

# Evaluatierapport de Jakke 8

Zwolle, 22 juni 2018

## Inhoudsopgave

---

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1    Renovatiwerkzaamheden .....	2
1.2    Begrippen .....	2
<b>2. Opdracht evaluatie.....</b>	<b>3</b>
2.1    Opdracht.....	3
2.1    Opzet methodiek evaluatierapport.....	3
2.2    Doelen evaluatie .....	7
<b>3. Uitkomsten onderzoek.....</b>	<b>8</b>
3.1    Aanpak van de vervuiling .....	8
3.2    Beeld-, oordeel- en besluitvorming .....	8
3.3    Communicatie.....	10
3.4    Documenteren .....	12
3.5    Hulpverlening.....	13
3.6    Openheid van zaken.....	13
3.7    Overmacht .....	13
3.8    Werkcultuur.....	14
3.9    Zelfreflectie (geleerde lessen) door de betrokkenen.....	14
3.10   Zelfreflectie (geleerde lessen) door de bestuurders.....	16
<b>4. Conclusies .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Aanbevelingen .....</b>	<b>18</b>
<b>Bijlagen .....</b>	<b>21</b>
Bijlage 1    Onderzoeksvragen .....	21
Bijlage 2    Bronvermelding .....	22
Bijlage 3    Overzicht functies die zijn geïnterviewd .....	23
Bijlage 4    Informatiebrief de Grienden.....	24

## 1. Inleiding

---

### 1.1 Renovatiewerkzaamheden

Op 1 mei 2017 is de uitvoering van de reconstructiewerkzaamheden in de wijk de Grienden in Wijhe gestart.

Het primaire doel is het verbeteren van de hemelwaterafvoer en de vuilwaterriolering, de verharding van de wegen en de openbare verlichting.

De werkzaamheden aan de verouderde riolering in de wijk de Grienden zijn op twee manieren uitgevoerd:

- De verouderde riolering is verwijderd.
- De verouderde riolering is met hardschuim opgevuld en daarmee afgesloten.

Daar waar mogelijk is de verouderde riolering weggehaald. Op plaatsen waar de verouderde riolering zich onder schuren en/of privé tuinen bevond, is vanwege de overlast besloten om de verouderde riolering te vullen met hardschuim. Door deze methode toe te passen voorkomt de gemeente dat oude betonbuizen mogelijk later instorten.

Op 26 januari 2018 is tijdens het vullen van een verouderde rioolbuis de huisaansluiting aan de Jakke 8 volgepompt met hardschuim. Met als gevolg dat dit hardschuim onder andere in de kruipruimte, het toilet en de badkamer terecht is gekomen. Dit heeft geleid tot overlast, verdriet en schade.

### 1.2 Begrippen

Om de leesbaarheid te vergroten gebruiken we de begrippen:

**Incident:** de gebeurtenis van 26 januari 2018 en de afhandeling tot 1 juni 2018.

**Bewoners:** de bewoners van de Jakke 8 in Wijhe.

**Direct betrokkenen:** de betrokkenen, zowel op het moment van het incident en direct daarna. Onder andere de uitvoerder, de toezichthouder namens de gemeente, de aannemer, de projectleider en de medewerkers van het team Fysieke Infrastructuur en Vastgoed van de gemeente Olst-Wijhe.

**Indirect betrokkenen:** de betrokkenen die op een later moment betrokken zijn bij het incident. Onder andere de medewerkers van de afdeling Communicatie, de medewerker van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling en overige medewerkers binnen de gemeente.

**Bestuurders:** de burgemeester in zijn rol van 'beslisser', 'boegbeeld' en 'burgervader' in de crisisorganisatie en zijn rol als portefeuillehouder Volksgezondheid en de verantwoordelijke wethouder als portefeuillehouder van het project.

Voor alle duidelijkheid, dit incident is geen ramp of crisis als bedoeld in artikel 1 van de Wet veiligheidsregio's.

## 2. Opdracht evaluatie

---

### 2.1 Opdracht

De gemeente Olst-Wijhe heeft opdracht gegeven tot het evalueren van onderstaande processen:

1. De inzet van de gemeente, de rol en het functioneren van de ambtelijke organisatie tijdens dit incident
2. De interactie c.q. communicatie tussen de ambtelijke organisatie, de verantwoordelijke bestuurders, de betrokken externe partijen (zoals de aannemer en de GGD IJsselland) en de bewoners van de Jakke 8 in Wijhe

De nadruk van de korte en bondige evaluatie ligt op onderstaande aandachtspunten:

- Waardoor is de problematiek bij de woning veroorzaakt?
- Wat is de rol en inbreng van de gemeente Olst-Wijhe geweest na de constatering van de problematiek bij de woning aan de Jakke 8 in Wijhe?
- Hoe verliep de communicatie tussen de ambtelijk opdrachtgever en de bestuurlijk verantwoordelijke portefeuillehouders na constatering van de problematiek?
- Hoe verliep de communicatie met de betrokken bewoners?
- Hoe zijn de risico's (in het bijzonder op het terrein van de volksgezondheid) gemanaged?

### 2.1 Opzet methodiek evaluatierapport

#### **Achtergrond Cuijpers Consultancy**

Cuijpers Consultancy is een opleidings-, trainings- en adviesbureau voor crisis-beheersing, rampen- en calamiteitenbestrijding.

Het bureau neemt als geaccrediteerd examinator examens af binnen de rampen-bestrijding en crisisbeheersing.

Daarnaast heeft het bureau ervaring met onder andere het evalueren van systeemtesten (met observaties) en feitelijke incidenten zoals een verdachte poederbrief in een gemeentehuis, een asbestbrand in het centrum van een gemeente, een brand in een parkeergarage/appartementencomplex en een hoogwatercalamiteit. Deze ervaringen hebben we gebruikt bij deze evaluatie.

#### **Uitgangspunten evaluatie**

Voor de rampenbestrijding en crisisbeheersing zijn generieke en specifieke uitgangspunten geformuleerd c.q. ontwikkeld.

- A. Het vermijden van de Crisisregelreflex (algemeen):

De reflex van een organisatie of bestuurder om bij een ramp, crisis of incident direct over te gaan tot het nemen van besluiten en/of het geven van opdrachten *zonder bewust te wegen wie hiertoe bevoegd is of hiervoor verantwoordelijk is.*

Met maatregelen worden alle soorten interventies bedoeld: het vorderen van mensen en materiaal, het geven van een gebod of verbod, het laten opruimen of saneren.

- B. Het vermijden van de Risicoregelreflex (algemeen):  
De reflex van de overheid of andere organisaties om na het publiek worden van een risico (al dan niet naar aanleiding van een incident) te besluiten tot het nemen van maatregelen om het risico te verminderen zonder de 'baten' en kosten van de maatregelen bewust te wegen.  
Met maatregelen worden alle soorten interventies bedoeld, dat wil zeggen zowel wet- en regelgeving als normstelling, extra toezicht of nieuwe voorzieningen/ protocollen.
- C. Bevolkingszorg op Orde 1.0 en 2.0 (specifiek als referentiekader voor hulpverlening aan burgers en bedrijven):  
Als referentiekader hanteert Bevolkingszorg op Orde 2.0:
- De samenleving heeft een eigen verantwoordelijkheid; er zijn grenzen aan de hulp door de overheid.
  - De overheid anticipeert, faciliteert en stimuleert de zelfredzaamheid van burgers en bedrijven. Hierdoor kan de overheid zich richten op de verminderd zelfredzamen.  
Onder zelfredzaamheid worden de handelingen verstaan die burgers verrichten ter voorbereiding op, tijdens en na acute crises om zichzelf te helpen en de gevolgen te beperken.
  - De overheid opereert meer vraaggericht en regisserend.
  - Binnen Crisiscommunicatie werken de deelnemers met de ISD of ISB-methodiek:
    - Informatieverstrekking
    - Schadebeperking
    - Duiding/betekenisgeving. De duiding of betekenisgeving is vooral een taak van de burgemeester of de verantwoordelijke wethouder.

Voor crisiscommunicatie is een aantal prestatie-eisen opgesteld:

#### Concretisering in prestatie-eisen

##### **Feitelijke informatie**

##### **Prestatie-eis Crisiscommunicatie (1)**

De overheid stimuleert vooraf en tijdens crises dat betrokkenen zichzelf en elkaar informeren.

##### **Prestatie-eis Crisiscommunicatie (2)**

Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar gesteld aan de betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen.

