

Protocol Acuut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

Vastgesteld: directieoverleg CVW 21 september 2016

Inleiding

Centrum Veilig Wonen (CVW) kan te maken krijgen met een Acuut Onveilige Situatie (AOS). Soms tot gevolg dat bewoners voor de veiligheid (tijdelijk) hun huis uit moeten. Daarnaast is het denkbaar dat er slachtoffers vallen door een AOS.

De definitie van een AOS is;

1. Er is sprake van een AOS wanneer de constructie van een pand, door welke oorzaak ook, dusdanig is aangetast dat er een direct risico voor bewoners of omwonenden bestaat.
2. De onveilige situatie biedt geen tijdsbestek om dit projectmatig te herstellen. Er moet onmiddellijk worden veiliggesteld.
3. Er is sprake van een AOS als de AOS bouwkundig expert bij zijn/haar beoordeling een situatie aantreft waarbij hij of zij het gebouw "liever niet zou willen betreden of duidelijk moeite heeft om onder een mogelijk vallend object te staan".
4. Bij een kleine verandering in de situatie kan er een calamiteit ontstaan. Bij kleine veranderingen in de situatie valt te denken aan zware regenval, windvlaag, een voorbij rijdende vrachtwagen of een lichte aardbeving, et cetera.
5. De ligging van het onveilige object is ook van belang. Er moeten rekenschap gehouden worden met het risico voor de openbare ruimte waar mogelijk ook gevaar is voor derden.

In dit protocol worden daarom drie processen stap voor stap beschreven hoe er gehandeld dient te worden op het moment dat er sprake is van een:

- A AOS, veiligstelling binnen 24 uur, inclusief eventuele vrijwillige evacuatie
- B AOS, met gedwongen evacuatie als gevolg
- C AOS, met slachtoffers als gevolg

Verderop in dit protocol staat beschreven hoe CVW omgaat met hard piket en wat de verschillende rollen binnen het proces inhouden.

Protocol Acuut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

A. 'Acuut Onveilige Situatie (AOS), veiligstelling binnen 24 uur'

1. Een melding van een AOS kan van 8.00 uur tot 22.00 uur per dag, 7 dagen per week gemeld worden bij CVW. Wanneer er AOS-en ontstaan als gevolg van een beving dan is er een 24/7 piketdienst binnen CVW ingesteld en treedt het "communicatieprotocol bij aardbevingen" in werking.
2. CVW neemt deze melding altijd serieus, ongeacht wie de melding doet, hoe vaak de melding gedaan is, op welk moment of via welk medium iemand een melding doet.
3. Wanneer een AOS melding binnenkomt wordt deze door het bewonerscontactcentrum (BCC) herkend als een AOS melding. De melding wordt meteen doorgezet naar de bewonersbegeleider AOS. Deze heeft consignatiedienst van 08:00 tot 22:00 uur, bereikbaar en beschikbaar zijn en uitrukdienst van 8.00 uur tot 20.00 uur, 7 dagen in de week. De bewonersbegeleider AOS stelt nadere vragen aan de melder volgens een zogeheten triagekaart. De triagekaart wordt gehanteerd om een zo objectief mogelijk beeld te vormen over de feitelijke situatie. Tevens wordt er gecheckt of er voor de desbetreffende woning reeds een schadedossier voorhanden is. In geval van twijfel over de aard van de melding begeeft de bewonersbegeleider zich altijd naar het adres. Daarnaast wordt aan de melder **altijd** het aanbod gedaan dat de bewonersbegeleider AOS zich naar het adres begeeft ook als daar geen directe aanleiding toe is. Op het moment dat de bewonersbegeleider AOS besluit naar het adres te gaan neemt deze ook contact op met een bouwinspecteur (ook deze heeft dezelfde consignatiedienst). Gezamenlijk gaan ze naar het adres. Na aankomst bij de melder bepalen de bewonersbegeleider AOS en de bouwinspecteur aan de hand van de aangetroffen situatie of het een AOS betreft en of deze ter plekke meteen kan worden veiliggesteld.
4. Wanneer de bouwinspecteur en bewonersbegeleider AOS van mening zijn dat de melding ongegrond is, wordt door de bewonersbegeleider AOS aan de melder in *begrijpelijke bewoordingen* uitgelegd waarom CVW van mening is dat de melding ongegrond is. Wanneer de bouwinspecteur in overleg met de bewonersbegeleider AOS bepaalt dat de AOS wél gegrond is schakelt de bouwinspecteur zonodig een constructeur in om de situatie per direct te beoordelen. De Bewonersbegeleider AOS geeft vervolgens uitleg over de situatie aan de bewoner(s).
5. Als de constructeur de woning heeft beoordeeld, deelt de constructeur de uitkomst met de bouwinspecteur en de bewonersbegeleider AOS. In bijzijn van de constructeur en de bouwinspecteur deelt de bewonersbegeleider AOS de bevinding

Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

vervolgwerkzaamheden en wordt door CVW (projectleider) een melding aan de gemeente gedaan.

B. Uitzonderingssituatie: gedwongen evacuatie als gevolg van een AOS

Indien, na stap A1 t/m A8 te hebben doorlopen, de noodzaak daartoe aanwezig is maar de bewoner(s) niet bereid is/zijn mee te werken aan de vrijwillige evacuatie wordt door de bewonersbegeleider AOS het interventieteam ingeschakeld. Met behulp van het interventie team wordt de Gemeente verzocht gebruik te maken van haar bevoegdheid om bewoners onder dwang te evacueren

Het interventieteam bestaat uit de volgende functies:

- a. Bewonersbegeleider AOS
- b. Gemeentelijk Programmamanager
- c. Communicatieadviseur
- d. Bouwinspecteur
- e. Projectleider AOS

De functies in dit interventieteam hebben consignatiedienst 08:00 – 20:00 uur; 7 dagen in de week. De piketfuncties binnen het interventieteam worden gebeld en geïnformeerd door de Bewonersbegeleider AOS.

6. De piketfunctionarissen gaan naar het opgegeven adres.

7. De bewonersbegeleider AOS alarmeert, in overleg met de Gemeentelijk Programmamanager, de piketdienst van de gemeente (Bouw en Woningtoezicht) en de NCG. Bereikbaarheid organiseren!

8. De Gemeentelijk Programmamanager informeert de burgemeester of de vervangende wethouder van de betreffende gemeente. Bereikbaarheid organiseren! Tevens stelt hij het CVW-directielid op piket op de hoogte.

9. De bewonersbegeleider AOS blijft te allen tijde zo dicht mogelijk in de buurt bij de bewoners om hen zoveel mogelijk op hun gemak te stellen en de situatie en het te doorlopen proces uit te leggen, voor zover de bewoner dat toestaat.

10. De Communicatieadviseur van CVW informeert de piketvoorlichters van de gemeente en NAM.

11. De Gemeentelijk Programmamanager geeft in bijzijn van de bouwinspecteur de gemeente het **advies** dat de woning geëvacueerd moet worden.

Protocol Acuut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

12. De burgemeester (of diens vervanger) neemt **de beslissing** tot wel/geen evacuatie. CVW heeft hierin enkel een adviesfunctie.

13. Bij evacuatie ondersteunt de bewonersbegeleider AOS de bewoners en zorgt voor vervangende huisvesting voor de bewoners en eventuele huisdieren.

14. De bouwinspecteur geeft de aannemer opdracht om de woning veilig te stellen en/of af te sluiten om te voorkomen dat derden in of rondom de woning kunnen komen.

C. Uitzonderingssituatie: 'Slachtoffers als gevolg van een Acuut Onveilige Situatie (AOS)'

Wanneer wordt gemeld/geconstateerd dat er slachtoffers zijn te betreuen als gevolg van het instorten van objecten of delen van een object wordt het interventieteam gealarmeerd door de bewonersbegeleider AOS. Het interventieteam bestaat uit de volgende functies:

- a. Bewonersbegeleider AOS
- b. Gemeentelijk Programmamanager
- c. Communicatieadviseur
- d. Bouwinspecteur
- e. Projectleider AOS

Er vanuit gaande dat 112 reeds is gebeld en de hulpdiensten onderweg zijn dan wel de slachtoffers reeds zijn beredderd en de hulpdiensten het gebied de woning hebben afgezet. Pas nadat de Hulpdiensten c.q. de Gemeente de locatie hebben vrij gegeven kan er onderzoek plaats vinden en kan door CVW worden nagegaan of er een oorzakelijk verband is met aardbevingen.

