en rampen (PSHOR). De PSHOR is onderdeel van de geneeskundige hulpverleningsketen. De PSHOR is onder normale omstandigheden een 'lege organisatie'. Op het moment dat sprake is van een bijzondere gebeurtenis (calamiteit of ramp) kan de directeur GHOR opdracht geven de PSHOR-organisatie in paraatheid te brengen. Dat houdt in dat een aantal medewerkers van de geestelijke gezondheidsinstellingen, de maatschappelijke hulpverleningsorganisaties, het Bureau Slachtofferhulp, de GGD en het Bureau Jeugdzorg opgeroepen wordt om binnen de PSHOR-organisatie vooraf bepaalde rollen en taken uit te voeren.

Deze personen komen dus van buiten de GHOR-organisatie en 'vullen' op dat moment de PSHOR-organisatie. De PSHOR bestaat uit twee onderdelen. Er is een Kernteam met leidinggevendenden van de geestelijke gezondheidsinstellingen, de maatschappelijke dienstverlening, het Bureau Slachtofferhulp, de Jeugdzorg en de GGD.

De leider van het kernteam wordt geleverd door de geestelijke gezondheidsinstelling Rivierduinen. Daarnaast zijn er een of meer Psychosociale Opvang Teams (PSOT). Een dergelijk team is samengesteld uit medewerkers van bovengenoemde organisaties en wordt ingezet op de opvanglocatie(s) ten tijde van een ramp. Het PSOT organiseert psychologische crisisinterventie en richt zich op groepen mensen die door betrokkenheid bij een ongeval of ramp psychosociale hulpverlening nodig hebben.

De PSHOR kent diverse inzetcriteria. Binnen de regio is afgesproken dat vanaf GRIP-2 de organisatie van de PSHOR wordt opgestart.

De PSHOR-organisatie kent een aparte alarmering. Als de directeur GHOR heeft besloten om de PSHOR-organisatie op te schalen, dan wordt door de HSGHOR aan het callcenter 'Erasmusbrug Zorglijn' de opdracht gegeven om het Kernteam en een PSOT te alarmeren. 'Erasmusbrug Zorglijn' doet dat volgens een protocol en beschikt daarvoor over een belijst.

Het procesdeelplan beschrijft verder de personele bezetting, de functies en de taken van de medewerkers. Het plan kent een beschrijving van de procesuitvoering met betrekking tot het spoedeisend psychisch medisch handelen en bevat een checklist. Ook in dit plan is opgenomen dat het minimaal eenmaal per jaar op volledigheid wordt gecontroleerd en zo nodig wordt geactualiseerd.

2.2.5 Planvorming door de brandweer

De brandweer heeft eveneens een aantal procesdeelplannen opgesteld. De brandweer kent ondermeer de volgende procesdeelplannen:

- alarmering bestuur en uitvoerenden,
- bron- en effectbestrijding,
- waarschuwen van de bevolking,
- toegankelijk, begaanbaar maken en opruimen,
- verzorging logistiek rampbestrijdingspotentieel,
- operationeel basisplan,
- verbindingen,
- rampterrein.

2.3 Het stelsel bewaken en beveiligen

Voor het beschermen van zowel personen als gebouwen bestaat het stelsel bewaken en beveiligen. De taak om te bewaken en te beveiligen maakt deel uit van de algemene politietask om zorg te dragen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde conform artikel 2 van de Politiewet 1993. Artikel 1, lid 2 van de Politiewet 1993 stelt: 'In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt onder strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde mede verstaan: het waken voor de veiligheid van personen'.¹⁵

Het stelsel bewaken en beveiligen betreft ten tijde van het schietincident de normale situatie waarin het lokaal bevoegde gezag de besluiten neemt over extra veiligheidsmaatregelen om een dreiging in de richting van personen, objecten of diensten af te wenden. Het waken over de veiligheid is in principe decentraal belegd (decentraal, tenzij...). Dat betekent dat in beginsel de veiligheidszorg voor alle personen, objecten of diensten onder verantwoordelijkheid van het decentrale gezag plaatsvindt.

De Coördinator Bewaken en Beveiligen van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (CBB/NCTb) speelt een signalerende en adviserende rol ten aanzien van het decentrale domein. De CBB/NCTb kan zowel gevraagd als ongevraagd advies uitbrengen en het decentrale domein bij beveiligingsvraagstukken ondersteunen.

Verantwoordelijkheden burgemeester en Hoofdofficier van Justitie

Het treffen van adequate veiligheidsmaatregelen om strafbare feiten of ordeverstoringen te voorkomen maakt deel uit van de verantwoordelijkheid van het lokale gezag. De inzet van extra veiligheidsmaatregelen is om deze reden onderwerp van gesprek in de lokale driehoek. In het decentrale domein is de HOvJ verantwoordelijk – en daarmee beslissingsbevoegd – voor het treffen van beveiligingsmaatregelen wanneer wordt gevreesd voor het leven van personen, hun fysieke integriteit of voor andere ernstige delicten.

Afhankelijk van het doel van te treffen veiligheidsmaatregelen ligt de verantwoordelijkheid ten aanzien van een dreigingmelding bij de burgemeester of de HOvJ. Op advies van de portefeuillehouder Conflict- en Crisisbeheersing van het regionale politiekorps bepaalt de HOvJ of, en zo ja welke, (spoed)maatregelen moeten worden genomen. De HOvJ draagt er zorg voor dat betrokkene over de (spoed)maatregelen wordt geïnformeerd.

Ligt het te verwachten effect en de aard van de gebeurtenis op het terrein van de openbare orde dan zal het primaat liggen bij de burgemeester. In dat geval worden extra veiligheidsmaatregelen ingezet onder verantwoordelijkheid van de burgemeester.

¹⁵Voor een uitvoerige verhandeling over het stelsel van bewaking en beveiliging en handhaving van de rechtsorde wordt verwezen naar het rapport 'Koninginnedag 2009 Apeldoorn', pag. 75 – 84, Inspectie OOV 2009. (zie: www.ioov.nl)

2.4 Analyse

Veel van de bestaande plannen van de veiligheidsregio, politie en gemeente zijn niet van recente datum. De reden daarvoor is dat momenteel veel plannen worden herzien en in een aantal gevallen al gereed zijn voor bestuurlijke vaststelling. De betrokken organisaties zijn echter bekend met de nieuwe plannen, en werkwijzen zijn al (deels) afgestemd op de nog vast te stellen plannen. Dat leidt er toe dat gedurende het incident oude en nieuwe plannen door elkaar worden gebruikt.

Hoofdstuk 3 Het optreden en hulpverlening ter plaatse

3.1. Reconstructie van het schietincident

Op 11 juli 2011 is door de gezagsdriehoek een reconstructie van het incident op basis van een uitgebreid politieonderzoek gepresenteerd. In deze rapportage wordt daarom volstaan met een korte samenvatting van het incident.

De dader parkeert omstreeks het middaguur zijn auto op het parkeerterrein aan het Carmenplein, direct naast één van de ingangen van het winkelcentrum 'De Ridderhof'. De dader, een vierentwintigjarige man, is gekleed in een camouflagebroek en donkere bovenkleding. Hij draagt een kogelwerend vest en beschikt over drie vuurwapens (twee handvuurwapens en een geweer) en een voorraad munitie.

Direct nadat hij is uitgestapt maakt hij een eerste dodelijk slachtoffer, een toevallige voorbijganger op de parkeerplaats. De dader loopt daarna via de trap aan de kant van de Burgemeester Bruins Slotsingel, naast het filiaal van Kruidvat, het winkelcentrum binnen en loopt in de richting van de C1000. Onder het lopen schiet hij met het geweer op het winkelend publiek. In het winkelcentrum ontstaat grote paniek. Mensen proberen via de uitgangen weg te komen of zoeken dekking in winkels. Enkele winkeliers laten de rolluiken zakken.

Twee mensen worden voor de Hans Textiel geraakt en vallen op de grond. De dader loopt vervolgens richting de viswinkel Top Vis en schiet daar een man in een scootmobiel neer.

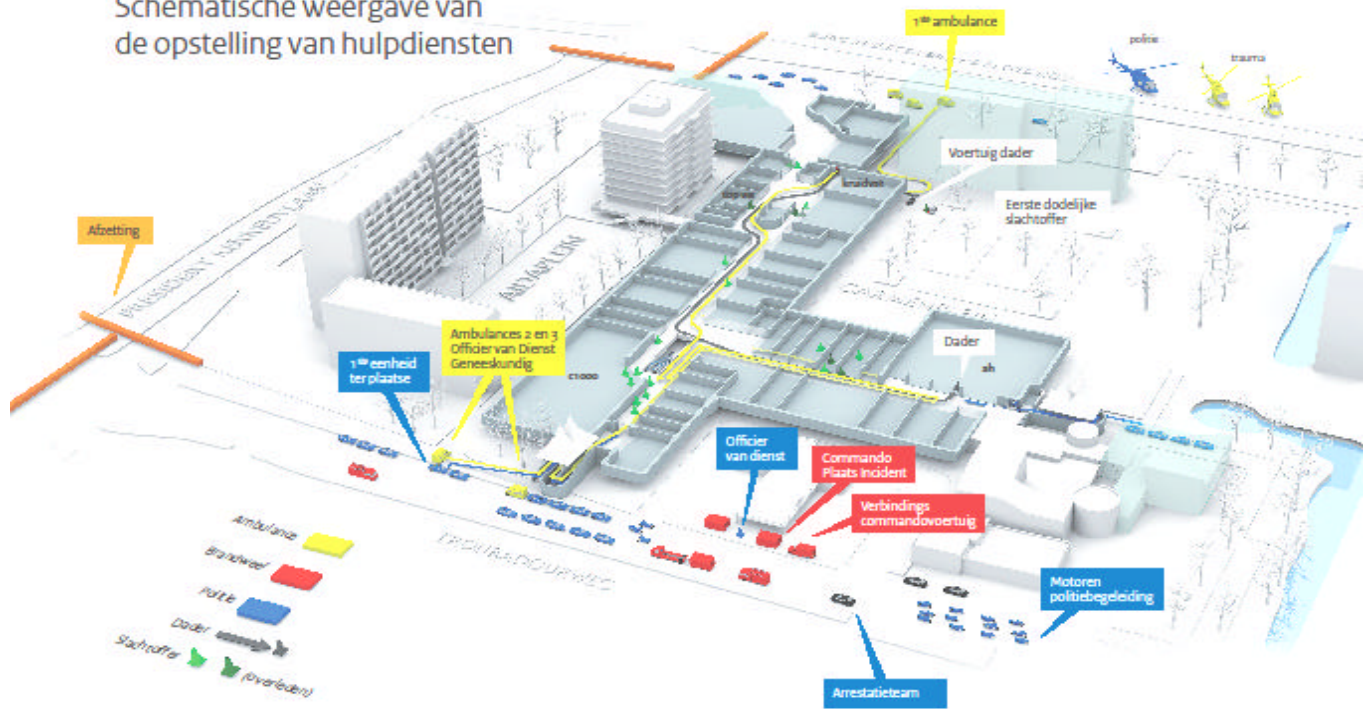
Hij vervolgt zijn weg richting de C1000 en blijft daarbij schieten met het geweer. Wanneer de dader een magazijn heeft leeggeschoten, verwisselt hij dit voor een vol magazijn. Op dit eerste deel van zijn route maakt hij meerdere slachtoffers. Op het plein bij de rolbanen van de parkeergarage aangekomen schiet de dader in de richting van de C1000 en daarmee richting de uitgang van het winkelcentrum aan de Troubadourweg.

De dader slaat ter hoogte van de Etos linksaf en vervolgt schietend zijn weg in de richting van de Albert Heijn. Hij maakt hier voor het eerst gebruik van een handvuurwapen getuige de sporen die later door de politie zijn aangetroffen. Ter hoogte van Veder Shoes schiet hij een vrouw in een scootmobiel neer. Voor de naastgelegen babyzaak Jolly Baby maakt hij een volgend dodelijk slachtoffer.

Hierna loopt hij door in de richting van de Albert Heijn. Klanten en personeel zoeken een veilig heenkomen achter in de winkel. De dader schiet zich vervolgens door het hoofd en overlijdt. Het is dan omstreeks 12:11 uur.

In dit korte tijdsbestek blijkt de dader zes personen te hebben doodgeschoten dan wel dodelijk te hebben verwond. Zestien personen zijn door de dader (zwaar) verwond.

Schematische weergave van de opstelling van hulpdiensten



Afbeelding 1. Schematische weergave van de opstelling van de hulpdiensten

(afbeelding komt over twee pagina's)

3.2. Het eerste optreden

3.2.1. Melding en alarmering

Onderstaand is de alarmering zoals die is uitgevoerd door de meldkamer en de gemeente Alphen aan den Rijn afzonderlijk beschreven.

Alarmering door de meldkamer Hollands Midden

De eerste meldingen over het incident komen om 12:09 uur binnen bij de meldkamer van het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD)¹⁶. Deze zijn afkomstig van mobiele telefoons. Tegelijkertijd ontvangt de meldkamer van de regiopolitie Hollands Midden de eerste meldingen. Daarna stromen op beide meldkamers talloze meldingen binnen, zowel van binnen als van buiten het winkelcentrum. De meldkamer van het KLPD zet de meldingen direct door naar de meldkamer van de regiopolitie Hollands Midden.

Op basis van de meldingen worden binnen zes minuten, zeven noodhulpeenheden van de politie naar 'De Ridderhof' gestuurd. De meldkamer ambulancezorg (MKA) alarmeert direct na de eerste melding de eerste ambulances en een mobiel medisch team (MMT). Na tien minuten zijn vijf ambulances onderweg naar 'De Ridderhof'. Hierna alarmeren de centralisten de eerste leidinggevendenden (OvD-P en OvD-G).

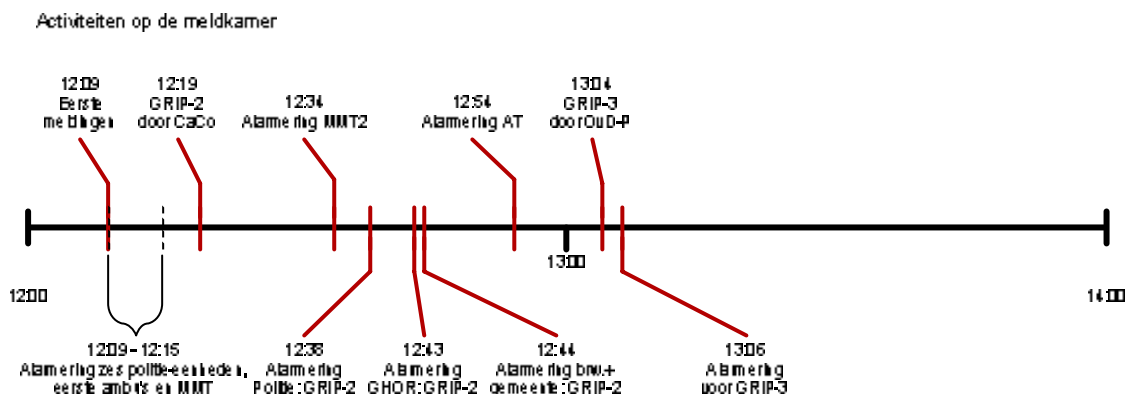
Een centralist van de politie belt direct na de eerste melding met de Calamiteitencoördinator (CaCo) die piket heeft en geeft hem een korte samenvatting van de meldingen. De centralist vraagt de CaCo om naar de meldkamer te komen. Op grond van de informatie die hij van de centralist krijgt, kondigt de CaCo om 12:20 uur GRIP-2 af.

Kort voor aankomst van de CaCo alarmeert de MKA, om 12:34 uur, een tweede MMT. Een minuut later arriveert de CaCo en maakt een inventarisatieronde langs de centralisten. Het blijkt dat in de hectiek van het incident de alarmering voor GRIP-2 nog niet is uitgevoerd. De centralisten alarmeren daarop alsnog de bij GRIP-2 behorende teams, het CoPI en het ROT en diverse functionarissen in drie fasen. In de eerste fase alarmeren zij om 12:38 uur de piketmedewerker conflict- en crisisbeheersing (CCB), de algemeen commandant (AC-POL) van de SGBO en de operationeel coördinator van de GMK. Deze alarmering wordt vijf minuten later gevolgd door die van de functionarissen van de GHOR. In de derde fase worden om 12:44 uur de brandweer- en gemeentefunctionarissen gealarmeerd.

De Districtschef (DC) van het politiedistrict Rijn- en Veenstreek, die omstreeks 12:40 uur bij 'De Ridderhof' ter plaatse is, houdt rekening met meerdere daders en verzoekt om de komst van een arrestatieteam (AT). Dit wordt om 12:54 uur gealarmeerd.

De Officier van Dienst van de politie (OvD-P), ter plaatse bij 'De Ridderhof', geeft om 13:04 uur de meldkamer opdracht om op te laten schalen naar GRIP-3. De meldkamer alarmeert twee minuten later in één keer de bij deze GRIP-fase behorende teams en functionarissen.

¹⁶Alle weergegeven tijdstippen zijn afgerond op hele minuten.



Figuur 1. Overzicht van de alarmeringsactiviteiten op de meldkamer

Alarmering door de gemeente Alphen aan den Rijn

In overleg met Medewerker Openbare Veiligheid (MOV) Alphen 1 schaaft de burgemeester, in verband met het alarmeren van de gemeentelijke rampenbestrijdingsorganisatie, om 12:35 uur op naar GRIP-3. Zowel de burgemeester als MOV Alphen 1 stellen de GMK niet in kennis van deze opschaling.

Rond 12:45 uur heeft MOV Alphen 1 telefonisch contact met de piket MOV. Zij spreken af dat de piket MOV het call-out systeem start. MOV Alphen 1 gaat ervan uit dat de piket MOV de gemeentelijke leden van het BT en het Team bevolkingszorg (TBZ) alarmeert. De piket MOV alarmeert echter alleen de gemeentelijke leden van het BT en daarnaast ook het actiecentrum (AC) Voorlichting.

De alarmering van het BT via het call-out systeem start om 12:51 uur. Hiermee worden ook zes medewerkers van de Facilitaire Ondersteuning voor de Ondersteunings- en Verbindingsgroep gealarmeerd.

Het actiecentrum Voorlichting wordt vanaf 12:54 uur door de piket MOV gealarmeerd via het call-out systeem. Hiervoor worden zes personen opgeroepen. Deze alarmering beslaat meer dan een uur. Tussen 14:00 uur en 14:15 uur alarmeert het hoofd Communicatie van de gemeente Leiden, op verzoek van de voorlichter in het ROT, nog drie medewerkers voor het AC Voorlichting.

De medewerkers ondervinden technische problemen met betrekking tot het call-out systeem. Zij zijn niet in staat via het systeem aan te geven dat zij opkomen en hoe laat zij verwachten er te zijn. Het systeem blijft de alarmering daarom herhalen¹⁷.

Bij de alarmering zijn meerdere personen betrokken, zonder dat afspraken over rolverdeling zijn gemaakt. Als gevolg hiervan bestaat bij personen een verschillend beeld van stand van zaken met betrekking tot deze alarmering. Voor de directeur Grondgebied is duidelijk dat rond 12:45 uur het besluit is genomen voor alarmering van de AC CRIB en Opvang en Verzorgen. Rond 13:30 uur ontvangt hij de informatie dat beide AC's zijn opgestart.

Tussen 13:00 en 13:30 uur vindt handmatig de alarmering plaats van twee procesverantwoordelijken van het TBZ, de directeur Grondgebied en de directeur

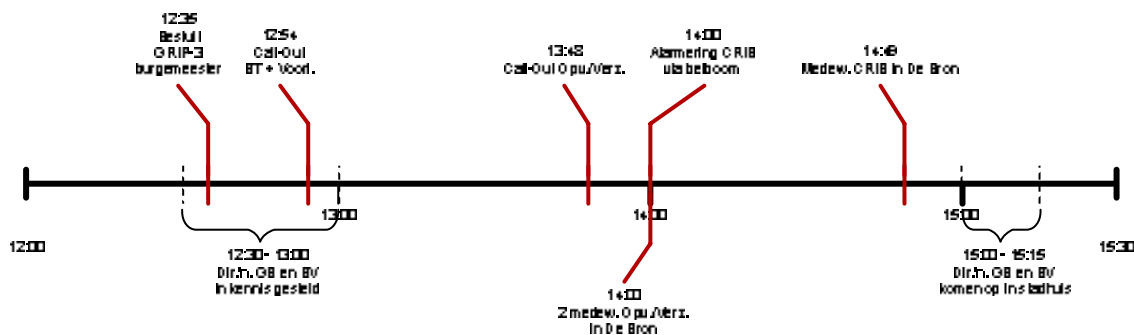
¹⁷Deels hierdoor, maar ook door een onderbreking in de alarmering van 27 minuten, duurt deze alarmering meer dan een uur. Het call-out systeem is een computergestuurde belboom.

Bewoners. Een MOV van een andere gemeente wordt later op de middag gebeld met het verzoek op te komen als informatiemanager TBZ (MOV-bijstand).

Het hoofd van het AC CRIB ontvangt rond 13:30 uur een voorwaarschuwing, daarna wordt zij telefonisch om 14:00 uur door MOV Alphen 2 gealarmeerd. Omdat de voorwaarschuwing via een telefonische belboom is doorgegeven, wordt ervoor gekozen het AC ook via de telefonische belboom te alarmeren. Hierbij wordt aangegeven welke medewerkers naar de opvanglocatie moeten gaan en welke naar het actiecentrum. De medewerkers van AC CRIB worden aanvankelijk naar 'De Limeshal' gestuurd. In totaal worden het Hoofd Actiecentrum (HAC) en zeventien medewerkers gealarmeerd. Door deze opschaling is een vervolgalarmering voor CRIB-medewerkers ten behoeve van de drie opvangcentra, die later op de dag worden ingericht, niet nodig.

De piket MOV stelt om 13:48 uur de alarmering van het AC Opvang en Verzorgen via het call-outsysteem in werking. In totaal worden een HAC en negen medewerkers gealarmeerd. Het HAC en drie medewerkers melden tussen 13:48 en 13:58 uur via het systeem hun opkomst. Het hoofd en de gealarmeerde medewerkers worden bij de alarmering verzocht op te komen in 'De Bron'. Ten behoeve van opvangcentrum 'De Bron' worden geen hoofd en/of medewerkers Opvangcentrum gealarmeerd. Het HAC is voor deze alarmering verantwoordelijk.

Voor het, voor Opvang en Verzorgen, bemensen van de drie opvangcentra die later op de dag worden ingericht, vindt een vervolgalarmering plaats. Hierbij worden handmatig medewerkers opvangcentrum door het AC Opvang en Verzorgen gebeld en gealarmeerd.



Figuur 2. Overzicht van de alarmeringsactiviteiten in de gemeente

3.2.2. Het optreden van de meldkamer Hollands Midden

De inrichting en werkwijze van de meldkamer

De meldkamer Hollands Midden is onderdeel van de Veiligheidsregio Hollands Midden. Het meldkamerpersoneel is in dienst van de politie en wordt aangestuurd door een teamchef. Bij grootschalige incidenten dient de onderlinge afstemming en informatie uitwisseling te worden gegarandeerd. Hiervoor kennen veel meldkamers een zogeheten Calamiteitencoördinator. Bij de meldkamer Hollands Midden is de Calamiteitencoördinator (CaCo) niet continu aanwezig. Het is een piketfunctie en de coördinator wordt, indien nodig, door de centralisten gealarmeerd.

De standaard bezetting van de meldkamer verloopt via een dienstrooster, maar kan worden uitgebreid door extra centralisten te alarmeren. Deze hebben echter geen piket. Opkomst gebeurt op basis van vrijwilligheid, de zogenoemde 'vrije instroom'. Tijdens het incident zijn, conform het rooster, bij de politie vier centralisten aanwezig. Daarnaast is een centralist in opleiding aanwezig.

De bezetting van de meldkamer ambulancezorg (MKA) is met twee centralisten bij de aanvang van het incident conform het dienstrooster. Ook dit onderdeel van de gemeenschappelijke meldkamer kent geen piket. Indien meer centralisten nodig zijn, neemt de meldkamer contact met hen op, maar de opkomst vindt plaats op basis van vrijwilligheid.

De MKA kent een Medisch Manager Ambulancezorg (MMA), een arts die vanuit de backoffice de inhoudelijke kwaliteit van de zorgaanvragen bij de meldkamer bewaakt en beoordeelt. Ook deze persoon komt naar de meldkamer. Een centralist brandweer ondersteunt de centralisten ambulancezorg bij hun werkzaamheden.

De meldkamer Hollands Midden kent een zogeheten 'calamiteitenmeldkamer'. Dit is een uitwijkmogelijkheid om bij een complex en/of grootschalig incident de meldkamerwerkzaamheden van het incident te scheiden van het reguliere meldkamerproces.

De drie disciplines maken gebruik van één geïntegreerd meldkamersysteem (GMS) waarin de meldingen worden verwerkt en waarin het overzicht over de ingezette voertuigen wordt bewaakt. Voor de ondersteuning van het proces informatiemanagement is het Landelijk Crisismanagementsysteem (LCMS) beschikbaar. Het radioverkeer verloopt via C2000 en de alarmering van benodigde voertuigen en functionarissen vindt plaats met behulp van P2000 en de telefoon. Alle centralisten kunnen een alarmering via P2000 doen uitgaan. Het call-out systeem voor de alarmering van functionarissen van gemeenten wordt niet door de centralisten bediend, maar door de MOV'ers van de gemeenten. Deze hebben inlogcodes voor het systeem dat zich op de meldkamer bevindt zodat zij het op afstand kunnen bedienen.

Verloop van de gebeurtenissen op de meldkamer

Als om 12:09 uur de eerste melding van het incident bij meldkamercentralist van de politie binnenkomt, is de GMK Hollands Midden volledig operationeel in de hierboven beschreven samenstelling.

De centralisten van de meldkamer politie (MKP) krijgen in de eerste fase van het incident tientallen meldingen binnen. Een van hen alarmeert de Calamiteitencoördinator (CaCo) waarop deze besluit naar de meldkamer in Leiden te komen. Onderweg naar de meldkamer belt de CaCo met de teamchef van de meldkamer en vraagt haar om ook naar de meldkamer te komen. Hij neemt daarna telefonisch contact op met een collega CaCo. Zij spreken af dat ook hij, als een tweede CaCo naar de meldkamer komt. De CaCo-2, neemt contact op met de meldkamer en geeft opdracht alle beschikbare ambulances naar 'De Ridderhof' te sturen. Intussen hebben de centralisten ook een voorwaarschuwing gedaan naar enkele ziekenhuizen.

Op de meldkamer besluiten de politiecentralisten dat de opvang van burgers aandacht behoeft. Als opvanglocatie kiest de MKP voor het naast 'De Ridderhof' gelegen centrum 'De Bron' dat één van de door de gemeente voorbereide opvanglocaties in Alphen is. Vervolgens initiëren zij maatregelen met betrekking tot het afzetten van de plaats van het incident, de opstelplaats voor politie-eenheden en de verkeerscirculatie. De verkeerscirculatie is van belang voor een vlotte aankomst en vertrek van ambulances die gewonden moeten vervoeren.

Nog voor de aankomst van de CaCo neemt de centralist ambulancezorg contact op met meldkamers van de omliggende regio's met een verzoek tot bijstand. Inmiddels is ook de CaCo-2 gearriveerd op de meldkamer. Na zijn aankomst verdelen de beide coördinatoren de werkzaamheden. De CaCo richt zich op de politie en de CaCo-2 op de ambulancezorg en de brandweer.

In het begin van het incident overweegt de CaCo om het incident dan wel de reguliere werkzaamheden te verplaatsen naar de calamiteitenmeldkamer. Hij besluit vanwege de hectiek op dat moment beide activiteiten op de meldkamer te houden en in dat stadium nog geen gebruik te maken van de calamiteitenmeldkamer.

3.2.3 Het politieoptreden

Nadat de meldkamer om 12:10 uur via de mobilfoon de eerste politie-eenheid richting 'De Ridderhof' stuurt, zijn een minuut later nog vier politie-eenheden onderweg. Voordat de eenheden (met elk twee politieagenten) richting 'De Ridderhof' rijden, trekken zij, conform de daarvoor geldende procedure, de in het voertuig aanwezige kogelwerende vesten aan.

De eerste eenheid komt om 12:15 uur aan op de Troubadourweg. Zij hebben van de MKP het bericht gekregen dat de dader op weg zou zijn in de richting van de bibliotheek en kijken daarom buiten 'De Ridderhof' naar hem uit. Zij spreken daar omstanders die aangeven dat er meerdere slachtoffers binnen zouden liggen en besluiten naar binnen te gaan via de ingang aan de Troubadourweg. Het is dan omstreeks 12:16 uur.

De volgende eenheden arriveren respectievelijk om 12:18 uur (bij de ingang naast de Albert Heijn) en een drietal eenheden om 12:20 uur. Om 12:18 uur is ook de eerste ambulance ter plaatse.

De beide agenten van de eerste politie-eenheid zijn gefocust op het uitschakelen van de dader en het in veiligheid brengen van personen. Zij handelen hierbij conform de voor dit soort incidenten geldende AMOK-procedure¹⁸. Zij weten dat er meer eenheden aanrijdend zijn, maar wachten niet op de aanwezigheid van extra collega's en gaan vanuit de ingang aan de Troubadourweg op zoek naar de dader.

¹⁸De politie kent procedures en afgesproken werkwijzen voor specifieke omstandigheden. Met betrekking tot dit incident is de zogeheten 'AMOK-procedure' van belang. Deze procedure is gericht op het zo snel mogelijk uitschakelen van de dader(s) door de politie. De procedure is opgesteld naar aanleiding van de 'school shootings' in het buitenland, waarbij een of meer jongeren met (meestal) vuurwapens willekeurige personen op school of in winkelcentra hebben neergeschoten. De daders hebben vaak een overeenkomstig daderprofiel. De bedoeling is om de procedure verder te ontwikkelen en te implementeren in een trainingsprogramma voor de Nederlandse politie.

Meer algemeen wordt in het initiële politieonderwijs aandacht geschonken aan 'optreden bij geweldsdelicten'. Er is een kernopgave 'optreden bij delicten wapenwetgeving'. Dit komt er op neer dat elke agent gedurende zijn of haar opleiding onderwezen wordt in hoe om te gaan met dergelijke situaties.

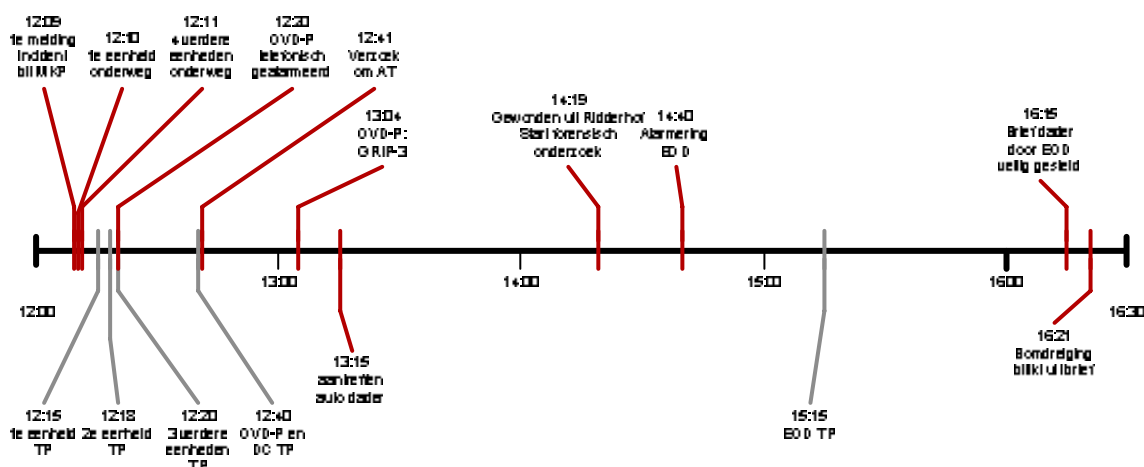
De in 'De Ridderhof' aanwezige personen wijzen hen op de route van de dader richting Albert Heijn. Op hun weg daarheen zien zij veel slachtoffers die zij geen directe hulp kunnen bieden, omdat zij eerst de dader moeten uitschakelen met het oog op het voorkomen van meer slachtoffers. Nabij de Albert Heijn wijst iemand hen de dader aan die op de grond ligt bij de ingang. Zij onderzoeken hem en constateren dat hij is overleden. Daarmee is het directe gevaar geweken en richten zij zich op het verlenen van hulp aan de slachtoffers.

