

Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

Vastgesteld d.d. 03 oktober 2017

Inleiding

Centrum Veilig Wonen (CVW) kan te maken krijgen met een Acut 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.

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

Protocol Acuut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

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. CVW is tot 20.00 uur telefonisch bereikbaar. Na 20.00 uur is een bandje te horen waarin wordt aangegeven dat bij levensbedreigende situaties altijd het alarmnummer 112 gebeld dient te worden. Rode-knopmeldingen via de website worden tot 22.00 uur opgepakt. 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 bewoner/eigenaar volgens een zogeheten triagekaart. De triagekaart wordt gehanteerd om een zo objectief mogelijk beeld te vormen over de feitelijke situatie. In het gesprek met de bewoner/eigenaar wordt benadrukt dat de melding enkel op veiligheid zal worden beoordeeld. Tevens wordt er gecheckt of er voor de desbetreffende woning reeds een schadedossier voorhanden is of is geweest. In geval van twijfel over de aard van de melding begeeft de bewonersbegeleider AOS zich altijd naar het adres. Daarnaast wordt aan de bewoner/eigenaar **altijd** het aanbod gedaan dat de bewonersbegeleider AOS zich naar het adres begeeft ook als daar geen directe aanleiding toe is. Na aankomst bij de bewoner/eigenaar bepaalt de bewonersbegeleider AOS aan de hand van de aangetroffen situatie en op basis van advies van het ingenieursbureau of het een AOS betreft en of deze ter plekke meteen kan worden veiliggesteld. Ingeval de melder geen toestemming geeft tot inspectie wordt door CVW de bevoegde Gemeente geïnformeerd hetgeen aan de melder wordt medegedeeld.

4. Wanneer de bewonersbegeleider AOS van mening is 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 bewonersbegeleider AOS bepaalt dat de AOS wél gegrond is schakelt hij een constructeur in om de situatie per direct te beoordelen. De bewonersbegeleider AOS geeft vervolgens uitleg over de situatie aan de bewoner(s).

Protocol Acuut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

Indien de AOS aardbeving gerelateerd is en er voor de betreffende woning geen schadedossier is of is geweest dan wordt het dossier verder in behandeling genomen als PRBE.

Is de oorzaak niet aardbeving gerelateerd dan wordt dit aan de bewoner medegedeeld/uitgelegd en is deze zelf verantwoordelijk voor eventuele vervolgwerkzaamheden en wordt door CVW (projectleider) een melding aan de gemeente gedaan. Tevens wordt de Nationaal Coördinator Groningen over de situatie geïnformeerd.

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 (CVW)
- b. Gemeentelijk Programmamanager (CVW)
- c. Communicatieadviseur (CVW)
- d. Projectleider AOS (CVW)

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). Bereikbaarheid organiseren! Tevens wordt de Nationaal Coördinator Groningen over de situatie geïnformeerd.

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.

Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

10. De Communicatieadviseur van CVW informeert de piketvoorlichters van de gemeente en NAM.
11. De Gemeentelijk Programmamanager geeft in bijzijn van de bewonersbegeleider AOS de gemeente het **advies** dat de woning geëvacueerd moet worden.
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 bewonersbegeleider AOS 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 Acut Onveilige Situatie (AOS)'

Wanneer wordt gemeld/geconstateerd dat er slachtoffers zijn te betreuren als gevolg van het instorten van objecten of delen van een object wordt meteen het alarmnummer 112 door het CVW gebeld en wordt het interventieteam gealarmeerd door de bewonersbegeleider AOS. Het interventieteam bestaat uit de volgende functies:

- a. Bewonersbegeleider AOS (CVW)
- b. Gemeentelijk Programmamanager (CVW)
- c. Communicatieadviseur (CVW)
- d. Projectleider AOS (CVW)

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. In dit geval is er een GRIP situatie. De Veiligheidsregio Groningen neemt in dit geval de gehele regie over! 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 betreuren zijn wordt direct het directielid-op-piket geïnformeerd door de gemeentelijk programmamanager van het CVW. Tegelijkertijd controleert de Gemeentelijk Programmanager of de

Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

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.

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 Acut 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.

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 tijdslijn over de stappen die zijn genomen aan alle betrokkenen binnen CVW (interventieteam én eventuele crisismanagementteam). De stappen op deze tijdslijn worden vervolgens in een bijeenkomst met alle betrokkenen geëvalueerd.

Constructeur

De constructeur van het betrokken expertise bureau wordt ingeroepen door de bewonersbegeleider AOS indien laatstgenoemde 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 Acuut 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.

Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie

Addendum op Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie inzake Buitengebied (bedoeld wordt de vastgestelde 1.800 schadeadressen).

Het projectteam (5.1.2e, 5.1.2e) wordt op de hoogte gebracht van elke melding van AOS en elke stap die hierna volgt.

Volgende stappen worden gevolgd vanaf punt A3 in het Protocol Acut Onveilige Situaties (AOS) en Evacuatie, dus vanaf dat de melding wordt opgepakt door de bewonersbegeleider AOS.

1. Zodra een bewonersbegeleider AOS besluit om naar het adres te gaan neemt deze altijd contact op met een onafhankelijk expertise-bureau (beschikt over bouwkundigen en constructeurs). De expert kan de situatie inschatten als een ongegrond melding of als een gegronde melding. Zij gaan altijd gezamenlijk naar het adres.
2. Bij een gegronde melding heeft de expert van het onafhankelijk expertise-bureau twee mogelijkheden:
 - Met zekerheid vast kunnen stellen dat de AOS niet gerelateerd is aan een beving.
 - Gevolg: De bewonersbegeleider AOS informeert de gemeente, overdracht AOS (via overdrachtsformulier, juridisch laten controleren). Na overdracht wordt de NCG geïnformeerd.
 - Twijfel of de AOS gerelateerd is aan een beving (=> hier dient het woord 'twijfel' te worden gebruikt, geen toezegging omtrent schade door beving)
 - Gevolg: Veiligstellen middels Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie inzake Buitengebied (=> na beoordelingsrapport mogelijk in gesprek met betreffende gemeente omtrent aansprakelijkheid veiligstelling).

De bewoner wordt continu geïnformeerd conform het Protocol Acut Onveilige Situatie (AOS) en Evacuatie inzake Buitengebied