##### **Prestatie-eis Crisiscommunicatie (3)**

Iedere 30 minuten wordt via de (sociale) media en op geëigende momenten via andere middelen (zoals bewonersbrieven) mede op basis van behoeften van betrokkenen feitelijke informatie beschikbaar gesteld.

#### Instructie

##### Prestatie-eis Crisiscommunicatie (4)

Waar nodig worden aanvullend concrete instructies verstrekt en/of handelingsperspectieven geboden aan de betrokkenen.

#### Duiding

##### Prestatie-eis Crisiscommunicatie (5)

Binnen een uur komt de gemeente of burgemeester (het boegbeeld 'het gezicht van de overheid') met een proportionele reactie, die rekening houdt met de lokale impact en de vragen die onder de bevolking leven en afhankelijk van de situatie burgers op roept tot (zelf)redzaamheid.

##### Prestatie-eis Crisiscommunicatie (6)

Iedere 2 uur daarna duidt de gemeente of burgemeester (het boegbeeld 'het gezicht van de overheid'), afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis.

### Methoden evaluatie

Bij deze evaluatie hebben we de onderstaande methoden gehanteerd:

1. Algemeen uitgangspunt is om een evaluatierapport op te stellen op basis van feiten, dus zonder waardeoordeel ('goed of fout').
2. After Action Review (AAR), een veelgebruikte evaluatiemethodiek bij onder andere defensie, brandweer en Bevolkingszorg. Door middel van vijf sturende vragen komt de inzet van functies, teams, organisatie ter sprake:
  1. Wat is het plan van aanpak?
  2. Wat is er werkelijk gebeurd?
  3. Waarom is dit gebeurd?
  4. Wat heb je geleerd van dit incident?
  5. Wat wil je delen met anderen?

Wij hebben bij dit evaluatierapport in de geest van de AAR gewerkt. We streven ernaar dat de deelnemers zelf leer- en verbeterpunten formuleren. Aanvallen van een ander hebben we vermeden.

## AFTERACTION REVIEW

"Iedere fout is een unieke kans op verbetering"

leerarena@vrbzo.nl



- 1 **Wat was het plan?**  
en met welke risico's hielden we rekening?
- 2 **Wat is er werkelijk gebeurd?**
- 3 **Waarom gebeurde het?**  
wat ging goed en waarom?  
wat kan beter en hoe?
- 4 **Wat kunnen we als team van deze ervaring leren?**
- 5 **Zijn er geleerde lessen die we met anderen willen delen?** Intro en regels (z.o.z.)

**Intro en regels**

- Het is vertrouwelijk!
- Vrij van status en hiërarchie.
- Zonder waardeoordeel, zeg het zoals je het waarneemt en voelt.
- Aanvallen is niet toegestaan. Het gaat om leren en niet berispen!
- Toeschouwers alleen als iedereen dat wil.
- Het gaat vooral om het eigen handelen van het team.
- Maak eventueel aantekeningen voor jezelf.
- Tijdsduur, niet te lang!

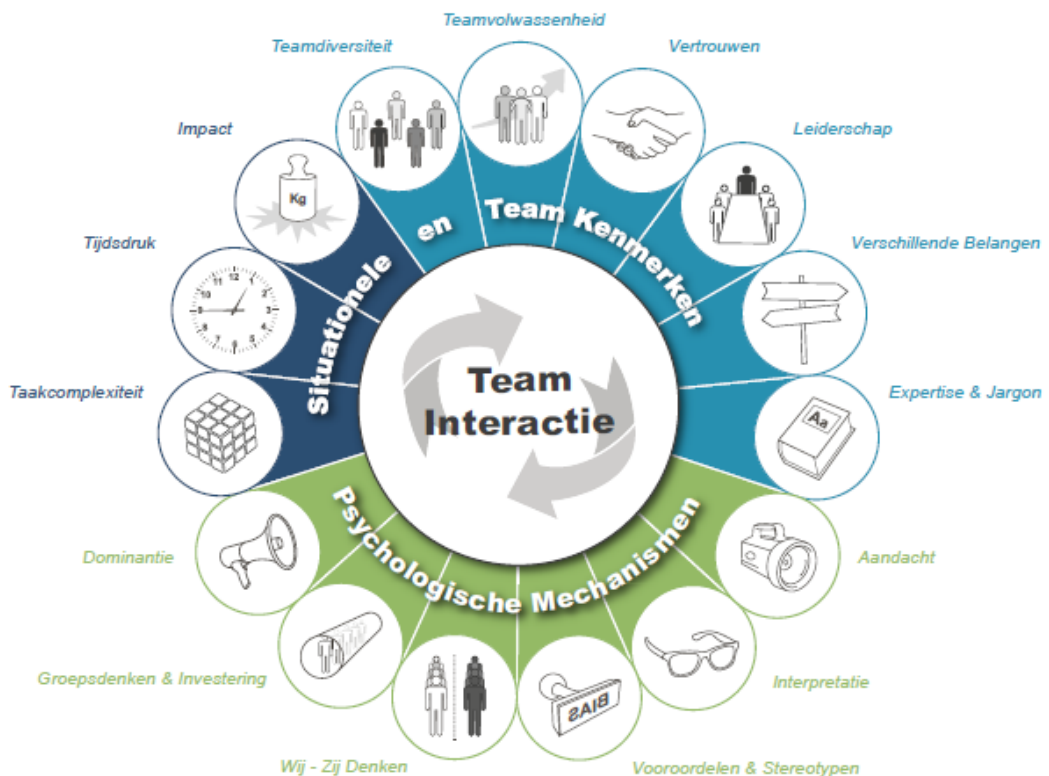
**Tips:**

- Laat het team praten!
- Waarom gebeurde het?  
Vraag door, 5 keer waarom!
- Stel een vraag!  
(in plaats van geef een mening).
- Focus op de kern  
(vanuit een positieve invalshoek).

3. Wij evalueren alleen functies, teams en/of organisaties. Dit wil dus zeggen dat wij geen personen of individuen evalueren.
4. Bij het evalueren van functies, teams en organisaties houden wij rekening met de aanwezige externe factoren die een functie, team of organisatie beïnvloeden (bias of vooroordelen).

Drie voorbeelden:

- Binnen een organisatie is altijd sprake van een bepaalde werkcultuur die de functie beïnvloedt.
- De dagelijkse manier van werken heeft grote invloed op de werkwijze bij een ramp, crisis of incident. Deze dagelijkse manier van werken is mede gebaseerd door de inhoud van de gevolgde (basis- en vervolg) scholingen. Binnen de gemeentelijke organisatie van Olst-Wijhe is een aantal medewerkers opgeleid, getraind en/of geoefend voor een taak en rol binnen de rampenbestrijdingsorganisatie.
- Verschillende factoren beïnvloeden het functioneren van een team of organisatie. Bij evaluaties vallen wij terug op MIRROR, ontwikkeld door TNO.



## **Bronnen**

Cuijpers Consultancy heeft zich bij het schrijven van dit evaluatierapport gebaseerd op de gegevens die de gemeente Olst-Wijhe ter beschikking heeft gesteld en op open bronnen zoals de websites van onder andere de gemeente Olst-Wijhe, Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding (NVBR), Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en diverse krantenartikelen.

Voor dit evaluatierapport hanteren wij een aantal onderzoeksvragen, gecategoriseerd in diverse onderwerpen.

In bijlage 1 vindt u de onderzoeksvragen.

Voor dit evaluatierapport hebben we een feiten- en documentenonderzoek gehouden. In bijlage 2 vindt u een overzicht de documenten die zijn gebruikt als bronnen voor dit evaluatierapport.

Daarnaast hebben we een aantal personen geïnterviewd, in persoon of telefonisch.

In bijlage 3 hebben we een overzicht opgenomen van de geïnterviewde personen.

Op grond van het feiten- en documentenonderzoek en de interviews komen we tot een aantal conclusies en aanbevelingen, die bijdragen aan het lerend vermogen van de organisatie.

## **2.2 Doelen evaluatie**

De doelen van deze evaluatie is het in kaart brengen van de lessen van dit incident voor de organisatie, het gezamenlijk functioneren van de crisisorganisatie en tot slot te komen tot aanbevelingen.

Het gaat om het leren (en niet om het berispen of aanvallen van een persoon, functie, team of organisatie).

De evaluatie beoogt geen beantwoording van de (juridische) schuldvraag of het bepalen van aansprakelijkheden van de genoemde partijen.