Indien op voorhand blijkt dat er slachtoffers te betreuen zijn wordt direct het directielid-op-piket geïnformeerd door de gemeentelijk programmamanager. Tegelijkertijd controleert de Gemeentelijk Programmanager of de burgemeester en/of locoburgemeester van de betreffende gemeente reeds op de hoogte zijn.

Onder leiding van het directielid-op-piket wordt het crisismanagementteam bijeen geroepen. De gemeentelijk programmamanager fungeert hierbij als liaison tussen het gemeentelijk crisisbeleidsteam en het crisismanagementteam van CVW.

Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

De piketfunctionarissen van het interventieteam gaan ter plaatse naar het opgegeven adres

Gezien de omstandigheden zal het vervolg van het proces gelijk zijn aan B aangezien de Gemeente onder de gegeven omstandigheden de verantwoordelijkheid heeft over de bewoners en eventuele evacuatie

Protocol Acuut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

Verschillende rollen

Bewonersbegeleider AOS

De Bewonersbegeleider AOS is de cruciale spil in de coördinatie en afhandeling van een AOS melding. Deze coördineert en regisseert het eerste uur na melding en zorgt dat andere relevante functionarissen en partijen ingezet worden. Daarna staat de bewonersbegeleider AOS de bewoners in alle facetten bij, geeft ondersteuning en biedt inzicht in de te nemen stappen. Hij verduidelijkt informatie wanneer blijkt dat bewoners dit nodig hebben. Hij biedt tevens perspectief in de fase na de afronding van de AOS.

Bouwinspecteur

De Bouwinspecteur beoordeelt technisch inhoudelijk of sprake is van een resterende AOS en geeft, indien noodzakelijk, de constructeur opdracht tot het doen van onderzoek aan de woning en, indien noodzakelijk, de aannemer opdracht tot het veiligstellen van de woning.

Gemeentelijk programmamanager

De Gemeentelijk Programmamanager leidt het interventieteam. Daarnaast is hij/zij in zijn rol bij een gedwongen evacuatie verantwoordelijk voor het informeren van de burgemeester of loco burgemeester. Zijn er slachtoffers gevallen en is het crisismanagementteam ingeschakeld, dan vervult de directie deze rol.

De Gemeentelijk Programmamanager rapporteert na de AOS, type B en C, met behulp van een tijdlijn over de stappen die zijn genomen aan alle betrokkenen binnen CVW (interventieteam én eventuele crisismanagementteam). De stappen op deze tijdlijn worden vervolgens in een bijeenkomst met alle betrokkenen geëvalueerd.

Constructeur

De constructeur van het betrokken expertise bureau wordt ingeroepen door de BI indien hij/zij samen met de BB geen uitspraak gegrond-ongegrond kan doen of als een constructie moet worden berekend e.d.

Communicatieadviseur

De Communicatieadviseur maakt onderdeel uit van het interventieteam. Hij/zij heeft met name de taak om de piketvoorlichters van de gemeente en NAM te informeren en contact te houden met de pers. Daarnaast valt het volgen van de (sociale) media ook onder de verantwoordelijkheid van deze medewerker.

Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

Directie

Ook de Directie heeft hard piket. Tenminste één van de directieleden is beschikbaar en bereikbaar in geval van een calamiteit of crisis. De Directie wordt bij een gedwongen uit huisplaatsing regelmatig geïnformeerd door de Gemeentelijk Programmamanager en de Communicatieadviseur. Deze functionarissen stemmen hierover onderling af. De Directie heeft, behalve bij een AOS met slachtoffers, in principe geen actieve zichtbare rol tijdens een AOS, maar kan worden ingeschakeld indien er geen overeenstemming bestaat over rolverdeling Gemeente-CVW, of indien er onduidelijkheid bestaat over ontruiming/evacuatie.

Projectleider AOS

De projectleider verzorgt de coördinatie en inzetplanning van betrokken medewerkers en externe partijen. Verzorgt, via contractmanagement, de contracten met betrokken externe partijen. Draagt, via het Vergunningenteam, zorg voor eventueel benodigde vergunningen. Is terplekke aanwezig indien de situatie, na overleg met de bewonersbegeleider AOS, daar aanleiding toe geeft. Draagt zorg voor de managementrapportages over de AOS en verzorgt de budgetbewaking, kostenbewaking en financiële afhandeling.