In de eerste twintig minuten na het incident speelt een aspirant-agent van de regiopolitie Haaglanden die woont in Alphen aan den Rijn een bijzondere rol. Hij is op dat moment buiten dienst aanwezig in 'De Ridderhof'. Na het horen van de schoten neemt hij contact op met 112 en geeft zijn bevindingen door. Als hij hoort dat de schoten ophouden volgt hij de route van de dader richting Albert Heijn.

Onderweg hoort hij van omstanders dat de dader zich van het leven heeft beroofd. Daarop gaat hij hulp bieden aan slachtoffers en haalt een ambulancebemannings naar binnen. Bij de Albert Heijn treft hij twee agenten van een politie-eenheid die daar naar binnen komen. Hij zet dat deel van het winkelcentrum af met touw uit een van de winkels en sommeert omstanders om ruimte te maken en geen sporen te verstoren. Vervolgens loopt hij naar Kruidvat, waar het schieten begonnen is, en maakt daar een begin met het markeren van de sporen zoals kogelgaten, patroonhulzen en -magazijnen.

Als duidelijk is dat de dader is overleden wordt dit door de eerste politie-eenheden aan de ambulancebemanningen doorgegeven, waarna deze ook direct in actie komen. De politie-eenheden treffen in het winkelcentrum paniek en angst aan bij de aanwezige winkeliers en winkelend publiek. Sommige mensen trachten hulp te verlenen aan de slachtoffers, anderen hebben een veilige plek gezocht in een van de winkels. De situatie is hectisch en onoverzichtelijk. De agenten vinden het belangrijk om hierin orde en overzicht te brengen, vooral ten behoeve van de medische hulp aan de slachtoffers.

Aan de nog aanwezige personen wordt in eerste instantie gevraagd de winkels in te gaan. Daarna vindt de ontruiming van het winkelcentrum plaats, deels door de gangen, deels via de achteruitgangen van de winkels. Vanuit deze achteruitgangen is het mogelijk om via een trap direct op straatniveau uit te komen. Dit geschiedt ordelijk en zonder noemenswaardige problemen.



Figuur 3. Overzicht van de beschreven politie inzet bij 'De Ridderhof' van 12:00 uur t/m 16:30 uur

Gecoördineerd optreden

Voor het geven van leiding aan de politieprocessen informeert de coördinator van dienst van het politiebureau Alphen om 12:20 uur een politieofficier van het team Alphen over het incident in 'De Ridderhof'. In het bericht wordt gesproken over mogelijk veel doden en gewonden. Deze politieofficier, de uitvoerend teamchef Alphen, neemt daarop de functie van OvD-P op zich¹⁹ en gaat, via het politiebureau, ter plaatse.

Ongeveer gelijktijdig, omstreeks 12:40 uur arriveert de districtschef (DC) van het politiedistrict Rijn- en Veenstreek, waaronder Alphen valt²⁰.

In Leiden is, in het Regionaal Coördinatiecentrum (RCC), vanaf 13:14 uur het ROT onder leiding van de Operationeel Leider (OL) en de SGBO van de politie, onder leiding van de AC-POL, aanwezig.

Formeel maakt de AC-POL deel uit van het ROT en is de SGBO een stafsectie van het ROT. Bij dit incident verricht de SGBO ook werkzaamheden buiten de aansturing van het ROT om. Het gaat daarbij om taken in de handhaving van de rechtsorde die onder het gezag en in opdracht van het Openbaar Ministerie worden verricht. De multidisciplinaire afstemming van het politieoptreden vindt plaats in het ROT.

In de bijlagen is een schema opgenomen van de hoofdstructuur van de organisatie tijdens dit incident.

Opvanglocatie

Het is direct na het incident enige tijd onduidelijk waar de slachtoffers en getuigen opgevangen kunnen worden. De GMK heeft het kerk- en zalencentrum 'De Bron', dat naast 'De Ridderhof' is gelegen, aangewezen als opvanglocatie. Dit lijkt ook een voor de hand liggende keuze. De OvD-P vindt dat dit centrum, omdat nog onduidelijkheid bestaat over het aantal daders en het dicht naast het winkelcentrum ligt, tot de 'plaats delict' gerekend moet worden en vraagt de meldkamer om een andere locatie.

Deze belt met 'De Limeshal', de andere door de gemeente aangewezen opvanglocatie in Alphen. Aanvankelijk zegt men dat daar plaats is, maar even later wordt dat ingetrokken, omdat in 'De Limeshal' een groot sportevenement wordt voorbereid.

De DC houdt zich, na een eerste informeel overleg tussen de aanwezige leidinggevenden en in afstemming met de OvD-P, vanaf 13:00 uur bezig met de vraag of met één of meerdere daders rekening gehouden moet worden. Samen met een recherchecoördinator bevraagt hij een tiental getuigen op verschillende plaatsen in en rondom het winkelcentrum. Zij geven allen aan slechts één dader gezien te hebben waarop de DC omstreeks 13:25 uur de beslissing neemt dat ter plaatse maar met één dader rekening gehouden hoeft te worden. Hij stelt de OvD-P van dit besluit op de hoogte en meldt dit ook telefonisch aan de plaatsvervangend korpschef. Aan het, door hem verzochte en inmiddels aanwezige, AT verzoekt hij nog wel om een check uit te voeren in het winkelcentrum en de parkeergarage. De OvD-P geeft hierna het winkelcentrum geheel vrij voor de hulpverlening en de DC besluit dat 'De Bron' niet tot de plaats delict gerekend hoeft te worden en wijst dit centrum aan als opvanglocatie. Hij geeft dit door aan de OvD-P en de leider CoPI.

¹⁹De reden hiervoor is beschreven in paragraaf 4.1.

²⁰Een meer uitvoerig relaas van de eerste coördinatie ter plaatse is opgenomen in paragraaf 4.1.

In de opvang maakt de politie een schifting tussen de slachtoffers en getuigen. De slachtoffers worden, na de aanvankelijke onduidelijkheid over de plaats van de opvanglocatie, opgevangen in 'De Bron' en de getuigen worden naar het politiebureau gebracht waar zij hun eerste bevindingen/verklaringen op papier zetten. Voorafgaand aan deze werkwijze worden ook in 'De Bron' verklaringen van getuigen opgenomen.

Dreiging van explosieven

Buiten het winkelcentrum, op het parkeerterrein van het Carmenplein, treft de politie rond 13:15 uur een zwarte Mercedes personenauto aan die, met de achterklep open, buiten de parkeervakken staat vlakbij de plaats waar de dader zijn eerste slachtoffer heeft neergeschoten.

De DC laat het kenteken verifiëren bij de meldkamer. Dit blijkt op naam te staan van een 24-jarige Alphenaar die, zoals later blijkt, de dader van het incident is geweest.

Omstreeks 13:20 uur wordt met spoed een bomverkenner van de politie Hollands Midden gealarmeerd. Vervolgens gaan omstreeks 14:15 twee bomverkenners van de politie ter plaatse en starten een bomverkenning. Om 14:25 zien zij op de bijrijderstoel een brief waarop staat: 'voor de politie'. Daaronder ligt een dikke envelop en een plastic zak met allerlei spullen waarvan men op het eerste zicht niet kan vaststellen wat deze zijn. Op grond hiervan en in de wetenschap met een dader van doen te hebben die tot alles in staat lijkt, besluit de DC dat deze situatie eerst door de Explosieven Opruimingsdienst Defensie (EOD) onderzocht dient te worden op de mogelijke aanwezigheid van explosieven (bombrief) voordat de politie de auto verder mag onderzoeken.

De DC meldt zijn bevindingen en acties wederom bij de Ovd-P en bij de plaatsvervangend korpschef.

Om de auto op explosieven te onderzoeken wordt om 14:40 uur de EOD gealarmeerd²¹.

De EOD is om 15:15 uur ter plaatse en onderzoekt de auto. Omdat hierbij een behoedzame procedure wordt gevolgd blijft in eerste instantie alleen de voorzijde van de brief zichtbaar en wordt deze nog niet geopend. Bij het daaropvolgende onderzoek treft men geen explosieven aan. Vervolgens onderzoekt de politie de inhoud van de spullen op de voorstoel en stelt daarbij om 16:15 uur de brief van de dader veilig voor nader sporenonderzoek.

Tijdens het forensisch onderzoek op de brief wordt deze geopend en wordt ook de inhoud bekend. Dit betreft een afbeelding van een explosief met daaraan een klok die op kwart voor acht staat en een karton met de mededeling dat in drie andere winkelcentra in Alphen aan den Rijn: 'Aarhof', 'De Herenhof' en 'Atlas' explosieven zouden liggen. Dit wordt rond 16:21 uur gemeld aan de SGBO. Op basis van de brief en het nog onduidelijke profiel van de dader besluit de AC-POL de genoemde winkelcentra en 'De Ridderhof' te ontruimen. Het CoPI onderneemt daarop actie om 'De Ridderhof' te ontruimen en de SGBO zet acties in gang voor de ontruiming van de andere winkelcentra.

²¹Volgens opgave EOD.

De AC-POL legt zijn besluit via het ROT voor aan het BT. Het BT besluit na enige discussie ? onwetend dat 'De Ridderhof' inmiddels is ontruimd ? de drie genoemde winkelcentra te ontruimen, maar dit niet te doen voor 'De Ridderhof'²². Na een 'bomcheck' in 'De Ridderhof' hervatten de forensische rechercheurs daar weer hun werk.

Voordat de winkelcentra doorzocht kunnen worden wordt eerst de benodigde capaciteit bijeengebracht. Niet alleen 'bomverkeners' van de politie²³ met steun van speurhonden die getraind zijn om explosieven op te sporen worden ingezet, maar ook brandweereenheden en ambulances gaan ter plaatse. Bij elk winkelcentrum dat doorzocht gaat worden staan een brandweereenheid en een ambulance uit voorzorg stand-by en op een centrale plaats zijn nog meer eenheden beschikbaar. Ook de EOD is op afstand beschikbaar. Om de ontruiming en doorzoeking gecoördineerd te laten verlopen, stelt de OL een tweede CoPI in voor het coördineren van de activiteiten met betrekking tot de winkelcentra.

Vervolgens worden de winkelcentra, een naastgelegen markt en een aantal dichtbij gelegen woningen ontruimd²⁴. De bewoners worden opgevangen in daarvoor ingerichte opvanglocaties. Het beveiligen van de drie winkelcentra gebeurt door bij iedere toegang een politieagent te posteren. Daarnaast wordt de rij- en looproutes naar de woningen afgezet. Nadat de winkelcentra zijn ontruimd, worden deze doorzocht op de aanwezigheid van explosieven, ondermeer door de EOD. Wanneer het sein 'veilig' is gegeven, volgt het vrijgeven van het betreffende winkelcentrum en kunnen ook de bewoners weer terug naar hun tijdelijk ontruimde woningen. Dit gebeurt 's avonds tussen 23:00 en 00:30 uur.

²²In 'De Ridderhof' bevinden zich geen burgers meer en is daardoor feitelijk al ontruimd. De OvD-P heeft uit veiligheidsoverwegingen de forensische rechercheurs en nog aanwezige hulpverleners al teruggetrokken uit 'De Ridderhof'.

²³Hierbij zijn de korpsen Hollands Midden, Amsterdam-Amstelland, Haaglanden en de Koninklijke Marechaussee (KMar) ingezet.

²⁴Om de omvang van het te ontruimen gebied te bepalen (in dit geval incl. een markt en woningen) worden op een kaart diverse cirkels getrokken. Het centrum/midden van de cirkel is de potentiële explosiehaard.

Het ontruimen van 'De Ridderhof' verloopt snel, want op dat moment zijn alleen nog de overleden slachtoffers en een aantal (forensisch) rechercheurs in het winkelcentrum aanwezig. De politie beveiligd 'De Ridderhof' op dezelfde manier als de andere winkelcentra. Nadat het winkelcentrum is gecontroleerd en het sein 'veilig' is, gaan de forensisch rechercheurs verder met hun werk.

Forensisch onderzoek en vrijgeven van 'De Ridderhof'

Om 14:19 uur, nadat alle (zwaar)gewonde slachtoffers vanuit 'De Ridderhof' zijn getransporteerd naar de ziekenhuizen, is het winkelcentrum geheel vrij voor het verrichten van forensisch onderzoek door de politie. Om de looproute van de dader en de volgorde van de gebeurtenissen te kunnen reconstrueren worden - onder andere - de opnames van de beveiligingscamera's in beslag genomen. Het forensisch onderzoek duurt de gehele avond maar wordt enkele uren onderbroken door de ontruiming van 'De Ridderhof' als gevolg van de dreiging met explosieven. Nadat het forensisch onderzoek is afgerond worden de stoffelijke overschotten zaterdagavond laat geborgen.

Op maandagochtend 11 april wordt 'De Ridderhof' overgedragen aan de winkeliers. Voordat dit mogelijk is, ruimt men de sporen van het incident en de verspreid liggende persoonlijke eigendommen op. Het winkelcentrum wordt schoongemaakt en op sommige plekken hersteld. Dit gebeurt van zondag- tot maandagochtend. De politie draagt zorg voor de persoonlijke eigendommen, inventariseert deze en retourneert ze aan de eigenaren.

Inzet Arrestatieteam

Vrijwel direct na zijn aankomst, omstreeks 12:40 uur, verzoekt de DC om het AT, omdat op dat moment niet duidelijk is of hier sprake is van één of meerdere daders. De HOvJ geeft hiervoor direct toestemming en het AT komt omstreeks 13:25 uur bij 'De Ridderhof' ter plaatse.

De DC verzoekt het AT na zijn besluit dat ter plaatse slechts rekening gehouden moet worden met één dader een extra check uit te voeren in het winkelcentrum en de parkeergarage. De DC informeert over zijn besluit de plvKC in het BT en de AC in het SGB0. De SGB0 verricht nader onderzoek en bevestigt de vaststelling van de DC dat het slechts één dader betreft.

De HOvJ geeft, op verzoek van de SGB0, ook toestemming voor de inzet van het AT bij het binnentreden van de woning van de dader. Binnen de SGB0 wordt, op basis van de brief met de bomdreiging, de inschatting gemaakt dat het binnentreden van de woning een verhoogde gevaarstelling betekent en daarom gebruik dient te worden gemaakt van het AT.

3.2.3. De geneeskundige hulpverlening

De geneeskundige hulp houdt meer in dan alleen de feitelijke hulpverlening aan de gewonden. Naast de behandeling en het vervoer van de gewonden moet men ook rekening houden met het scheppen van voorwaarden om familie en nabestaanden zo snel en volledig mogelijk te informeren. Een tijdige, nauwkeurige en geverifieerde registratie van slachtoffers is een belangrijk aspect van de werkzaamheden die de medische kolom samen met andere onderdelen van de crisisorganisatie moet uitvoeren. In deze paragraaf wordt tevens beschreven op welke wijze prioriteiten worden gesteld in de behandeling bij grote aantallen gewonden en hoe dit wordt gecoördineerd.

Triage

De slachtoffers worden door de medische hulpverleners beoordeeld op de ernst van hun verwondingen. Door middel van triage worden gewonden gerangschikt naar aard en ernst van de verwondingen aan de hand waarvan wordt de behandelings-en/of afvoerurgentie wordt bepaald. De ernstig, levensbedreigend gewonde slachtoffers worden gescheiden van de lichter gewonden.

De triage wordt uitgevoerd door de ambulanceverpleegkundige van de eerste ambulance die ter plaatse komt, de officier van dienst geneeskundig (OvD- G) en de trauma-artsen van de Mobiele Medische Teams (MMT). Dit proces vindt zowel plaats in 'De Ridderhof' als in de huisartsenpost aan de Meteorlaan. Bij deze post zijn mensen binnengekomen uit 'De Ridderhof'.

Voor dit systeem gelden de volgende categorieën:

T-1 slachtoffers, classificatie *Onmiddellijk*, dit zijn gewonden die onmiddellijk stabilisatie nodig hebben. Wanneer gebruik wordt gemaakt van een gewondenkaart, zie hieronder, dan heeft deze de kleur rood.

T-2 slachtoffers, classificatie *Urgent*, dit zijn gewonden die binnen zes uur chirurgische of geneeskundige interventie nodig hebben. Gewondenkaart kleur geel.

T-3 slachtoffers, classificatie *Uitgesteld*, minder ernstig gewonden van wie de behandeling, zonder gevaar, zes uur kan worden uitgesteld. Gewondenkaart kleur groen.

T-4 slachtoffers, classificatie *Afwachten*, gewonden met een zo ernstige conditie dat ze niet kunnen overleven ondanks de best mogelijke zorg. Het behandelen van deze personen zou betekenen dat geneeskundige hulp wordt onthouden aan patiënten die wel een kans hebben om te overleven. Tot deze categorie worden ook reeds overleden personen gerekend. Gewondenkaart kleur zwart.

Om na de triage te kunnen vaststellen tot welke classificatie de slachtoffers zijn beoordeeld, dient gebruik te worden gemaakt van de gewondenkaart (ook wel de slachtofferregistratiekaart genoemd). In 2008 is in opdracht van GHOR-Nederland een nieuwe gewondenkaart ontwikkeld. Alle ambulances en geneeskundige combinaties zijn van deze kaarten voorzien²⁵.

In Alphen aan den Rijn is geen gebruik gemaakt van de gewondenkaart. Ter plaatse nemen de hulpverleners het besluit dit niet te doen. Men ervaart het gebruik als te tijdrovend. Daarnaast is men in staat om met behulp van de reguliere formulieren voldoende patiëntinformatie over te brengen voor het vervoer naar de ziekenhuizen.

De triage maakt dat op een eenduidige wijze kan worden gesproken over aantallen en ernst van de verwondingen van de slachtoffers.

Op zaterdag is bij 'De Ridderhof' sprake van zeven T1 slachtoffers, vier T2 slachtoffers, zes T3 slachtoffers en zes T4 slachtoffers met daarnaast de dader die in de triage eveneens als T4 wordt geclassificeerd.

²⁵Bij het onderzoek 'De organisatie van de geneeskundige hulp bij ongevallen en rampen' uit februari 2009 van de Inspectie OOV, hebben alle veiligheidsregio's aangegeven de gewondenkaart te hebben geïmplementeerd en beoefend. De gewondenkaart geldt daarmee als de landelijke professionele norm bij de GHOR.

Optreden van de eerste ambulances

Direct nadat er meldingen binnenkomen op de MKA worden ambulances naar 'De Ridderhof' gestuurd. Zie voor een compleet overzicht van de inzet van ambulances figuur 4, pagina 44.

De aandacht van de bemanning van de eerste ambulance wordt getrokken door een groep mensen op de Burgemeester Bruins Slotsingel ter hoogte van het voetgangerspad naar het Carmenplein.

Zij parkeren hun ambulance langs de doorgaande weg en treffen daar, aan de achterzijde van de flat, een zwaargewonde man aan. Omstanders vertellen hen dat aan de andere kant van de flat, op het parkeerterrein, nog meer slachtoffers liggen. De bemanning splitst zich op waarbij de verpleegkundige naar het Carmenplein loopt en de chauffeur doorgaat met het verzorgen van het slachtoffer. De verpleegkundige treft op het parkeerterrein een overleden slachtoffer aan en ziet in de deuropeningen van de magazijnen van de winkels van 'De Ridderhof' die grenzen aan het Carmenplein meerdere gewonden. Hij vraagt, omdat hijzelf minder bekend is met de plaatselijke situatie aan een aanwezige politieagent naar de straatnaam waar hij zich op dat moment bevindt.

De agent geeft abusievelijk aan dat hij op het Aïdaplein staat. Hierop vraagt de verpleegkundige aan de meldkamer om meerdere ambulances te sturen naar het Aïdaplein. Wanneer hij op een later tijdstip de meldkamer vraagt waar de ambulances blijven krijgt hij als antwoord dat deze, met de Officier van Dienst Geneeskundig (OvD-G) ter plaatse zijn. Echter vanuit zijn locatie, het Carmenplein, kan hij zijn collega's op het Aïdaplein niet zien staan. Hij besluit hierop ze te gaan zoeken en vraagt aan de aanwezige politie of het veilig is om 'De Ridderhof' in te gaan. De politieman geeft aan dat niet zeker te weten maar dat hij denkt dat het veilig is.

Hoewel de veiligheidssituatie voor hem hiermee niet duidelijk is besluit de verpleegkundige toch 'De Ridderhof' binnen te gaan en volgt daarbij de route van de dader. Eenmaal in 'De Ridderhof' wil hij conform de taakopdracht van een eerste ambulance zicht krijgen op het aantal slachtoffers en de globale aard van de verwondingen. Hij voert daarbij een vorm van triage uit. Hij classificeert de slachtoffers niet direct volgens de eerder beschreven triage-systematiek maar in termen van meer of minder spoedeisend.

Halverwege 'De Ridderhof', bij de roltrappen naar het parkeerdek, treft hij de OvD-G die 'De Ridderhof' vanaf de Troubadourweg is binnengegaan. De OvD-G is inmiddels door het andere deel van 'De Ridderhof' gelopen tot aan de Albert Heijn en heeft daar, op een gelijksoortige wijze als door de verpleegkundige is gedaan, de slachtoffers beoordeeld. De informatie wordt vervolgens aan de meldkamer doorgegeven.

Beschikbaarheid van ambulances en de coördinatie van het gewondenvervoer

Op het moment van de eerste meldingen zijn er elf ambulances beschikbaar binnen de regio Hollands Midden. De dichtstbijzijnde ambulances zijn afkomstig uit de posten Nieuwveen en Alphen aan den Rijn. Daarnaast worden uit de eigen regio ambulances gestuurd uit Leiden en Gouda.

Na telefonisch overleg met de meldkamers Amsterdam-Amstelland en Kennemerland (Haarlem) worden er aanvullend in het totaal vier ambulances uit deze regio's gestuurd. Om 12:30 uur wordt de eerste van deze ambulances, afkomstig uit de regio Amsterdam-Amstelland gealarmeerd, een minuut later de tweede.

Bijna tegelijkertijd arriveert op het Aidaplein de tweede ambulance van de regio Hollands Midden bij 'De Ridderhof'. De derde ambulance arriveert op dezelfde locatie om 12:32 uur. De ambulances uit de regio Kennemerland worden om 12:49 uur gealarmeerd. Zij worden vooral ingezet voor behandeling en het eventuele vervoer van gewonden die zelf bij de huisartsenpost aan de Meteorolaan binnen zijn komen lopen.

De coördinator gewondenvervoer (CGV) doet op het moment van de melding dienst als centralist op de meldkamer ambulancezorg. Direct nadat duidelijk is dat sprake is van een groot incident, de eerste ambulance op weg is en hij de piketmedewerker voor de meldkamer heeft gealarmeerd, vervult de CGV de coördinatiewerkzaamheden.

Vanuit de meldkamer ambulancedienst wordt de GHOR-organisatie gealarmeerd. Als eerste de Ovd-G Oost om 12:22 uur. Binnen de regio Hollands Midden zijn twee officieren van dienst beschikbaar, de Ovd-G Oost en de Ovd-G West. De Ovd-G Oost wordt ingezet en is tien minuten later ter plaatse en arriveert samen met de derde ambulance op het Aidaplein. Wanneer hij de situatie overziet vraagt hij de meldkamer onmiddellijk om assistentie van de Ovd-G West.

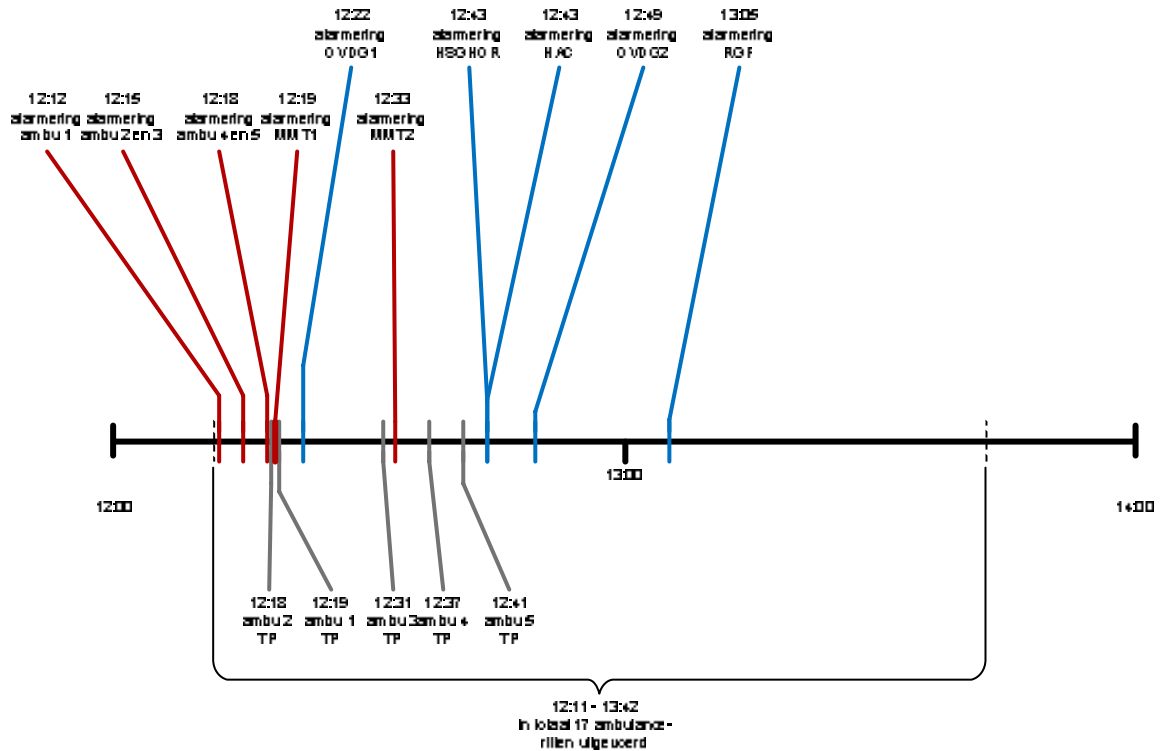
Op de MKA gaat men verder met het alarmeren van de GHOR-organisatie. Daarnaast belt de coördinator gewondenvervoer met het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) en geeft een voormelding om rekening te houden met meerdere (zwaar)gewonden. Voor de coördinatie maakt hij gebruik van zijn eigen parate kennis.

Door de Ovd-G Oost wordt de meldkamer rond 13:00 uur gevraagd een ambulancespreidingsplan te maken en stemt hij bilateraal met de politie af over een verkeerscirculatieplan. Beiden plannen zijn onder meer bedoeld om het aan- en afrijden van de ambulances gecoördineerd te laten plaatsvinden. Het ambulancespreidingsplan dient daarnaast om de binnen de regio de reguliere spoedhulpverlening te kunnen blijven garanderen.

Binnen de eigen regio krijgen, naast het LUMC in Leiden, Het Groene Hart (Bleuland) ziekenhuis in Gouda en het Rijnland ziekenhuis in Leiderdorp een voormelding. Buiten de regio gebeurt dit door de eigen regionale meldkamers van de desbetreffende regio's bij het Academisch Medisch Centrum Universiteit van Amsterdam (AMC-UvA), het Vrije Universiteit Medisch Centrum (VUmc) in Amsterdam en het Spaarne ziekenhuis in Hoofddorp. Van deze zes ziekenhuizen schaal het LUMC op, de andere ziekenhuizen doen dat niet. Dit blijkt wanneer rond 16:45 uur, naar aanleiding van de bomdreiging,

het AC GHOR contact opneemt met de ziekenhuizen om nog niet af te schalen. Dan blijkt ook het LUMC inmiddels wel te hebben afgeschaald.

Om 13:41 uur zijn zeventien ambulanceritten uitgevoerd waarbij, voordat tot vervoer kon worden overgegaan, veelal een zeer intensieve eerste behandeling ter plaatse heeft moeten plaatsvinden om de slachtoffers te stabiliseren.



Figuur 4. Overzicht van alarmering van ambulances en de GHOR van 12:00 uur t/m 14:00 uur

De geneeskundige voorbereidingen op het ontruimen van de winkelcentra

Wanneer na analyse van de inhoud van de brief die de dader heeft achtergelaten in zijn auto wordt besloten om de winkelcentra 'De Ridderhof', 'Aarhof', 'De Herenhof' en 'Atlas' en de omliggende woningen te ontruimen, treft men voorbereidingen voor een mogelijk vervoer van nieuwe slachtoffers. Het BT besluit daarom om per locatie extra ambulancecapaciteit stand-by te zetten.

De MKA neemt om 16:41 uur telefonisch contact op met de Landelijke Meldkamer Ambulancezorg (LMAZ) in Driebergen en doet een verzoek voor ambulancebijstand. De centralist van de LMAZ belt vervolgens de MKA van de zeven omliggende regio's om te inventariseren hoeveel ambulances beschikbaar kunnen zijn.

Om 16:50 uur belt de centralist met de meldkamer in Hollands Midden met de mededeling dat 31 ambulances op afroep beschikbaar zijn. De meldkamer Hollands Midden geeft aan hiervan vijf ambulances te willen gebruiken. Op aangeven van de LMAZ stuurt de regio Kennemerland twee ambulances naar de uitgangstelling, de brandweerkazerne aan de Havenstraat in Alphen aan den Rijn. De regio Utrecht stuurt direct één ambulance en binnen een half uur nog twee ambulances. Om 17:21 uur zijn alle bijstandambulances onderweg naar Alphen aan den Rijn.

Naast het sturen van extra ambulances alarmeert men rond 18:00 uur ook beide geneeskundige combinaties (GNK-C), de combinatie Rijnland en Midden Holland. De SIGMA-teams²⁶, die hiervan onderdeel uitmaken, komen respectievelijk op in de brandweerkazerne Noord in Leiden en in de brandweerkazerne Gouda. Zij gaan vervolgens naar de uitgangstelling in Alphen aan den Rijn. De bijbehorende ambulances voegen zich daar bij hen. Rond kwart voor zeven ontvangen de GNK-C's daar een briefing.

Nadat het uit het onderzoek in de winkelcentra blijkt dat er geen explosieven aanwezig zijn worden de bijstandseenheden om 22:40 uur teruggezonden naar hun eigen regio en worden de GNK's ontbonden.

De processen met betrekking tot de registratie van slachtoffers

Bij het incident vallen niet alleen gewonden. Naast de dader overlijden zes mensen. Van zowel de gewonden als van de overledenen moet men de identiteit vaststellen en de familie informeren. De wijze waarop dit proces van slachtofferregistratie - het identificeren en in kennis stellen van familieleden - plaatsvindt, verschilt voor wat betreft de overledenen en gewonden. Dit leidt bij dit incident later tot onduidelijkheid in de afhandeling. De gewonden worden naar een ziekenhuis vervoerd. De overledenen blijven, ten behoeve van het opsporingsonderzoek, ter plaatse in 'De Ridderhof'.