### 3. Uitkomsten onderzoek

---

#### 3.1 Aanpak van de vervuiling

De direct betrokkenen geven aan dat er voor een dergelijk incident geen generiek calamiteitenplan of protocol bekend is.

Voor het aantreffen van een (vermoedelijk) gevaarlijke stof zoals Formaldehyde staan veiligheidskaarten/chemiekaarten/instructies Omgaan met gevaarlijke stoffen Gevaar identificatienummer (GEVI) tot de beschikking.

Bij het vermoeden of aantreffen van een verhoogde concentratie is het gebruikelijk om de gevarezone te vermijden, de gevaarlijke stof verwijderd te houden van warmte en ontstekingsbronnen en te zorgen voor voldoende ventilatie.

Veiligheidskaarten geven ook het advies om deskundige hulp te raadplegen.

Tijdens de gebruikelijke ventilatie blijft het gewenste resultaat uit. Daarna is gestart met geforceerd ventileren van de woning en de kruipruimte. Hiervoor zijn extra voorzieningen aangebracht in de kruipruimte.

Nadat opnieuw de gewenste resultaten uitblijven, hebben de direct betrokkenen externe deskundigen zoals de GGD IJsselland en (later) het advies- en ingenieursbureau Tauw geconsulteerd.

#### 3.2 Beeld-, oordeel- en besluitvorming

##### **Beeld**

Bij de interviews komt naar voren dat de direct betrokken medewerkers een 'technisch' beeld hebben. Er is sprake van een verhoogde concentratie van Formaldehyde. Op grond van dit beeld hebben de direct betrokkenen aandacht besteed aan de gevolgen van de aangetroffen stof en de bijbehorende professionele handelingen om gevaren voor de gezondheid en milieu te voorkomen.

Bij het eerste beeld betrekken de direct betrokkenen niet de brandweer, de Veiligheidsregio IJsselland of de GGD IJsselland. De medewerker van de GGD geeft later aan dat zij een volledig(er) beeld kan krijgen als zij eerder tijdens de incidentbestrijding betrokken wordt en dat zij op grond van dit beeld over de noodzakelijke maatregelen kan adviseren.

De medewerkers hebben geen volledig 'empathisch' beeld van wat de aanwezigheid van een stof met Formaldehyde in een woning en het gedwongen verlaten van de woning betekent voor de bewoners.

De bewoners geven aan dat 'een damp in de woning op hun luchtwegen slaat en dat hun ogen beginnen te tranen'. Daarna zien de bewoners dat op een later moment medewerkers van de uitvoerder/aannemer dezelfde symptomen hebben na aanwezigheid in hun woning.

Ook zien ze op een gegeven moment mensen met gasmaskers en gaspakken in en bij hun woning.

### Oordeel

Vanaf het begin wijzen de direct betrokkenen twee contactpersonen aan voor de bewoners: één medewerker van Fysieke Infrastructuur en Vastgoed namens de gemeente en één medewerker namens de uitvoerder/aannemer.

Er zijn ruim twintig metingen verricht. Als een rode draad door het incident loopt omgaan met de verhoogde concentraties.

De direct betrokkenen willen enkele kernvragen beantwoorden:

- Hoe moeten de uitkomsten van de metingen en de verschillende waarden (MAC-waarde is de Maximaal Aanvaarde Concentratie van een (schadelijke) stof of MIC-waarde is de Maximale immissieconcentratie, waaraan de mensen mogen worden blootgesteld) worden geïnterpreteerd?
- Hoe kunnen de waarden naar een acceptabel niveau?
- Wat zijn de (vermeende) gezondheidsrisico's en de gevolgen op emotioneel gebied van de ontruiming?

Bij het beoordelen van de uiteenlopende berichtgevingen zien de direct betrokkenen het als hun taak om de voor- en nadelen en het tijdspad in kaart te brengen, voordat ze besluiten tot ingrijpende maatregelen.

Tijdens de interviews geven de direct betrokkenen aan dat ze een aantal momenten de overtuiging hebben gehad dat het probleem op korte termijn opgelost zou zijn en dat de bewoners dan terug naar hun woning kunnen.

Omstreeks 23 februari 2018 besluiten de direct betrokkenen de brandweer/de Veiligheidsregio IJsselland in te schakelen. Een medewerker van de veiligheidsregio verwijst naar de GGD IJsselland. Op 26 februari 2018 adviseert de GGD een leefluchtmeting te laten uitvoeren.

De gemeente vraagt het ingenieurs- en adviesbureau Tauw voor deze metingen. Tauw start op 27 februari 2018 met de metingen.

De direct betrokkenen onderschatten de impact van het incident voor de bewoners (in het bijzonder voor de kinderen). Ogenschijnlijk eenvoudige gebeurtenissen leiden tot maatregelen met emotionele, psychosociale, financiële en/of organisatorische gevolgen.

In het hardschuim bevindt zich de stof Formaldehyde. In open bronnen is veel informatie over Formaldehyde te vinden. Op [www.RIVM.nl](http://www.RIVM.nl) staat: '*Formaldehyde is een kankerverwekkende stof en is door het International Agency for Research on Cancer (IARC) ingedeeld als 'kankerverwekkend voor de mens'.*

Voor alle duidelijkheid:

In groep 1 zijn de stoffen opgenomen waarvan vaststaat dat deze carcinogeen zijn. Het IARC heeft Formaldehyde op grond van de laatste onderzoeken verplaatst van groep 2 (vermoedelijk kankerverwekkend) naar groep 1.

De medewerker van de GGD geeft aan dat in haar gesprek op 1 maart 2018 met de bewoners en onder andere de projectleider de stof Formaldehyde en de risico's op kanker door deze stof ter sprake zijn gekomen. Ze heeft de bewoners uitgelegd dat ze niet verwacht dat er een verhoogd kankerrisico is; er heeft een hoge, maar korte blootstelling plaatsgevonden.

Toonaangevende instanties zoals de Nederlandse Gezondheidsraad geven aan dat ze van mening zijn dat kans op kanker nihil is bij korte blootstelling aan Formaldehyde.

Uit de andere interviews en de informatiebrief is niet gebleken dat bij het beoordelen van het incident de informatie van open bronnen zoals het RIVM en de Gezondheidsraad meegenomen zijn.

Bij evaluaties van eerdere crises komt naar voren dat bewoners een acute en langdurige ontruiming van hun woning, een sanering hiervan en de aanwezigheid van (mogelijke) gezondheidsrisico als gevolg van een blootstelling aan een gevaarlijke stof als ingrijpend ervaren. De medewerker van GGD IJsselland spreekt tijdens het interview over het leed wat veroorzaakt is door dit incident.

### **Besluiten**

Voor de besluitvorming verwijzen wij naar de paragraaf Zelfreflectie (geleerde lessen) door de betrokkenen en bestuurders.

### **3.3 Communicatie**

Voor dit evaluatieverslag delen wij Communicatie in drieën:

- **Interne communicatie:** de communicatie binnen de gemeente (inclusief de door de gemeente ingezette bedrijven en organisaties)
- **Communicatie bestuurders:** de communicatie door en met de bestuurders
- **Externe communicatie:** de communicatie met de bewoners

#### **Interne communicatie:**

Vanaf het begin communiceren de direct betrokkenen intensief met elkaar. De communicatie verloopt op diverse manieren: mondeling, telefonisch, e-mail en via brieven. De initiële communicatie beperkt zich tot de direct betrokkenen; ze informeren bijvoorbeeld de afdeling Communicatie niet over het incident.

Tijdens het gehele incident hebben de direct en (later) de indirect betrokkenen intensief met elkaar gecommuniceerd en afspraken gemaakt.

#### **Communicatie bestuurders:**

De direct betrokkenen informeren de wethouder op korte termijn over het incident. De wethouder geeft aan dat hij daarna regelmatig is geïnformeerd en dat hij onder andere aanwezig is geweest bij een overleg met de GGD IJsselland. Hij heeft het beeld dat er tegenslagen zijn, maar dat de gemeente de problemen snel oplost.

De verantwoordelijke wethouder heeft de gemeenteraad over een onderdeel van de renovatie van de woonwijk verkeerd geïnformeerd. Deze omissie heeft de wethouder hersteld; hij heeft voor het verkeerd informeren aan de raad zijn excuses aangeboden met de mededeling dat er geen sprake is van opzet.

Dit onjuist informeren door de wethouder van de gemeenteraad betreft niet de hulpverlening op zich. Met andere woorden, de omissie betreft niet de aanpak van het incident en heeft de feitelijke hulpverlening aan de bewoners niet beïnvloed.

