



W A T E R D R U K 2

# beveiliging en crisispreparatie in de drinkwaterbedrijven

BELANGEN EN BELEID VAN DE DRINKWATERSECTOR

## Colofon

Beveiliging en crisispreparatie in de drinkwaterbedrijven is een uitgave van de Vereniging van waterbedrijven in Nederland (Vewin), Rijswijk

Redactie      Bartstra communicatie, Bleiswijk  
Vormgeving    De Boer & van Teylingen, Den Haag  
Drukwerk      Koninklijke de Swart, Den Haag  
Fotografie    Oasen (pag. 6-7), Waterleidingmaatschappij Drenthe (pag. 9),  
NCTb (pag. 14) en ANP foto



W A T E R D R U K 2

# beveiliging en crisispreparatie in de drinkwaterbedrijven

BELANGEN EN BELEID VAN DE DRINKWATERSECTOR

## Inhoud

Voorwoord	3
Belangen, beleid en inzet van Vewin	4
1 Europees en nationaal beleid	5
2 Continuïteitszorg op basis van de 'All Hazard Approach' en de 'risicobenadering'	8
3 De beveiligingsaanpak binnen de drinkwatersector	11
4 Crisispreparatie: samenwerking tussen overheid en vitale sectoren	15
5 Communicatie en bevoegdheden in crisissituaties	16

## Voorwoord

Drinkwater is van levensbelang voor de maatschappij; onmisbaar element van primaire levensbehoeften en onmisbaar bij vele economische activiteiten. Als de drinkwatervoorziening wegvalt, komt ons dagelijks leven vrijwel tot stilstand.

De samenleving heeft belang bij de permanente beschikbaarheid van drinkwater en om deze – en die van andere vitale infrastructuren – te waarborgen is er op nationaal en Europees niveau beleid ontwikkeld dat gericht is op maximale bescherming van deze voorzieningen. Voor de drinkwaterbedrijven betekent dit dat zij wettelijk zijn gehouden aan de continue levering van drinkwater van goede kwaliteit. De zorg voor adequate beveiliging en crisispreparatie maakt hier deel van uit. De verantwoordelijkheid en de uitvoering daarvan berust bij de bedrijven zelf, maar veel instrumenten hiertoe krijgen zij aangereikt door hun belangenvereniging Vewin.

De sector heeft in haar beleid voor optimale beveiliging en crisismanagement met een groot aantal partijen te maken, waaronder overheden, andere vitale sectoren en de consument. Het is goed dat deze partijen van elkaar weten wat zij willen of juist niet willen, kortom wat hun belangen zijn.

Vewin vertegenwoordigt de belangen en het beleid van de gezamenlijke drinkwaterbedrijven, dus ook die met betrekking tot beveiliging en crisispreparatie. Welke dat precies zijn, staat in deze brochure compact samengevat beschreven. Toegankelijk voor iedereen die geïnteresseerd is in het onderwerp drinkwater, maar in de eerste plaats bedoeld voor hen die bestuurlijk, vakmatig of anderszins betrokken zijn bij vraagstukken en activiteiten rond beveiliging en het oplossen van verstoringen van vitale infrastructuren in het algemeen en die van de drinkwatervoorziening in het bijzonder.

Rijswijk, december 2007

## Belangen, beleid en inzet van Vewin

De drinkwatervoorziening rekenen we tot de vitale infrastructures en daarom staat deze hoog op de nationale en Europese agenda's bij veiligheidsthema's. Dat houdt in dat de continuïteit ervan zo goed mogelijk gewaarborgd moet zijn. Met andere woorden: de drinkwatervoorziening moet optimaal beschermd worden tegen rampen, calamiteiten en terroristische aanslagen, maar ook tegen systeem- en procesfouten en menselijk falen. En als het onverhoopt toch een keer misgaat, dan dienen de gevolgen en de schade tot een minimum beperkt te blijven en de voorziening zo snel mogelijk hersteld te zijn.