Al in een vroeg stadium ziet de verantwoordelijke CaCo van de GMK het belang in om te weten welke patiënten naar welke ziekenhuizen zijn vervoerd.

Hij beslist om twee van de extra opgekomen centralisten in te zetten om ervoor te zorgen dat elke ambulance de patiëntgegevens meldt aan de MKA. Bij de ambulances afkomstig van buiten de regio Hollands Midden verloopt dit moeizamer.

Deze ambulances vervoeren de patiënten naar ziekenhuizen in de eigen regio zonder aan de MKA van Hollands Midden door te geven naar welke locatie een patiënt is vervoerd.

²⁶SIGMA: Snel Inzetbare Groep ter Medische Assistentie.

Dit komt omdat men zich bij het binnenrijden van de regio wel bij de MKA meldt, maar vervolgens weer overschakelt naar het eigen regionale radiokanaal wanneer zij de regio verlaten. Hierdoor is het de MKA Hollands Midden niet in alle gevallen duidelijk waar de patiënten naartoe zijn vervoerd. Uiteindelijk lukt het de MKA Hollands Midden om alsnog de patiëntgegevens te achterhalen.

Het samengestelde beeld van door ambulances vervoerde patiënten wordt samen met de Medische Manager Ambulancezorg (MMA) opgesteld. Het beeld wordt in de meldkamer bewust niet in het netcentrisch informatiesysteem LCMS geplaatst.

Hierbij is de overweging dat iedereen in het LCMS kan meekijken en men het niet gewenst vindt om zo met de patiëntgegevens om te gaan. Men kiest ervoor om de gegevens mondeling aan het ROT door te geven en het aan het ROT over te laten om deze gegevens al dan niet in het LCMS op te nemen.

Het AC-GHOR van het ROT ontvangt om 15:29 uur een eerste namenlijst uit handen van de MMA. In deze lijst zijn de naam, geboortedatum, triage-categorie en bijzonderheden over de lichamelijke conditie van de patiënt opgenomen.

Het HAC laat de lijst zien aan het HS-GHOR. Zij besluiten dat de lijst, zonder de bijzonderheden, kan worden doorgezonden naar de sectie bevolkingszorg in het ROT. De lijst wordt gekopieerd, ingescand en gemaild. De versie zonder bijzonderheden wordt naar het algemeen mailadres van het ROT verzonden. De lijst met bijzonderheden blijft bij het HS-GHOR.

In Alphen aan den Rijn wordt het BT geconfronteerd met een grote maatschappelijke informatiebehoefte over de slachtoffers. Dit gaat verder dan een getalsmatige onderverdeling in triage categorieën waar de crisisorganisatie door de GHOR in wordt voorzien. Niet alleen het BT maar de hele crisisorganisatie ontvangt op alle niveaus vragen over de toestand en de achtergrond van de slachtoffers. De vragen komen niet alleen binnen bij de crisisorganisatie maar ook bij de huisartsenpost aan de Meteorlaan waarvan inmiddels bekend is dat zich daar slachtoffers hebben gemeld.

Het zijn niet alleen inwoners van Alphen die zich zorgen maken over familie of bekenden maar ook de media nemen in groten getale contact op met vragen over de slachtoffers.

Wanneer rond 14:00 uur in de 'social media' het beeld ontstaat dat onder de slachtoffers ook kinderen zijn, wordt de druk op het BT om met juiste en geverifieerde informatie over de slachtoffers te komen zeer groot.

In het overleg van het BT van 15:00 uur wordt de noodzaak van communicatie over het geverifieerde aantal gewonde- en overleden slachtoffers als een van de belangrijkste prioriteiten aangemerkt.

Vanuit het ROT wordt aangegeven dat op dat moment de hulpdiensten ter plaatse bezig zijn met het maken van een lijst met namen van slachtoffers. De gegevens zijn noodzakelijk om de familie van de slachtoffers zo snel mogelijk in kennis te stellen.

Men is zich bewust dat het vaststellen van de gegevens zo nauwkeurig mogelijk moet gebeuren om te voorkomen dat verkeerde personen worden benaderd of dat naaste familieleden niet in kennis worden gesteld. Men besluit om uitsluitend met informatie te werken die is geverifieerd in de gemeentelijke basisadministratie.

Een eerste, niet geverifieerde lijst van gewonde slachtoffers wordt, zoals hierboven is beschreven, beschikbaar via de meldkamer ambulancezorg aan het ROT.

Rond 16:00 uur meldt het ROT aan het BT dat de eerste vijftien namen van slachtoffers bekend zijn en zijn doorgegeven aan de medewerkers van CRIB voor verificatie met de gemeentelijke basisadministratie.

Vrijwel tegelijkertijd meldt het ROT dat op Twitter namen circuleren van mogelijke slachtoffers. Het ROT dringt er bij het BT op aan om niet te lang te wachten met het vrijgeven van de namen en haast te maken met het informeren van familieleden van de slachtoffers. De medewerkers CRIB zijn echter op dat moment nog volop bezig met het verificatieproces.

Door het BT wordt besloten, op aangeven van de politie, om niet naar buiten te treden met namen maar wel met bijzonderheden als de leeftijd en het geslacht van de gewonden. Het BT stelt een werkwijze vast waarbij van personen die zich als familielid melden de gegevens worden genoteerd en later door medewerkers van het CRIB worden teruggebeld. Hiertoe wordt een zogeheten 'verwantentelefoonnummer' opengesteld.

Tegelijkertijd wordt vanuit het ROT contact gelegd met de gemeente Apeldoorn om vast te stellen hoe zij hiermee zijn omgegaan bij het drama op Koninginnedag 2009.

Conform de geldende bevoegdheden wordt besloten om de informatie over de overleden slachtoffers door de politie te laten behandelen en informatie over de identiteit en toestand van de gewonde slachtoffers door de GHOR.

In paragraaf 4.6 wordt, als onderdeel van de analyse van het informatiemanagement, beschreven op welk moment de informatie over aantallen slachtoffers beschikbaar is.

Uit verslaglegging van het BT blijkt dat het de MKA is die met de ziekenhuizen contact opneemt om de laatste gegevens en status van de slachtoffers te achterhalen. Men geeft aan rond 16:45 uur hierover informatie te verwachten.

Het verkrijgen van informatie bij de ziekenhuizen verloopt wisselend. In het algemeen zijn de ziekenhuizen, zeer terughoudend in het verschaffen van informatie²⁷.

Vooraf het contact met het LUMC verloopt zeer moeizaam. Met dit ziekenhuis is niet alleen contact over gewonde slachtoffers maar ook overlijdt in dit ziekenhuis een slachtoffer. Na kennisneming hiervan nemen zowel de GHOR als de politie contact op met het LUMC. De politie krijgt in eerste aanleg in het geheel geen informatie over het slachtoffer. Het ziekenhuis weigert te bevestigen dat het slachtoffer is overleden. Nadat dit overlijden toch bekend is geworden wordt de politie door het ziekenhuis geweigerd om aanwezig te zijn bij de schouw op het lichaam van de overledene. Het ziekenhuis volstaat met op te merken dat de politie voldoende geïnformeerd zal worden wanneer de standaard procedure van de eigen schouwarts wordt gevolgd die daarna contact zal opnemen met de politie.

Als gevolg hiervan wordt door het Openbaar Ministerie via de voorzitter van het College van procureurs-generaal geëscaleerd tot op het niveau van de Raad van bestuur van het LUMC. De burgemeester doet hetzelfde via het ministerie van Veiligheid en Justitie. Daarna krijgt men uiteindelijk toegang tot de noodzakelijke gegevens.

²⁷Ook bij eerdere door de Inspectie OOV onderzochte incidenten, onder meer de ramp met Turkish Airlines op 25 februari 2009 en de aanslag op Koninginnedag 2009 in Apeldoorn is vastgesteld dat de informatievergaring van slachtoffergegevens in ziekenhuizen moeizaam verloopt.

Echter, ook daarna blijkt dat het verkrijgen van informatie hapert. Zo is op zondag 10 april tussenkomst noodzakelijk van de operationeel directeur GHOR en overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg om een overzicht te kunnen maken van de in de ziekenhuizen opgenomen slachtoffers. Twee uur later kan dan het overzicht worden geactualiseerd. Wanneer de ziekenhuizen door de GHOR op maandag 11 april worden gevraagd om een update over de situatie van de zes dan nog opgenomen slachtoffers verloopt dit wederom niet soepel.

Het besluit van het BT dat de verificatie van de gegevens van de slachtoffers zeer nauwkeurig dient plaats te vinden door via het gemeentelijk proces CRIB de gegevens te vergelijken met de gegevens in de gemeentelijke basisadministratie blijkt, mede door de vertraging waarmee de patiëntgegevens uit de ziekenhuizen beschikbaar komen, te leiden tot een tijdrovend proces.

Met betrekking tot de informatie over de overleden slachtoffers is de vertraging nog groter doordat prioriteit wordt gegeven aan het opsporingsonderzoek. De daarvoor noodzakelijke forensische maatregelen maken dat deze slachtoffers pas in de loop van de nacht van zaterdag op zondag worden geborgen. Een eerste lijst met de gegevens van de overleden slachtoffers komt op zaterdag 9 april om 19:05 uur in het BT beschikbaar.

Het Openbaar Ministerie stelt zich voorzichtig op met het bekend maken van de namen van de overledenen omdat het geen steken wil laten vallen bij het informeren van de nabestaanden. Dit vraagt de nodige tijd. De lijst met de namen van de slachtoffers wordt op zondag om 15:30 uur formeel vastgesteld.

Intern, in de crisisorganisatie, maar ook bij direct betrokken organisaties, blijken de afspraken om slachtoffergegevens van gewonden via de GHOR af te doen en die van overledenen via de politie, niet volledig bekend te zijn. Uit mailverkeer tussen de sectie bevolkingszorg en het AC GHOR blijkt dat de eerstgenoemde om 20:00 uur van de GHOR een lijst van 'dodelijke slachtoffers' wil hebben. Het AC GHOR antwoordt, conform de afspraak, dat deze gegevens van het Openbaar Ministerie moeten komen. Wanneer Slachtofferhulp Nederland in de loop van de middag en avond wordt geconfronteerd met veel vragen over slachtoffers wordt door hen, eveneens rond 20:00 uur, contact opgenomen met het AC GHOR met het verzoek om een lijst met namen van overleden slachtoffers van wie inmiddels de nabestaanden zijn geïnformeerd. Vanuit de gemeente wordt verwezen naar het verwantentelefoonnummer. Slachtofferhulp Nederland krijgt niet de beschikking over een lijst met namen van slachtoffers.

3.2.4. De psychosociale hulpverlening.

Het maken van afspraken over de inzet van zorgaanbieders onder meer voor psychosociale hulpverlening is, op basis van artikel 33 van de Wvr een verantwoordelijkheid van het bestuur van de veiligheidsregio's.

De directeur GHOR is daarbij verantwoordelijk voor de operationele leiding van de geneeskundige hulpverlening (art. 32 lid 2 Wvr). De PSHOR maakt daarvan deel uit.

Organisatie en werkwijze

De PSHOR is een organisatie die onder normale omstandigheden niet is bezet. Wanneer zich een ernstig incident voordoet waar PSHOR dient te worden verleend, worden medewerkers gealarmeerd en wordt de organisatie actief.

De medewerkers zijn afkomstig uit de geestelijke gezondheidsinstellingen, de maatschappelijke dienstverlening, bureau slachtofferhulp, de GGD en bureau jeugdzorg. Met deze instellingen zijn op regionaal niveau op basis van de Wvr overeenkomsten gesloten.

De PSHOR kent twee categorieën aan welke hulp wordt verleend: direct getroffen en indirect getroffen. De eerste categorie bestaat uit personen die een groot ongeval of ramp aan den lijve hebben ondervonden en in een (levens)bedreigende situatie hebben verkeerd. De tweede categorie wordt gevormd door personen die dit niet direct hebben ondervonden maar die door de relatie met de direct getroffen, beroepsmatig of anderszins betrokken worden. Naast gezins- en familieleden vallen hier ook ooggetuigen en hulpverleners onder. In de uitvoering kent PSHOR nauwe relaties met de gemeentelijke processen opvang en verzorgen, nazorg en registratie (CRIB).

De uitvoering

Het HS-GHOR start, nadat hij om 13:25 uur telefonisch contact heeft gehad met de directeur GHOR en hem daartoe heeft geadviseerd, het proces. Hij meldt het alarmeren van de PSHOR-organisatie in het eerste overleg van het ROT om 13:30 uur.

Rond dit tijdstip arriveren medewerkers van de gemeente die zijn belast met de uitvoering van het gemeentelijke proces Opvang en Verzorgen in 'De Bron'.

In 'De Bron' zijn op dat moment tussen de 50 en 80 personen aanwezig die veelal ooggetuige zijn geweest van wat zich in 'De Ridderhof' heeft afgespeeld.

Een aantal van deze mensen zijn direct verwanten van de slachtoffers van het incident.

De opvang van deze personen is op dat moment in handen van de politie. Professionele hulpverlening zoals medewerkers van slachtofferhulp of PSHOR is dan nog niet aanwezig.

De gemeentelijke medewerkers proberen deze rol, die niet tot hun taakveld hoort, op aandringen van de politie zo goed mogelijk in te vullen. Onbekendheid met de uitvoering van het proces Opvang en Verzorgen bij de politie speelt hierbij een rol. Anders dan de naam doet vermoeden is het proces Opvang en Verzorgen bedoeld voor het regelen van praktische zaken als opvanglocaties en voedsel en niet het in persoon opvangen van getraumatiseerde slachtoffers of het verlenen van psychosociale hulp aan hen.

De gemeentelijke medewerkers krijgen ondersteuning van twee pastoraal medewerkers van 'De Bron'.

Het voornemen om de PSHOR-organisatie te alarmeren wordt bevestigd in het telefonische overleg dat tussen de HSGHOR en de directeur GHOR volgt wanneer de laatstgenoemde om 13:43 uur in het stadhuis van Alphen aan den Rijn is gearriveerd. Zes minuten later wordt in het AC GHOR door de staffunctionaris het callcenter 'Erasmus Zorglijn' gebeld via het haar bekende nummer. Dit nummer blijkt niet meer in gebruik en via een 'bandje' krijgt zij een ander telefoonnummer. Op dit nummer krijgt zij eveneens een 'bandje' met de melding dit nummer alleen tijdens kantooruren beschikbaar is. Via het HS-GHOR komt zij in bezit van een nummer waarmee weliswaar een kernteamlid wordt bereikt, maar door wie wordt verwezen naar een ander kernteamlid van de regio Leiden.

Deze laatste persoon geeft rond 14:00 uur aan dat hij naar de locatie Rivierduinen in Alphen aan den Rijn gaat, de in de planvorming afgesproken opkomstlocatie. Met hem wordt afgesproken dat het politiebureau Alphen centrum aan de Kees Musterstraat en 'De Bron', direct naast het winkelcentrum 'De Ridderhof', de opvanglocaties voor PSHOR worden. Het HS- GHOR heeft hierna direct contact met de voorzitter van het kernteam en bespreekt met hem de in te zetten capaciteit. Besloten wordt tot de inzet van twee teams, gelijkelijk verdeeld over beide opvanglocaties.

Daarnaast heeft de directeur GHOR contact met het centrum Gezondheid en Milieu van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). Aan hen wordt advies gevraagd over het al dan niet uitvoeren van gezondheidsonderzoek. Het Centrum Gezondheid en Milieu adviseert een Informatie en Adviescentrum te openen (IAC) te openen waar mensen met (psychische) klachten naar toe kunnen bellen. Hierbij gaat het om mensen buiten de doelgroep van de PSHOR. Dit aanbod wordt in het BT geaccordeerd, waarna door het CGOR de stichting Arq²⁸ wordt ingeschakeld om hierin eerstelijns opvang te vervullen.

Het telefoonnummer van het IAC wordt doorgegeven aan de leider van het kernteam. Later die dag zal een persoon van stichting Arq deelnemen aan het kernteam.

Hoewel 'De Bron' in eerste instantie is aangewezen als opvanglocatie en hier een groot aantal mensen daadwerkelijk wordt opgevangen wordt, even na 14:00 uur, bekend dat de opvang zal worden verplaatst naar 'De Limeshal', een actie die kort daarop, om 14:40 uur, wordt herroepen. Rond dit tijdstip is er contact tussen de HSGHOR en de leider van het kernteam. Deze geeft aan dat op dat moment nog geen andere kernteamleden aanwezig zijn en vraagt om controle bij het callcenter of ook alle kernteamleden onderweg zijn. Hij legt hierbij in het bijzonder nadruk op het kernteamlid van slachtofferhulp.

Wanneer om 15:13 uur door het AC GHOR wordt gebeld met het callcenter voor een overzicht van de opkomst van de opvangteams wordt geantwoord dat beide teams onderweg zijn naar hun locatie. Het team voor het politiebureau is met vier leden compleet, het team dat naar de 'De Bron' gaat mist één persoon. Een kwartier later is tussen het AC en de coördinator van slachtofferhulp Nederland contact. Deze organisatie is rond 13:00 uur gealarmeerd door de politie en is om 14:30 uur met twee personen aanwezig in 'De Bron' en met drie hulpverleners in het politiebureau. Afgesproken wordt dat zij zich bij aankomst van de Leider Psychosociaal Opvangteam (LPO) onder diens coördinatie zullen stellen. Zij melden op dat moment dat ter plekke nog geen medewerkers van de PSHOR aanwezig zijn.

Eén van de medewerkers van slachtofferhulp in 'De Bron' is coördinator, de andere is als vrijwilliger uitvoerend. De coördinator voert geen gesprekken, dit wordt door de vrijwilliger gedaan. De coördinator stemt af met de aanwezige teamchef van de recherche. Uit vragen die zij stelt blijkt haar dat voor de medewerkers van de C1000 en de Albert Heijn via de eigen kanalen in opvang is voorzien door het Instituut voor Psychotrauma (IVP). Hierbij is gebruik gemaakt van een bestaand contract om opvang te bieden wanneer in een filiaal van het bedrijf een incident ? bijvoorbeeld een overval ? heeft plaatsgevonden. Hierdoor weet de coördinator dat de aandacht kan worden gericht op de overige winkeliers en het winkelend publiek.

²⁸De stichting Arq verbindt en faciliteert gespecialiseerde organisaties rondom het thema psychotrauma.

Een uur later zijn de PSOT's aanwezig op beide locaties. De LPO arriveert om 16:00 uur bij 'De Bron'.

Rond datzelfde tijdstip arriveren twee leidinggevendenden van slachtofferhulp, als eersten naast de leider, in het kernteam. Dan blijkt dat de alarmering van de PSHOR-organisatie, naar eigen zeggen, 'niet geheel vlekkeloos' is verlopen. Er wordt opnieuw gevraagd te alarmeren voor de bezetting van het kernteam. Om 17:00 uur is het kernteam compleet.

Inmiddels ontvangt het AC ook PSHOR aanvragen van en voor hulpverleners. Deze hulpaanvragen worden onder de aandacht van de leider kernteam gebracht. Wanneer om 17:30 uur door hem wordt aangeboden om een medewerker van slachtofferhulp naar de betreffende locatie te sturen, wordt daar aangegeven dat men het werk inmiddels weer aan kan. Via de betrokken directeur worden afspraken gemaakt dat op een later tijdstip alsnog PSHOR wordt geboden. Hierbij wordt de contactpersoon van de stichting Arq betrokken.

Op de meldkamer stellen de CaCo en de MMA een lijst op van ambulancepersoneel dat bij het incident is betrokken. Zij sturen daarnaast een bedrijfsopvangteam (BOT) van de regionale ambulancedienst naar de ambulancepost in Alphen. Alle personen van de bij het incident betrokken ambulances worden naar deze post gestuurd. Daarnaast is daar de algemeen manager van de ambulancedienst aanwezig om met de betrokkenen te praten. Een hulpverlener van het BOT komt naar de meldkamer en spreekt daar met de betrokken centralisten. Het BOT van de politie biedt eveneens ondersteuning aan.

Via het informatienummer van Slachtofferhulp Nederland komen, halverwege de avond veel vragen binnen over slachtoffers. Slachtofferhulp wil daarom de beschikking over een lijst met namen van personen waarvan inmiddels de nabestaanden en zijn geïnformeerd. De gemeente geeft aan hiervoor het informatienummer 0900-0101 te willen blijven gebruiken. Omgekeerd worden door medewerkers van dit telefoonnummer, indien van toepassing, mensen verwezen naar slachtofferhulp.

Rond 21:45 uur wordt vanuit het AC GHOR met de voorzitter kernteam PSHOR en met een calamiteitencoördinator van de GGD gesproken over de acties voor zondag 10 april, gericht op overdracht van de activiteiten van PSHOR aan de reguliere hulpverleningsorganisaties. In dit overleg wordt afgesproken om zondag 10 april om 11:00 uur met het kernteam PSHOR, de calamiteitencoördinator van de GGD, gemeente en politie bij elkaar te komen om een nazorgplan voor ondermeer scholen op te stellen.

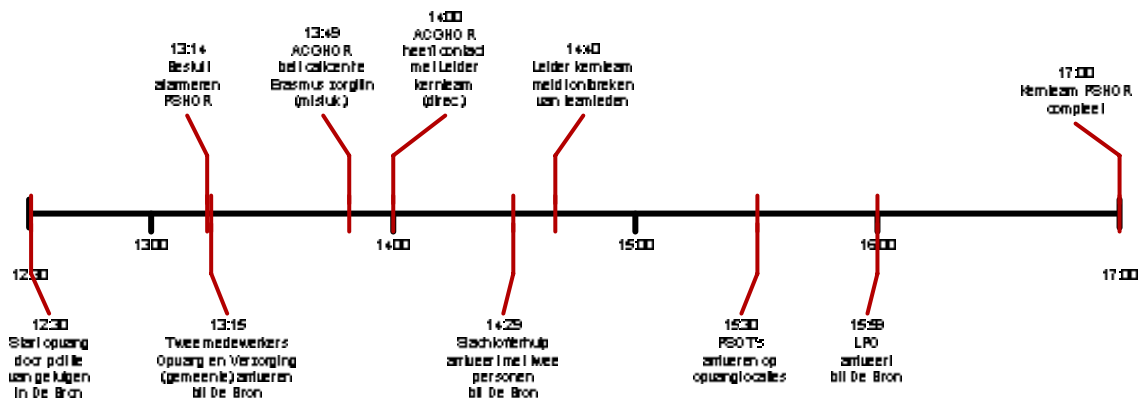
Om 23:00 uur meldt het AC GHOR dat de PSOT's naar huis zijn evenals het kernteam.

Op basis van de afspraak die de avond tevoren is gemaakt komen de betrokkenen zondagochtend 10 april om 11:00 uur bij elkaar.

Besloten wordt tot een projectorganisatie nazorg, waarvan psychosociale nazorg één van de vier pijlers is. De gemeente neemt het voorzitterschap van de projectorganisatie op zich. De feitelijke zorg wordt geleverd vanuit Slachtofferhulp Nederland, Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW), GGD Hollands Midden en GGZ Rivierduinen. Slachtofferhulp en AMW fungeren als eerste aanspreekpunt voor de slachtoffers, betrokkenen, getuigen en winkeliers. Vanuit de gemeente wordt hiervoor een tweede telefoonnummer geopend.

Hulpverleners van de vier genoemde organisaties zijn aanwezig tijdens de stille tocht die avond en op verzoek van de gemeente bij andere bijeenkomsten die daarna worden georganiseerd.

De pijler psychosociale zorg binnen het nazorgplan wordt gecoördineerd door het calamiteitenteam van de GGD, waarin politie, AMW, Slachtofferhulp en GGZ zijn vertegenwoordigd. Eén van de calamiteitencoördinatoren neemt deel aan het kernteam. Hierdoor worden de slachtkracht en effectiviteit van het kernteam nazorg als groter ervaren ten opzichte van de situatie op zondag, toen verschillende hulpverlenende organisaties aan het overleg deelnamen.



Figuur 5. Overzicht van de psychosociale hulpverlening van 12:30 uur t/m 17:00 uur

3.3. Het optreden van de gemeente Alphen aan den Rijn

3.3.1. Organisatiestructuur algemeen

In de Veiligheidsregio Hollands Midden wordt tijdens het incident volgens twee structuren gewerkt. Namelijk volgens een 'oude structuur' en een 'nieuwe structuur'. Deze nieuwe structuur is nog niet volledig geïmplementeerd tijdens het incident.

Volgens de 'oude' situatie worden de gemeentelijke processen, behoudens het AC Voorlichting, aangestuurd door een managementteam. Dit managementteam staat onder leiding van de gemeentesecretaris en valt hiërarchisch gezien onder het BT. Het AC Voorlichting heeft volgens deze werkwijze een directe gezagslijn met de voorlichter in het BT. In de nieuwe regionale GRIP-procedure²⁹ en in het regionale document 'werkprocessen RCC³⁰ & Hoofdstructuur Crisisbeheersing Hollands Midden'³¹ is er sprake van een TBZ dat wordt aangestuurd door de sectie bevolkingszorg van het ROT.

Het TBZ zorgt er voor dat benodigde taken/opdrachten/processen door de gemeentelijke actiecentra worden uitgevoerd. Het team vertaalt beleidsbeslissingen in samenhangende uitvoerende opdrachten en schept de praktische voorwaarden om alle crisisbestrijdingsactiviteiten integraal te kunnen beheersen.

²⁹G.R.I.P. Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure voor de regio Hollands Midden, 1 oktober 2010, versie 3.6.

³⁰Regionaal Coördinatiecentrum.

³¹Werkprocessen RCC & Hoofdstructuur Crisisbeheersing Hollands Midden, 1 augustus 2010, versie 3.0.

De nieuwe structuur voor de aansturing van de gemeentelijke rampenbestrijdingsorganisatie is officieel per 1 mei 2011 van kracht geworden. Regionaal is afgesproken dat vanaf 1 april 2011 met de sectie bevolkingszorg in het ROT wordt gewerkt. Door de instelling van de sectie Bevolkingszorg in het ROT komt de gemeente dichterbij het ROT te staan.

De directe gezagslijn tussen de voorlichter in het BT en het actiecentrum Voorlichting is ook na 1 april 2011 blijven bestaan.

De piketfunctionaris die als hoofd sectie bevolkingszorg ROT tijdens het incident opkomt en de gemeentesecretaris hebben tijdens het aanrijden naar respectievelijk het RCC te Leiden en het stadhuis Alphen telefonisch contact. In dit telefoongesprek spreken zij af dat zij bij het schietincident volgens de nieuwe structuur gaan werken.

Achteraf blijkt dat het alleen voor de gemeentesecretaris en het hoofd sectie Bevolkingszorg ROT duidelijk is dat de sectie bevolkingszorg ROT voor de aansturing van de gemeentelijke processen zorg draagt. Dat leidt niet tot afstemmingsproblemen, omdat de lijnen tussen de gemeentesecretaris, het hoofd sectie Bevolkingszorg en de directeur Grondgebied (voorzitter TBZ) kort zijn en er snel wordt afgestemd; er wordt tussen deze drie personen 'een driehoek' gevormd.

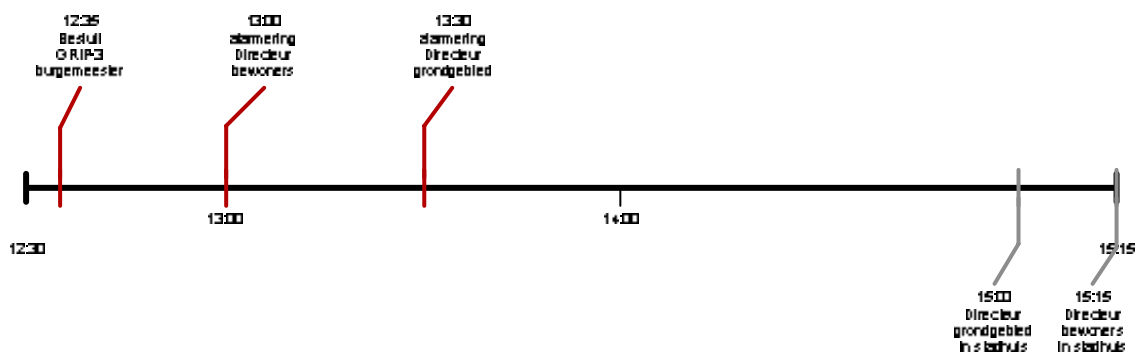
3.3.2. Het Team Bevolkingszorg

Opkomst, samenstelling, ondersteuning en bijstand

Omstreeks 15:00 – 15:15 uur komen de directeur Grondgebied en de directeur Bewoners op in het stadhuis. De derde procesverantwoordelijke, de directeur Beleid Middelen en Facilitaire diensten (BMF), is met vakantie. De gemeentesecretaris besluit dat vervanging niet nodig is.

De ondersteunende medewerkers worden, vanwege de opheffing van het berichtencentrum, niet meer via het alarmeringsscenario van de Facilitaire ondersteuning gealarmeerd; één notulist en één plotter staan in het aparte alarmeringsscenario voor het TBZ vermeld. Een notulist en een plotter worden niet alsnog gealarmeerd.

De event-manager van de facilitaire ondersteuning neemt het maken van de actie- en besluitenlijst op verzoek van het hoofd Ondersteunings- en Verbindingsgroep op zich. MOV-bijstand komt later in de middag op. De eerste melding van de informatiemanager TBZ, voert MOV-bijstand om 20:27 uur in het LCMS in.



Figuur 6. Overzicht van de alarmering en opkomst van het TBZ

Taakuitvoering Team Bevolkingszorg

Na opkomst neemt de directeur Grondgebied plaats in de tweede ring van het BT. De directeur fungeert als vervanger van de gemeentesecretaris in het BT en neemt voor de gemeentesecretaris de functie van voorzitter van het TBZ waar.

De directeur Bewoners en tevens procesverantwoordelijke voor de processen CRIB en Opvang en Verzorging neemt plaats in de vergaderruimte van het TBZ.

Tussen 15:00 uur tot 17:00 uur neemt de directeur Bewoners contact op met de opvanglocatie 'De Bron' en met de actiecentra CRIB en Opvang en Verzorgen en wisselt informatie uit. In deze fase van het incident heeft dit contact een informerend karakter en is niet gericht op sturing; er worden geen besluiten genomen of opdrachten uitgezet. De directeur Grondgebied is gedurende deze tijd voornamelijk in het BT.

Nadat in het BT is besloten dat drie winkelcentra moeten worden ontruimd, zet de directeur Bewoners de van de directeur Grondgebied ontvangen opdracht tot het vinden en inrichten van de opvanglocaties uit bij de actiecentra CRIB en Opvang en Verzorgen. Later is er ook sprake van het regelen van eten in de opvangcentra en het regelen van nachtopvang. De directeur Bewoners vraagt bij de actiecentra na of de gegeven opdrachten zijn uitgevoerd.

Er vinden geen TBZ-vergaderingen plaats waarin besluiten worden genomen en acties en informatie gestructureerd worden gedeeld en vastgelegd.

De directeur Grondgebied richt zich wat betreft zijn werkzaamheden vooral op het BT en de gemeentesecretaris. Daar vindt het overleg en het 'richten' van de gemeentelijke crisisorganisatie plaats. Beslissingen vanuit het ROT en het BT geeft de directeur Grondgebied door aan de directeur Bewoners, die op haar beurt de besluiten en te ondernemen acties doorgeeft aan de betreffende actiecentra. Terugkoppeling over de uitgevoerde werkzaamheden door de directeur Bewoners bespreekt de directeur Grondgebied met de gemeentesecretaris.

In de beginfase wordt geen informatie in LCMS geregistreerd. Met de komst van de notulist verloopt ook de informatieverwerking in LCMS meer gestructureerd.