De direct betrokkenen en de verantwoordelijke wethouder hebben de burgemeester niet geïnformeerd. De burgemeester heeft in de week van 19 maart 2018 via een schoolproject (waarbij één van de kinderen van de bewoners betrokken is) kennis genomen van het incident.

Hierdoor mist de burgemeester vanaf het begin de mogelijkheid zijn rollen van 'beslisser', 'boegbeeld' en 'burgervader' in te vullen en een mening te vormen over de impact van het incident. De burgemeester geeft aan dat hij dan bijvoorbeeld het zoeken naar een verblijf- en woonruimte in de eigen gemeente een hogere prioriteit had gegeven.

### **Externe communicatie**

De betrokkenen hebben frequent contact met de bewoners. De communicatie verloopt op verschillende manieren: namelijk mondeling, telefonisch, e-mail en via brieven. De projectleider geeft aan dat hij regelmatig heeft gevraagd hoe de bewoners de communicatie met de 'gemeente' ervaren.

In het algemeen hebben de bewoners de communicatie met de betrokkenen als positief ervaren. De bewoners geven aan dat ze tevreden zijn over de projectleider en de medewerker van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.

Tijdens de interviews benadrukken zowel de burgemeester als de verantwoordelijke wethouder dat het bestuur van de gemeente Olst-Wijhe het persoonlijke contact met de inwoners hoog in het vaandel heeft.

De verantwoordelijke wethouder geeft aan dat hij tweemaal telefonisch contact met de bewoners heeft gehad. De burgemeester heeft geen contact gehad met de bewoners.

Volgens de direct betrokkenen hebben ze regelmatig bij de bewoners het verzoek neergelegd voor een persoonlijk contact met de bestuurders. Begrepen is dat de bewoners op dat moment geen behoefte hebben aan een dergelijk contact. De bestuurders laten zich leiden door de 'ontwijkende c.q. terughoudende' reacties van de bewoners.

De bewoners noemen een aantal verbeterpunten voor de communicatie:

- Na het ontdekken van hardschuim in de woning is één van de bewoners naar het gemeentehuis gegaan om het incident te melden en om hulp te vragen. Een medewerker van de gemeente staat de bewoner te woord, deelt haar mede dat er geen medewerker op dit moment aanwezig of bereikbaar is, geeft een formulier mee en wenst de bewoner een 'prettig weekend'. Gelet op de emoties bij de bewoner is dit verkeerd gevallen.
- De bewoners geven aan dat ze gevraagd hebben wie nu de contactpersoon is. Ze krijgen van meerdere personen antwoorden op de gestelde vragen; dit vertroebelt naar hun mening de communicatie. Eén contactpersoon vanaf het begin schept duidelijkheid.
- De bewoners en de direct betrokkenen maken afspraken over de eerste vervangende woonruimte en de tijdelijke herhuisvesting in de gemeente Olst-Wijhe. De beleving van '*wie wat wanneer*' gaat doen (taakverdeling), loopt uiteen.

- De direct betrokkenen hebben de bewoners correct geadviseerd om de schade te melden bij hun inboedelverzekering. De direct betrokkenen hebben hiermee aangenomen dat elke bewoner een inboedelverzekering heeft en dat daarmee de volledige schade en eventuele extra kosten c.q. (nood)uitgaven gedekt zijn.
- De bewoners hebben in de eerste week geopperd het advies- en ingenieursbureau Tauw in te schakelen. De gemeente heeft eerst Greenhouse Advies (een gecertificeerd bureau voor milieukundige begeleiding van bodemsaneringen en onderdeel van de Adviesgroep Nederland) ingezet. Later schakelt de gemeente Tauw in.
- De bewoners ontvangen een informatiebrief van de gemeente, die ze wil sturen naar de andere inwoners van de woonwijk. De bewoners hebben begrepen dat zij deze brief van tevoren ontvangen om deze te lezen voor de verspreiding. Op deze manier willen de bewoners voorkomen dat onder andere privacygevoelige informatie van hen in de informatiebrief staat.

De bewoners hebben inderdaad de brief vooraf ontvangen; alleen de gemeente heeft de informatiebrieven nagenoeg tegelijkertijd ook verzonden naar de andere inwoners. Invloed op de inhoud van de informatie is daardoor niet meer mogelijk.

De informatiebrief is als bijlage 4 opgenomen in dit evaluatierapport. De direct betrokkenen hebben de inhoud en de procedure rondom de informatieverstrekking met de bewoners besproken en geëvalueerd.

- De bewoners hebben het ontbreken van het persoonlijke contact met de burgemeester en de verantwoordelijke wethouder als een minpunt in de communicatie ervaren. Ze zien de bestuurders als de veroorzakers van het incident maar ook als de grote afwezigen c.q. 'onzichtbaren'.

De bewoners geven aan dat ze het sturen van de gemeentebode met een boeket bloemen zeker waarderen, maar dat dit boeket het ontbreken van persoonlijk contact met de burgemeester niet compenseert. Als de burgemeester zelf de bloemen gebracht had, hadden ze dit gebaar nog meer gewaardeerd.

### 3.4 Documenteren

Tijdens het gehele incident hebben zowel de direct en indirect betrokkenen als de bewoners afspraken vastgelegd en gedocumenteerd: veel e-mails, brieven, ruim twintig uitslagen van metingen, verslagen van overleggen en dergelijke.

Bij de evaluatie blijkt dat de direct betrokkenen, de indirect betrokkenen en de bestuurders niet beschikken over één gezamenlijk c.q. centraal dossier, uniforme besluitenlijsten en logboeken.

### 3.5 Hulpverlening

De direct en indirect betrokkenen hebben aandacht besteed aan het oplossen van de problematiek. De betrokkenen hebben bijvoorbeeld met de bewoners overlegd, technische maatregelen getroffen en nota's betaald. Ze geven aan dat er veel inspanningen zijn verricht om de bewoners hun woning weer te laten betrekken.

Het handelen van de direct betrokkenen is meer gericht op procedures, producten en planning dan op de persoonlijke begeleiding van de bewoners. Bij de hulpverlening hebben de direct betrokkenen minder aandacht besteed aan het coördineren, faciliteren, financieren of managen van de problemen voor de bewoners: het zoeken naar een tijdelijke verblijf- of woonruimte in de eigen gemeente, eventuele administratieve ondersteuning, de voorschotten in verband met de kosten van een huurauto en brandstof. Op een later moment is dit meer gebeurd.

De direct betrokkenen herkennen of beseffen niet de impact van het incident met de (eventuele) implicaties voor volksgezondheid en externe communicatie. Het feit dat de bewoners zelf het heft in eigen handen nemen, kan juist een signaal zijn dat bewoners het coördineren, faciliteren, financieren of managen missen. De bewoners houden de indruk dat het zoeken naar tijdelijke verblijf- en woonruimte in de gemeente overgelaten is aan de bewoners zelf.

Tijdens de evaluatie is niet gebleken dat eventuele kosten een beletsel geweest is voor de besluitvorming over de incidentbestrijding en de hulpverlening. Als voorbeeld geven de direct betrokkenen aan dat er in de kruipruimte geen ventilatievoorzieningen aanwezig zijn en dat op kosten van de gemeente extra ventilatiemogelijkheden zijn aangebracht. De aannemer en/of gemeente hebben zelf een aantal kosten direct betaald; sommige kosten hebben de bewoners eerst zelf betaald, maar deze kosten heeft de gemeente en/of de aannemer ondertussen vergoed.

Bij dit incident zijn diverse verzekeraars betrokken. Bijvoorbeeld de inboedelverzekeraar en de Construction All Risks van de gemeente. Volgens de bewoners hebben de verzekeraars zoals de inboedelverzekeraar geen feitelijke hulp verleend.

### 3.6 Openheid van zaken

Tijdens de interviews heeft niemand een embargo gevraagd over de uitkomsten van het onderzoek, de interviews, aanbevelingen en conclusies.

De bewoners hebben volgens afspraak de conceptversie nagelezen op pertinent onjuistheden. De bewoners is niet gevraagd naar correctheid van de conclusies.

### 3.7 Overmacht

Tijdens het behandelen van dit incident vallen drie betrokkenen tijdelijk uit. Zowel het tijdelijk uitvallen, het aanwijzen van plaatsvervangers als het overdragen van het lopende dossier aan de plaatsvervangers hebben geringe nadelige gevolgen voor het afhandelen van het incident.

Gelet op de privacy van de betrokkenen gaan wij niet in op details.