Weliswaar is de overheid verantwoordelijk voor het nationale veiligheidsbeleid, maar de verantwoordelijkheid en de uitvoering daarvan op het niveau van de infrastructures zelf berust bij de desbetreffende bedrijven. De drinkwaterwet en het drinkwaterbesluit vormen het kader voor de verantwoordelijkheid en de taken die hieruit voortvloeien voor de drinkwaterbedrijven. In Vewin-verband is handen en voeten gegeven aan deze verantwoordelijkheid via sectorbreed beleid in nauwe afstemming met het ministerie van VROM en andere overheidspartners zoals het ministerie van BZK en de Nationale Coördinator Terrorismebestrijding. Hun gezamenlijke beleid, standpunten en belangen zijn door Vewin beschreven in vijf zogenaamde position papers. Elk daarvan behandelt een aspect van beveiliging en/of crisismanagement.

### DEZE VIJF ASPECTEN BETREFFEN DE THEMA'S:

- 1 Europees en nationaal beleid
- 2 continuïteitszorg op basis van de 'All Hazard Approach' en de 'risicobenadering'
- 3 beveiligingsaanpak binnen de drinkwatersector
- 4 crisispreparatie: samenwerking tussen overheid en vitale sectoren op basis van de eigen kernverantwoordelijkheid
- 5 communicatie en bevoegdheden in crisissituaties

Hierna zijn de thema's kort beschreven met vermelding van de specifieke belangen van de drinkwatersector en de inzet van Vewin bij het behartigen daarvan.

## 1 Europees en nationaal beleid

Ook in Europa wordt de drinkwatervoorziening beschouwd als een van de onmisbare infrastructuren om de samenleving draaiende te houden. In Brussel heet dit een kritieke infrastructuur en daar heeft men dit begrip als volgt gedefinieerd:

Een infrastructuur is kritiek als deze geheel of gedeeltelijk van essentieel belang is voor het behoud van kritieke maatschappelijke functies, waaronder de gezondheid, de bevoorradingsketen, de veiligheid en de beveiliging, de economische welvaart en het maatschappelijk welzijn.

Deze definitie is vastgelegd in het EPCIP, European Programme for Critical Infrastructure Protection.

Nederland heeft op dit punt een eigen nationaal programma: Vitaal.

Hierin wordt een infrastructuur vitaal genoemd indien:

- verstoring of uitval ervan economische of maatschappelijke ontwrichting veroorzaakt en/of leidt tot veel slachtoffers,
- de ontwrichting van lange duur is en het herstel veel tijd kost terwijl er geen reële alternatieven voorhanden zijn.

Zowel de Europese als de nationale overheid is er alles aan gelegen om de waterlevering door te laten gaan, wat er ook gebeurt.

### *SOVI*

In het SOVI – het Strategisch Overleg Vitale Infrastructuren – vindt overleg plaats tussen het ministerie van BZK en de vitale sectoren. Dit overleg is er in de eerste plaats op gericht om inzicht te krijgen in de 'robuustheid' van de vitale sectoren – de mate waarin deze zijn opgewassen tegen natuurrampen, calamiteiten en terroristische aanslagen – en de effecten die in de samenleving zijn te verwachten. Met name de onderlinge afhankelijkheden

en de verwachtingen ten aanzien van ondersteuning door de overheid krijgen daarbij de aandacht. De sectoren maken immers gebruik van elkaars product of dienst en bij uitval zal door het ontwrichtende karakter direct de overheid aan zet zijn. Om de robuustheid op het gewenste niveau te krijgen zijn er maatregelen nodig. Voor de drinkwatersector zijn deze maatregelen vastgelegd in de Drinkwaterwet en het bijbehorende Drinkwaterbesluit. Wanneer andere partijen extra maatregelen willen nemen om hun afhankelijkheid van drinkwater nog verder te reduceren zullen ze investeringen moeten doen, maar dat is dan hun eigen verantwoordelijkheid.