Afstemming met en tussen actiecentra

De AC's CRIB en Opvang en Verzorgen stemmen informatie en activiteiten niet structureel onderling of met het AC Voorlichting af. Vanuit de actiecentra mist men informatie vanuit het AC Voorlichting; als gevolg hiervan weet men niet wat extern wordt gecommuniceerd. Medewerkers ervaren deze achterstand in informatie als onplezierig.

De directeur Bewoners gaat enkele malen rechtstreeks bij de medewerkers van het AC Voorlichting informatie halen³². Dit gebeurt om twee redenen. In de eerste plaats omdat informatie vanuit het AC Voorlichting het TBZ niet bereikt en daarnaast omdat de andere AC's signalen afgeven dat zij niet weten wat er wordt gecommuniceerd. Gevolg is echter dat door de aldus gevolgde werkwijze – buiten de structuur om – het HAC Voorlichting hierbij niet betrokken is. Het HAC Voorlichting is niet op de hoogte van de aanwezigheid van het TBZ en de directeur Bewoners en zoekt daarom geen actieve afstemming over zaken die andere gemeentelijke processen raken.

³²De informatie die de directeur Bewoners verzamelt geeft zij persoonlijk door aan de actiecentra en wordt op zaterdag 9 april niet vastgelegd in LCMS. Op zondag 10 april vermeldt de informatiemanager TBZ alsnog informatie over voorlichting in LCMS.

Ook bij het inschakelen van het publieksnummer van het NCC van het ministerie van Veiligheid en Justitie wordt afstemming tussen de gemeentelijke processen gemist. Het publieksnummer van het NCC is op verzoek van het AC Voorlichting gestart, omdat de lijnen van het gemeentelijke callcenter overbelast zijn. Vanuit AC Voorlichting is geen melding gemaakt aan het actiecentrum CRIB en het eigen callcenter dat de lijnen overbelast waren geraakt en dat het publieksnummer van het NCC is ingeschakeld. Het gemeentelijke callcenter/CRIB is er in eerste instantie ook niet van op de hoogte dat bij het publieksnummer geen zoekvragen worden genoteerd, terwijl dit wel noodzakelijk is voor een goede uitvoering van het proces CRIB. Het NCC verstrekt in eerste instantie alleen publieksinformatie. Nadat dit registratieprobleem is gesignaleerd vindt uiteindelijk beperkt registratie van zoekvragen plaats.

Wel is contact tussen het actiecentrum Voorlichting en het callcenter, onder andere over de lijst met 'vragen en antwoorden'³³. Tussen het HAC Voorlichting en de adviseur communicatie in het ROT vindt beperkte afstemming en deling van informatie plaats. Het HAC heeft daarnaast contact met een voorlichter op plaats incident.

3.3.3. Registratie van slachtoffers (CRIB)

Opkomst, samenstelling, ondersteuning en aflossing

Nadat de medewerkers in eerste instantie bij 'De Limeshal' zijn opgekomen, gaan zij vanuit daar naar 'De Bron' waar tussen 14:50 uur en 15:30 uur in totaal elf medewerkers, inclusief een coördinator, arriveren. Omstreeks 15:35 uur vertrekken twee medewerkers CRIB, samen met de twee medewerkers opvangcentrum naar het politiebureau voor de registratie van de getuigen. Omstreeks 16:00 uur vertrekken de eerste medewerkers CRIB vanuit 'De Bron' naar het stadhuis.

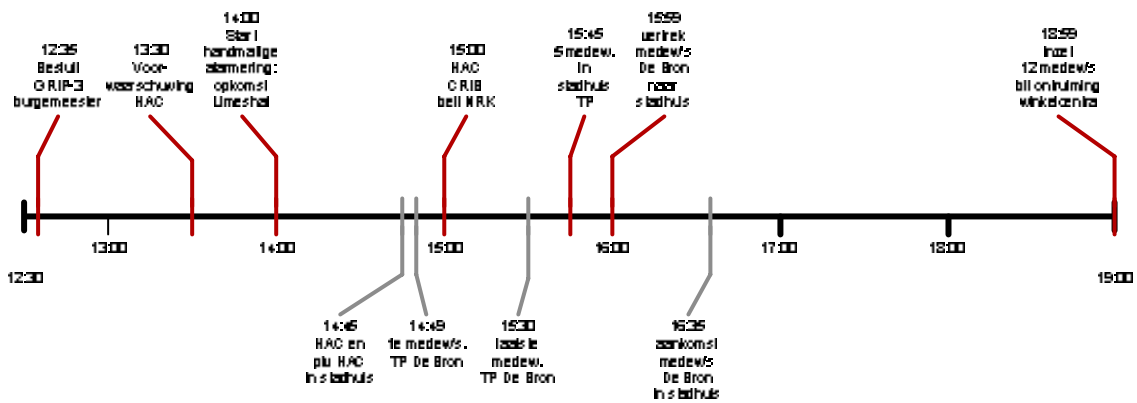
Het HAC en haar plaatsvervanger arriveren, als eersten, om 14:45 uur op het stadhuis waar het AC wordt opgestart. Op het stadhuis komen tot 15:45 uur nog zes medewerkers op. Vanaf 16:15 uur komen de eerste medewerkers vanuit 'De Bron' aan op het stadhuis.

Alle beschikbare medewerkers voor het AC CRIB zijn in 'De Bron' of het stadhuis opgekomen. Van de opgekomen medewerkers worden twaalf medewerkers vanaf 19:00 uur ingezet voor registratiewerkzaamheden in één van de drie opvangcentra ten behoeve van de ontruimde winkelcentra, de overige medewerkers hebben in het AC CRIB op het stadhuis werkzaamheden verricht. De opgekomen medewerkers zijn bereid de avond door te werken en worden daarom niet afgelost.

Het HAC CRIB heeft rond 15:00 uur contact opgenomen met het NRK en heeft ondersteuning van vrijwilligers gevraagd. In eerste instantie zijn er vier vrijwilligers opgekomen. Nadat bekend wordt dat er vanwege de ontruiming van drie winkelcentra, in drie opvangcentra moet worden geregistreerd, neemt het HAC nogmaals contact op met het NRK. Er komen daarna nog zes vrijwilligers naar het stadhuis.

Het HAC is in staat met de opgekomen medewerkers en de ingeroepen vrijwilligers van het NRK zowel de opvanglocaties als het AC CRIB op het stadhuis te bemensen.

³³De zogeheten 'Q&A' (Questions and Answers).



Figuur 7. Overzicht van het proces CRIB van 12:30 uur t/m 19:00 uur

Taakuitvoering CRIB

Het AC CRIB houdt zich zelfsturend bezig met de uitvoering van haar taak, ook wanneer er later in de middag drie opvangcentra bijkomen om te registreren.

Omdat de uitvoering van de activiteiten volgens het HAC 'als vanzelf' loopt vindt weinig inhoudelijke terugkoppeling plaats.

Bij het proces CRIB zijn de medewerkers bekend met hun taak. De activiteiten voor het gemeentelijke proces Registreren van slachtoffers worden op de opvanglocaties en binnen het AC CRIB op het stadhuis uitgevoerd. Op het stadhuis voeren medewerkers de registratieformulieren in het systeem IRIS in, zodat daarna zoekvragen via het systeem IRIS kunnen worden vergeleken en ontdebeld.

De eerste vier vrijwilligers van het NRK ondersteunen in eerste instantie het callcenter bij het registreren van de zoekvragen. De zes later opgeroepen vrijwilligers helpen op het stadhuis met het invoeren van de registratieformulieren. De vier vrijwilligers die bij opkomst het callcenter ondersteunen, worden in de loop van de avond ook ingezet voor het invoeren van registratieformulieren in het AC.

Voor het invoeren van de registratieformulieren halen bodes de registratieformulieren op bij de opvanglocaties. Als gevolg daarvan is lokaal geen zicht meer is op de personen die zijn geregistreerd.

Het AC CRIB krijgt twee opdrachten: vanuit het ROT komt het verzoek binnen om slachtoffergegevens te verifiëren, vanuit het TBZ wordt de opdracht gegeven tot het registreren van personen op de opvanglocaties.

Op de opvanglocaties zijn zowel voor het proces CRIB als voor het proces Opvang en Verzorgen coördinatoren aanwezig. Tussen het proces CRIB en het proces Opvang en Verzorgen vindt op het niveau van de coördinatoren onderling overleg plaats. De drukke werkzaamheden vragen veel inzet van alle medewerkers. Af en toe leidt dit tot het over en weer overnemen van taken om alles goed te laten verlopen. Dit leidt in een enkel geval tot een misverstand, maar steeds worden de werkzaamheden die moeten plaatsvinden naar behoren uitgevoerd.

Onder leiding van de politie vindt in 'De Bron' de registratie van de aanwezige getuigen plaats. Dit gebeurt op een andere manier dan door de medewerkers CRIB. Het HAC CRIB is daarvan niet op de hoogte. Deze andere manier van registreren leidt er soms toe dat men in het AC onvolledige of niet juist ingevulde registratieformulieren ontvangt. Dit leidt tot matchingsproblemen op het actiecentrum.

Informatie, acties en dergelijke worden in een logboek verwerkt. Het AC ervaart dat men weinig informatie ontvangt over de uitkomsten van de vergaderingen van het BT. De belangrijkste informatie uit het BT schrijft men wel op een flip-over, zoals het aantal gewonden en dodelijke slachtoffers. Hierdoor is wel op grote lijnen bekend wat er gebeurt. Tevens haalt het AC CRIB informatie van de website crisis.nl en de gemeentelijke website. Het AC maakt geen gebruik van LCMS. Later op de dag krijgt het AC CRIB de beschikking over een inlogcode voor LCMS. Echter, vanwege de hectiek is er niet of nauwelijks gebruik gemaakt van dit informatiesysteem.

Ook op de opvanglocaties komt weinig informatie beschikbaar. Tussen de processen CRIB en Opvang en Verzorgen wordt, zowel op het stadhuis als op opvanglocaties, weinig informatie gedeeld.

Op het stadhuis ontstaan problemen wanneer het registratiesysteem IRIS door een technische systeemstoring niet werkt. Dit wordt door de medewerkers opgelost door alle registratieformulieren handmatig te matchen en te 'ontdubbelen'.

3.3.4. Opvang en Verzorgen

Opkomst, samenstelling, ondersteuning en aflossing

Het HAC en drie medewerkers komen op in het opvangcentrum 'De Bron'. Wanneer het HAC daar aankomt, treft hij twee medewerkers opvangcentrum aan die beiden op eigen initiatief, respectievelijk om 13:15 en 14:00 uur, zijn opgekomen.

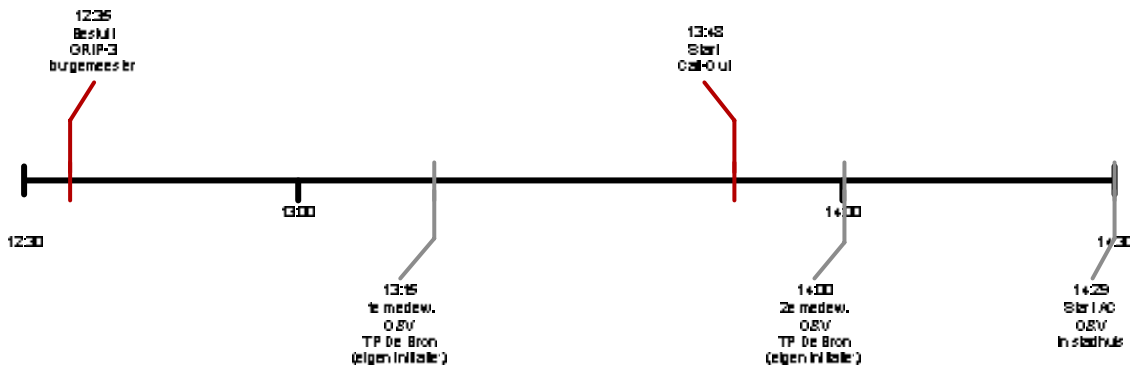
Het hoofd en één medewerker AC gaan vanuit 'De Bron' naar het stadhuis om daar het AC in te richten. Volgens de presentielijst van het AC Opvang en Verzorgen, waar zij als enigen op vermeld staan, komen zij om respectievelijk 14:00 en 14:30 uur in het AC op.

De twee andere opgekomen medewerkers melden zich telefonisch rond 14:30 uur bij het hoofd AC. Op verzoek van de twee medewerkers wordt in dit telefoongesprek afgesproken dat zij op de opvanglocatie 'De Bron' mogen blijven. Het HAC schaaft in deze fase van het incident niet verder op.

Voor de bemensing van de drie opvangcentra ten behoeve van de ontruimde winkelcentra worden nieuwe medewerkers opvangcentrum opgeroepen, in totaal ongeveer zestien personen. Zij worden over de opvangcentra verdeeld.

De twee medewerkers opvangcentrum die op eigen initiatief zijn opgekomen in 'De Bron' verzorgen later vanaf het stadhuis deze alarmering. Drie opvanglocaties en later ook de nachtopvang worden ingericht en bemenst.

Rond 22:00 – 22:30 uur belt de MOV-bijstand uit het TBZ naar zijn gemeente Nieuwkoop voor bijstand. Deze medewerkers arriveren rond 23:00 uur op het stadhuis en lossen vervolgens de medewerkers opvangcentra af, die van 'Aarhof' naar de nachtopvanglocatie 'De Arena' zijn verhuisd. De medewerkers van de overige opvangcentra gaan naar huis wanneer het betreffende winkelcentrum wordt vrijgegeven.



Figuur 8. Overzicht van het proces Opvang en Verzorgen van 12:30 uur t/m 14:30 uur

Taakuitvoering Opvang en Verzorgen

'De Bron'

Wanneer het HAC in 'De Bron' opkomt wordt hem door medewerkers verzocht slachtofferhulp te alarmeren. Dit doet hij bij aankomst op het stadhuis. Hierna houdt hij zich bezig met het inrichten van het AC.

Voor de functie van hoofd opvangcentrum (coördinator) wijst het HAC een van deze twee medewerkers AC aan. De twee eerder aanwezige medewerkers van het opvangcentrum worden hiervan echter niet op de hoogte gesteld. Daardoor vindt er geen overleg of afstemming plaats tussen de medewerkers opvangcentrum en de waarnemend coördinator opvangcentrum.

Slachtofferhulp arriveert rond 14:30 uur. Hieraan voorafgaand is de psychische opvang verleend door politiemensen en (in het bijzonder door) medewerkers van de gemeente. Ook worden medewerkers van Opvang en verzorging ingezet bij de registratie van de aldaar aanwezige getuigen. Zij moeten de getuigen ook voor de politie schiften. Ondanks dat deze werkzaamheden niet tot het takenpakket van Opvang en Verzorgen behoren en zij daartoe niet zijn opgeleid vraagt de hectiek om 'alle hens aan dek' en inzet van alle aanwezigen. Medewerkers voelen zich bij het uitvoeren van deze opvang ongemakkelijk. Dit wordt op dat moment en ook in een later stadium niet opgemerkt.

Rond 16:00 uur gaan de twee medewerkers opvangcentrum op verzoek van medewerkers CRIB mee naar het politiebureau om ook daar te helpen met registreren. De medewerker AC en de waarnemend coördinator opvangcentrum blijven achter in 'De Bron'. Nadat de twee medewerkers opvangcentrum op het politiebureau zijn geweest en daar hebben geholpen gaan zij naar het stadhuis.

Opvangcentra ontruimde winkelcentra

Op het stadhuis verstrekt de directeur Bewoners de opdracht voor het benoemen van opvangcentra ten behoeve van het ontruimen van de winkelcentra. Vanuit het TBZ stuurt de directeur Bewoners het AC aan voor deze ontruiming. Het HAC regelt samen met een medewerker de opvanglocatie. De twee medewerkers opvangcentrum alarmeren de bemensing.

Met het oog op het ontruimen zoekt men naar locaties zo dicht mogelijk bij de winkelcentra. In het contact met de beheerders van de locaties krijgt het proces Opvang en Verzorging veel medewerking en verloopt het geheel snel en soepel. Op de locaties staan televisieschermen, komt er koffie en verdere verzorging.

Er zijn een paar knelpunten (zoals het verzorgen van eten en de samenwerking op één locatie) maar ook die worden opgelost.

Door pro-actief handelen is het niet nodig dat verschillende werkzaamheden ? zoals het verzorgen van eten ? op basis van planvorming door andere actiecentra moet worden georganiseerd.

In de loop van de avond ontvangt het HAC nog andere opdrachten van het TBZ, zoals het regelen van eten en drinken voor de evacués, het verzorgen van nachtopvang en het regelen van het vervoer naar deze locatie.

Er is regelmatig contact tussen het HAC en de directeur Bewoners in het TBZ. De uitvoering verloopt naar wens.

Bij de afbouw van de nachtopvang vertelt de politie de aanwezigen dat ze naar huis mogen. De medewerkers van het proces Opvang en Verzorging weten op dat moment officieel nog niet van het afbouwen. Van het schietincident houdt men geen logboek bij. Door onbekendheid met het systeem wordt geen gebruik gemaakt van LCMS.

3.3.5. Gemeentelijke crisiscommunicatie

Opkomst, samenstelling, ondersteuning en aflossing

De zes gealarmeerde medewerkers komen tussen 13:15 en 13:50 uur op.

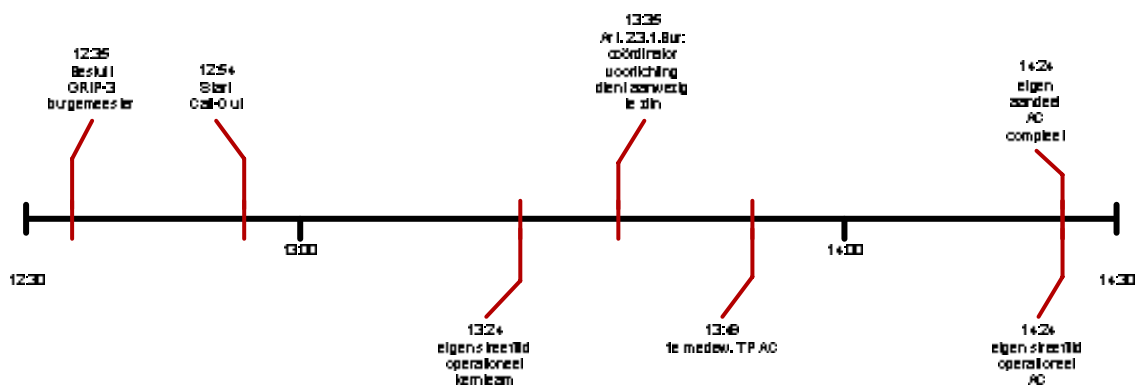
Na opkomst in het AC Voorlichting op het stadhuis van Alphen aan den Rijn krijgen deze zes personen een functie toebedeeld. De personen die zijn opgekomen zijn de adviseur BT, een secretariael ondersteuner/logger (dubbelfunctie), een webredacteur, een persvoorlichter, het HAC, een tweede persvoorlichter en een voorlichter rampterrein.

Na het inventariseren van de personele behoefte bij het HAC, zet de voorlichter in het ROT deze behoefte vervolgens uit bij het hoofd Communicatie van de gemeente Leiden. Dit resulteert omstreeks 14:15-14:30 uur in de opkomst van nog drie personen in het AC, twee afkomstig van de gemeente Leiden en één politiemedewerker van de regio Hollands Midden.

Ook deze personen krijgen na opkomst een functie toegewezen, dit zijn de functies van publieksvoorlichter, communicatieadviseur strategie en omgevingsanalist (mediawatching).

Omstreeks 14:30 uur bestaat het AC Voorlichting uit negen personen. Eén persoon is verantwoordelijk voor het invullen van twee functies, namelijk secretariael ondersteuner en logger. Eén functie, de 'interne voorlichter', wordt op zaterdag 9 april niet ingevuld.

Omstreeks 16:00 uur vindt er nogmaals contact plaats tussen de voorlichter in het ROT en het HAC over de verdere bemensing van het AC Voorlichting. Hiervoor legt de voorlichter in het ROT onder andere contact met het NCC. Vanaf 17:30 uur komen meerdere functionarissen uit de regio in het AC Voorlichting op ten behoeve van ondersteuning en aflossing.



Figuur 9. Overzicht van het proces voorlichting van 12:30 uur t/m 14:30 uur

Taakuitvoering Voorlichting

Het AC Voorlichting valt niet zoals de andere gemeentelijke processen onder het TBZ, er is sprake van directe aansturing door de voorlichter BT.

Oprachten voor het AC komen vanuit de voorlichter in het BT bij het HAC terecht.

Voortgang over de opdrachten gaat retour naar de Voorlichter in het BT. Tevens worden ten behoeve het BT omgevingsanalyses aan de voorlichter BT verstrekt. Het werkproces van AC Voorlichting volgt de 'vergaderklok' van het BT.

Volgens de planvorming is er tevens een 'afstemmings- en coördinatielij' tussen het AC Voorlichting en het TBZ, deze wordt echter niet ingevuld. Het HAC was niet op de hoogte van de aanwezigheid van het TBZ.

Naast de directe lijn tussen de voorlichter van het BT en het HAC, zet de voorlichter BT ook rechtstreeks opdrachten en informatie uit bij individuele leden van het AC. Voortgang over de opdrachten gaan retour naar de Voorlichter in het BT. De Voorlichter BT koppelt ook voortgang van zaken rechtstreeks terug op de medewerkers van het AC Voorlichting. Het HAC is daardoor inhoudelijk niet altijd op de hoogte van zaken die spelen. Wanneer men zich hiervan bewust wordt stellen beiden in de loop van het incident de werkwijze bij.

Bij het proces Voorlichting zijn de medewerkers veelal bekend met hun taak. In de zogeheten 'koude fase' vervullen zij functies binnen de afdeling Communicatie en zijn daardoor goed op de hoogte van de processen die spelen binnen Voorlichting. Daarnaast is bij hen sprake van ervaring op basis van eerdere incidenten die zich (recent) in Alphen aan den Rijn hebben voorgedaan.

Voorlichting heeft binnen de gemeente Alphen aan den Rijn mandaat voor bepaalde uitvoeringshandelingen. Zo mogen bepaalde feiten worden gecommuniceerd zonder afstemming met het BT of de burgemeester. Bijvoorbeeld informatie die door burgers zelfstandig – uit eerste hand – is waar te nemen. Daarnaast betreft het informatie die in het BT is vastgesteld. Conform het mandaat wordt dit zonder nader overleg door het AC Voorlichting gecommuniceerd. Ook stelt de voorlichter BT in overleg met de gemeentesecretaris het landelijk publieksinformatienummer in en wordt deze actie verder niet besproken binnen het BT.

De uitvoering van het mandaat, bijvoorbeeld in het geval van het communiceren van een overledene, roept spanning op in het contact met het Openbaar Ministerie. Het Openbaar Ministerie wil in het belang van de opsporing tijdens het incident terughoudend communiceren, het AC wil informatie zo snel mogelijk in de openbaarheid brengen ten behoeve van het informeren van de bevolking en aldus maatschappelijk onrust te voorkomen. Persvoorlichters van het Openbaar Ministerie nemen geen deel aan het AC Voorlichting. Dit ervaart het AC Voorlichting als een gemis omdat hierdoor een platform ontbreekt om tot afstemming over de woordvoering te komen.

Extern communiceert het AC door het opstellen en verstrekken van 'antwoorden en vragenlijsten', het plaatsen van de beschikbare informatie op de website van de gemeente Alphen aan den Rijn als ook via twitter, door middel van persconferenties en het beantwoorden van persvragen vanuit de hele wereld.

Het aantal twitteraars tijdens het schietincident stijgt al snel boven de 30.000³⁴. In totaal worden er 70.325 twitterberichten verstuurd. Daarbij zijn 113 'tweets' (= 0,16% van het totaal) van de gemeente Alphen aan den Rijn afkomstig. Naast het twitteraccount van de gemeente Alphen aan den Rijn zijn ook de 'officiële' accounts van politie, brandweer en veiligheidsregio actief. Er zijn onder de twitteraars naast het officiële twitteraccount van de gemeente ook nog vier andere twitteraccounts actief die zich voordoen als de gemeente Alphen aan den Rijn.

In totaal vinden op zaterdag 9 april drie persconferenties plaats; om 15:00, 16:45 en 20:00 uur.

Binnen het AC wordt informatie tijdens de briefings mondeling gedeeld. Deze briefings worden niet schriftelijk vastgelegd. Er vindt op beperkte schaal verslaglegging plaats in een logboek. Hierdoor is voor sommige medewerkers van het AC niet altijd duidelijk wat er besloten is en wat nog moet worden uitgezocht. Het AC Voorlichting haalt geen informatie uit het LCMS.

Een enkele medewerker beschikt over de vereiste inlogcode maar heeft nog geen opleiding gehad om met LCMS te werken.

Binnen het AC wordt terugkoppeling over adviezen en informatie uit het BT gemist. Zo is onder andere de informatie over het ontruimen van drie winkelcentra niet bekend bij het HAC vanuit het BT. Het HAC wordt daarover wel vanuit het ROT geïnformeerd.

3.3.7. Facilitaire ondersteuning

Opkomst, samenstelling, ondersteuning en aflossing

De gealarmeerde medewerkers komen op in het stadhuis van Alphen. Binnen negentig minuten na zowel het besluit tot opschaling als de alarmering zijn zes medewerkers aanwezig; het hoofd Ondersteunings- en Verbindingsgroep (dit betreft een dubbelfunctie), een medewerker ICT, een bode, een servicemanager FD (ICT), een receptionist en een event-manager. Via het alarmeringsscenario van het BT wordt een telefoniste berichtencentrum opgeroepen die, door het opheffen van het berichtencentrum, echter geen functie meer heeft in de rampenbestrijdingsorganisatie.

Vanaf alarmering tot zondag 10 april 01:00 uur worden de zes functies van de Verbindings- en ondersteuningsgroep ingevuld. De medewerker ICT wordt vanwege omstandigheden rond 15:00 uur afgelost. De overige opgekomen medewerkers zijn bereid de avond door te werken en worden daarom niet afgelost. Ook op zondag 10 april zijn vanaf 07:30 uur tot maandag 11 april 01:00 uur het hoofd ondersteunings- en verbindingsgroep, de bode, de event-manager en de servicemanager FD aanwezig.

³⁴Het aantal unieke twitteraars bedroeg in totaal 32.102.

Taakuitvoering

De zes opgekomen medewerkers verzorgen de inrichting van de werkruimtes van het BT en het TBZ, technische ondersteuning zoals extra bekabeling/opladers en dergelijke, catering, de bemensing van de receptie, het ophalen van de registratieformulieren CRIB bij de opvangcentra, het ophalen en wegbrengen van medicijnen voor de opgevangen bewoners van de winkelcentra en het inrichten van de persruimte.

De servicemanager FD is ingezet voor de technische ondersteuning van het callcenter (zie callcenter) en de event-manager als notulist van het TBZ (zie TBZ).

Callcenter

In diverse Procesdeelplannen wordt melding gemaakt van een gemeentelijk Informatie- en Adviescentrum (IAC). Het IAC kan onder andere een informatienummer beschikbaar stellen waar mensen naar aanleiding van het incident antwoord kunnen krijgen op vragen of gericht worden doorverwezen.

Voor het informeren van de bevolking na het schietincident heeft de gemeente Alphen aan den Rijn gebruik gemaakt van het gemeentelijk callcenter. Voor de bereikbaarheid heeft de gemeente Alphen aan den Rijn een gemeentelijk callcenter dat tijdens kantooruren te bereiken is onder het zogenaamde '14+' nummer. Het callcenter is gevestigd in het pand van Stadsbeheer aan de Genielaan te Alphen.

Op zaterdag 9 april is het callcenter gesloten en wordt met een automatisch geluidsoptelling aangegeven wanneer het stadhuis voor het publiek weer bereikbaar is. Op zaterdag 9 april wordt omstreeks 13:45 uur het hoofd Servicecentrum gebeld met het verzoek het callcenter in werking te stellen.

Het hoofd Servicecentrum is tijdens de koude fase het hoofd van de unit waaronder het callcenter valt. Zij neemt contact op met de betreffende unitleider en verzoekt deze de medewerkers voor het callcenter te alarmeren.

Deze unitleider alarmeert hen handmatig, omdat er geen scenario voor het alarmeren van callcenter medewerkers in het call-out systeem is opgenomen³⁵. Ten behoeve van korte lijnen naar het BT wordt het callcenter in het stadhuis ingericht.

In het stadhuis blijken twee technische problemen voor vertraging te zorgen. Het lukt in eerste instantie niet het bandje met de automatische gespreksopname te stoppen. Ten tweede neemt het enige tijd in beslag voor de nummers, waarop het callcenter te bereiken is, zijn geïnstalleerd op toestellen in het stadhuis.

De servicemanager FD, die opkomt als ondersteuner ICT in de ondersteunings- en verbindingsgroep, is betrokken bij de technische inrichting van het 140172-nummer (callcenter) in het pand van Stadsbeheer. Hij wordt op basis van deze ervaring gevraagd te ondersteunen bij de inrichting van het callcenter op het stadhuis ten behoeve van het incident. De servicemanager heeft vervolgens de benodigde verbindingen aangelegd.

Het gemeentelijk callcenter is in de loop van de middag in staat vier inkomende telefoonlijnen te beantwoorden en wordt verder niet opgeschaald.

³⁵ Er is nog geen sprake van gemeentelijke planvorming ten behoeve van de inrichting en bezetting van een gemeentelijke callcenter in de crisisorganisatie.

3.3.8. Nazorg

De gemeente beschikt ten tijde van het schietincident over het plan Nazorg. Men constateert dat dit plan niet voldoet onder de gegeven omstandigheden en dat het schietincident nog geruime tijd activiteiten en andere werkzaamheden met zich zal brengen. Om hierin te voorzien werkt zij in het weekend direct aan een op maat gesneden plan voor het proces nazorg. Het plan kent een gefaseerde en gerichte aanpak van de uit te voeren activiteiten. Een en ander vindt plaats binnen een speciale projectorganisatie. De verdere acties binnen het proces nazorg verlopen vanaf maandag volgens dit nieuwe plan.

Het plan 'Nazorg Schietdrama' kent vier pijlers: 1) organisatie, 2) psychosociale zorg en geneeskundige zorg, 3) overige nazorg slachtoffers/direct betrokkenen en 4) communicatie. Er worden binnen deze pijlers werkgroepen gevormd, waaraan de verschillende betrokken organisaties deelnemen. Het plan omvat veel concrete zaken en (directe) acties rondom hulpverlening en zorg, de noodzakelijke communicatie en de meer praktische gevolgen van het schietdrama.

Zo krijgen slachtoffers vaste contactpersonen toegewezen en informatie en zorg worden zoveel mogelijk gestroomlijnd.

Er is tevens aandacht voor het houden van een goed zicht op de ontwikkelingen bij de slachtoffers en de grotere groep direct betrokkenen. Verder is er aandacht voor de scholen in Alphen omschreven in tijd en activiteiten.

Ook wordt gebruik gemaakt van de ervaring van personen die betrokken zijn geweest bij de hulpverlening na het incident Koninginnedag 2009 in Apeldoorn.

Het plan refereert aan een aantal ingrijpende incidenten waarmee de gemeente Alphen aan den Rijn in het recente verleden is geconfronteerd: een schietincident een week eerder met twee doden en twee zwaargewonden. Een gasexplosie in een flat vier maanden voor het schietincident – met een dodelijk slachtoffer tot gevolg - gevolgd door een ontruiming. Maar ook de dood van het driejarige meisje Savanna in 2004. Door het schietincident moet er voor deze eerdere incidenten in het traject nazorg (hernieuwde) aandacht zijn.