Wij zijn van mening dat deze vertragingen niemand aan te rekenen zijn. Hier is sprake van een uitzonderlijke situatie; dit uitvallen ligt buiten de wil of schuld van de betrokkenen en bestuurders.

### 3.8 Werkcultuur

Het is herkenbaar dat de direct betrokkenen tijdens dit incident voor een langere periode in eenzelfde samenstelling blijven werken, Binnen de beroepsgroepen van de direct betrokkenen leeft de overtuiging: 'Een probleem wat je veroorzaakt, los je zelf op'. Hulp vragen aan iemand anders interpreteren ze als 'het lastig vallen van anderen'.

De indirect betrokkenen geven juist aan dat binnen de gemeente Olst-Wijhe collega's voor elkaar klaar staan als er om hulp of assistentie wordt gevraagd.

Het 'zit minder in de genen' om de persoonlijke impact voor de bewoners bij de onderdelen Beeld en Oordeel mee te nemen. Binnen het team Fysieke Infrastructuur en Vastgoed werken de medewerkers voor grotere projecten met een managementinstrument (resultaat, middelen en planning) met de mogelijkheid om een project op 'rood/on hold' te zetten. De 'persoon' of de 'mens' ontbreekt op dit managementinstrument.

Bij de hulpverlening hebben de direct en indirect betrokkenen veel aandacht besteed aan en werk verricht in het kader van de zogenaamde technische hulpverlening. Enkele voorbeelden: verwijderen van het hardschuim, meten, geforceerd ventileren, extra ventilatie-voorzieningen aanbrengen.

### 3.9 Zelfreflectie (geleerde lessen) door de betrokkenen

De meeste direct en indirect betrokkenen concluderen dat ze tijdens een soortgelijk incident een aantal maatregelen op dezelfde wijze zouden uitvoeren (zoals de bewoners adviseren de woning te verlaten, het verrichten van metingen en het (geforceerd) ventileren).

Bij de interviews geven de direct betrokkenen aan dat ze van dit incident ook veel hebben geleerd. Ze nemen bovengenoemde en onderstaande lessen zeker mee naar de toekomst bij soortgelijke incidenten:

#### A. Het afsluiten van alle aansluitingen (extra) controleren

#### B. Naast luchtmetingen onmiddellijk een extra bodemmonster (laten) nemen

Het is een leermoment dat de stof Formaldehyde in de bodem terecht kan komen waardoor bodemvervuiling optreedt door het oplossen van de Formaldehyde in water (formaline). Verdampen is dan moeilijk.

#### C. Opschalen

Na het uitblijven van de eerste gewenste c.q. verwachte resultaten zullen de direct betrokkenen tijdens een volgend incident eerder opschalen (zowel verticaal als horizontaal) binnen de gemeentelijke organisatie.

Kort samengevat betekent dit:

- *Met urgentie de burgemeester als verantwoordelijke voor de volksgezondheid informeren en adviseren.*  
Een burgemeester is gewend om bij crises sturing te geven en prioriteiten te stellen. Een algemeen handvat hierbij is het spreekwoord 'nood breekt wet'. Een ander handvat voor het stellen van prioriteiten staat in artikel 1 van de Wet veiligheidsregio's: de hulpverlening is gericht op het wegnemen van dreiging en het beperken van schadelijke gevolgen bij een gebeurtenis waarbij:
  - 1<sup>e</sup> het leven
  - 2<sup>e</sup> de gezondheid van veel personen
  - 3<sup>e</sup> het milieu
  - 4<sup>e</sup> grote materiële belangen in ernstige mate zijn geschaad of worden bedreigd.
- *Met urgentie het team van direct betrokkenen uitbreiden met medewerkers van de gemeente die ondersteunen en adviseren op het gebied van communicatie, schade en herhuisvesting.*

#### D. Vaker en sneller externe deskundigen (en partners) inschakelen

Bijvoorbeeld: de GGD IJsselland geeft aan liever eerder en te vaak gebeld te worden (dan te laat en te weinig).

Voor alle duidelijkheid, de adviseur van de GGD IJsselland geeft aan dat zij bij dit incident waarschijnlijk dezelfde adviezen zou hebben gegeven als zij eerder was betrokken.

Een voorbeeld als partner is de afdeling Communicatie van de gemeente.

#### E. Rekening houden met de impact voor de bewoners

Een ogenschijnlijk kleine gebeurtenis kan groots worden. De noodzaak om continu, consistent en persoonlijk aandacht te besteden aan het persoonlijk leed van en contact te hebben met de bewoners zijn belangrijke lessen.

Hierbij is het belangrijk dat zowel de direct betrokkenen, de indirect betrokkenen als de bestuurders zich inleven in de situatie van de bewoners.

De impact van het incident voor de bewoners (zeker voor de kinderen) is veel groter dan gedacht c.q. verwacht. Een gedwongen verhuizing, gevolgd door meerdere verplaatsingen in het bungalowpark en de onzekerheid qua tijdsbestek over de oplossing, leiden tot dagelijkse onzekerheid en verdriet.

Stoffen als Formaldehyde of Formaline roepen vragen op mogelijke ernstige gezondheidsrisico's.

In een dergelijke situatie is zorgvuldig werken en/of kwaliteit leveren belangrijk.

De bewoners hebben het recht dat de betrokkenen zorgvuldig met hun bezittingen omgaan.

Twee voorbeelden:

- Bij thuiskomst treffen de bewoners hun woning niet afgesloten aan. Een schuifpui staat open.
- Het schoonmaken leidt volgens de bewoners eerder tot een viezer huis dan tot een schoner huis en tot meer schade aan de woning.

Een voor de betrokkenen 'kleine' gebeurtenis leidt tot meer irritatie en onrust bij de bewoners. Ze missen dan het verantwoordelijkheidsgevoel aan de kant van de betrokkenen.



### **3.10 Zelfreflectie (geleerde lessen) door de bestuurders**

De burgemeester vindt het zorgwekkend dat hij in de week van 19 maart 2018 via een schoolproject kennis krijgt van het incident in zijn gemeente. De burgemeester wil dat medewerkers van de gemeente en verantwoordelijke wethouders hem in een eerder stadium informeren.

Zowel de burgemeester als de verantwoordelijke wethouder geven aan dat ze het persoonlijke contact met de bewoners gemist hebben. Bij dit incident hebben ze zich laten leiden door de mededeling van de betrokkenen dat de bewoners op dit moment geen behoefte hebben aan persoonlijk contact met een bestuurder.

Beide bestuurders spreken uit dat er een moment komt dat ze een gesprek hebben met de bewoners, waarin ze tot elkaar kunnen komen en ze de bewoners kunnen helpen dit incident op een goede manier af te sluiten. Het sturen van een boeket bloemen is een eerste uiting van oprechte belangstelling en medeleven geweest.

Zowel de wethouder als de burgemeester erkennen dat zij een direct contact met de bewoners moesten hebben. De bestuurders hebben geleerd dat zij bij een onverhoopt nieuw incident onmiddellijk persoonlijk contact met de getroffensten zullen hebben. Beiden geven aan dat zij een volgende keer gehoor geven aan hun 'reflex' om de bewoners op te zoeken; dit is namelijk hun normale manier van werken. Mochten er signalen zijn dat bewoners dit niet wensen, dan willen ze dat voortaan uit de mond van de bewoners horen.

## 4. Conclusies

---

1. Zoals wij in hoofdstuk 1 aangegeven hebben, werken wij in de geest van de After Action Review. We hebben de ervaring dat het belangrijk is de betrokkenen zelf leer- en verbeterpunten formuleren.

Zoals hierboven vermeld hebben de bestuurders, direct betrokkenen en indirect betrokkenen veel geleerd van dit incident. Ze hebben de intentie uitgesproken dat ze lessen willen omzetten naar de toekomst. Wij prijzen deze houding.