*In Nederland hebben we wel eens wateroverlast, maar die is slechts zelden afkomstig van drinkwater, zoals in Gouda in 2004.*



### **EPCIP**

Wat betreft EPCIP voldoet de Nederlandse drinkwatersector aan alle criteria van de definitie van een nationale kritieke infrastructuur. EPCIP is wat Vewin betreft vooral een platform waarbinnen uitwisseling van kennis en praktijkervaring ten aanzien van de robuustheid van de drinkwatervoorziening en vitale sectoren kan worden uitgewisseld. In de strategie van het Europese programma ziet Vewin geen directe toegevoegde waarde voor de Europese en de Nederlandse drinkwatersector anders dan het verbeteren van de onderlinge betrekkingen tussen vitale sectoren en het onderkennen van hun afhankelijkheid van energie en ICT. Deze strategie is namelijk sterk gericht op grensoverschrijdende infrastructuur, maar dat is voor Nederlandse drinkwaterbedrijven nauwelijks van toepassing. Voor de paar



waterleidingverbindingen met buurlanden is de definitie van EPCIP niet aan de orde omdat er bij uitval of verstoring geen nationale ontwrichtende gevolgen zijn voor minimaal twee lidstaten.

#### Vewin-inzet

- **In de wettelijke verankering van beveiliging en robuustheid van de drinkwatersector moet ruimte zijn voor 'maatwerk'**
- **Kosten voor het nationaal programma Vitaal moet worden toegewezen op basis van de eigen verantwoordelijkheid van de partijen**
- **Het Europese programma EPCIP is voor de Nederlandse drinkwatersector vooral een platform en netwerk voor uitwisseling van kennis en praktijkervaring op het gebied van beveiliging en crisismanagement**

## 2 Continuïteitszorg op basis van de 'All Hazard Approach' en de 'risicobenadering'

Wat er ook gebeurt, de levering van drinkwater moet doorgang blijven vinden. Om deze continuïteit te waarborgen hanteert de sector twee kernbegrippen: de 'All Hazard Approach' en de 'risicobenadering'.

### *De 'All Hazard Approach'*

Hét kenmerk van de All Hazard Approach is dat de verschillende typen mogelijke verstoringen, zoals technisch falen, menselijke fouten, calamiteiten, natuurrampen en moedwillige verstoring, in hun onderlinge samenhang bekeken worden. De verschillende bedreigingen en hun mogelijke gevolgen op de bedrijfsvoering en de continuïteit van waterlevering worden op een vergelijkbare manier geanalyseerd. Hierbij wordt de totale keten – van leveranciers tot en met afnemers, van bron tot tap – onder de loep genomen. Voor de aanpak van ongeacht welk type verstoring gaan de bedrijven uit van één basisstructuur, want het doel is bij iedere verstoring gelijk: het (blijven) leveren van goed drinkwater en een vlot herstel van de normale situatie. Met een duidelijke basisstructuur die uitgaat van kernverantwoordelijkheden en kerntaken weten medewerkers goed wat ze onderling van elkaar kunnen verwachten. Daarmee zijn bedrijven beter in

staat het hoofd te bieden aan mogelijke dreigingen dan wanneer zij zich trachten voor te bereiden op alle mogelijke dreigingen met alle denkbare oorzaken. De specifieke invulling van de aanpak hangt dus af van de situatie en de oorzaak. De All Hazard Approach (en daarbinnen het principe 'opereren op basis van eigen kernverantwoordelijkheid'), vormt tevens het uitgangspunt voor samenwerking tussen het drinkwaterbedrijf en de regionale overheden (zie paragraaf 4).

### *De risicobenadering*

Het pakket maatregelen om de continuïteit te borgen wordt ontworpen door de risico's in kaart te brengen en alle mogelijke maatregelen te toetsen aan drie criteria: haalbaar, reëel en proportioneel. Daarmee wordt bedoeld: effectief inpasbaar in de dagelijkse praktijk, technisch te realiseren en met een redelijke verhouding tussen de kosten en het verwachte effect. In de volgende paragraaf wordt met betrekking tot verstoring als gevolg van sabotage en terroristische aanslagen nader op dit onderwerp ingegaan.