In de weken en maanden die volgen vindt in het plan verdere verfijning van hulp plaats, waaronder aandacht voor PTSS (post traumatisch stress syndroom), een langdurig verblijf in het ziekenhuis en de thuiskomst. Er is aandacht in het plan voor de blijvende impact van het incident voor de directe omgeving van 'De Ridderhof' en binnen geheel Alphen aan den Rijn. De gemeente draagt in die periode zorg voor het verder gericht informeren en ondersteunen van slachtoffers en verwanten.

Er is aandacht voor het houden van een goed zicht op de ontwikkelingen bij de slachtoffers en de grotere groep direct betrokkenen en er is oog voor het herstel van het winkelcentrum 'De Ridderhof'. Tot slot voorziet het plan in het overdragen en borgen van de taken van de projectorganisatie in de staande organisaties van gemeente en andere betrokken organisaties, zoals het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW), de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) en slachtofferhulp.

Binnen deze speciale projectorganisatie wordt gewerkt met concrete actiepunten die daartoe aangewezen personen in het projectteam(kernteam) direct oppakken en uitvoeren. Vervolgens vindt in dat team ook de terugkoppeling en voortgang van het actiepunt plaats.

3.4. Bewaken en beveiligen

Na het incident doen zich vraagstukken voor met betrekking tot de veiligheid van personen en gebouwen. Het gaat hier ondermeer om de familie van de dader, zijn ouderlijke woning en om 'De Ridderhof' en de overige winkelcentra die zijn ontruimd. Voor het beschermen van zowel personen als gebouwen bestaat het stelsel bewaken en beveiligen. In onderstaand overzicht is de verantwoordelijkheidsverdeling ten tijde van het incident weergegeven.

Voorbeeld gebeurtenis	Doel maatregelen	Gezag	Uitvoering
Persoonsgerichte dreiging / Objectgerichte dreiging	Strafrechtelijke handhaving/ voorkomen van strafbare feiten	Hoofdofficier van Justitie	Regionale politiekorps(en)
Rellen, plunderingen, e.d.	Openbare orde handhaving	Burgemeester	Regionale politiekorps(en)

Figuur 10. Overzicht verantwoordelijkheidsverdeling lokaal gezag

'Bewaken en beveiligen' bij het schietincident in 'De Ridderhof' valt uiteen in drie acties, te weten:

- het ontruimen en beveiligen van 'De Ridderhof' (incl. optreden AT),
- de ontruiming van de overige winkelcentra,
- het bewaken en beveiligen van overige locaties en van personen.

Het bewaken en beveiligen van de winkelcentra als gevolg van de bomdreiging vallen onder de verantwoordelijkheid van de HOvJ. Er was met het bekend worden van de brief sprake van een specifieke dreiging? wat betreft tijd en plaats? op drie winkelcentra. Het bewaken en beveiligen van de objecten vindt in nauwe afstemming plaats binnen de driehoek, mede omdat de in gang gezette activiteiten ook voor de openbare orde gevolgen hebben. In dit verband kan gesproken worden van parallelle verantwoordelijkheden en wederzijds aanvullende bevoegdheden tussen burgemeester en HOvJ.

Het OM geeft ook opdracht tot het bewaken en beveiligen van de woning van de familie van de dader. Daarbij wordt, zoals hieronder is beschreven, het aanwezige AT ingezet in verband met gevaarstelling bij een tweede zoeking.

Voor de stille tocht op zondag 10 april wordt eveneens het stelsel bewaken en beveiligen toegepast. Omdat hiervoor de beschikbare tijd ontbreekt wordt er geen inzetplan voor gemaakt. Het idee voor de tocht komt spontaan tot stand en de tocht vindt binnen een paar uur plaats. Voor de stille tocht worden twee OvD-P'en ingezet van het zogeheten demonstratieteam van politie Hollands Midden. Deze personen houden zich bezig met de begeleiding en het in goede banen leiden van deze tocht.

Bij de schietvereniging waar de dader lid van was, ligt de situatie anders. Het gebouw van de vereniging bevindt zich niet in Alphen aan den Rijn, maar in de gemeente Nieuwkoop. Aanvankelijk is het eerste idee om het pand direct extra te bewaken. Men heeft echter geen informatie die deze extra inzet noodzakelijk maakt. Daarop besluit het Openbaar Ministerie geen andere maatregelen te nemen dan met surveillancevoertuigen 'rijdend toezicht' te laten uitvoeren en de wijkagent te informeren.

Op woensdag 20 april vindt een centraal georganiseerde herdenkingsbijeenkomst plaats. Deze herdenking is tijdig bekend en daardoor worden de maatregelen voor de locaties en personen grondig voorbereid. Voorafgaand aan de herdenking bezoekt de wijkagent een aantal, bij de politie als potentiële onruststokers bekend staande, personen. Tijdens de herdenking worden zij op het politiebureau uitgenodigd.

Bij het proces bewaken en beveiligen zijn mensen uit de eigen regio, het KLPD, de KMar en de regiopolitie Haaglanden ingezet.

Inzet Arrestatieteam

Het oproepen van het AT gebeurt vrijwel direct na het incident omdat op dat moment niet duidelijk is of hier sprake is van één dader of meerdere schutters. Het AT komt bij 'De Ridderhof' ter plaatse. De districtschef Rijn- en Veenstreek verzoekt het AT, na zijn besluit dat er slechts rekening gehouden moest worden met één dader, een extra check uit te voeren op het winkelcentrum in de parkeergarage.

Met een juiste toepassing van de procedure, toestemming van de Officier van Justitie, wordt het AT vervolgens ingezet voor het binnentreden van de woning van de dader. Binnen de SGBO wordt, op basis van de brief met de bomdreiging, de inschatting gemaakt dat het binnentreden van de woning een verhoogde gevaarstelling met zich meebrengt en daarom gebruik moet worden gemaakt van het AT.

3.5. Nationale overheid

Het LOCC en het NCC hebben een ondersteunende taak bij incidenten met een grote maatschappelijke impact.

Het LOCC heeft onder meer tot taak om bij grote incidenten extra menskracht en middelen beschikbaar te maken door de coördinatie van bijstand uit de omliggende regio's.

Reeds kort na het incident wordt met het LOCC via de gebruikelijke lijnen door een medewerker van het Bureau Crisis- en Conflictbeheersing van de politie Hollands Midden contact opgenomen. Hij doet hierbij de melding van het incident en geeft aan dat de politie mogelijk een beroep op bijstand gaat doen.

Het LOCC neemt na deze eerste melding om 13:10 uur³⁶ contact op met het NCC en controleert of dit inmiddels op de hoogte is van het schietincident in Alphen aan den Rijn. Dit blijkt het geval. Hierna heeft het LOCC met enige regelmaat contact met de politie Hollands Midden. Tijdens deze contacten wordt geen beroep gedaan op bijstand via het LOCC. Wel wordt het LOCC inhoudelijk op de hoogte gehouden van de inzet van de politie.

Het NCC is het loket naar het nationale niveau van crisisbeheersing en maakt deel uit van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Daarnaast verleent het NCC desgevraagd strategisch communicatieadvies aan bestuurders of communicatieadviseurs tijdens crisis. Zodra het NCC is geïnformeerd brengt dit, middels een alertering, de gezagslijn binnen het eigen ministerie op de hoogte van het incident.

Een half uur nadat het NCC is geïnformeerd geeft het de gemeente Alphen aan den Rijn een eerste communicatieadvies. Vanuit het NCC lopen contacten met andere departementen waaronder Algemene Zaken, Volksgezondheid Welzijn en Sport en Defensie en worden de betrokken bewindslieden geïnformeerd.

Het NCC ondersteunt, op verzoek de gemeente door middel van adviezen over de crisiscommunicatie.

Tussen 16:00 uur en 17:00 uur komt via het ROT een verzoek binnen van de gemeente Alphen aan den Rijn om communicatieondersteuning en het openen van een publieksinformatienummer (0800-1351) en gebruik van het callcenter van het NCC. Dit laatste wordt ingegeven door de overbelasting van de telefoonlijnen van het callcenter in het stadhuis van Alphen aan den Rijn, zie hiervoor paragraaf 3.3.8. Beide verzoeken worden gehonoreerd. Om 17:15 uur wordt het publieksinformatienummer opengesteld en om 18:00 uur arriveert de communicatieadviseur van het NCC in het stadhuis in Alphen aan den Rijn.

Het ROT attendeert het NCC dat het verkrijgen van slachtofferinformatie vanuit de ziekenhuizen moeizaam verloopt en verzoekt het NCC om mee te werken aan een oplossing. Het NCC adviseert op zondag de gemeente over de herdenkingsbijeenkomst die avond. Hiertoe wordt de gemeente in contact gebracht met ervaringsdeskundigen.

Daarna, tot en met maandag, is het NCC meer op afstand betrokken en alert op landelijke ontwikkelingen en reacties in de media. Steeds opnieuw worden middels situatie- en omgevingsrapportages bewindslieden, veiligheidsregio's, departementen en betrokkenen geïnformeerd.

³⁶Logging NCC.

3.6. Analyse

Typering van het incident

Het feitelijke incident is zeer snel voorbij. De gebeurtenis zelf laat zich beschrijven als een kortdurende zeer ingrijpende gebeurtenis. Anders dan bij een brand of een ontploffing is geen sprake van een gevaar voor uitbreiding of een langlopende periode om de situatie onder controle te krijgen. Hoewel sprake is van fysieke gevolgen? er vallen immers doden en gewonden? is het incident een gebeurtenis waarbij vooral de sociale veiligheid wordt bedreigd. Dit vraagt om een andere aanpak van het incident en een andere rolverdeling binnen de crisisbeheersingsorganisatie dan bij een brand of ontploffing het geval is. Naast de zorg voor de slachtoffers door de ambulances en de GHOR zijn het vooral de politie en de gemeente die bij dit incident aan de slag moeten. In het politieoptreden dient hierbij zowel het aspect van openbare orde als ook van de opsporing in acht te worden genomen en voor de gemeente spelen de processen opvang en verzorging, registratie, nazorg en communicatie een cruciale rol.

Het eerste optreden

Vanaf het begin van het optreden, bij binnenkomst van de meldingen in de gemeenschappelijke meldkamer is duidelijk dat twee zaken met voorrang georganiseerd moeten worden. In de eerste plaats het bieden van voldoende zorg aan de slachtoffers en in de tweede plaats het herstellen van de veiligheid. Om dit goed uit te voeren nemen de twee calamiteitencoördinatoren elk één van deze activiteiten voor hun rekening. Met betrekking tot de veiligheid is de politie zich bewust dat daarbij op twee aspecten in het politieoptreden het accent moet worden gelegd: het verzamelen van informatie over de dader (opsporing) en de veiligheidssituatie (de openbare orde en veiligheid).

De eerste politie eenheden ter plaatse richten zich op het 'herstellen van de veiligheid'. Zij handelen daarbij conform de AMOK-procedure. Dit is in overeenstemming met de meest recente inzichten hoe de politie een dergelijk incident dient aan te pakken; primair moet de dader worden uitgeschakeld om te voorkomen dat er nog meer slachtoffers vallen. Daarna richt men zich op de hulpverlening.

De politie Hollands Midden heeft hierop eind 2010 al een aantal medewerkers uit de 'noodhulp' voorgelicht en getraind.

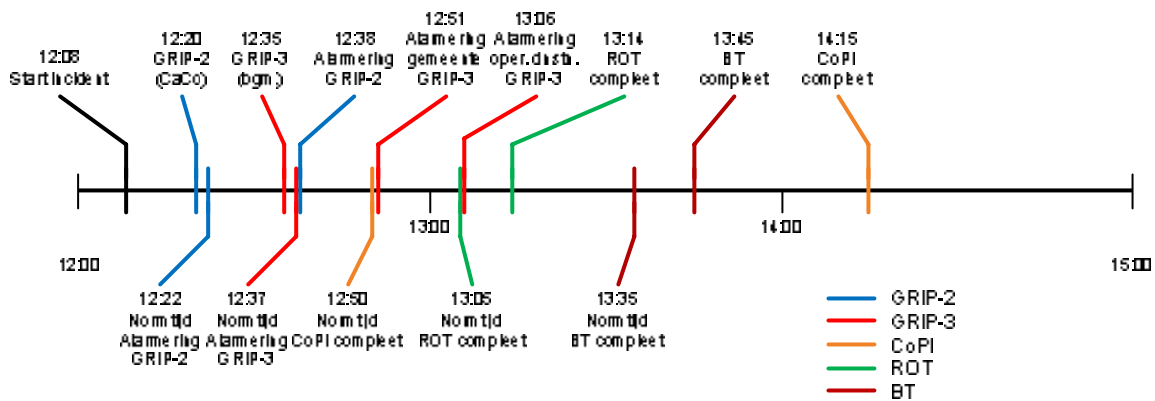
Het streven naar de meest veilige situatie is ook terug te zien in de wijze waarop men te werk gaat als de auto van de dader gevonden wordt met daarin de brief aan de politie. Men neemt geen enkel risico en besluit uit te gaan van een serieuze bomdreiging. Hierbij wordt ook het belang van een goede multidisciplinaire afstemming zichtbaar, zelfs bij overwegend monodisciplinaire werkzaamheden. De invulling van de andere prioriteit, het in gang zetten van het bieden van voldoende zorg aan de slachtoffers, vindt plaats vanuit de meldkamer ambulancezorg.

Alarmering en opschaling

Voor het opschalen wordt gebruik gemaakt van de GRIP-systematiek. De opschaling verloopt niet eenduidig. Er bestaan vlak na het incident twee GRIP-fases naast elkaar. Het eerste besluit van de burgemeester op te schalen naar GRIP-3 komt niet bij de meldkamer terecht en leidt dan ook niet tot een alarmering van de benodigde operationele teams. Het latere besluit van de OvD-P om op te schalen naar GRIP-3 leidt wel tot alarmering.

Gedurende korte tijd is gelijktijdig sprake van een GRIP-2 fase voor de operationele diensten en een GRIP-3 fase voor de gemeentelijke organisatie. De bijbehorende alarmering vindt echter niet direct en later gefaseerd plaats. Dit leidt echter niet tot een minder adequaat optreden bij 'De Ridderhof'.

Op basis van dit hoofdstuk is onderstaande tijdlijn opgesteld van de GRIP-fasering en van de bijbehorende alarmering en opschaling. De 'normtijden' zijn afkomstig uit het Besluit veiligheidsregio's waar in hoofdstuk 2 per team wordt aangegeven wat de reactietijd is nadat is besloten om op te schalen.



Figuur 11. Overzicht van GRIP en bijbehorende alarmering en opschaling

Het politieoptreden

De eerste politie-eenheden zijn ruim binnen de normtijd van 15 minuten ter plaatse die geldt voor spoedhulp door de politie.

De eerste prioriteit van de politie-eenheden bestaat, conform de AMOK-procedure uit het uitschakelen van de dader. Hierdoor zijn zij, gedurende die korte periode, niet in de gelegenheid om hulp te verlenen aan de gewonde slachtoffers.

Na aankomst concentreert De OvD-P zich, conform de geldende opvattingen over de werkwijze bij grootschalige incidenten, op het initiëren van de noodzakelijke processen 'opsporing', 'afzetting en afschermen' en 'begidsing' en draagt de uitvoering op aan taakcommandanten. De DC ondersteunt de OvD-P bij de leiding en coördinatie van het politieoptreden. Hij richt zich daarbij vooral op de mogelijkheid van meerdere daders en neemt besluiten over het aantal daders, de opvanglocatie en de aanpak van de doorzoeking van de auto van de dader³⁷.

Psychosociale hulpverlening

De psychosociale hulpverlening wordt uitgevoerd door een aantal externe partners die geen onderdeel uitmaken van de regionale rampen en crisisorganisatie. Deze partners vullen hun bijdrage in op basis van contracten. De alarmering en coördinatie van de inzet van deze partners komen later op gang dan ook zij wensen en kent een aantal problemen in termen van bereikbaarheid en beschikbaarheid.

Slachtofferinformatie

Wanneer de gewonde slachtoffers zijn vervoerd naar ziekenhuizen, verloopt het verkrijgen van informatie over hun toestand met enkele van die ziekenhuizen moeizaam. Deze ziekenhuizen gebruiken hiervoor als argument het beroepsgeheim. Op grond van artikel 88 Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) hebben artsen en verpleegkundigen een medisch beroepsgeheim. Aan het medisch beroepsgeheim wordt nadere invulling gegeven in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

De WGBO is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (BW). Artikel 7:457 BW legt tevens de instelling waar een hulpverlener werkzaam is de zorgplicht op om het geheim te beschermen.

³⁷Een analyse van de leiding en coördinatie van de eerste leidinggevendenden is opgenomen in hoofdstuk 4.7.

Het beroepsgeheim houdt in dat persoonsgegevens in beginsel niet gedeeld mogen worden met de politie of het Openbaar Ministerie, anders dan met toestemming van de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger. In geval van een overmachtsituatie kan dit soms anders zijn. De arts kan dan oordelen dat een conflict van plichten hem noodzaakt een deel van de gegevens waarop het geheim rust met een derde te delen. Ook kan sprake zijn van een te veronderstellen toestemming, zoals het verstrekken van gegevens om familie te informeren over de toestand van het slachtoffer in het ziekenhuis. De vragende instanties bij dit incident zijn het Openbaar Ministerie en de GHOR. Beide vragen de ziekenhuizen niet naar op de persoon te herleiden gegevens.

Wanneer het BT een onbevestigd bericht binnenkrijgt dat een gewond slachtoffer is overleden wil het Openbaar Ministerie hiervan een bevestiging van het ziekenhuis. Met het overlijden is immers sprake van een nieuw strafbaar feit. Het gaat hier niet om de persoonsgegevens maar om de bevestiging van het overlijden van één van de slachtoffers.

De burgemeester wil een geanonimiseerd beeld van het aantal slachtoffers en de ernst van hun verwondingen. Deze informatie acht de burgemeester noodzakelijk voor een goede crisiscommunicatie over het incident. Hij is op grond van art. 172, lid 1 van de Gemeentewet belast met de handhaving van de openbare orde. Crisiscommunicatie is één van de middelen die de burgemeester kan inzetten om maatschappelijke onrust terug te dringen. Uit het onderzoek van dit incident blijkt dat het niet verkrijgen van de informatie wordt ervaren als het belemmeren van de burgemeester in zijn taakuitvoering.

De geneeskundige hulpverlening.

De inschatting van de ernst van het incident op de MKA leidt tot acties waarbij zoveel mogelijk ambulances uit de regio worden gestuurd, ambulancebijstand wordt geregeld en de (GHOR)coördinatie in gang wordt gezet. De geneeskundige hulpverlening wordt hiermee volledig en in een vroeg stadium ingezet.

Het eerste geneeskundige optreden ter plaatse vindt plaats vanuit twee uitgangsposities. De taken van een eerste ambulance ter plaatse zijn geprotocolleerd³⁸. De situatie in 'De Ridderhof' maakt echter dat direct wordt begonnen met het verlenen van medische hulp. Enerzijds omdat reeds in vroeg stadium de komst van de OVD-G wordt verwacht en anderzijds omdat zij zich al buiten het winkelcentrum geconfronteerd zien met een zwaargewond slachtoffer. Bij 'De Ridderhof' ontbreekt één verzamelpunt waar over de veiligheidssituatie wordt besloten. Aangezet door de hulpvragen van de slachtoffers betreedt de bemanning van de eerste ambulance daardoor 'De Ridderhof' zonder dat men weet of dit 100% veilig is.

De bemanning van de eerste ambulance stelt een globaal overzicht op van de hoeveelheid slachtoffers en de ernst van de verwondingen in een deel van 'De Ridderhof'. Het daarvoor geldende protocol, inclusief het gebruik van de gewondenkaart wordt daarbij echter niet gebruikt omdat dit als tijdrovend wordt ervaren.

Daarbij wordt voorbijgegaan aan het feit dat de patiëntinformatie niet alleen van belang is voor de ziekenhuizen. Patiëntinformatie bestaat immers ook uit persoonsgegevens en juist deze zijn in de totale keten van belang voor het gemeentelijke proces CRIB.

³⁸Landelijk Protocol Ambulancezorg vs. 7.2.

De OVD-G, die een slachtofferbeeld heeft verkregen van een ander deel van het winkelcentrum, stelt samen met de eerste ambulancebemannings het totale slachtofferbeeld op. Op basis daarvan vindt de verdere inzet van de beschikbare ambulances gecoördineerd plaats. Bij de verdeling van de beschikbare geneeskundige hulp wordt het besluit genomen om een deel daarvan ter beschikking te stellen aan de HAP, waardoor ook daar aanvullende hulp kan worden geboden.

Voortdurend is sprake van overleg en afstemming tussen het ambulancepersoneel, de OVD-G en de MKA. De samenwerking leidt tot een overzicht van de persoonsgegevens van de gewonde slachtoffers die vanuit 'De Ridderhof' naar de ziekenhuizen worden vervoerd. De ziekenhuizen worden tijdig geïnformeerd over de te verwachten toestroom van slachtoffers. Hiervan is eveneens sprake bij de geneeskundige voorbereiding op mogelijk slachtoffers als gevolg van de bomdreiging.

Gemeentelijke crisisbestrijdingsorganisatie

Overgangsfase planvorming

Tijdens het schietincident bevindt de gemeente Alphen aan den Rijn zich in een overgangsfase waarbij de regionale en ook de gemeentelijke planvorming nog niet binnen de gemeente is geïmplementeerd en bij alle gemeentelijke functionarissen bekend is. Daardoor bestaan er op papier soms andere functies dan in werkelijkheid, is er nog geen planvorming voor een callcenter tijdens crises en rampen en wordt de gemeentelijke voorlichting nog niet in het TBZ gecoördineerd. Voor de gemeente Alphen aan den Rijn is het uiteindelijke effect hiervan op de uitvoering beperkt. Medewerkers pakken de eventuele lacunes en gevolgen die hierdoor ontstaan op en zorgen er uiteindelijk voor dat de benodigde prestatie wordt geleverd. De instelling van de sectie Bevolkingszorg maakt dat de gemeente - als onderdeel van het ROT - dicht bij het ROT komt te staan.

Alarmering, opkomst en bijstand gemeentelijke actiecentra

Een snelle alarmering en opkomst zorgt ervoor dat het incident zo snel mogelijk kan worden bestreden. Bij de alarmering van de gemeentelijke crisisorganisatie van de gemeente Alphen aan den Rijn zijn meerdere personen betrokken, zonder dat afspraken over rolverdeling zijn gemaakt. Normtijden voor alarmering en opkomst ontbreken grotendeels. Over het algemeen komen de medewerkers na alarmering snel op.

De uitvoering van de processen CRIB en Opvang en Verzorging en het TBZ loopt vertraging op door coördinatieproblemen in de alarmering. Voor 'De Bron' wordt dit deels opgevangen door twee medewerkers opvangcentrum die op eigen initiatief zijn opgekomen. Op de AC gaan de hoofden aan de slag zonder compleet TBZ.

De actiecentra zijn in staat hun werkzaamheden te verrichten en de drie opvanglocaties te bemensen die ten behoeve van de ontruimde winkelcentra zijn ingericht. Indien nodig wordt ondersteuning of aflossing geregeld vanuit andere organisaties, diensten en gemeenten.

Taakuitvoering gemeentelijke actiecentra

Veel medewerkers in de gemeentelijke crisisorganisatie reageren pro-actief. Hierdoor worden acties tijdig bijgestuurd en in goede banen geleid. Medewerkers nemen taken van elkaar over en/of springen bij. Doordat dit niet altijd met elkaar wordt afgestemd, loopt dit niet overal even soepel, maar onoverkomelijke problemen ontstaan hierdoor niet.

In december 2010 was er sprake van een incident in de Argostraat³⁹ waarbij eveneens gemeentelijke processen zijn opgestart. Medewerkers hebben deze ervaring nog vers in het geheugen. Omdat zij daarnaast vaak ook meerdere dienstjaren ervaring hebben weten zij goed welke taak zij hebben in de crisisorganisatie en op welke wijze deze dient te worden uitgevoerd. Hierdoor ontstaat het idee dat men goed is voorbereid op crises en rampen. Het geldende arbeidsethos - hard werken en de door hun bekend veronderstelde taak snel, goed en volledig uitvoeren – zorgt ervoor dat medewerkers pas een signaal afgeven wanneer zaken echt ontsporen.

Hierbij zijn enkele kanttekeningen te plaatsen. De AC's voeren de omschreven taken en functies niet altijd volledig uit zoals in de deelplannen beschreven. Hierdoor blijven zaken liggen of worden deze gedeeltelijk vervuld, bijvoorbeeld op het gebied van de interne voorlichting en afstemming tussen de HAC's.

Het pro-actieve handelen van de gemeentelijke functionarissen heeft een keerzijde. Medewerkers gaan soms improviseren en handelen anders dan op basis van planvorming is vastgesteld. Andere dan de daarvoor aangewezen medewerkers komen bij verschillende activiteiten in actie. Zo zijn in 'De Bron' onder hoge druk en psychisch belastende omstandigheden werkzaamheden verricht waarvoor medewerkers niet zijn opgeleid en waarvan het coördinatie-niveau niet op de hoogte is.

Maar op het uiteindelijke doel van de actiecentra is dit niet van bepalende invloed. De benodigde werkzaamheden worden met grote inzet uitgevoerd en de gevolgen richting de burger blijven beperkt.

Leiding en Coördinatie (TBZ en actiecentra)

In de gemeentelijke crisisorganisatie is sprake van een keten en uitvoeringsactiviteiten moeten afgestemd en liggen in elkaars verlengde. Het TBZ draagt zorg voor deze verbinding en heeft als taak het coördineren van de uitvoering van de gemeentelijke processen. De individuele leden van het TBZ werken hard om alle relevante processen in goede banen te leiden.

Oprachten vanuit het BT/ROT worden doorgegeven aan een individueel lid van het TBZ en uitgezet bij de AC's. De terugkoppeling vindt ook bilateraal plaats.

Maar juist deze 'individuele' invulling beïnvloedt de effectiviteit van het 'team' TBZ negatief. De coördinatie van de uitvoering van de gemeentelijke processen wordt bemoeilijkt, omdat voortgang, resultaten en gevolgen voor andere processen niet structureel binnen het TBZ worden besproken. Dit leidt niet tot bijstelling waar dit nodig is en resulteert in een minder effectieve aansturing.

³⁹Gasexplosie in een flat.

Twee factoren versterken dit effect: Gebrek aan afstemming met de AC's en de aparte positie van het AC Voorlichting. Zo weten o.a. de AC's en medewerkers opvangcentrum niet wat extern wordt gecommuniceerd. Daarnaast leidt dit ertoe dat bij het inschakelen van het callcenter van het NCC, de taakuitvoering van het AC CRIB negatief wordt beïnvloed. Het AC krijgt minder gegevens binnen, waardoor er minder goed kan worden gematcht.

Dit werkt door in de keten; medewerkers op de opvanglocaties missen een terugkoppeling vanuit de actiecentra en/of de crisisorganisatie. Zo wordt interne voorlichting gemist, omdat de opgevangen bewoners via de tv in de opvanglocatie over meer, andere en/of recentere informatie beschikken dan de gemeentelijke medewerkers. Ook roept het spanning op bij de medewerkers wanneer er tegenstrijdigheden in de informatie ontstaan; de bewoners krijgen van de politie het signaal naar huis te kunnen terwijl de medewerkers van de gemeente daarvan nog niet op de hoogte zijn gebracht via hun informatielijnen. Dit wordt binnen de gemeentelijke crisisorganisatie goed opgevangen. Door improvisatie en inzet van alle medewerkers merkt de burger weinig van deze interne gang van zaken.

Bewaken en beveiligen

Bij het incident is het stelsel bewaken en beveiligen ingezet, zowel op zaterdag als op zondag (stille tocht). Het bewaken en beveiligen van de winkelcentra als gevolg van de bomdreiging vallen onder de verantwoordelijkheid van de HOvJ. Er was met het bekend worden van de brief sprake van een specifieke dreiging? wat betreft tijd en plaats? op drie winkelcentra. Het bewaken en beveiligen van de objecten vindt in nauwe afstemming plaats binnen de driehoek, mede omdat de in gang gezette activiteiten ook voor de openbare orde gevolgen hebben. In dit verband kan gesproken worden van parallelle verantwoordelijkheden en wederzijds aanvullende bevoegdheden tussen burgemeester en HOvJ. Bij het proces bewaken en beveiligen zijn mensen ingezet uit de eigen regio, het KLPD, de KMar en de regiopolitie Haaglanden.

Nationale overheid

Het NCC heeft op zaterdag en zondag ondersteuning verleend in de vorm van (crisis)communicatieadvies. Daartoe is een communicatieadviseur naar Alphen gegaan. Daarnaast is het callcenter van het NCC ter beschikking gesteld aan de gemeente. Vanaf maandag is het NCC meer op afstand betrokken geweest.

Het LOCC is tijdens het incident op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen maar door de regio is uiteindelijk geen actieve ondersteuning (bijv. bijstand) via het LOCC gevraagd.

Hoofdstuk 4 De leiding en coördinatie

4.1. De eerste coördinatie ter plaatse

In deze paragraaf wordt het optreden van de eerste leidinggevendenden van politie, geneeskundige organisatie en brandweer besproken vanaf de alarmering tot het moment waarop respectievelijk het CoPI, het ROT/SGBO en het BT in functie komen.

Politie

In de politieorganisatie vervullen drie functionarissen in de eerste een à twee uren een belangrijke rol, de Ovd-P, de DC en de plaatsvervangend korpschef (plvKC). De Ovd-P en de DC zijn ter plaatse bij 'De Ridderhof' en de plvKC in het BT in Alphen aan den Rijn.

De Ovd-P

Deze politieofficier (de uitvoerend teamchef Alphen) heeft geen dienst op zaterdag 9 april, maar wordt door de coördinator van dienst van het politiebureau Alphen geïnformeerd over een groot incident in 'De Ridderhof' met mogelijk veel doden en gewonden. In de regio is op dat moment een Ovd-P beschikbaar in Leiden en een hulpofficier van justitie in Alphen, maar deze is niet opgeleid als Ovd-P.

De uitvoerend teamchef Alphen neemt, vanwege de vereiste snelheid van handelen, daarop direct de functie van Ovd-P op zich en gaat ter plaatse waar zij omstreeks 12:40 uur arriveert en een opstelplaats kiest op de Troubadourweg. De opstelplaats dient vanaf dat moment als coördinatiepunt voor de politieactiviteiten.

De Ovd-P treft een bijzonder chaotische situatie aan. De Ovd-G, die al eerder ter plaatse is gekomen en in 'De Ridderhof' is geweest, verschaft haar een beeld van de situatie binnen in het winkelcentrum en vertelt haar het op dat moment bekende aantal doden en gewonden. Zij neemt zich voor de noodzakelijke processen direct uit te zetten en een helikopterview te bewaren⁴⁰. De Ovd-P focust zich in eerste instantie op het op gang brengen van de processen opsporing, afzetting en het begidsen van de ambulances en stelt daarvoor taakcommandanten aan, evenals voor het effectgebied. Direct daarna geeft zij prioriteit aan het ontruimen van 'De Ridderhof' en de opvang van alle betrokkenen. Zij constateert dat ook de gemeentelijke processen (opvang en verzorgen, CRIB en nazorg) in gang moeten worden gezet en schaalst daartoe, kort na aankomst, op naar GRIP-3. Zij stelt een verslaglegger aan en worden het ontruimen van 'De Ridderhof' en de opvang van alle betrokkenen haar prioriteiten.

De DC

De DC heeft die dag zowel dienst voor het 'beleidspiket' in zijn district als voor het piket 'algemeen commandant' (AC-POL) in de 'Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden' (SGBO). Deze piketten vallen die dag samen. Hij moet dus kiezen om óf naar het BT in Alphen te gaan óf naar de SGBO bij de meldkamer in Leiden.