2. Wij hebben gemerkt dat het helpen van de bewoners de oprechte intentie is van de direct en indirect betrokkenen en de bestuurders. Het belang van de bewoners staat daarbij voorop: *'zo snel mogelijk de problemen oplossen, de bewoners helpen en ervoor zorgen dat de bewoners weer terug naar hun woning kunnen keren'*.
3. Het is hierbij inderdaad de taak van de direct betrokkenen de voor- en nadelen en het tijdspad in kaart te brengen, voordat ze tot ingrijpende maatregelen besluiten. De direct betrokkenen hebben op basis van metingen en adviezen terecht de overtuiging gehad dat ze de problemen op korte termijn oplossen en dat de bewoners dan hun woning kunnen betrekken. De geïnterviewden geven toe dat bepaalde 'zaken minder handig zijn aangepakt'. Deze zaken hebben we aan bod laten komen in de paragraaf over de zelfreflectie.
4. Binnen de crisisbeheersing is het gebruikelijk dat de gemeente de zelfredzaamheid van een bewoner stimuleert. De geïnterviewden hebben zich bij dit incident terecht gerealiseerd dat een gemeente bij een incident een bijzondere rol vervult en dat degenen die de gemeente inzet voor haar projecten (bijvoorbeeld de uitvoerder, de toezichthouder namens de gemeente en aannemer) 'het gezicht' van de gemeente zijn.
5. Wij hebben ervaren dat er een open cultuur binnen de gemeente Olst-Wijhe bestaat. We hebben geen voorbeeld kunnen vinden van het opzettelijk achterhouden van relevante informatie. Wij hebben voor deze evaluatie alle nodige informatie ontvangen en een open houding van alle geïnterviewden ervaren. Dit is zeer positief!

## 5. Aanbevelingen

Nota bene.

Wij kijken bij deze aanbevelingen naar de toekomst. Wij formuleren de aanbevelingen zo dat ze gelden voor alle werkzaamheden van de gemeente.

Met andere woorden, de aanbevelingen zijn bedoeld voor het verbeteren van de huidige en nieuwe werkprocessen binnen de gemeente Olst-Wijhe.

Bij de toelichting gaan we in (als dit nodig is) op het incident.

Aanbevelingen	Toelichting
<p>A. Besteed aandacht aan het omgevingsbewustzijn binnen de ambtelijke organisatie, zodat (nog) meer oog is voor de mens/de burger.</p>	<p>Als het omgevingsbewustzijn vergroot wordt, hebben de direct betrokkenen aandacht voor het coördineren, faciliteren, financieren of managen van de problemen voor de bewoners.</p> <p>De gemeente kan dan met de verzekeraar afspraken maken over de feitelijke hulpverlening aan de bewoners en de voorschotten en vergoedingen.</p>
<p>B. Verbeter de politiek-bestuurlijke sensitiviteit bij de direct betrokkenen van de gemeente. Onderzoek of dit ook nodig is voor de andere onderdelen van de ambtelijke organisatie.</p> <p>C. Stel de burgemeester altijd in kennis over zaken die de openbare orde, veiligheid en volksgezondheid betreffen.</p> <p>D. Onderken het belang van persoonlijk contact met de bewoners door bestuurders bij een incident.</p>	<p>Dit houdt onder andere in dat medewerkers van de gemeente ook de burgemeester informeren en niet alleen de voor de renovatie verantwoordelijke wethouder. Hierdoor krijgt de burgemeester op tijd informatie over een incident binnen zijn gemeente.</p> <p>De burgemeester krijgt dan de mogelijkheid zijn rollen van beslisser, boegbeeld en burgervader in te vullen.</p> <p>Een korte handreiking met voorbeelden ('er zijn kinderen betrokken', 'door een besluit van de gemeente worden bewoners gedwongen hun woning te verlaten') is van meerwaarde.</p> <p>Het verbeteren van de politiek-bestuurlijke sensitiviteit geldt ook voor bedrijven en instanties die de gemeente inzet voor projecten. Bijvoorbeeld bij werkzaamheden/renovaties, de jeugdzorg en participatie.</p>

<p>E. Schaal op bij een incident met (vermoedelijk) gevaarlijke stoffen.</p>	<p>Benader bij een incident met (vermoedelijk) gevaarlijke stoffen deskundigen voor een 'first of second opinion'.</p> <p>Benut eerder de expertise van een Adviseur Gevaarlijke Stoffen (AGS), een Gezondheidsadviseur Gevaarlijke Stoffen (GAGS) binnen de Veiligheidsregio IJsselland of een medewerker van de GGD IJsselland.</p> <p>Liever een keer te vaak opgeschaald dan één keer te weinig.</p>
<p>F. Houd rekening met emoties bij bewoners.</p> <p>G. Onderken dat communiceren over een gevoelig onderwerp of over een gevoelige situatie empathie vereist.</p>	<p>Toon oprecht begrip en handel vervolgens rationeel.</p> <p>Verstrek geen (privacy) gevoelige informatie over bewoners (ook al hebben deze zelf de openbaarheid gezocht) naar derden zoals media, de gemeenteraad of buurtbewoners.</p> <p>Ons is niet gebleken dat de gemeente privacy gevoelige heeft verstrekt aan derden.</p> <p>Betrek de bewoners bij de voorstellen en de uiteindelijke werkzaamheden van de sanering/het opruimen/de hulpverlening.</p>
<p>H. Wijs (eerder) één contactpersoon en/of vertrouwenspersoon aan voor de bewoners (zogenaamde casemanager).</p>	<p>Dit vergroot de coördinatie van de hulpvraag en het hulpaanbod.</p>
<p>I. Overweeg bij een incident met financiële consequenties één financieel loket c.q. fonds te creëren voor de bewoners.</p>	<p>De bewoners hebben het incident en de schade gemeld bij hun inboedelverzekeraar. Hiermee is niet geregeld dat dat alle schaden en eventuele extra kosten c.q. (nood)uitgaven gedekt zijn.</p> <p>Soms kan een burger zich voor sommige incidenten niet verzekeren of wil een burger in verband met zijn geloofsovertuiging zich niet verzekeren.</p>

	<p>Dit loket is enerzijds bedoeld voor eventuele financiële voorschotten en anderzijds voor het ondersteunen bij de financiële administratie en dergelijke.</p> <p>Zowel de verschillende verzekeraars van de betrokkenen als van de bewoners nemen deel aan dit fonds.</p>
<p>J. Houd vanaf de start van een incident een tijdslijn bij en werk structureel met persoonlijke logboeken en een centrale actie- en besluitenlijst.</p>	<p>Logboeken en een centrale actie- en besluitenlijst bieden een duidelijk beeld van afgehandelde en openstaande acties.</p> <p>Bestuurders en betrokkenen kunnen dan makkelijk(er) belangrijke informatie vinden.</p>
<p>K. Neem in het scholingsprogramma binnen de gemeente de andere aanbevelingen op.</p> <p>L. Laat bepaalde competenties ook onderdeel zijn van de (nieuwe) functieprofielen.</p>	<p>Besteed bijvoorbeeld aandacht aan de competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiek bestuurlijke sensitiviteit</li> <li>• Omgevingsbewustzijn</li> <li>• Communicatie met bewoners (inlevingsvermogen)</li> </ul>

## Bijlagen

### Bijlage 1      Onderzoeksvragen

---

In dit evaluatierapport verwerken we de antwoorden op een aantal (onderzoeks)vragen zoals:

1. Wat is het plan voor deze inzet geweest (volgens het calamiteitenplan (generiek) en het voorgenomen plan van (specifiek) aanpak)?
2. Wat is er werkelijk gebeurd?
3. Waarom gebeurt het?
4. Is er een duidelijk beeld van de situatie geweest?
5. Hoe is de interne en externe communicatie verlopen?
6. Zijn de afspraken en het verloop vastgelegd, gedocumenteerd?
7. Wat kunnen de direct en indirect betrokkenen (individueel en als team) leren van deze ervaring leren?
8. Zijn er geleerde lessen die de betrokkenen met anderen willen delen binnen en buiten de gemeente Olst-Wijhe?

## Bijlage 2      Bronvermelding

---

Voor het evalueren van het incident hebben we gebruik gemaakt van een feiten- en documentenonderzoek.

Hierbij zijn documenten gebruikt zoals:

- Foto's van de situatie nadat het hardschuim de woning is binnen gespoten
- Een groot aantal beschikbaar zoals e-mails, brieven en een informatiebrief
- Open bronnen
- Relevante vakliteratuur
- Bevolkingszorg op Orde 1.0 en 2.0

### Bijlage 3      Overzicht functies die zijn geïnterviewd

---

In persoon en telefonische interviews:

- De burgemeester en de verantwoordelijke wethouder
- De gemeentesecretaris/directeur en de adjunct-directeur
- De toezichthouder namens de gemeente
- De aannemer
- De teamleider Fysieke Infrastructuur en Vastgoed
- De projectleider
- Medewerkers van de afdeling Fysieke Infrastructuur en Vastgoed
- Medewerkers van de afdeling Communicatie
- De adviseur van de GGD IJsselland
- Een medewerker van Maatschappelijke Ontwikkeling
- Een medewerker (schade)verzekeringen van de gemeente
- De bewoners



## Informatiebrief reconstructie de Grienden en omgeving

In deze informatiebrief geven wij u een toelichting op de reconstructie van de Grienden en omgeving. In het eerste deel gaan we vooral in op de werkzaamheden van de reconstructie, in het tweede deel gaan we in op de situatie van de bewoners van de Jakke 8.