*Distributie van noodwater tijdens de calamiteitenoefening in Drenthe.*



#### **CALAMITEITENOEFENING IN DRENTHE**

Calamiteitenplannen van drinkwaterbedrijven voorzien onder meer in het verstrekken van nooddrinkwater. Maar je komt er pas achter hoe dat in de praktijk verloopt door dat water daadwerkelijk aan de bevolking te distribueren.

In Drenthe werd in het kader van een calamiteitenoefening, waarbij rioolwater zogenaamd was terechtgekomen in het drinkwater. De waterlevering werd meteen stopgezet en de 'bevolking' werd voorzien van flessen noodwater. Deze flessen konden worden afgehaald en gevuld op een aangekondigde locatie waar een grote flexibele waterzak van 15.000 liter was geplaatst. Alle drinkwaterbedrijven beschikken over zulke waterzakken, maar de uitgereikte vijfliter fles met draagbeugel was een novum.

De noodvoorziening verliep aanvankelijk heel snel. Om 7.00 uur deed het incident met het rioolwater zich voor. Om 8.00 uur was het crisisteam van het drinkwaterbedrijf bijeen en om 8.30 uur waren de waterzak en 2.500 flessen op het uitgiftepunt. Maar toen volgde een tegenvaller: de tankwagen die de waterzak moest vullen kon niet tijdig worden ontsmet. Hij leverde het water om 13.30 uur, waarna de flessen konden worden gevuld. De afnemers werd geadviseerd het water te koken alvorens het te consumeren.

#### ***Evenwicht tussen preventie en crisispreparatie***

Garanderen dat de drinkwatervoorziening niet wordt verstoord is niet mogelijk, en ook niet wenselijk uit het oogpunt van goed crisismanagement. Want als het uitgangspunt zou zijn dat verstoring onmogelijk is, zou er geen aandacht meer bestaan voor crisispreparatie. De essentie bij een eventuele verstoring is dat er snel en effectief wordt gehandeld volgens de eigen kernverantwoordelijkheid om de situatie zo goed en zo snel mogelijk beheersbaar te krijgen.

#### ***Calamiteitenplan***

Ieder drinkwaterbedrijf heeft een calamiteitenplan, dat beschrijft hoe het de drinkwatervoorziening herstelt. In leveringszekerheidsplannen geven de drinkwaterbedrijven aan op welke wijze zij borgen dat de drinkwatervoorziening bij uitval van een onderdeel gewoon doorgang kan vinden. De

bedrijven hebben in dit kader fors geïnvesteerd om zwakke of kwetsbare onderdelen van het systeem te verbeteren. Om er zeker van te zijn dat de plannen werken als ze nodig zijn, is het belangrijk dat er geoefend wordt op bestuurlijk en op operationeel niveau. Daartoe moeten de veiligheidsregio's (zie kadertekst) de drinkwaterbedrijven en de andere vitale partners betrekken in hun oefenplannen.

#### VEILIGHEIDSRGIO'S

Sinds 2004 kent Nederland 25 zogenaamde veiligheidsregio's. Een veiligheidsregio is een gebied waarin besturen en diensten op het terrein van brandweezorg, rampenbeheersing, crisisbeheersing, Geneeskundige Hulpverlening bij Rampen (GHOR) en handhaving van de openbare orde en veiligheid nauw met elkaar samenwerken.