Hij neemt het besluit beide piketfuncties niet in te vullen, maar naar 'De Ridderhof' te gaan. Onderweg naar Alphen voert hij hierover overleg met de plvKC en vraagt hem naar het BT te gaan.

⁴⁰Op basis van de lessen die zij geleerd heeft uit de rapportages van de Nieuwjaarsbrand in Volendam (2001) en de Vuurwerkramp in Enschede (2001), bron: interview Ovd-P

Aan een collega vraagt hij om in de SGBO de taak van AC-POL op zich te nemen. Onderweg neemt hij contact op met de burgemeester die hij adviseert direct een BT bijeen te roepen en met de officier van justitie die hij adviseert om naar het BT te gaan. De DC komt ongeveer gelijktijdig met de Ovd-P aan bij 'De Ridderhof'.

De DC en de Ovd-P spreken af dat de Ovd-P de leiding heeft over de politieprocessen bij het incident en dat de DC haar zal ondersteunen.

De DC constateert een enorme druk van vele partijen op de Ovd-P, van politiemensen, media, omstanders en winkeliers en vangt hiervan veel af zodat de Ovd-P haar werk, het op gang brengen en houden van de hulpverlening en het opsporingsonderzoek, zo ongestoord mogelijk kan verrichten.

Na een kort informeel overleg tussen de aanwezige leidinggevenden neemt de DC twee belangrijke beslissingen, namelijk over de mogelijke aanwezigheid van meerdere schutters en hoe te handelen met de aangetroffen situatie in de auto van de dader. Hij vervult daarmee een cruciale rol in het verdere verloop van de hulpverlening.

Omstreeks 13:25 uur besluit hij, na een onderzoek ter plaatse, dat bij 'De Ridderhof' nog slechts rekening gehouden moet worden met één dader⁴¹. Daarmee kan het winkelcentrum geheel vrijgegeven worden voor de hulpverlening omdat het veilig gebied is en kan 'De Bron' als opvanglocatie gaan dienen, omdat deze zich buiten de 'plaats delict' bevindt.

De DC neemt, na de waarnemingen van de bomverkenner van de politie van Hollands Midden, het besluit dat de auto door de EOD op explosieven moet worden onderzocht. Pas daarna mogen de forensische rechercheurs van de politie de inhoud van de spullen op die stoel verder onderzoeken. Door dit besluit wordt omstreeks 16:50 uur duidelijk dat er een dreiging met explosieven aanwezig is voor de winkelcentra 'Atlas', 'Aarhof' en 'De Herenhof'.

De DC heeft in het eerste uur frequent contact met de plvKC (terwijl die aanrijdend is naar Alphen en daarna in het BT) om hem te informeren over de stand van zaken. Hiermee creëren zij een informatielijn vanaf de plaats incident naar het BT. Hierop wordt in paragraaf 4.6. nader ingegaan.

De SGBO is op dat moment nog niet operationeel. Vanaf het moment dat dit het geval is, met de AC-POL in functie, verbreken de DC en de plvKC hun onderlinge communicatielijn en verloopt de communicatie via de 'normale' lijn CoPI - ROT/SGBO - BT. Dit is omstreeks 13:30 uur.

⁴¹Zie voor de overwegingen hiervoor paragraaf 3.2.2 Na onderzoek door de SGBO waarbij de meldkamertapes en de informatie van de DC worden betrokken, stelt ook de AC-POL vast dat er slechts één dader is geweest. Dit wordt door het BT overgenomen en via Twitter en in de tweede persconferentie bekend gemaakt.

De DC blijft, na het verbreken van de communicatielijn met de plvKC nog bij 'De Ridderhof' tot ca. 14:15 uur en gaat daarna naar het politiebureau in Alphen waar de eerste getuigen gehoord worden door rechercheurs van de politie Hollands Midden. Vervolgens sluit hij zich tussen 15:15 uur en 15:30 uur tijdelijk aan bij het BT in het stadhuis van Alphen ter ondersteuning en advisering van de korpschef (KC), de plvKC en de burgemeester.

De plvKC

De plvKC heeft 'beleidspiket' vanuit de korpsleiding en wordt tussen 12:15 uur en 12:30 uur door de DC in kennis gesteld van het schietincident in Alphen. Na dit bericht concludeert hij voor zichzelf dat hier sprake is van een zogenoemde 'AMOK-situatie'. Hij bespreekt met de DC diens keuze om een 'vrije rol' ter plaatse van het incident te willen vervullen en vindt dit een verstandige keuze.

Terwijl hij zich er van vergewist dat de functie van AC-POL in het ROT/SGBO vervuld zal worden gaat hij naar het BT in het stadhuis in Alphen waar hij, omstreeks 13:00 uur en ongeveer gelijktijdig met de locoburgemeester, aankomt.

De plvKC neemt onderweg bewust geen contact op met de OvD-P, omdat hij beseft onder welke enorme druk deze op dat moment staat. Zijn informatie verkrijgt hij van de DC die bij 'De Ridderhof' aanwezig is. Tot circa 13:30 uur laten de plvKC en de DC deze onderlinge informatielijn bestaan. Daarna is het ROT/SGBO in functie en gaan zij communiceren via de normale structuur CoPI → ROT/SGBO → BT.

Vanwege de impact van het incident informeert de plvKC ook de KC van het gebeuren in 'De Ridderhof'. Deze sluit zich aan bij het BT juist op het moment dat de eerste persconferentie gaat beginnen.

GHOR

De OvD-G

Deze functionaris wordt om 12:22 uur gealarmeerd voor het schietincident in 'De Ridderhof'. Hij krijgt daarbij melding van vijf gewonden en meerdere aanrijdende ambulances. Tevens zijn twee MMT's (traumaheli's uit Rotterdam en Amsterdam) onderweg naar Alphen aan den Rijn. Om 12:32 uur arriveert hij bij 'De Ridderhof'.

Op zoek naar zijn eerste ambulancebemanning treft hij bij de ingang aan de Troubadourweg een politiefunctaris die hem meldt dat de dader is overleden en het binnen veilig is.

In 'De Ridderhof' ziet hij een groot aantal slachtoffers en een ambulancebemanning die hulp verleent aan een zwaar gewonde persoon. Dit blijkt de bemanning van de tweede ambulance te zijn.

De OvD-G krijgt zijn eerste beeldvorming uit eigen waarneming en doet daarbij een eerste kwantitatieve triage. Hierbij gaat het vooral om het aantal slachtoffers per categorie.

Daarop stelt hij de volgende prioriteiten:

- Het leggen van contact met de eerste ambulancebemannings voor verdere triage en beeldvorming.
- Opschalen tot GRIP-2 en zes extra ambulances voor de T1-slachtoffers.
- Een 2^e OvD-G ter plaatse laten komen zodat een taakverdeling tussen het veldwerk en deelname in het CoPI gemaakt kan worden.
- Het (door de meldkamer) in gang zetten van het gewondenspreidingsplan (inventariseren van capaciteit voor opvang van slachtoffers en intensieve care capaciteit in de ziekenhuizen).
- Snel contact met de OvD-P voor het veiligstellen van de aan- en afvoerroutes voor ambulances (verkeerscirculatie, opstelplaatsen en eventuele motorbegeleiding).

De twee MMT's zijn snel ter plaatse en worden door de OvD-G ingezet voor een kwalitatieve triage op zwaarte van letsel (T1, T2, T3) en voor ondersteuning van de ambulancebemannings in het voorbereiden van de slachtoffers op ambulancetransporten.

In een later stadium zet de OvD-G één van de teams in ter ondersteuning in de HAP. Daar blijken relatief veel personen met lichte verwondingen uit eigen beweging naar toe te zijn gegaan. Vanuit de HAP worden uiteindelijk nog zeven personen met ambulancetransporten gehospitaliseerd.

De OvD-G belast de tweede OvD-G met de verantwoordelijkheid en coördinatie op de plaats incident. Zelf behoudt hij de algehele leiding en coördinatie van de geneeskundige keten en stemt deze (in eerste instantie monodisciplinair) af met de OvD-P en later (multidisciplinair) in het CoPI.

Brandweer

De OvD-B

De OvD-B neemt geen acties voordat het CoPI bijeenkomt. Daarom is deze functionaris in dit hoofdstuk buiten beschouwing gelaten.

4.2. De opschaling

4.2.1. Momenten van opschaling

Bij dit incident is zowel sprake geweest van monodisciplinaire als multidisciplinaire opschaling. De monodisciplinaire opschaling is beschreven in hoofdstuk 3. Onder multidisciplinaire opschaling wordt verstaan de opschaling in de GRIP-structuur.

Opschaling tijdens schietincident

Voordat de multidisciplinaire opschaling in gang wordt gezet schalen de politie en geneeskundige hulpverlening monodisciplinair op door meer eenheden en leidinggevend te sturen.

Multidisciplinaire opschaling

Een eerste opschaling wordt om 12:20 uur door de CaCo 1 gedaan met zijn opschaling naar GRIP-2. Een volgende opschaling vindt plaats om 12:35 uur doordat de burgemeester het advies van de MOV van Alphen aan den Rijn overneemt om op te schalen naar GRIP-3.

4.2.2. Acties en uitvoering

De GMK van de Veiligheidsregio Hollands Midden en de piket-MOV voor de gemeente Alphen aan den Rijn voeren de alarmering van de GRIP-fasen uit.

GRIP-2

Bij de uitvoering van de alarmering voor GRIP-2 alarmeert de meldkamer om 12:38 uur de eerste functionarissen. Dit zijn de piket medewerker CCB SGBO, de piket AC SGBO en de operationeel coördinator GMK. Deze alarmering wordt vijf minuten later (12:43 uur) gevolgd door de functionarissen van de GHOR. De GMK alarmeert om 12:44 uur als laatste de brandweer- en gemeentefunctionarissen.

GRIP-3

Nadat de burgemeester het advies van de MOV van Alphen aan den Rijn om op te schalen naar GRIP-3 heeft overgenomen belt de MOV de piket-MOV⁴² met het verzoek het call-out systeem te activeren.

De piket-MOV activeert om 12:51 uur het call-out systeem om de functionarissen van de gemeente te alarmeren. De piket-MOV alarmeert op dat moment alleen de functionarissen voor het BT en voor het AC Voorlichting. De meldkamer is niet op de hoogte van deze alarmering en ook niet van de GRIP-3-status.

De OvD-P, onwetend van de opschaling naar GRIP-3 door de burgemeester, schaalte om 13:04 uur ook op naar GRIP-3, waarna de meldkamer om 13:06 uur de alarmering voor deze GRIP-fase uitvoert.

4.3. Het Commando Plaats Incident (CoPI)

Tijdens het schietincident zijn drie CoPI's actief geweest. Het eerste CoPI richt zich op de coördinatie van de activiteiten die direct gerelateerd zijn aan het schietincident in 'De Ridderhof' en staat opgesteld op de Troubadourweg naast dit winkelcentrum.

Het tweede CoPI komt op om 17:35 uur en coördineert de activiteiten met betrekking tot de bomdreiging van de winkelcentra 'Aarhof', 'De Herenhof' en 'Atlas'. Dit CoPI is geplaatst in de Havenstraat op de brandweerkazerne.

Het derde CoPI begeleidt de activiteiten tijdens de herdenking op zondag 10 april.

Het accent van dit rapport ligt op het optreden van de hulpdiensten bij 'De Ridderhof'.

Hierdoor wordt van dit CoPI de samenstelling en acties en uitvoering beschreven.

Van de beide andere CoPI's zijn de voornaamste aandachtspunten en acties beschreven.

⁴²De MOV van Nieuwkoop had piket, bron: interview MOV Alphen aan den Rijn.

4.3.1. CoPI 'De Ridderhof'

Samenstelling

Het eerste CoPI is tijdens het incident opgekomen aan de Troubadourweg in de onderstaande samenstelling:

Functie CoPI	Functionaris
Leider CoPI	Hoofdofficier van Dienst Brandweer
Brandweervertegenwoordiger	Officier van Dienst Brandweer
Politievertegenwoordiger	Officier van Dienst Politie
GHOR-vertegenwoordiger	Officier van Dienst Geneeskundig
Voorlichtingsfunctionaris	Operationeel voorlichter
Ondersteuning	Functionaris
Informatiemanager	CoPI medewerker
Plotter	CoPI medewerker
Logistiek medewerker	CoPI medewerker

De samenstelling was conform de GRIP-procedure voor de regio Hollands Midden.⁴³

Om 12:45 uur wordt het eerste CoPI gealarmeerd. De Ovd-G en Ovd-P zijn dan al bij 'De Ridderhof' aanwezig. De leden van het CoPI komen bijeen in de commando-haakarmbak op de Troubadourweg waar om 13:50 uur het eerste overleg plaats. Op dat moment zijn de leider CoPI, de Ovd-B, de Ovd-G, en de Ovd-P aanwezig. De voorlichter van het CoPI is aanwezig vanaf het tweede overleg dat om 14:30 uur plaatsvindt.

Tijdens het eerste overleg is tevens de DC aanwezig.

Eerste CoPI-overleg

Tijdens het eerste CoPI-overleg dat om 13:50 uur start, ligt de nadruk op de uitwisseling van de eerste beelden. De aanwezige Ovd'en schetsen een beeld van de activiteiten die door hun op dat moment in gang zijn gezet.

Nadruk ligt vooral bij een snelle afvoer van gewonde slachtoffers en de opvang van omstanders en getuigen uit het winkelcentrum. Daarnaast hebben de mogelijkheid dat er nog een tweede dader aanwezig is en de veiligheid van het personeel prioriteit.

De afzonderlijke Ovd-en zetten dikwijls al aanrijdend naar- of direct na aankomst op de plaats van het incident de meeste activiteiten al in gang. Deze zijn in paragraaf 3.2 en 4.1 reeds beschreven.

De samenwerking binnen het CoPI en de CoPI-overleggen kenmerken zich door een zakelijke en gestructureerde aanpak⁴⁴. De overleggen bieden in de hectische eerste periode, waarbij veel zaken om aandacht vragen de mogelijkheid om in relatieve rust de beelden met elkaar te delen.

Omdat een groot deel van de ingezette activiteiten, zoals: opsporing, gewondenvervoer, opvang van omstanders en getuigen al in de structuur van aanwezige disciplines zijn weggezet, vereisen deze zaken binnen het CoPI-overleg weinig sturing.

⁴³Versie 3.6 dd. 1 oktober 2010.

⁴⁴Interview Ovd-G, 27 juni 2011, interview Ovd-P, 27 juni 2011 en interview leider CoPI, 30 juni 2011.

Opvanglocatie

Om 13:11 uur geeft de DC door dat het opvangcentrum 'De Bron' open is voor de opvang van familieleden⁴⁵. Omdat 'De Bron' pal naast het winkelcentrum is gelegen, en daarmee binnen de plaats delict ligt, besluit de leider CoPI echter dat sportcentrum Limeshal een meer geschikte opvanglocatie is⁴⁶. Daarop wordt via die lijn aan de meldkamer om 13:45 uur doorgegeven dat 'De Limeshal' de opvanglocatie is en niet 'De Bron'. Dit terwijl via de lijn van DC aan plvKC is doorgegeven dat definitief sprake is van één dader en hiermee 'De Bron' opvanglocatie kan blijven.

De DC heroverweegt hiermee de beslissing die in eerste instantie, zie paragraaf 3.2.3., door de OvD-P bij aankomst is genomen om ook 'De Limeshal' als opvanglocatie te benoemen. In het eerste CoPI-overleg dat circa 13:50 uur start wordt door de DC, die bij dit overleg aanwezig is het misverstand opgelost en besluit hij dat 'De Bron' de definitieve opvanglocatie wordt. Dit wordt om 14:04 uur aan de meldkamer doorgegeven door de OvD-P. Zij geeft tevens opdracht om extra politiepersoneel naar 'De Bron' te sturen⁴⁷. Over de exacte locatie waar de omstanders uit 'De Ridderhof' worden opgevangen bestaat enige tijd onduidelijkheid.

Dit komt mede omdat de leider CoPI de OL in het ROT enige tijd telefonisch niet kan bereiken. Om 14:18 uur wordt bijvoorbeeld door het ROT in LCMS vastgelegd dat 'De Limeshal' de opvanglocatie is in plaats van 'De Bron'.

Nadat onder andere de CaCo van de GMK bij het ROT aangeeft dat over de opvanglocatie onduidelijkheid bestaat wordt in het derde overleg van het ROT om 14:40 uur aangegeven dat 'De Bron' de vastgestelde opvanglocatie is.

Tweede CoPI-overleg

In het tweede CoPI-overleg dat om 14:30 start is ook de CoPI-voorlichter aanwezig. Daarmee is het CoPI formeel compleet⁴⁸. Op dat moment is duidelijk dat er zeer waarschijnlijk geen sprake is van een tweede dader.

De gewonden zijn op dat moment naar de ziekenhuizen afgevoerd en de nadruk ligt op het strafrechtelijk onderzoek in 'De Ridderhof'.

Hoewel de lopende processen nog steeds aandacht vereisen zijn er op dat moment geen activiteiten die acuut om attentie vragen.

⁴⁵GMS, 13:11 uur.

⁴⁶Interview leider CoPI, 30 juni 2011 en interview OvD-P, 27 juni 2011.

⁴⁷GMS, 14:03 uur.

⁴⁸Zie artikel 2.3.1 Besluit veiligheidsregio's.

Bomdreiging

Omstreeks 16:21 uur wordt de inhoud van de brief die gevonden was in de auto van de dader in het CoPI bekend. De Operationeel Chef van de politie komt dit tijdens het CoPI-overleg dat op dat moment gaande is meedelen. Hij geeft aan dat er sprake is van een bommelding met betrekking tot drie winkelcentra, te weten: 'De Herenhof', 'Atlas' en 'Aarhof'. Op dat moment wordt tussen ROT en BT druk overlegd over een mogelijke ontruiming. Binnen het CoPI bespreekt men de vraag of ook 'De Ridderhof' ontruimd moet worden. De leider CoPI legt deze vraag vervolgens voor aan de OL van het ROT.

Om 16:40 uur geeft de burgemeester toestemming tot ontruiming van de drie bedreigde winkelcentra. Binnen het CoPI is dan nog niet duidelijk of 'De Ridderhof' ook ontruimd moet worden. Omdat de leider CoPI in eerste instantie geen antwoord krijgt uit het ROT op zijn vraag 'wel of niet ontruimen' besluit hij op basis van het mogelijke risico dat de dader een bom bij zich draagt tot ontruiming van 'De Ridderhof'⁴⁹. Dit gebeurt om 16:45 uur. Aan de meldkamer wordt door de Ovd-P om 16:51 uur doorgegeven:

'Voor alle collega's in 'De Ridderhof' aan het werk, iedereen moet 'De Ridderhof' verlaten. Posten buiten kan gehandhaafd blijven. Niemand mag meer binnen blijven'⁵⁰.

Terwijl het CoPI de knoop doorhakt en besluit om te ontruimen legt het ROT om 17:52 uur de vraag voor aan het BT. Het BT neemt op dat moment nog geen beslissing over wel of niet ontruimen van 'De Ridderhof'. Om 19:08 uur noteert het BT over het ontruimen van 'De Ridderhof' het volgende in LCMS:

'Besluit over ontruiming na goed beraad genomen. Onvoldoende aanleiding om ook 'De Ridderhof' alsnog te ontruimen. Alles is gecommuniceerd richting ROT'⁵¹.

In het ROT wordt om 19:03 uur bekend dat het BT heeft besloten 'dat er geen verdere ontruiming plaatsvindt bij 'De Ridderhof'. Even daarna, om 19:06 uur geeft de Ovd-P aan de meldkamer door dat 'de dreiging eraf is' en dat de forensische opsporing haar werk kan hervatten⁵².

4.3.2. CoPI bomdreiging winkelcentra

Het ROT stelt om 16:48 uur dit CoPI in om de activiteiten die plaats moeten vinden om de ontruiming van de drie bedreigde winkelcentra en aanliggende woningen te ontruimen, te coördineren. Het CoPI komt om 17:35 uur bijeen op de brandweerkazerne in Alphen aan den Rijn. Daarbij zijn een Ovd-P, een Ovd-G, een Ovd-B en een Leider CoPI aanwezig. Het CoPI bereidt de ontruiming en doorzoeking van de winkelcentra voor en spreekt af welke acties gepleegd gaan worden bij een daadwerkelijke explosie. Hiertoe organiseert het CoPI ondersteunende capaciteit die daarbij in actie kan komen en plaatst bij elk winkelcentrum een ambulance en een blusvoertuig van de brandweer. Extra ambulance- en bluscapaciteit is centraal aanwezig op de brandweerkazerne.

⁴⁹Interview leider CoPI, 30 juni 2011.

⁵⁰GMS, 16:51 uur.

⁵¹LCMS, BT, 19:08 uur.

⁵²GMS 19:06 uur.

De ontruiming van de winkelcentra en de doorzoeking op de aanwezigheid van explosieven verloopt zoals gepland en zonder problemen. Als de politie voor de winkelcentra het sein 'veilig' geeft, mogen de bewoners weer terug naar hun woningen. Voor 'Atlas' gebeurt dat omstreeks 23:00 uur, voor 'De Herenhof' rond 00:10 uur en voor 'Aarhof' om 03:00 uur. Vervolgens is dit CoPI opgeheven.

Om 23:00 uur wordt het ROT ontbonden en daarmee vervalt de directe link tussen de operationele diensten en de gemeentelijke processen. In het CoPI op de brandweerkazerne is dan nog wel behoefte aan afstemming met het gemeentelijke proces Opvang en Verzorgen voor de ontruimde bewoners rondom de drie winkelcentra. Dit tracht men in het CoPI te realiseren door een CoPI+ te vormen waaraan een MOV'er van de gemeente Alphen aan den Rijn wordt toegevoegd. Doordat deze in onvoldoende mate beschikbaar zijn lukt dat niet en wordt de afstemming praktisch ingevuld door telefonisch contact met de MOV'er.

4.3.3. CoPI herdenking 10 april

Op zondag 10 april vindt, spontaan georganiseerd, een herdenkingsbijeenkomst plaats. Hierbij zal ook een aantal hoogwaardigheidsbekleders aansluiten, zoals de minister-president, de minister van Veiligheid en Justitie en de commissaris der Koningin.

Dit dient multidisciplinair voorbereid te worden en daartoe wordt om 16:30 uur een derde CoPI geformeerd. Aanvankelijk komt dit CoPI bijeen in het stadhuis van Alphen, maar wordt omstreeks 20:00 uur verplaatst naar de commando-haakarmbak die geplaatst is op de Troubadourweg, kruising Chopinsingel. Daarmee wordt de afstand tussen de bijeenkomstlocatie en het CoPI sterk verkleind.

Het CoPI werkt scenario's uit van gebeurtenissen of verstoringen die plaats zouden kunnen vinden tijdens de bijeenkomst. Deze blijven echter uit waardoor het CoPI niet feitelijk operationeel wordt.

Om 22:30 uur, na de stille tocht, heft het CoPI zichzelf weer op.

4.4. Het Regionaal Operationeel Team (ROT)

4.4.1. Samenstelling ROT

Het ROT is tijdens het incident opgekomen in de brandweerkazerne aan de Rooseveltstraat 4 in Leiden. Hier zijn ook de GMK en het Regionaal Coördinatiecentrum gevestigd. De samenstelling van het ROT was als volgt:

Functie ROT	Functionaris
Operationeel Leider (voorzitter ROT)	Commandant van Dienst Brandweer
Politievertegenwoordiger	Algemeen Commandant
GHOR-vertegenwoordiger	Hoofd Sectie GHOR
Brandweervertegenwoordiger	Hoofdofficier van Dienst
Gemeentevertegenwoordiger	Algemeen Commandant Bevolkingszorg
Informatiemanager	Informatiemanager/BSF
Communicatieadviseur	Com adviseur.
Ondersteuning	Functionaris
Medewerker sectie brandweer	Staffunctionaris(sen) brandweer
Medewerker sectie politie	Staffunctionaris(sen) politie
Medewerker sectie GHOR	Staffunctionaris(sen) GHOR
Medewerker gemeente	Medewerker sectie bevolkingszorg
Communicatiemedewerker	Medewerker communicatie
Medewerkers sectie informatiemanagement	- Informatie-coördinator - Secretaris - Plotter

De samenstelling was conform de GRIP-procedure voor de regio Hollands Midden.⁵³

In het eerste ROT-overleg dat om 13:30 uur plaatsvindt, zijn de Operationeel leider (OL), de adviseur communicatie, de Algemeen Commandant Bevolkingszorg (AC BZ), de HS-GHOR, de staffunctionaris GHOR, de AC-POL, de staffunctionaris politie, de Hoofdofficier van Dienst van de Brandweer (HOvD-B) en de Informatiemanager (IM/BSF) die tevens als secretaris van het ROT optreedt aanwezig.

4.4.2. Acties en uitvoering

Om 12:35 uur wordt door de eerste CaCo op de GMK naar GRIP-2 opgeschaald. Om 12:39 uur wordt de politie gealarmeerd en om 12:44 uur de brandweer en GHOR. De leden van het ROT krijgen een melding via P2000, het pagersysteem van C2000. Het ROT komt op in de Regionaal CoördinatieCentrum (RCC) in Leiden aan de Rooseveltstraat. Daar is ook de GMK gehuisvest.

⁵³Versie 3.6 dd. 1 oktober 2010.

In het eerste ROT-overleg dat om 13:30 uur plaatsvindt, is het beeld nog onduidelijk. De meeste leden hebben voorafgaande aan het eerste overleg via hun eigen lijn al de eerste informatie ontvangen. Zo stelt de OL zich bij aankomst op de GMK op de hoogte van de situatie zoals deze op dat moment bekend is en heeft ook de HS-GHOR aanrijdend naar het ROT contact met de meldkamer.

Ook de AC-POL stelt zich aanrijdend op de hoogte van de stand van zaken. Hij heeft contact met de plvKC. Voor het eerste overleg is geen contact tussen CoPI en ROT.

In het eerste ROT-overleg worden de eerste beelden tussen de disciplines gedeeld. Het eerste beeld is dat er sprake is van meerdere doden en gewonden. Tevens bestaat op dat moment het beeld dat er mogelijk sprake is van een tweede dader.

Binnen het ROT worden op basis van deze eerste beelden vier prioriteiten benoemd, te weten: de afvoer van de slachtoffers, het faciliteren van het strafrechtelijk onderzoek, het opvangen van omstanders en getuigen van het schietincident in 'De Ridderhof' en de communicatie over het incident. Tevens is direct aandacht voor de psychosociale nazorg. De eerste acties die worden benoemd zijn aan deze prioriteiten gerelateerd, waarbij men zich in eerste instantie binnen het ROT vooral richt op het controleren of de operationele activiteiten goed worden opgepakt. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de organisatie van de opvang van omstanders in het centrum 'De Bron' en van de verwanten van de slachtoffers op het politiebureau in Alphen en de organisatie van de ambulances en begeleiding daarvan. Tevens is aandacht voor de voorlichting en de werkafspraken tussen de politie woordvoerder, het AC voorlichting en de voorlichter van het CoPI.

Volgens betrokken verloopt de samenwerking en de besluitvorming vanaf het begin 'soepel' waarbij het voor betrokken binnen het ROT duidelijk is wat er moet gebeuren⁵⁴. Ook de contacten tussen het ROT en andere betrokken organisaties en verantwoordelijke functionarissen verlopen volgens betrokkenen direct goed. Met het NCC wordt bijvoorbeeld al om 13:46 uur contact gelegd en met de voorzitter van het BT en de leider CoPI is regelmatig contact.

Om 14:00 uur vindt het tweede ROT-overleg plaats. Op dat moment is het beeld dat er zes dodelijke slachtoffers zijn en negen zwaar gewonde -, vijf middelzwaar gewonde - en twee licht gewonde slachtoffers. Er zijn op dat moment voldoende ambulances beschikbaar.

Ook zijn de gemeentelijke processen Opvang en Verzorgen en CRIB gestart of staan in de startblokken. Over de opvanglocatie wordt in het ROT-overleg aangegeven, dat dit sportcentrum Limeshal wordt. Dit omdat het oorspronkelijke geplande opvangcentrum 'De Bron' binnen de plaats delict ligt.

Ook meldt de AC-POL in dit overleg dat achter 'De Ridderhof' de auto van de dader staat waarin een brief ligt, gericht aan de politie. Dit wordt op dat moment nader onderzocht.

⁵⁴Interview AC-P 28 juni 2011, HS-GHOR 28 juni 2011 en interview OL 22 juni 2011.

Hoewel men nog wel met de mogelijkheid rekening houdt dat er sprake is van een tweede dader, bestaat al snel de indruk dat het om een eenmansactie gaat. Om 14:10 uur geeft de OvD-P aan de meldkamer door dat er sprake is van één dader en dat de plaats delict is beveiligd⁵⁵. In het verslag van het tweede ROT-overleg staat dat de politie meldt tijdens het 'informatierondje':

*'100% zeker dat er één dader is, dreiging weg'*⁵⁶.

Met betrekking tot de communicatie over het feit dat er sprake is van een dader wordt om 14:18 uur in het ROT afgesproken dat moet worden nagegaan of 'hierover gecommuniceerd mag worden'. Na het tweede ROT-overleg wordt de burgemeester om 14:26 uur vanuit het AC voorlichting geadviseerd extern te communiceren dat er minstens vier doden en tien gewonden zijn gevallen en sprake is van één dader. Op dat moment is echter in het ROT bekend dat er sprake is van zes dodelijke slachtoffers, waaronder de dader. De burgemeester wordt hierover tijdig rechtstreeks door de operationeel leider geïnformeerd. In de eerste persconferentie van 14:45 uur vertelt de burgemeester dat er sprake is van zes doden onder wie de dader.

In het derde overleg dat om 14:30 uur start, ligt de nadruk van de activiteiten vooral op het continueren van de verschillende processen die dan in gang zijn gezet. In dit overleg besluit het ROT om 14:40 uur 'De Bron' definitief aan te wijzen als opvanglocatie.

Een aspect dat bijzondere aandacht krijgt is het opstellen van een gevalideerde slachtofferlijst. Daarbij worden afspraken gemaakt tussen de AC-POL en HS-GHOR over het doorgeven van gegevens over (dodelijke) slachtoffers aan CRIB. De politie benadrukt daarbij dat de informatie goed geverifieerd moet zijn voordat men familieleden en verwanten van de slachtoffers informeert. Tegelijkertijd blijkt vanuit voorlichting ? op korte termijn ? behoefte te bestaan aan meer algemene informatie over hoeveelheid slachtoffers, geslacht van de betrokkenen en aard van de verwondingen. Zo circuleert bijvoorbeeld het gerucht dat ook een kind onder de slachtoffers zou zijn.

Om een beter beeld te krijgen van de acties die met betrekking tot een geverifieerde slachtofferlijst in gang moeten worden gezet tekent de OL op een whiteboard een processchema waarop hij de volgende stappen aangeeft: 'wie levert informatie', 'wie verkrijgt deze informatie' en 'wie zijn de afnemers zijn van deze informatie'. Voordat dit schema gecompleteerd is verdwijnt het uit de focus van het ROT door de melding van de bomdreiging en de prioriteiten van het ROT de uren daaropvolgend geheel daarop gericht zijn.

In het vierde ROT-overleg dat omstreeks 16:13 uur begint staat vooral de bomdreiging van de drie winkelcentra centraal. De AC-POL adviseert de OL tot ontruiming van de winkelcentra, waaronder ook 'De Ridderhof'. Dit advies wordt aan het BT doorgegeven. Om 16:40 uur neemt de burgemeester het besluit tot ontruiming van de winkelcentra 'Atlas', 'Aarhof' en 'De Herenhof'. Het ROT stelt om 16:48 uur een tweede CoPI in om de activiteiten die plaats moeten vinden om de ontruiming van de drie bedreigde winkelcentra en aanliggende woningen te ontruimen, te coördineren.