### Informatie reconstructie

Op 1 mei 2017 is de uitvoering van de reconstructiewerkzaamheden van de Grienden en omgeving gestart.

#### *Algemene informatie reconstructie*

Het primaire doel van de reconstructie was het verbeteren van de hemelwaterafvoer en de vuilwaterriolering, de verharding van de wegen en de openbare verlichting. Daarnaast is de leefomgeving in samenspraak met de bewoners verbeterd. Samen met inwoners hebben wij een werkgroep opgericht die nauw betrokken is geweest bij het ontwerpproces. De werkgroep heeft meegepraat en inbreng gehad in de wijze waarop de straten nu zijn ingericht. Tijdens de buurtschouwen voorafgaand aan dit proces zijn diverse wensen en mogelijke oplossingen besproken en geïnventariseerd.

De hemelwaterafvoer in de Grienden en omgeving was ontoereikend. In het gebied is een nieuw hemelwaterriool aangelegd om de huidige en toekomstige problemen met hemelwater op te lossen. Het hemelwater wordt afgevoerd naar de bestaande kwelsloot die langs Dijkzicht ligt. In het gebied ligt een vrij verval vuilwaterriool. Vanwege ouderdom is deze deels vervangen. De oude bestrating van betonklinkers en tegels is vervangen door nieuw materiaal. Bestaande gebakken straatklinkers zijn hergebruikt. De oude openbare verlichting is vervangen door ledverlichting. Het bestaande openbaar groen wordt tijdens de reconstructie vervangen door nieuw groen. Dat betekent dat we nieuwe beplanting en nieuwe bomen planten. Het Nijlandplantsoen (langs de Nijlandstraat) blijft in stand voor eventuele noodopvang van hemelwater.



#### *Opvallende zaken tijdens deze reconstructiewerkzaamheden*

Bij reconstructiewerkzaamheden is er altijd sprake van een bepaalde mate van overlast voor inwoners. Zo ook bij deze reconstructie in de Grienden. Vooral de bewoners in de smalle straten zoals het Schelmpad, de Veerstraat en het Binnenpad hebben hinder gehad van de vele verschillende werkzaamheden die op diverse momenten plaatsvonden. De gemeente heeft met de aannemer steeds werkafspraken gemaakt om de overlast zo kort mogelijk te houden. De aannemer heeft loopschotten aangeleverd en geprobeerd om de sleuven die overdag werden gemaakt, zoveel mogelijk 's avonds weer op te vullen. Daarnaast heeft de aannemer geholpen bij het afvoeren van het huisvuil.

#### Grondvervuiling

Op twee locaties zijn bij graafwerkzaamheden grondvervuilingen geconstateerd. Deze vervuilingen zijn tijdens het vooronderzoek niet aan het licht gekomen. De grond moest uitgegraven worden om kabels, leidingen en riolering te leggen. Vanwege de vervuiling moesten wij extra procedures starten bij de provincie (bevoegd gezag), omdat bij vervuilde grond diverse protocollen in werking treden. Dit kostte extra tijd. De werkzaamheden hieromtrent zijn inmiddels helemaal afgerond.

#### Oude rioleringen

De werkzaamheden aan de oude riolering in de wijk zijn op twee manieren uitgevoerd: de oude riolering is weggehaald of is met hardschuim gevuld en daarmee afgesloten. Daar waar de riolering weggehaald kon worden, is dat gebeurd. Op plekken waar de riolering onder schuurtjes liep of door privé tuinen, is vanwege de grote overlast besloten om de riolering te vullen met hardschuim. Op het kaartje hiernaast staat dit met roze dikke lijnen ingetekend. Door deze methode wordt voorkomen dat oude betonbuizen mogelijk later instorten.



De gemeente heeft deze keuze zelf vooraf gemaakt en in het bestek laten opnemen. In deze situatie is het een veel gekozen en bewezen veilige methode om oude riolering onbruikbaar te maken. Elders in Olst-Wijhe is dit hardschuim ook in riolering toegepast. Tijdens de inloopavond over de reconstructiewerkzaamheden is vooral ingegaan op de herinrichting van de straten en niet zozeer op de manier waarop de oude riolering onbruikbaar zou worden gemaakt. Uiteraard heeft de aannemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden toestemming van de betreffende grondeigenaren gevraagd om op privé grond te werken aan het riool.

Wethouder Marcel Blind heeft tijdens de raadsvergadering van 26 maart hier helaas onjuiste informatie over gegeven. Hij meende dat de gekozen methode samen met de inwoners is gemaakt. Als verantwoordelijk wethouder heeft hij hiervoor zijn excuses aangeboden.

Tijdens het vullen van een rioolbuis is de huisaansluiting bij de Jakke 8 over het hoofd gezien. Bij het volspuiten van de oude riolering met hardschuim, is het hardschuim de woning ingekomen. In het tweede deel van deze informatiebrief leest u daar meer over.

#### Planning

Het was onze verwachting en bedoeling om de werkzaamheden voor de riolering, bestrating en verlichting voor de kerst 2017 klaar te hebben. Helaas waren er een aantal onvoorziene tegenslagen waardoor de planning uitliep. Voorzien is dat alle werkzaamheden eind april gereed zijn:

1. de grondwaterstanden waren erg hoog vanwege de langdurige hoge IJsselstand, waardoor er niet gegraven kon worden;
2. op twee locaties werd vervuilde grond ontdekt waardoor er extra procedures gevolgd moesten worden en de vervuiling eerst verwijderd moest worden;
3. er werd een onbekende betondeuker tussen de Veerstraat en Nieuwendijk met behoorlijke vervuiling ontdekt;
4. zowel tijdens het begin van de winter als tijdens de kerstperiode kon er vanwege het slechte weer niet doorgewerkt worden. Samen met de bewoners uit de omgeving van de Veerstraat en de Grienden is tijdens een informatieavond op 18 december 2017 afgesproken om de werkzaamheden stil te leggen en de straat te voorzien van betonnen platen (zogenoemde Stelconplaten) zodat de woningen goed bereikbaar bleven.

#### Wat staat er nog op de planning?

Zowel het werk aan het riool als aan de bestrating zijn zoveel mogelijk per straat uitgevoerd en afgerond. Momenteel worden in de Veerstraat de laatste werkzaamheden aan de bestrating en de openbare verlichting uitgevoerd. Voor het hele gebied heeft een eerste opleveringscontrole op 21 maart 2018 plaatsgevonden. Op basis daarvan moeten op diverse plekken nog nazorgwerkzaamheden worden verricht. Met het inrichten van het groen is later gestart. Dat hadden we al afgesproken bij de planning. Er is nog één cruciaal onderdeel: op basis van de regelgeving van het Waterschap mogen wij namelijk voor 15 april geen graafwerkzaamheden verrichten in Dijkzicht. Hierover vindt nog nadere afstemming met het Waterschap plaats. De verwachting is dat alle werkzaamheden eind april gereed zijn.

Aansluitend aan de reconstructiewerkzaamheden volgt het herstel van verkeersschade aan de aan- en afvoerroutes. Het gaat voornamelijk om het Havenpad en het kruispunt Nieuwendijk-Wijhezicht. Daarnaast moeten er extra werkzaamheden worden uitgevoerd bij de Jakke 8. In het tweede deel van deze informatiebrief leest u daar meer over.

#### *Informatie / communicatie*

Voor de start van de werkzaamheden zijn omwonenden geïnformeerd over de plannen en is er inspraak geweest vanuit de werkgroep. Wij hebben de bewoners op de hoogte gehouden via berichten in de Huis aan Huis Reklamix, via de website en met nieuwsbrieven. Daarnaast heeft de aannemer brieven gestuurd en is er een bouwapp opgezet waar inwoners via de mobiele telefoon of tablet de werkzaamheden en de overlast / afsluitingen via foto's en kaartjes konden volgen. Voor de bewoners van de Mandenmakershoek hebben we een aparte informatieavond georganiseerd op 31 augustus 2017 in verband met de beperkte bereikbaarheid. Met de hulpdiensten heeft daarover afstemming plaatsgevonden. Met bewoners in de omgeving van de Veerstaat en de Grienden is tijdens een informatieavond op 18 december 2017 afgesproken om de werkzaamheden tijdens de winterperiode stil te leggen en de straat te voorzien van betonnen beplating.