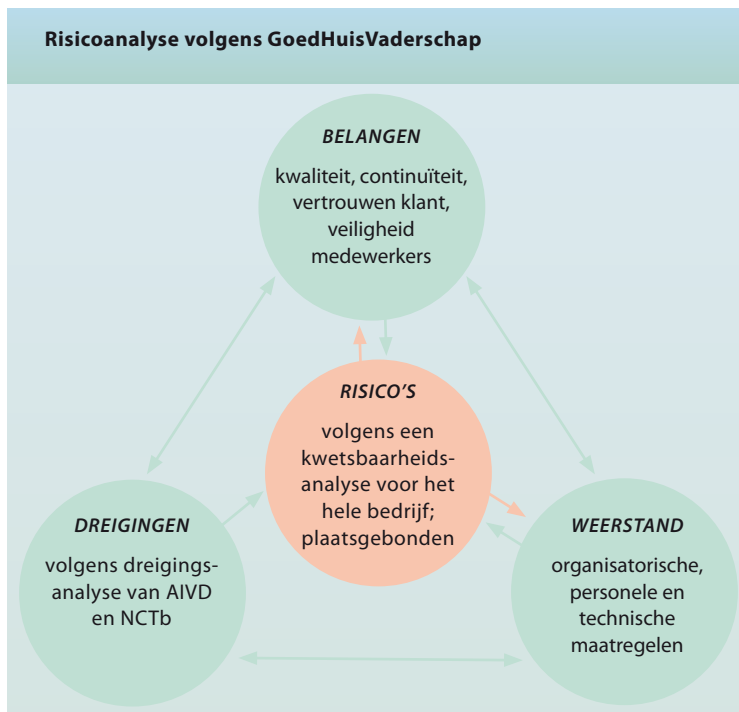
#### Vewin-inzet

- Drinkwaterbedrijven moeten worden betrokken bij het beleid, de planvorming en de besluitvorming van de veiligheidsregio's in de preparatie op crisissituaties die de drinkwatervoorziening direct raken
- Structureel oefenen tussen drinkwaterbedrijven met vitale partners om een werkelijke crisissituatie snel en goed te kunnen beheersen
- De Nederlandse crisismanagementstructuur moet vereenvoudigd worden via de 'All Hazard Approach', waarbij de partijen handelen vanuit hun eigen kernverantwoordelijkheid

### 3 De beveiligingsaanpak binnen de drinkwatersector

#### *GoedHuisVaderschap*

Naar aanleiding van de aanslagen in 2001 heeft de drinkwatersector haar beveiliging tegen sabotage en aanslagen nauwkeurig tegen het licht gehouden. Samenwerking tussen de sector, het ministerie van VROM en de AIVD heeft een pakket maatregelen opgeleverd dat in de drinkwatersector bekend staat onder de naam GoedHuisVaderschap. Sinds 2003 wordt binnen de sector volgens deze methode een beveiligingsniveau gerealiseerd



dat – evenals de maatregelen tegen verstoringen met andere oorzaken – gekenmerkt wordt als reëel, haalbaar, en proportioneel. Daarmee wordt bedoeld dat een waterbedrijf zich beveiligt tegen realistische opponenten, dat de maatregelen in redelijke verhouding staan tot de dreiging, dat deze financieel en technisch uitvoerbaar zijn en ingepast kunnen worden in de dagelijkse bedrijfsvoering. Het maatregelenpakket is gebaseerd op een risicoanalyse waarin in eerste instantie de belangen die het waterbedrijf wil beschermen, de dreiging en de huidige risico's en mogelijke beveiligingsmaatregelen (de weerstand) in kaart zijn gebracht. Vervolgens wordt gekeken hoe de bestaande maatregelen verhoogd of verbeterd kunnen worden en tegen welke risico's geen of onvoldoende maatregelen bestaan (de restrictie's). Tenslotte wordt uit de diverse mogelijkheden een selectie van samenhangende maatregelen gekozen die aan de genoemde criteria voldoen.

### ***Maatwerk***

Drinkwaterbedrijven zijn niet allemaal hetzelfde; elk bedrijf heeft zijn specifieke kenmerken ten aanzien van omvang, locatie, voorzieningen en toegankelijkheid en een eigen bedrijfscultuur en organisatiestructuur. Daarom zijn ook de risico's en de effectieve maatregelen voor de bedrijven verschillend. De beveiligingsmaatregelen zullen dus altijd toegesneden moeten zijn op de specifieke omstandigheden. Een ander aspect van de maatregelen is de vanzelfsprekendheid ervan. Aanslagen en verstoringen worden doorgaans niet aangekondigd. Daarom moet de beveiliging 24 uur per dag en 7 dagen per week operationeel zijn. Dat kan alleen als de maatregelen volledig zijn ingebed in de dagelijkse bedrijfsvoering en cultuur.