Om 16:52 uur schetst het ROT voor het BT met betrekking tot de ontruiming van 'De Ridderhof' de volgende scenario's en geeft deze aan het BT door⁵⁷:

⁵⁵GMS 14:10,15 uur.

⁵⁶Verslag ROT van 14:00 uur.

'Scenario 1 'De Ridderhof' niet ontruimen: gezien opvanglocatie 'De Bron' zou deze ook geëvacueerd moeten worden en daarnaast staat 'De Ridderhof' niet genoemd in de brief. Daarnaast zorgt dit voor extra onrust'.

'Scenario 2 'De Ridderhof' wel ontruimen: Veiligheid staat voorop, dus ontruimen. Dader is hedenmiddag in 'De Ridderhof' geweest en streeft mogelijk naar slachtoffer maximalisatie'.

'Argumenten: risico op explosie gezien verdachte niet schuwt voor dodelijke slachtoffers, scenario denken: verleiden tot aandacht naar andere locaties en lijst 'meeste slachtoffers bij zelfmoordactie' op internet'.

'Aandachtspunten: proces verhuizing opvanglocatie 'De Bron' en maatschappelijke onrust'.

Binnen het BT vraagt men zich, rond 18:00 uur af of de maatregel om te ontruimen ook niet moet worden toegepast op 'De Ridderhof'.

De discussie wordt voorgezet in een ingelast overleg van de gezagsdriehoek. Hierin valt het besluit om 'De Ridderhof' niet te ontruimen waarna het besluit binnen het BT wordt kenbaar gemaakt. Feitelijk is 'De Ridderhof' dan al ontruimd.

In de daarop volgende uren beheerst de ontruiming van de drie winkelcentra en de omliggende woningen en de opvang van bewoners in de opvangcentra de agenda van het ROT. Daarnaast is ook het opstellen van een geverifieerde namenlijst van (gewonde) slachtoffers een prioriteit. Daarbij speelt onder andere het bevestigd krijgen van een mogelijk achtste slachtoffer een rol.

Om 22:46 uur bij de start van het negende ROT-overleg is de vraag of er mogelijk sprake van een achtste slachtoffer nog steeds niet bevestigd.

Om 23:09 uur wordt het ROT ontbonden. Er worden werkafspraken gemaakt wie gedurende de daarop volgende uren bereikbaar blijft. Men spreekt af de volgende ochtend op 10 april om 11:00 uur bij elkaar te komen.

⁵⁷LCMS, 16:52 uur.

4.5. Het Beleidsteam en de gezagsdriehoek

4.5.1. Samenstelling van het beleidsteam

Het BT is in de onderstaande samenstelling opgekomen in het stadhuis van Alphen aan den Rijn

Functie	Functionaris
Voorzitter BT	Burgemeester
Informatiemanager	Informatiemanager
Brandweervertegenwoordiger	Commandant van dienst Brandweer
Politievertegenwoordiger	Plv. korpschef politie Hollands Midden ⁵⁸
GHOR-vertegenwoordiger	Directeur GHOR Hollands Midden
Gemeentesecretaris	Gemeentesecretaris
Medewerker Openbare Veiligheid	Medewerker Openbare Veiligheid
Voorlichter	Gemeentevoorlichter
Vertegenwoordiger OM	Hoofdofficier van Justitie
Ondersteuning	Functionaris
Medewerkers informatievoorziening	Notulist

De samenstelling was conform de GRIP-procedure voor de regio Hollands Midden⁵⁹.

4.5.2. Acties en uitvoering van en door het BT en de gezagsdriehoek

Gezien de aard van het incident, waarbij nadrukkelijk sprake is van strafbare feiten en dus sprake is van een justitieel onderzoek, bestaat naast het BT een gezagsdriehoek waaraan de HOvJ, de burgemeester en de KC deelnemen.

De gezagsdriehoek komt op 9 april vier maal bij elkaar om de acties ten aanzien van de inzet van de politie vast te stellen. In de driehoek wordt ook besproken welke zaken in breder verband, zowel binnen het BT als met het publiek kunnen worden gedeeld.

Het BT vergadert, in de hiervoor beschreven samenstelling, voor de eerste maal plenair om 13:48 uur. De vergadering staat eerst en vooral in het teken van beeldvorming. De informatievraag richt zich op het aantal slachtoffers, de geboden zorg aan de slachtoffers, het aantal overledenen en op de dader.

Voorafgaand aan de eerste vergadering vindt er regelmatig telefonisch contact plaats tussen de DC die aanwezig is in 'De Ridderhof' en de plvKC. Hierdoor beschikt de laatste over een actueel beeld van de situatie ter plaatse en kan dit inbrengen in de vergadering.

In datzelfde contact informeert de DC het BT over het aantreffen van de auto van de dader met daarin een brief '*voor de politie*'. Hij houdt op basis van de omstandigheden rekening met een explosief en laat de hiervoor geldende procedure starten.

Ten slotte licht hij het BT in over het hem bekende aantal doden en gewonden.

De zorg voor de slachtoffers in termen van voldoende ambulances en ziekenhuiscapaciteit wordt besproken en conform de taken en verantwoordelijkheden binnen het BT toegewezen aan de directeur GHOR.

Het BT is zich van begin af aan bewust van de rol die zij moeten vervullen met betrekking tot het informeren van het publiek. In ieder van de zes BT-vergaderingen die

⁵⁸Deze is later vergezeld door de korpschef politie Hollands Midden.

⁵⁹Versie 3.6 dd. 1 oktober 2010.

zaterdag 9 april plaatsvinden is de publieksvoorlichting en de persconferenties een centraal thema. Hierbij wordt geanticipeerd en gereageerd op berichtgeving uit de (social) media.

Het BT stelt vast dat het kunnen communiceren van een actueel en vooral geverifieerd slachtofferbeeld cruciaal is. Deze informatie is op meerdere tijdstippen en plaatsen voorhanden in de crisisorganisatie, maar is niet altijd gelijklopend. Het BT wordt ondersteund door communicatiemedewerkers of 'voorlichters'. Zowel de gemeente Alphen aan den Rijn als het Openbaar Ministerie en de politie maken gebruik van eigen voorlichters.

De rol binnen het BT en de gezagsdriehoek en de mate waarin een voorlichter zelfstandig kan functioneren verschilt hierbij sterk, zoals eerder beschreven in paragraaf 3.3.6. Hierdoor verloopt onder meer de communicatie over het slachtoffer dat als laatste overlijdt niet uniform. Dit wordt via het AC voorlichting bekend gemaakt terwijl in de gezagsdriehoek was besloten, omdat verificatie nog moest plaatsvinden, dat op dat moment nog niet te doen.

Het BT wil de communicatie met familieleden uiterst zorgvuldig laten plaatsvinden. Het verifiëren van de slachtoffergegevens speelt daardoor een belangrijke rol. Op verschillende momenten worden telefoonnummers geopend waar ook de familie van slachtoffers zich kan melden. Besloten wordt om opvolging van het contact met de familie door familierechercheurs van de politie te laten plaatsvinden. Daarentegen is men zich er van bewust dat zich telefonisch personen kunnen melden die zich voordoen als familielid maar dit niet zijn.

Daarom wordt aanvullend besloten om telefonisch geen informatie te geven maar op basis van de bekendheid van de geverifieerde namen en gegevens van de slachtoffers contact te zoeken met de familie. Telefonische vragen worden doorgezet naar de politie.

De gezagsdriehoek, als kleiner besluitvormend orgaan binnen het BT, wekt bij enkele deelnemers aan het BT weerstand op. Ook op ambtelijk niveau noemen enkelen dit ongewenst. Als belangrijkste motief hiervoor voert men aan dat men wel verantwoordelijk wordt gemaakt voor de uitvoering van de besluiten die in de gezagsdriehoek zijn genomen maar geen invloed heeft gehad op het besluitvormingsproces. Binnen het BT worden deze bezwaren ook kenbaar gemaakt. Na overweging leidt dit niet tot een andere werkwijze. Het argument hiervoor is dat de verantwoordelijkheden in het kader van de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde anders zijn belegd dan bij de handhaving van de openbare orde en de hulpverlening. Tevens wordt hier informatie gedeeld waarvoor men bevoegd moet zijn om hiervan kennis te nemen. Om deze verantwoordelijkheden in te kunnen vullen is men van mening dat de gezagsdriehoek noodzakelijk is.

Binnen de driehoek hebben de deelnemers op verschillende onderwerpen andere opvattingen, ingegeven door de eigen rol en verantwoordelijkheid. Dit blijkt in de eerste plaats uit het verschil in opvatting over het moment waarop informatie kan worden gecommuniceerd. Dit kan worden geïllustreerd wanneer sprake is van de bomdreiging. De burgemeester wenst hierbij zo snel mogelijk het publiek te informeren over de aanleiding van de ontruiming.

Van de zijde van de politie en het Openbaar Ministerie wordt in de driehoek aangegeven om de term explosieven te vermijden in de persconferentie als reden voor het ontruimen van de drie winkelcentra. Dit gebeurt zowel vanuit de optiek van opsporingsbelang als ook van om mogelijke paniek bij het publiek te vermijden. Na discussie besluit de burgemeester het publiek hierover toch te informeren.

Een tweede onderwerp raakt de beeldvorming en onrust die wordt veroorzaakt, zo wordt aangedragen vanuit de voorlichters, doordat de overleden slachtoffers tot 02:30 uur in 'De Ridderhof' blijven liggen. De slachtoffers zijn daar nog steeds vanwege het sporenonderzoek dat in 'De Ridderhof' plaatsvindt. Van de kant van de gemeente wordt druk uitgeoefend het onderzoek te bespoedigen. Men wil de oorzaak voor de onrust, ingegeven door de eigen verantwoordelijkheid voor de openbare orde, zo spoedig mogelijk wegnemen. Het Openbaar Ministerie en de politie zijn, hoewel men ook daar inzet op het zo spoedig mogelijk identificeren en bergen van slachtoffers, 'gebonden' aan zorgvuldige procedures in het kader van een gedegen justitieel onderzoek. Uiteindelijk worden deze slachtoffers pas na afronding van het onderzoek vervoerd naar het Nederlands Forensisch Instituut (NFI) in Rijswijk.

Het BT dient naast de afhandeling van het schietincident regie te voeren op de maatregelen die samenhangen met de bomdreiging. In het BT vindt discussie plaats over de omvang van de te treffen maatregelen rondom de winkelcentra.

In de brief van de dader wordt expliciet gesproken over drie winkelcentra, 'Aarhof', 'De Herenhof' en 'Atlas'. Binnen het BT vraagt men zich, rond 18:00 uur af of de maatregel om te ontruimen ook niet moet worden toegepast op 'De Ridderhof'.

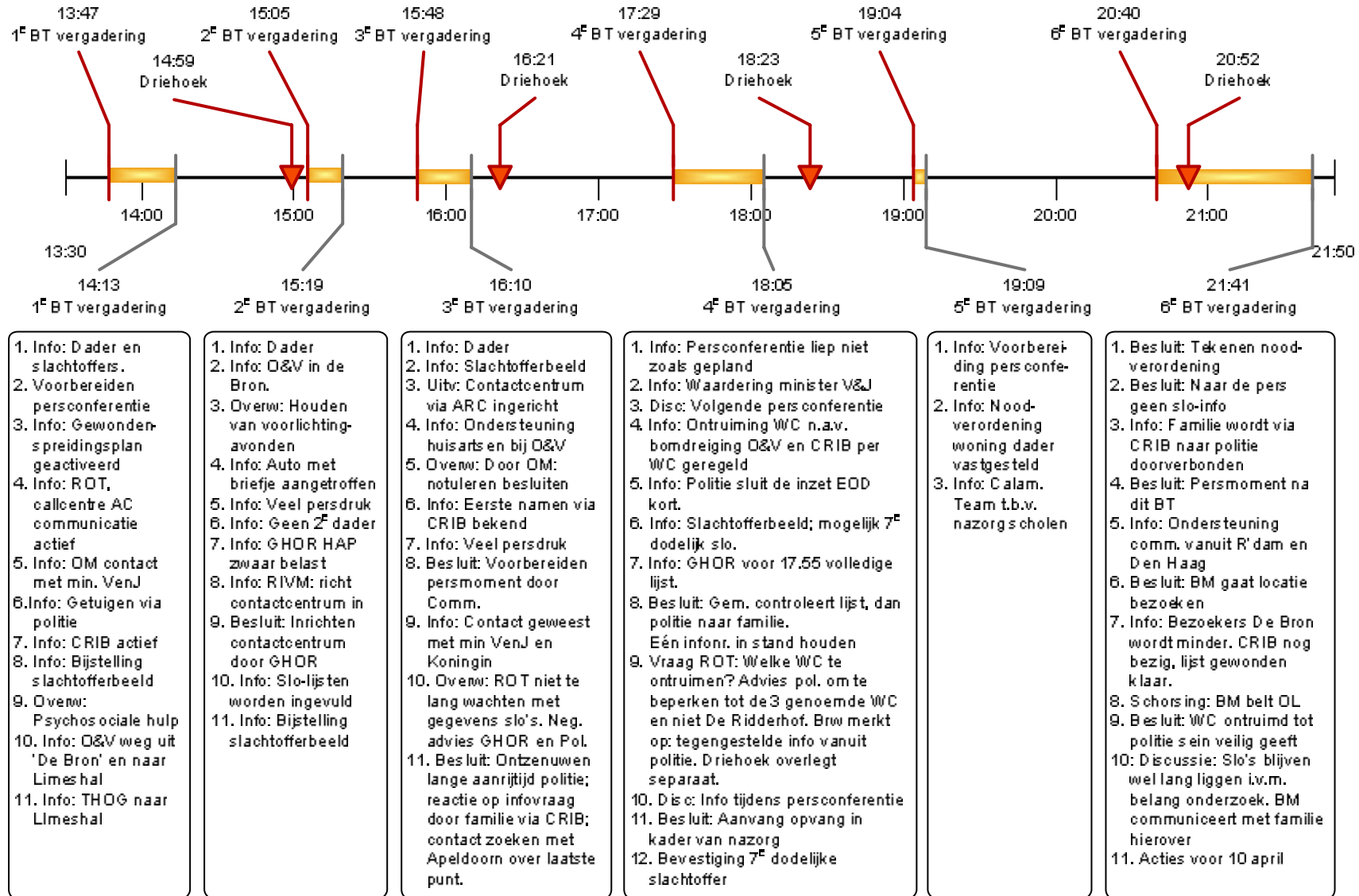
De discussie wordt voorgezet in een ingelast overleg van de gezagsdriehoek. Hierin valt het besluit om 'De Ridderhof' niet te ontruimen waarna het besluit binnen het BT wordt kenbaar gemaakt. Vervolgens wordt het ROT belast met het uitvoeren van de noodzakelijke maatregelen. Op dezelfde wijze wordt in het driehoeksoverleg het besluit genomen voor een noodverordening rondom de woning van de dader en wordt dit besluit aansluitend in het BT meegedeeld.

Het verschil in eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers aan de gezagsdriehoek leidt niet alleen tot dilemma's maar kent ook voordelen.

Wanneer het LUMC weigert antwoord te geven op de vraag of binnen het ziekenhuis een (zevende) slachtoffer is overleden, maken deelnemers individueel gebruik van hun eigen escalatiemogelijkheden om zo het ziekenhuis te bewegen om medewerking te verlenen.

De gezagsdriehoek formuleert de opdracht aan het TGO en de SGBO waarbij de taakaccenten liggen onder meer op de vaststelling van de identiteit van de slachtoffers, de opsporing, de communicatie, de opvang van de betrokken politiemensen en als specifieke politietaak, de slachtofferbegeleiding door familierechercheurs.

Een overzicht van de vergadermomenten en acties van het BT is opgenomen in figuur 12.



Figuur 12. Overzicht van de vergadermomenten en acties van het BT

In de dagen daarna richt het Bestuurlijk Overleg Schietincident, de opvolger van het BT, zich vooral op het laten organiseren en begeleiden van de herdenkingen met daarbij het bezoek van hoogwaardigheidsbekleders en de nazorg aan de betrokkenen. De gezagsdriehoek is vanuit het veiligheidsaspect eveneens actief in de voorbereiding van de herdenkingen en richt zich daarnaast op het opsporingsonderzoek. Bij het opsporingsonderzoek ligt de nadruk op het achterhalen van de toedracht van het schietincident, het definitief vaststellen of al dan niet sprake is van een tweede dader en het maken van een profiel van de overleden dader.

4.6. Informatiemanagement

Informatiemanagement is een ketenproces. De hoofdstructuur van de rampenbestrijding is hiërarchisch van structuur.

Door informatie die bij ene gebruiker beschikbaar is in te voeren in een netcentrisch systeem, hebben andere gebruikers die op het systeem zijn aangesloten zonder vertraging toegang tot die informatie. Het Landelijk Crisismanagementsysteem of LCMS is een dergelijk netcentrisch systeem. Gebruik van het LCMS is beschermd met een inlognaam en wachtwoord.

Wanneer een team geen of in beperkte mate informatie deelt met andere teams heeft dat gevolgen voor het kunnen uitvoeren van de taken van deze teams. Zij baseren hun beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming immers op de op dat moment beschikbare informatie. Informatie wordt dus niet alleen voor gebruik door het eigen team ingevoerd, maar juist ook voor de overige teams die op dat moment actief zijn. Hier ligt dan ook de focus voor deze paragraaf.

Bevindingen

Prioriteiten en informatiemanagement

Direct na de eerste melding van het incident op de meldkamer worden de eerste informatievragen geformuleerd: Is er sprake van één of van meerdere daders, wat is het aantal gewonden, hoe en waar worden de betrokkenen opgevangen. De onderwerpen één of meerdere daders en de aantallen doden en gewonden zijn hieronder gebruikt om de verschillen in beschikbare informatie bij de betrokken onderdelen van de crisisbeheersingsorganisatie tijdens en vlak na het incident inzichtelijk te maken.

Aantal daders

Regelmatig komt er informatie binnen in de meldkamer over het signalement van de dader(s).

Twee minuten na de eerste melding van de schietpartij om 12:09 uur door een getuige een eerste signalement gegeven van de dader. De meldkamer noteert dit in GMS. Een getuige meldt dat de dader een 'jonge gozer' is, rond de 20 jaar en blank.

Alle melders, (onder hen ook een collega van de politie Haaglanden) die in de eerste tien minuten de meldkamer bellen spreken van één dader.

Naast de signalementen van de mogelijke dader leggen de centralisten in GMS vast dat de dader overleden zou zijn. Dit gebeurt vanaf 12:15 uur drie maal binnen een tijdsbestek van vier minuten.

Een eerste aanwijzing dat mogelijk sprake is van een tweede dader komt van een getuige die om 12:23 uur de meldkamer belt en zegt: *'Ik zag een donker getinte man een personenauto aanhouden'*. De getuige geeft daarbij ook het kenteken van de auto op. Op datzelfde tijdstip meldt een andere getuige dat er nog steeds geschoten wordt. Beide meldingen noteren de centralisten in GMS.

Een andere getuige meldt om 12:29 uur aan de centralist dat hij foto's heeft gemaakt van de twee mogelijke daders⁶⁰. Ook dit wordt opgenomen in GMS.

Om 12:35 uur en 12:40 uur, arriveren de beide CaCo's op de meldkamer. Na aankomst verdelen zij de werkzaamheden en gaan aan het werk. De beide CaCo's zorgen ervoor dat alle centralisten hetzelfde beeld krijgen van het incident. Het LCMS wordt door geen van beide CaCo's gestart, men heeft het daarvoor te druk⁶¹. De centralisten hebben geen toegang tot LCMS.

Tien minuten later, om 12:50 uur, meldt een getuige aan de centralist van de politie *'sig. man blank 180 lang, kort donker haar lichte camouflage broek, do jas, groot geweer bij zich verdwenen onbekend waar heen.'*

Een andere getuige meldt vier minuten later *'Negroïde man, blauw vest, weg richting westen in auto weg.'* Het weggrijden van de dader wordt een minuut later herhaald door een getuige die meldt *'mogelijk dader weg in klein model blauwe auto.'*

De informatie over de dader of daders, die alleen op de meldkamer beschikbaar is, wordt niet in het LCMS opgenomen omdat het LCMS op de meldkamer niet is opgestart.

CaCo 2 deelt de informatie, inclusief het hieronder beschreven slachtofferbeeld, die op dat moment bij de meldkamer bekend is om 13:15 uur mondeling met de Operationeel Leider⁶². Tegelijkertijd meldt de DC, vanuit 'De Ridderhof', aan de plvKC, dat er mogelijk twee verdachten zijn, waarvan er één dood is. Van de tweede dader is niets bekend, maar mogelijk bevindt deze zich in een ambulance⁶³. Dit wordt niet in het LCMS genoteerd.⁶⁴ Tien minuten later meldt de DC, langs dezelfde weg, dat ter plaatse nog maar rekening gehouden wordt met één dader. Ook deze informatie komt niet in het LCMS terecht.

De andere onderdelen van de crisisorganisatie houden hierna nog enige tijd rekening met meerdere daders. De AC-POL laat de eenheden in het veld er op wijzen goed op hun eigen veiligheid te letten.

In het eerste ROT overleg, dat om 13:30 uur start, is nog altijd onzekerheid over het aantal daders⁶⁵. De staffunctionaris politie van het ROT registreert om 13:42 uur in het LCMS onder het thema ondersteuning politiezorg: *'meerdere daders, vluchtrichting onbekend'*.

⁶⁰Kladblok GMS.

⁶¹Interview met CaCo 1.

⁶²Tijdstip afgeleid uit interviews CaCo 2 en Operationeel Leider.

⁶³Logging Ridderhof BT politie Hollands Midden, blz. 1.

⁶⁴Is niet aangetroffen in LCMS.

⁶⁵Interview Operationeel Leider en verslag secretaris ROT.

De AC-POL verlaat direct na afloop van de ROT-vergadering de ROT-ruimte en gaat naar de SGBO voor het SGBO-overleg. Bij de start om 13:45 uur vertelt hij onder andere: *'meerdere daders, meerdere wapens'*.

In het tweede ROT overleg, dat om 14:00 uur start, meldt de AC-POL dat de politie nog steeds rekening houdt met een tweede dader. Tegelijkertijd is het BT er om 14:02 uur, op basis van de mededeling daarover door de DC aan de plvKC, zeker van dat er maar één dader is⁶⁶.

In het ROT wordt tijdens het tweede overleg een actiepoint voor de AC-POL genoteerd om te checken of er één dader is en of dit mag worden gecommuniceerd.⁶⁷ Om 14:14 uur registreert de informatiecoördinator van het ROT: *'er is waarschijnlijk maar één dader, die is overleden.'*

De Ovd-G, bij 'De Ridderhof', hoort in het eerste CoPI overleg om 13:50 uur dat er sprake is van één dader, vijftientig minuten na de melding hierover van de DC, vanaf dezelfde locatie, aan de plvKC.

Het actiepoint voor de AC-POL om na te gaan of de informatie dat sprake is van één dader verder gecommuniceerd mag worden, wordt in het ROT om 14:26 uur in LCMS opgenomen. Het ROT spreekt na dit tijdstip niet meer over de mogelijkheid van een tweede dader.

De Voorlichter van het ROT noteert op datzelfde moment in het LCMS het advies aan de burgemeester om te communiceren dat sprake is van één dader. Het is dan ongeveer twintig minuten voor aanvang van de eerste persconferentie.

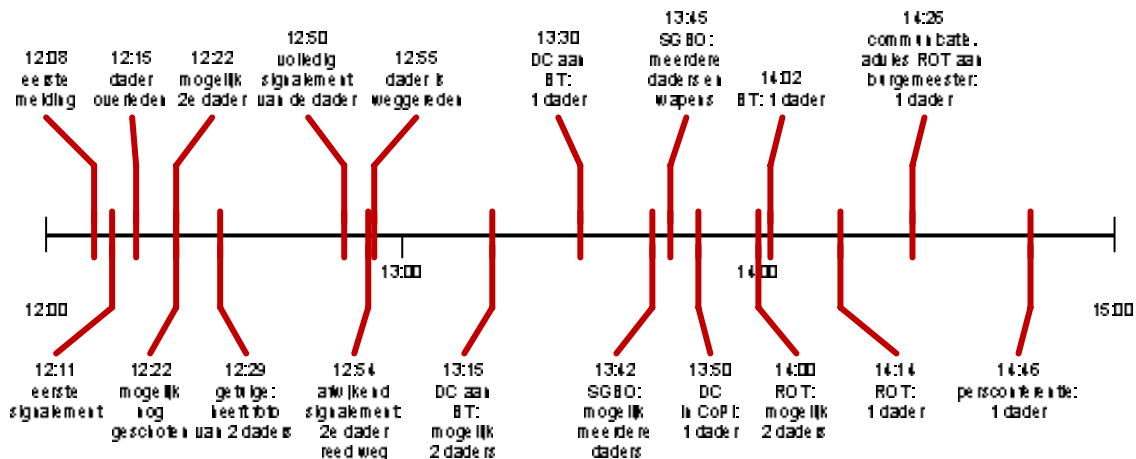
Twee minuten na dit advies tuitert de gemeente Alphen aan den Rijn onder het Twitteraccount, gemeenteraad: *'Er was één schutter. Het incident vond plaats bij de hoofdingang Ridderhof en op de promenade binnen. #schietincident'*.

In de eerste persconferentie meldt de burgemeester dat in 'De Ridderhof' een man met een automatisch vuurwapen om zich heen heeft geschoten. De burgemeester spreekt over de dader in enkelvoud. Later, tijdens het samenvatten van de persconferentie, spreekt de burgemeester nogmaals over de dader.

In het 2^e BT overleg dat om 15:06 uur is begonnen wordt om 15:11 uur gemeld dat er nog steeds geruchten over een 2^e dader zijn. Twintig minuten hierna, tuitert de gemeente Alpen aan den Rijn: *'OM: Het is 100% zeker dat er geen tweede dader of schutter is geweest.'*

⁶⁶Besluitenlijst gemeentelijk beleidsteam.

⁶⁷Verslag secretaris OT.



Figuur 13. Overzicht van de beelden over het aantal daders van 12:00 uur t/m 15:00 uur

Aantal slachtoffers

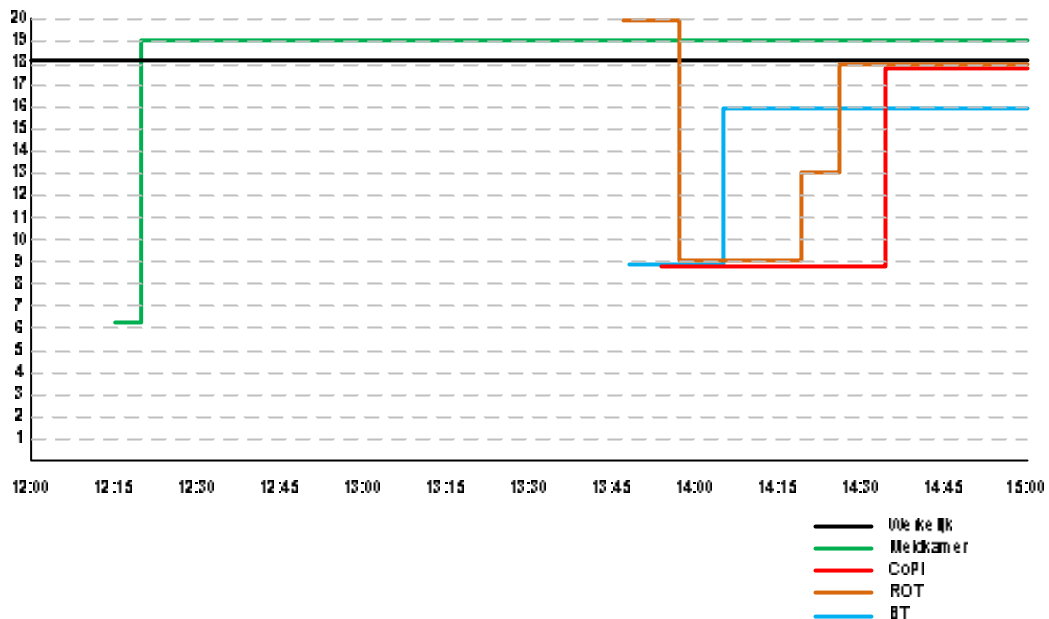
Informatie over slachtoffers wordt op meerdere plaatsen vastgelegd.

In het eerste uur noteert de meldkamer in GMS informatie over het aantal slachtoffers. Vanaf 13:27 uur voeren andere onderdelen van de crisisorganisatie in het LCMS slachtofferbeelden in. Zoals eerder in paragraaf 3.2.2 en 3.3.3 is beschreven wordt in de crisisorganisatie een andere werkwijze gehanteerd met de informatie over gewonde slachtoffers dan met de informatie over overleden slachtoffers. Dit onderscheid wordt daarom in deze paragraaf ook gemaakt.

Slachtofferbeeld gewonden

Op de meldkamer is vanaf het begin duidelijk dat er veel slachtoffers zijn. Om 12:13 uur registreert de meldkamer '6 gewonden tot nu toe'. Dit wordt zes minuten later gevolgd door: 'melder ca. 19 gewonden'. Een aantal dat zeer dicht bij het juiste aantal van achttien gewonden ligt CaCo 2 houdt gegevens met betrekking tot de slachtoffers bij op een whiteboard. Hij voert de gegevens niet in het LCMS in omdat het, naar zijn mening, ongewenst is dat anderen daarmee toegang zouden hebben tot de ingevoerde privacygevoelige gegevens⁶⁸.

⁶⁸Interview met CaCo 2.



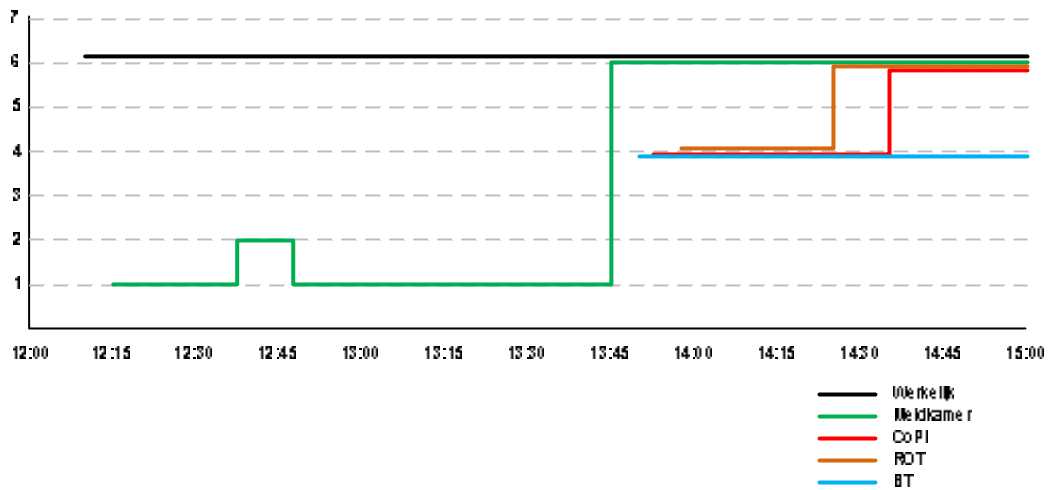
Figuur 14. Gewondenbeeld

Het CoPI gaat om 13:53 uur uit van negen gewonden. Datzelfde beeld heeft het BT. Het ROT daarentegen heeft om 13:46 uur een schatting gemaakt van vijftien tot twintig gewonden. Er is dan al, om 13:15 uur, contact geweest tussen de CaCo 2 en de OL waarbij hem het veel meer accurate meldkamerbeeld is verteld. Rond 14:00 uur stelt het ROT het aantal gewonden echter bij naar negen, het aantal dat ook door het BT en het CoPI wordt gehanteerd.