#### *Financiën*

Voor alle reconstructiewerkzaamheden in de Grienden bij elkaar is er een budget beschikbaar gesteld van ruim 1,8 miljoen euro. De kosten van de reconstructiewerkzaamheden zijn binnen de begroting gebleven en we verwachten geen overschrijding, onvoorziene zaken daargelaten.

### **Informatie de Jakke 8**

Op 26 januari 2018 is bij het vullen van een rioolbuis met hardschuim een huisaansluiting over het hoofd gezien. De aannemer heeft vergeten deze aansluiting over te zetten van het oude naar het nieuwe riool. Hierdoor is de huisaansluiting van woonadres de Jakke 8 volgepompt met hardschuim. Dit was een fout met ernstige consequenties. De kruipruimte, het toilet en de badkamer van de woning zijn daardoor tijdelijk onbewoonbaar geworden. Het hardschuimmiddel, dat gemengd wordt met de stof formaldehyde (een uitharder), is in de woning vrijgekomen. De bewoners (twee ouders en vier kinderen) moeten hierdoor tijdelijk elders wonen.

#### *Wat is er precies gebeurd?*

Doordat de huisaansluiting aan de Jakke 8 over het hoofd is gezien en daardoor niet afgesloten is, kon het hardschuim met de formaldehyde via de rioolleidingen het huis in komen. Formaldehyde is een stof die in het schuim zit om het uit te harden. Eenmaal hard is het onschadelijk voor mens en milieu, maar dit gas is giftig als het nog niet is uitgehard. Op het moment dat het schuim in de woning kwam was het nog niet uitgehard. Het binnengekomen hardschuimmengsel is na constatering direct verwijderd maar de als damp aanwezige formaldehyde bleek lastig op te verwijderen. De GGD, de Veiligheidsregio, het RIVM en de firma Tauw zijn door de gemeente ingeschakeld bij het vinden van de oorzaak en de oplossing. In de weken na 26 januari 2018 is eerst door extra ventilatie en verwarming geprobeerd om de restdamp uit de kruipruimte en de woonkamer te verdrijven. Dit is niet gelukt; de gemeten waarde in de woning bleef te hoog. Na verder onderzoek is recent gebleken dat de grond onder de woning is vervuild met formaldehyde. Dat komt doordat de druk in het riool bij de plek waar de huisaansluiting over het hoofd is gezien zo groot is geworden, dat daar de buis is gaan lekken. Daardoor is vloeibare stof in de grond gekomen en is de grond dus vervuild. Deze vervuilde grond (ongeveer 2 m<sup>3</sup>) moet worden verwijderd.

#### *Wat is formaldehyde?*

Formaldehyde is een stof die als gas giftig is met een sterke, onaangename geur. Het wordt in tal van branches gebruikt en is verwerkt in materialen zoals, spaanplaten, mdf, isolatie, maar ook in textiel zoals kleding en gordijnen en zelfs als conserveermiddel in cosmetica. De stof is alleen als gas giftig.

#### *Waarom gebruiken we deze methode met formaldehyde?*

Bij het vervangen van oude rioleringen is het gebruikelijk om de oude riolering weg te halen. Als dit niet mogelijk is dan wordt de riolering volgespoten. Het volspuiten van de riolering kan op verschillende manieren waarbij het gebruik van dit hardschuim de meest effectieve en veilige manier is, omdat het schuim snel uithard en stevig is. Tijdens de verwerking komt de stof formaldehyde vrij. Omdat deze werkwijze bij afgesloten buizen wordt toegepast, ontstaat daarbij geen gevaar voor de

volksgezondheid. Andere methoden zijn minder veilig vanwege mogelijk instortingsgevaar in de toekomst.

#### *Andere plekken in de wijk*

Ook op andere plekken in de wijk is de riolering vol gespoten met dit hardschuim. Het hardschuim is snel uitgehard, zit dus in de oude afgesloten riolering, net als op veel andere plekken in Nederland. Doordat de oude riolering verder overal op de juiste manier is afgesloten en er geen huisaansluitingen meer op aangesloten waren, is deze methode veilig voor de omgeving, is het schuim snel uitgehard en zit het dus stevig in de buizen. Het gebruikte hardschuim heeft geen kans gehad om ergens anders te lekken.

#### *Bewoners van de Jakke 8*

De woning aan de Jakke 8 is onbewoonbaar geworden doordat de waarde van de giftige stof te hoog bleef. Het gezin moest dus meteen ergens anders wonen. Er waren op dat moment geen woningen beschikbaar in Wijhe. Het gezin heeft op een bungalowpark in Hellendoorn onderdak gevonden en heeft dit laten weten aan de gemeente. De verwachting was aanvankelijk dat deze situatie kort zou duren, maar we hebben deze verwachting steeds moeten bijstellen. De situatie bleef (met de kennis van nu) te lang voortduren, omdat uit metingen bleek dat de waarde in de woning, ondanks allerlei maatregelen, maar niet lager werd. De waarde bleef hoog, omdat uiteindelijk bleek dat de giftige stof in de grond terecht was gekomen. Op een bepaald moment moesten we constateren dat het totale traject te lang duurde en de tijdelijke woonoplossing in Hellendoorn voor dit gezin aangepast moest worden naar een tijdelijke woonoplossing in Wijhe.

De bron van de vervuiling is gevonden en er moet een sanering plaatsvinden in de kruipruimte van de woning. Daarom kunnen de bewoners de aankomende tijd nog niet terugkeren naar hun woning. De bewoners worden door de gemeente en door de civieltechnische aannemer gecompenseerd voor de extra kosten van de tijdelijke huisvesting elders en de extra auto waar zij nu op aangewezen zijn. De uiteindelijke aansprakelijkheid en daarmee de dekking van de kosten wordt parallel aan dit traject afgehandeld.

Samen met de familie onderzoeken wij mogelijkheden/tips rondom een tijdelijke woonoplossing. In overleg met de familie wordt vooralsnog uitgekeken naar woningen in Wijhe. Dit heeft geresulteerd in een lijst met opties die één op één onderzocht worden. Deze lijst wordt nog steeds aangevuld, maar heeft nog niet geleid tot een passende oplossing voor de familie. De optie van een noodwoning wordt onderzocht. Samen blijven we zoeken naar een oplossing. Afgelopen weken heeft er regelmatig afstemming plaatsgevonden met de familie over de zoektocht naar een tijdelijke woning en over de herstelwerkzaamheden.

#### *Vervolgstappen*

Wij hebben ingenieursbureau Tauw uit Deventer, als erkend ingenieursbureau en gespecialiseerd in saneringswerken, opdracht gegeven de sanering van de woning te begeleiden en uit te voeren. Het is niet toegestaan om simpel gezegd de vervuilde grond gewoon af te voeren. Deze sanering gaat gepaard met diverse protocollen en procedures. Daarom is de verwachting dat de sanering pas eind juni is afgerond. Nadat de saneringswerkzaamheden zijn uitgevoerd worden de nodige metingen gedaan om te bekijken of de hoeveelheid stof onder de aanvaardbare waarden voor bewoning blijft. De bron van de stof is gevonden en bevindt zich in de grond in de kruipruimte. We gaan ervan uit dat de woning na sanering weer bewoonbaar wordt verklaard en dat er geen rioleringsbuizen in de woning vervangen behoeven te worden omdat deze al zijn schoongemaakt. Alle bij deze sanering betrokken partijen hebben de benodigde vergunningen om deze sanering te mogen uitvoeren en de metingen te mogen verrichten. Naast de GGD en Tauw zijn ook de Veiligheidsregio en het RIVM ingeschakeld om mee te denken over oorzaak en oplossingen. De GGD bepaalt uiteindelijk of op basis van de metingen de woning bewoonbaar is.

### **Inloopavond donderdag 12 april 2018 van 18.00 tot 20.00 uur**

Hebt u na het lezen van deze informatiebrief nog vragen en/of maakt u zich zorgen? Dan nodigen wij u van harte uit om donderdag 12 april naar het gemeentehuis te komen. U kunt op elk moment tussen 18.00 en 20.00 uur binnenlopen. Er zijn medewerkers aanwezig van de GGD, Tauw, de aannemer, de uitvoerder en de gemeente. Zij willen uw vragen graag beantwoorden. Er is geen gezamenlijk deel en/of presentatie.