De sectie GHOR van het ROT meldt vier minuten later zestien gewonden. In het eerste BT overleg vlak daarna wordt nog het bijgestelde slachtofferbeeld van het ROT van negen slachtoffers gebruikt. De HS-GHOR noteert om 14:24 uur in het LCMS het juiste aantal van elf slachtoffers die in en om 'De Ridderhof' zijn aangetroffen en zeven die zelfstandig naar de huisartsenpost aan de Meteorolaan zijn gegaan, in totaal achttien gewonden. Dit aantal wordt in het LCMS opgemerkt in het BT. Het CoPI registreert dit aantal om 14:34 uur eveneens in het LCMS. Uit de beschikbare documenten blijkt echter dat in de actielijst van het BT het aantal van zestien gewonden wordt aangehouden, hoewel het juiste aantal van achttien gewonden het BT wel heeft bereikt⁶⁹.

Tijdens de eerste persconferentie, om 14:45 uur, meldt de burgemeester dat er op dat moment 'elf gewonden zijn, maar waarschijnlijk meer' omdat er ook mensen naar de huisartsenpost (HAP) zijn gegaan.

⁶⁹Logging Ridderhof BT politie Hollands Midden, blz. 2, 3^e alinea.



Figuur 15. Overledenenbeeld⁷⁰

De meldkamer registreert om 12:15 uur in GMS de eerste overledene⁷¹. De eerstvolgende melding spreekt van drie andere overledenen om 12:34 uur. Een half uur later meldt een eenheid van de politie dat er intussen zes overledenen zijn. Het CoPI (13:53), ROT (13:58) en BT (13:48) starten elk met het beeld dat er vier overledenen zijn. Zoals eerder is beschreven heeft CaCo 2 de OL dan een keer nader geïnformeerd. De HS- GHOR noteert om 14:19 uur in het LCMS dat zes mensen overleden zijn. Dit aantal in het LCMS wordt opgemerkt in het BT. Het CoPI registreert om 14:34 uur eveneens het aantal van zes overledenen.

Tijdens de eerste persconferentie meldt de burgemeester dat zes mensen zijn overleden.

⁷⁰Opmerking bij de grafiek: Bij de meldkamer wisselt het aantal overledenen doordat de informatie per discipline, apart in GMS is bijgehouden. Omdat een samengesteld beeld uit het LCMS ontbreekt verloopt de grafieklijn daarom eerst grillig.

⁷¹De dader.

4.7 Analyse

Leiding en coördinatie door de eerste leidinggevenden

De leiding en coördinatie bij de start van het incident vindt plaats vanuit een duidelijke visie op de wijze waarop de (eerste) noodzakelijke activiteiten moeten worden opgepakt. Snelheid van handelen en taakverdeling staan daarbij centraal.

De eerste fase wordt, ingegeven door de eerder genoemde prioriteiten van hulpverlening aan de slachtoffers en veiligheid, vooral gekenmerkt door het in gang zetten van de monodisciplinaire processen. Anders dan in de fase van het eerste optreden, zoals in hoofdstuk 3 is beschreven, treffen de OVD-P en de OVD-G elkaar reeds in een vroeg stadium voor overleg en delen zij hun beeld over de situatie in 'De Ridderhof'. Waarna zij, met het in acht nemen van de onderling gemaakte afspraken, overgaan tot hun eigen taakuitvoering.

De bewuste keuze van de DC om ter plaatse te gaan en de Ovd-P te ondersteunen wijkt af van de binnen de politie gangbare structuur bij grootschalig optreden, maar is weloverwogen. Deze wijze waarop beiden hun taken verdelen gebeurt op basis van duidelijke afspraken gemaakt over de taakverdeling. Op deze wijze wordt mogelijke verwarring binnen de politieorganisatie en bij de overige hulpdiensten te voorkomen.

De aanwezigheid van de DC heeft een tweetal effecten.

In de eerste plaats neemt de DC beslissingen die waarschijnlijk anders door het CoPI ter besluitvorming bij het ROT voorgelegd zouden worden of door de Ovd-P bij de AC-POL in de SGBO. De slagvaardigheid ter plaatse neemt hierdoor toe. Door het regulier contact dat hij onderhoudt met de plvKC zorgt hij ervoor dat zijn optreden binnen de bevelslijnen plaatsvindt.

In de tweede plaats vervult hij een informatiepositie. In de eerste fase van het incident is het informatieproces nog niet ingericht volgens de 'reguliere' lijn BT – ROT/SGBO – CoPI. Hierdoor wordt effectief voorzien in de informatiebehoefte van het BT totdat de reguliere informatielijn tot stand is gekomen. Het rechtstreekse contact vormt een pragmatische oplossing voor de behoefte aan informatie in de eerste periode van een incident waarop de reguliere communicatielijnen van de crisisbeheersingsorganisatie nog niet in werking zijn.

Binnen de geneeskundige hulpverlening is eveneens sprake van het verdelen van taken met betrekking tot leiding en coördinatie. Na aankomst van de tweede Ovd-G houdt de eerste Ovd-G de algehele leiding en coördinatie en stemt de geneeskundige hulpverlening in het CoPI multidisciplinair af met de andere hulpdiensten. De tweede Ovd krijgt de functionele leiding over de directe hulpverlening aan de slachtoffers in 'De Ridderhof' en het gewondentransport naar de ziekenhuizen.

Ten behoeve van een kwalitatieve triage van de aanwezige slachtoffers zet de eerste Ovd-G een van de MMT's in. Op basis van deze gegevens stuurt de verpleegkundige van de eerste ambulance later de opkomende ambulances naar die slachtoffers die de grootste prioriteit hebben om naar een ziekenhuis vervoerd te worden.

Daarmee zijn de noodzakelijke processen voor het verkrijgen van een beeld van het aantal slachtoffers, de ernst van hun verwondingen en de daaruit voortvloeiende prioritering in het transport van hen naar de ziekenhuizen afdoende door de OvD-G in gang gezet.

Voor de slachtoffers die op eigen gelegenheid naar de huisartsenpost zijn gegaan, zet de OvD-G het tweede MMT in. Deze controleren de slachtoffers op noodzaak van hospitalisering en stemmen dit af met de tweede OvD-G. Van de op de HAP aanwezige slachtoffers worden uiteindelijk nog zeven personen naar een ziekenhuis vervoerd.

Analyse CoPI 'De Ridderhof'

Kenmerkend voor het optreden van het CoPI 'De Ridderhof' is een doelgerichte operationele coördinatie van de activiteiten die door de verschillende disciplines al vanaf de alarmering in gang zijn gezet. Men heeft daarbij een helder zicht op de eigen taken en taken van de andere teamleden en organisatieonderdelen binnen de rampenbestrijdingorganisatie. Ondanks de eerste hectische fase komt men mede hierdoor vlot tot prioritering van de acties en de wijze waarop hier aan uitvoering moet worden gegeven. In goed overleg worden besluiten genomen en eventuele knelpunten, bijvoorbeeld over de keuze van de opvanglocatie en het ontruimen van 'De Ridderhof'. Hoewel er op enkele momenten geen contact is tussen de leder CoPI en de OL van het ROT verloopt de communicatie met de (functionarissen van) andere organisatieonderdelen goed.

Analyse CoPI 'bomdreiging winkelcentra'

De coördinatie van de activiteiten rondom de bomdreiging naar de winkelcentra verlopen gestructureerd en volgens plan. Men houdt nadrukkelijk rekening met mogelijke explosies en men neemt direct preventieve maatregelen. Wanneer het ROT ontbonden wordt, ziet men het belang in van een coördinerende eenheid in relatie met het gemeentelijke proces Opvang en Verzorgen. Daarom betreft men een MOV bij het CoPI.

Analyse ROT

Het ROT is tijdens het eerste overleg om 13:30 uur snel vrijwel volledig aanwezig. Hoewel op dat moment de eerste beelden nog niet duidelijk zijn worden al snel de eerste aandachtspunten benoemd die vrijwel geheel in lijn liggen met die van het CoPI dat later, om 13:50 uur haar eerste overleg heeft. Naast de 'meer voor de hand liggende' activiteiten zoals het vervoeren van de slachtoffers, het faciliteren van het strafrechtelijke onderzoek, het opvangen van omstanders en getuigen en de communicatie over het incident heeft het ROT ook een bredere scope bij het benoemen van zijn prioriteiten zoals psychosociale nazorg. Ook legt men al vlot contact met het NCC.

Binnen het ROT bewaakt men de voortgang van de activiteiten die binnen de verschillende kolommen zijn uitgezet. Daarover is regelmatig overleg met betrokken organisaties en verantwoordelijke functionarissen. Als zodanig fungeert het ROT als 'draaischijf' tussen de bestuurlijke en operationele coördinatie.

Het COPI, het ROT en BT houden elkaar over het algemeen op de hoogte van de voortgang. Het feit dat de leden van het CoPI, het ROT en het BT een heldere focus hebben op de (wijze van)uitvoering van de noodzakelijke activiteiten binnen het eigen organisatieonderdeel komt de slagvaardigheid van de crisisorganisatie ten goede.

Een aandachtspunt is dat de uitvoering en de coördinatie niet op alle momenten ? zoals bij de ontruiming van 'De Ridderhof' vanwege mogelijke bomdreiging ? goed op elkaar aansluiten. Dit leidt overigens niet tot knelpunten.

Analyse van het optreden van het BT

Bij een incident zoals dat zich in Alphen aan den Rijn voordoet spelen in de coördinatie van de aanpak verschillende bestuurlijke taken en verantwoordelijkheden een rol. Naast de zorg voor de slachtoffers, de hulpverlening aan de gewonden en de opvang van getraumatiseerde getuigen is, vooral in de eerste uren na het schietincident nadrukkelijk sprake van een opsporingsbelang.

Analyse verhouding BT en gezagsdriehoek

De verschillende taken vertalen zich in de wijze waarop de crisisbestrijdingsorganisatie wordt in ingericht. Naast een BT speelt de lokale gezagsdriehoek een belangrijke rol in het bepalen van de strategie hoe het incident wordt aangepakt.

In de Alphenese gezagsdriehoek waaraan de burgemeester, de HOvJ en de korpschef van politie deelnemen wordt vanuit de optiek van het opsporingsbelang de te nemen acties bepaalt.

Uit het onderzoek blijkt dat op sommige momenten, naar de beleving van enkele deelnemers, het functioneren van het BT nadelig wordt beïnvloed door de overleggen van de gezagsdriehoek. De overleggen vinden gescheiden, maar wel aansluitend op elkaar plaats.

In de tekst van de Wvr komt de gezagsdriehoek niet voor. Toch is het functioneren van een gezagsdriehoek tijdens de crisisbestrijding niet ongewoon⁷².

Ook tijdens het incident op Koninginnedag 2009 in Apeldoorn waarbij door de bestuurder van een auto werd ingereeden op omstanders, is sprake van een gezagsdriehoek, zij het onder de benaming GBT -smal, waar besluiten met betrekking tot het justitiële traject werden besproken. Dit GBT -smal functioneerde naast een volledig GBT (het GBT -breed)⁷³

Hoewel de tekst van de Wvr niet spreekt over een gezagsdriehoek, is dit anders in de memorie van toelichting (MvT).

De toelichting heeft weliswaar betrekking op de bepalingen van een regionaal BT (RBT), maar laten zich evengoed lezen voor het gemeentelijk BT:

'De (hoofd)officier van justitie zal deel uitmaken van het regionale beleidsteam in de responsfase omdat bij iedere ramp of crisis vermoedelijk strafrechtelijke implicaties ontstaan.

De gezagsdriehoek blijft bestaan naast het RBT, waarbij in het geval van een bovenlokale ramp of crisis de voorzitter van de veiligheidsregio bij de handhaving van de openbare orde het gezag over de politie uitoefent.'

⁷²Het gezag over de politie is geregeld in de Politiewet.

⁷³Rapport 'Koninginnedag 2009 Apeldoorn', Inspectie OOV, blz. 33.

In dit deel van de toelichting wordt de verhouding tussen de (hoofd)officier van justitie en de burgemeester gezien vanuit het gezag over de politie bij de handhaving van de openbare orde beschreven.

Een volgende passage uit de MvT doet dit ten aanzien van de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde:

'Als het gaat om een situatie waarin opsporingsbelangen in het geding zijn, heeft de officier van justitie gezag over de politie en kan hij aan de politie de nodige aanwijzingen geven, in het kader van het optreden van de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde.'

Vervolgens beschrijft de wetgever op welke wijze tijdens een ramp of crisis moet worden omgegaan met verschillende belangen op basis waarvan de gezagsdriehoek beslist over de inzet van de politie.

'Er zijn nauwelijks rampen, crises of zware ongevallen denkbaar waarbij de strafrechtelijke handhaving niet aan de orde komt, in enig stadium van de respons. Ook als de strafrechtelijke component pas in tweede instantie een belangrijke rol gaat spelen, bijvoorbeeld omdat er eerst levensreddende werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, dan is het de taak van de Hoofdofficier van Justitie om de belangen van het strafrechtelijk onderzoek zoveel mogelijk veilig te stellen. In de lokale gezagsdriehoek stemmen de burgemeester, officier van justitie en politiechef het beleid over de taakuitvoering van de politie af.'

Ten slotte wordt in de MvT beschreven hoe de verhouding tussen het BT en de gezagsdriehoek moet worden gezien:

'De rol van het RBT laat de rol van de gezagsdriehoek voor de politie onverlet.

In de responsfase kan de gezagsdriehoek een functie hebben naast het RBT.

De deelnemers zijn de burgemeester, de officier van justitie en het hoofd van het territoriale onderdeel van het regionale politiekorps, binnen welks grondgebied de gemeente valt.

De gezagsdriehoek zal in voorkomende gevallen bijeen komen over de specifieke inzet van de politie: het kan nodig zijn om een afweging te maken tussen de verschillende

belangen die een rol spelen in betreffende crisis (openbare orde, veiligheid, handhaving rechtsorde), waarbij een besluit genomen moet worden over de uitvoering van de politietaak.

De gezagsdriehoek heeft eveneens een functie als er sprake is van zeer vertrouwelijke informatie, die alleen in deze kring van personen gedeeld kan worden.

De conclusies uit het overleg kunnen worden teruggekoppeld in het RBT.'

In Alphen zijn bovenbeschreven belangen nadrukkelijk aan de orde.

Naast een opsporingsbelang is sprake van specifieke inzet van de politie. Niet alleen in het kader van de reguliere taak van het bewaken van de openbare orde in en rondom 'De Ridderhof' en later rondom de overige drie ontruimde winkelcentra, maar ook in het kader van het bewaken en beveiligen.

Waarbij onder meer gedacht moet worden aan het beschermen van de woning van de ouders van de dader. Vooral deze laatste categorie van inzet is vertrouwelijk.

Het functioneren van een gezagsdriehoek naast een BT was hiermee niet alleen functioneel maar ook noodzakelijk.

Analyse informatiepositie van het BT

De vergaderingen van het BT zijn voor een belangrijk deel gevuld met het verkrijgen van informatie. De verkregen informatie wordt vervolgens intern, zowel binnen het BT als binnen de gezagsdriehoek beoordeeld. Dit leidt tot besluiten die, al dan niet breder, middels een persconferentie, kunnen worden gedeeld. Het BT weet zich hierin gesteund door een aantal voorlichters afkomstig van zowel de gemeente als van het Openbaar Ministerie. De voorlichters van de gemeente en het OM hebben met betrekking tot enkele onderwerpen een andere opvatting over de inhoudelijke informatie die naar buiten gebracht kan worden. Daarnaast bestaan tussen de burgemeester enerzijds en het OM en politie anderzijds verschillen van inzicht over het vrijgeven van slachtofferinformatie en het benoemen van een bomdreiging.

De verschillen zijn, op basis van de eigen verantwoordelijkheden en rollen, verklaarbaar. Hoewel dit binnen de gezagsdriehoek discussie geeft, leidt dit niet tot vertraging in de besluitvorming.

Het tweede onderwerp waar het BT zich op richt is, naast het verkrijgen van voldoende en valide informatie over het aantal slachtoffers. Groot belang wordt gehecht aan het uitsluitend gebruiken van geverifieerde informatie.

Twee factoren frustreren daarbij de voortgang.

In de eerste plaats blijkt de eerste lijst met namen en gegevens van gewonde slachtoffers niet aan het BT te zijn aangeboden maar, conform het daar aan toegekende belang, voor verificatie naar de daarmee belaste gemeenteambtenaren te zijn gegeven. Hoewel verificatie een belangrijk onderdeel is, ontstaat hierdoor niet de mogelijkheid voor het BT om zich een eerste globaal beeld te vormen over de samenstelling van de groep slachtoffers.

Daarnaast zorgt de (zeer) terughoudende wijze waarop vanuit de ziekenhuizen informatie wordt gegeven over de slachtoffers voor aanzienlijke vertraging in de communicatie omtrent de slachtoffers.

Analyse van de aansturing door het BT

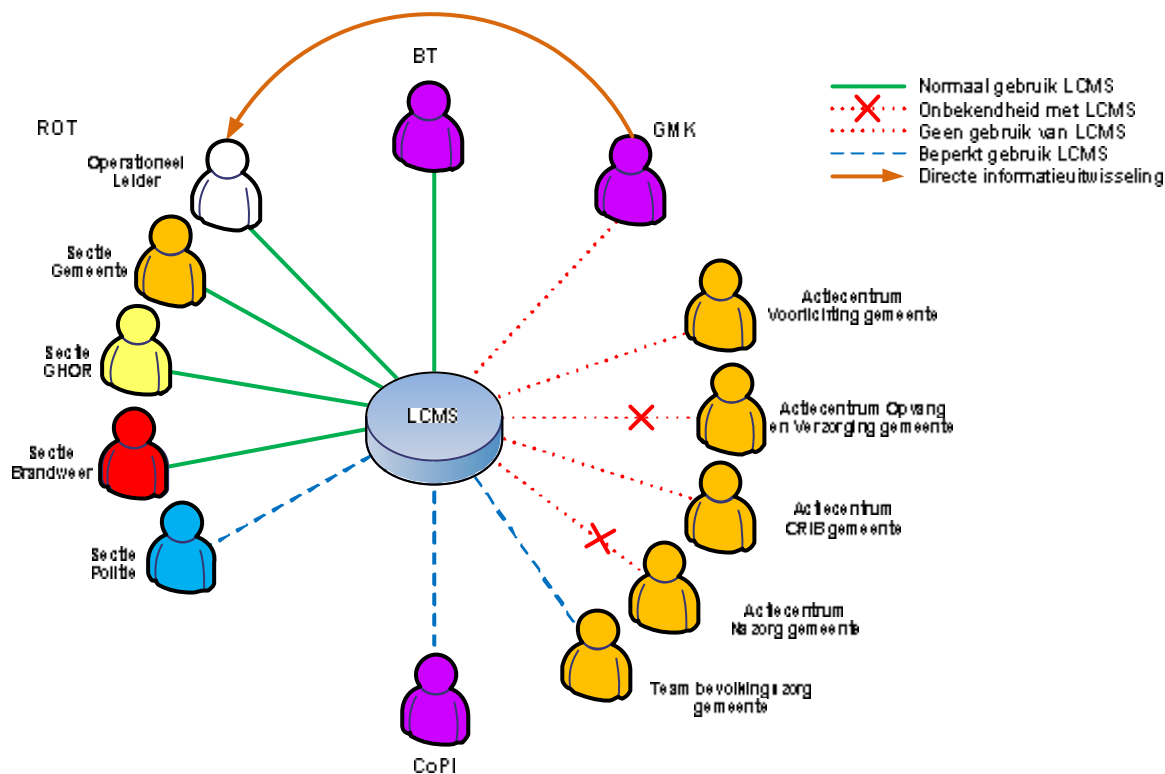
Het BT wordt vanuit het ROT door de OL geïnformeerd. Dit gebeurt tijdig waardoor ook direct kan worden ingegrepen. Bijvoorbeeld wanneer de opvanglocatie van de 'De Bron' in opdracht van het CoPI wordt opgeheven en wordt verplaatst naar 'De Limeshal'. Operationele informatie over de voortgang van het onderzoek in en om 'De Ridderhof', het slachtofferbeeld en ? in een later stadium ? de ontruiming van de drie andere winkelcentra vindt tijdig een weg naar het BT en wordt daardoor ook relatief snel bekend gemaakt naar het publiek.

Ten aanzien van de uitvoering van de genomen besluiten vertrouwt het beleidsteam op de uitvoering. Een cyclische benadering waarbij een BT-vergadering begint met het controleren van (de voortgang van) de uitvoering van eerder genoemde besluiten ontbreekt. Hierdoor wordt onvoldoende de verwarring onderkent die zich tussen de verschillende hulpdiensten, i.c. de GHOR en gemeentelijke diensten voordoen met betrekking tot de verificatie van de slachtoffergegevens.

Analyse van het informatiemanagement

De onderdelen van de crisisbeheersingsorganisatie delen informatie ter ondersteuning van het crisismanagement. Dit 'informatiemanagement' dient *de juiste informatie in de juiste vorm op het juiste moment beschikbaar te hebben voor de juiste personen, namelijk degenen die deze informatie nodig hebben*⁷⁴. Daartoe maakt men gebruik van het LCMS. Voorwaarde voor succesvol informatiemanagement is dat elk onderdeel van de crisisbeheersingsorganisatie de beschikking heeft over LCMS en het ook daadwerkelijk gebruikt. Hiervan is tijdens het schietincident geen sprake.

⁷⁴Blauwdruk Bedrijfsvoering Informatiemanagement (operationeel), 3.2 concept, Veiligheidsregio Hollands Midden.



Figuur 16. Feitelijke inrichting van het informatiemanagement

Bovenstaand schema geeft weer hoe het informatiemanagement via LCMS bij het schietincident is georganiseerd. Sommige onderdelen hebben geen toegang tot LCMS of maken daarvan niet of maar beperkt gebruik. Daardoor is geen integraal informatiebeeld beschikbaar, is soms niet duidelijk waarvan informatie afkomstig is, komt informatie te laat beschikbaar of wordt niet multidisciplinair gedeeld. Zo is lange tijd een divers beeld aanwezig over het aantal daders terwijl de DC daarover al een besluit had genomen. Ook lopen de beelden over het aantal dodelijke en gewonde slachtoffers gedurende het verloop van het incident zeer uiteen, zoals de figuren 13 en 14 in paragraaf 4.6 laten zien. Het crisismanagement dat uit gaat van betrouwbare informatie die voldoet aan de geformuleerde uitgangspunten ondervindt daarvan hinder. Bij het CoPI is in tijdens het tweede CoPI overleg het besluit genomen helemaal niets meer in het LCMS in te voeren.

Aanleiding voor dit besluit is dat in het LCMS opsporingsinformatie was ingevoerd door het CoPI en ROT. Dit is aanleiding voor de AC SGBO om te besluiten dergelijke informatie buiten het LCMS te houden. Omdat relatief veel personen toegang hebben tot deze informatie besluit de AC om deze informatie niet in LCMS vast te leggen. Vanaf dat moment is een werkwijze gehanteerd om privacygevoelige en opsporingsinformatie niet in LCMS op te nemen. Wel is deze informatie opgenomen in het SGBO-journaal en is deze informatie mondeling gedeeld in de SGBO en het ROT.

De sectie politie van het ROT heeft als gevolg van dit besluit geen politie-informatie meer in LCMS ingevoerd. Het besluit is door het CoPI breder uitgelegd dan alleen opsporingsinformatie. Het CoPI heeft namelijk helemaal niets meer ingevoerd.

Binnen de gemeentelijke crisisbeheersingsorganisatie wordt geen duidelijke structuur of procedure gehanteerd voor het delen van informatie. Tevens worden de beschikbare faciliteiten niet altijd voldoende benut, waardoor informatiedeling tussen de verschillende teams niet of slechts gedeeltelijk tot stand komt. De actiecentra hebben zeer beperkt toegang tot LCMS. Daar waar wel toegang kan worden verkregen met een code, vindt beperkt gebruik plaats, omdat men niet op de hoogte is van de werking van het systeem. In een dergelijke situatie dienen de gemeentelijke actiecentra via het team bevolkingszorg aansluiting te vinden bij de informatiestromen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding, zodat deze besluiten en acties kunnen afstemmen op basis van deze informatie. Tijdens het schietincident was hiervan beperkt sprake.

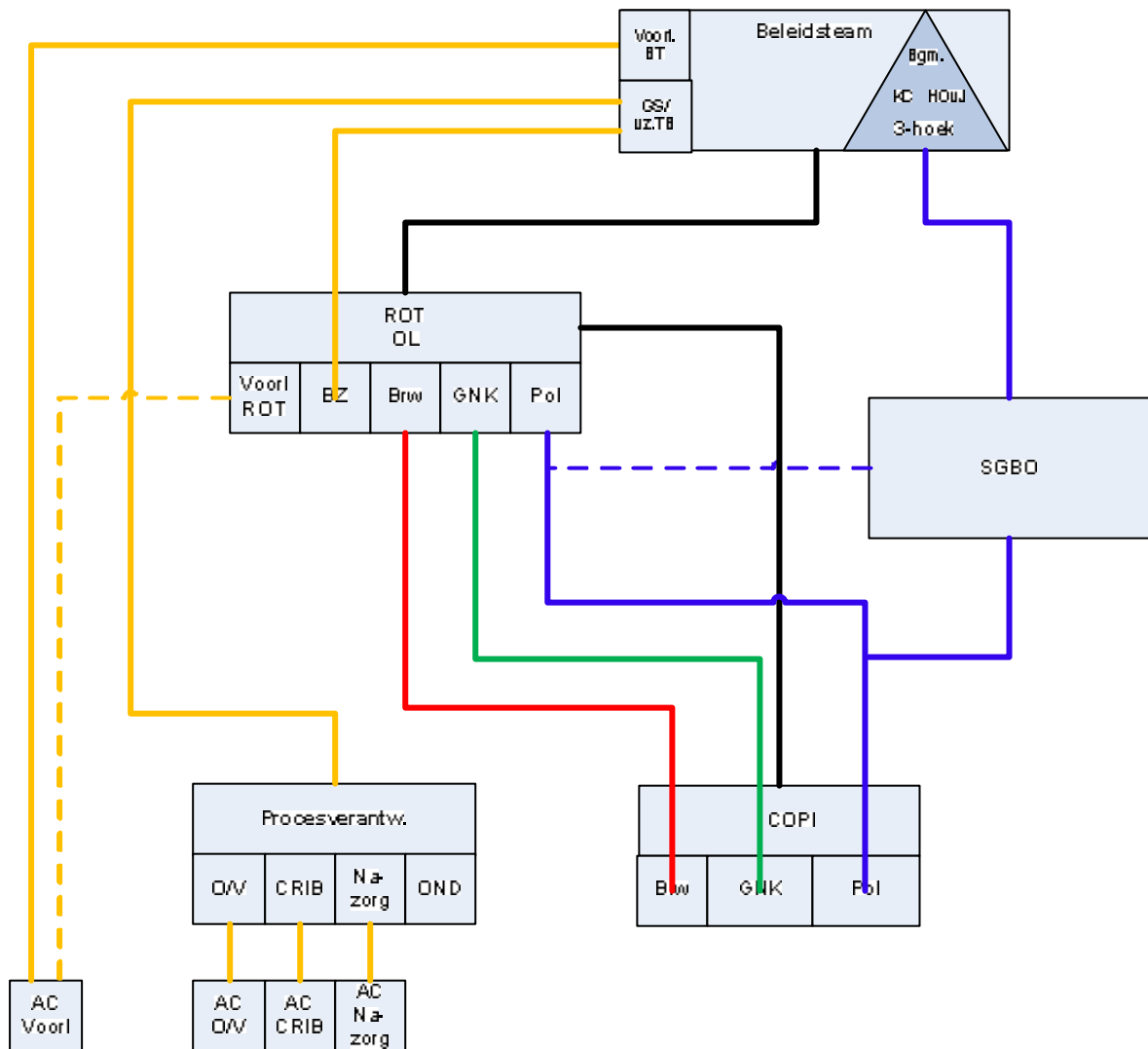
Bijlagen

Bijlage 1: Afkortingen

AC	Actiecentrum
AC-BZ	Algemeen Commandant BovolgingsZorg
AC-POL	Algemeen Commandant Politie
AMW	Algemeen Maatschappelijk Werk
AT	ArrestatieTeam
BMF	Bedrijf, Middelen en Facilitaire diensten
BOT	BedrijfsOpvangTeam
BT	BeleidsTeam
CaCo	Calamiteiten Coördinator
CBB	Coördinator Bewaken en Beveiligen
CCB	Conflict en CrisisBeheersing
CGOR	Centrum voor GezondheidsOnderzoek bij Rampen
CGV	Coördinator GewondenVervoer
CoPI	Commando Plaats Incident
CRIB	Centraal Registratie en InformatieBureau
DC	DistrictChef politie
DGBO	Districtsstaf Grootchalig en Bijzonder Optreden
EOD	Explosieven Opruimingsdienst Defensie
FD	Facilitaire Dienst
GBA	Gemeentelijke BasisAdministratie
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
GHOR	Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen
GMK	Gemeenschappelijke Meldkamer
GMS	Geïntegreerd Meldkamer Systeem
GNK-C	GeNeesKundige Combinatie
GRIP	Gecoördineerde Regionale IncidentenbestrijdingsProcedure
HAC	Hoofd ActieCentrum
HAP	HuisArtsenPost
HOvD	Hoofdofficier van Dienst
HOvJ	Hoofdofficier van Justitie
HS- GHOR	Hoofd Sectie GHOR
IAC	Informatie en AdviesCentrum
KLPD	Korps Landelijke PolitieDiensten
KMar	Koninklijke Marechaussee
LCMS	Landelijk CrisisManagementSysteem
LMAZ	Landelijke Meldkamer AmbulanceZorg
LOCC	Landelijk Operationeel CoördinatieCentrum
LPO	Leider Psychosociaal Opvangteam
MK	Meldkamer
MKA	Meldkamer Ambulancezorg
MKB	Meldkamer Brandweer
MKP	Meldkamer Politie
MMA	Medische Manager Ambulancezorg

MMT	Mobiel Medisch Team
MOV	Medewerker Openbare Veiligheid
NCTB	Nationaal Coördinator TerrorismeBestrijding
NCC	Nationaal CrisisCentrum
NFI	Nederlands Forensisch Instituut
NRK	Nederlandse Rode Kruis
OGS	Officier Gevaarlijke Stoffen
OL	Operationeel Leider
OvD	Officier van Dienst
OvD-B	Officier van Dienst - Brandweer
OvD-G	Officier van Dienst - Geneeskundig
OvD-P	Officier van Dienst - Politie
plvKC	Plaatsvervangend Korpschef van politie
PSHOR	PsychoSociale Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen
PSOT	PsychoSociaal Opvang Team
RIT	RampenIdentificatieTeam
RIVM	RijksInstituut voor Volksgezondheid en Milieu
RADAR	RAMPenbestrijding Doorlichtings ARrangement
RAV	Regionale AmbulanceVoorziening
RBT	Regionaal Beleidsteam
RCC	Regionaal CoördinatieCentrum
RCvD	Regionaal Commandant van Dienst
ROT	Regionaal Operationeel Team
SIGMA	Snel Inzetbare Groep ter Medische Assistentie
SMH	Spoedeisende Medische Hulpverlening
SGBO	Staf Grootschalig en Bijzonder Optreden
TBZ	Team BevolkingsZorg
TGO	Team Grootschalige Opsporing
Wvr	Wet veiligheidsregio's

Bijlage 2: Organogram crisisbeheersingsorganisatie



Figuur 17. Organogram van de crisisbeheersingsorganisatie ten tijde van het schietincident