### ***Aandachtspunten***

Bij aanvang van het GoedHuisVaderschap vroeg de drinkwatersector zich af of de hoge investeringen die ermee gemoeid waren – tientallen miljoenen euro's – wel opwogen tegen de resultaten. Nu, vijf jaar later, zijn de waterbedrijven overtuigd van de noodzaak van adequate beveiliging. Niettemin blijft een aantal aspecten permanent aandacht vragen, zoals:

- inpassing in cultuur en draagvlak van medewerkers; beveiligingsmaatregelen zijn pas effectief als medewerkers deze als onderdeel van hun dagelijks werk beschouwen en deze ook gemakkelijk kunnen inpassen,
- up-to-date houden van de bouwtechnische en ICT-maatregelen, en strategische expertise op het gebied van beveiliging binnen de sector,
- verdere ontwikkeling van de mogelijkheden om vergiftigingen in het water snel te detecteren.

### ***Drinkwaterbesluit***

Mede omdat het ministerie van VROM bij de totstandkoming van het GoedHuisVaderschap nauw betrokken is geweest, ligt het voor de hand dat het nieuwe Drinkwaterbesluit (behorend bij de nieuwe Drinkwaterwet) het GoedHuisVaderschap als het basisbeveiligingsniveau voor drinkwaterbedrijven als uitgangspunt neemt. Daarbij is het wel van belang dat er voldoende ruimte is voor maatwerk en innovatie en dat de waterbedrijven geen overbodige rapportageverplichting krijgen opgelegd.

### **Terrorisme**

In Nederland bestaat een kleine kans op een terroristische aanslag. Maar omdat het risico wel reëel is, nemen de drinkwaterbedrijven deel in het Alerteringsysteem Terrorismebestrijding van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTb).

De drinkwaterbedrijven hebben in dit kader maatregelen geformuleerd die in werking worden gesteld indien er een reële dreiging is van een terroristische aanslag.

#### **“HOU HET WEL REALISTISCH”**

In het Vewin-jaarverslag 2006 staat een interview met Tjibbe Joustra, Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding. In het kader van ‘haalbaar, reëel en proportioneel’ zegt hij daarin onder meer het volgende: “... In ieder geval kun je het de daders veel moeilijker maken, maar hou het wel realistisch. Neem de drinkwatervoorziening. Je kunt de gekste scenario’s bedenken, tot James Bond-achtige toestanden aan toe, maar heeft dat veel zin? Wij zeggen: concentreer je op de meest simpel te realiseren aanslag, dat doen kwaadwilligen ook. Wat we in zijn algemeenheid zien is kitchen chemistry, dus daar moet je in de eerste plaats op richten. Als er in het buitenland iets gebeurt in relatie met drinkwater, dan ga je zo’n casus onmiddellijk betrekken op de Nederlandse situatie en bekijken wat voor maatregelen je ertegen kunt nemen...”



### **Vewin-inzet**

- **GoedHuisVaderschap moet wettelijk worden verankerd in het Drinkwaterbesluit**
- **Er moet bij deze wettelijke verankering voldoende ruimte zijn voor maatwerk en innovatie**
- **Overregulering moet worden voorkomen**

#### 4 Crisispreparatie: samenwerking tussen overheid en vitale sectoren

De overheid heeft als taak de samenleving te beschermen tegen ontwijking en heeft er dus een direct belang bij om de uitval van vitale sectoren – dus ook van de drinkwatervoorziening – te voorkomen. In dat kader hebben de drinkwaterbedrijven de wettelijke verplichting om de continuïteit en de kwaliteit van de drinkwatervoorziening te waarborgen. Die verplichting gaat hand in hand met het eigen imagobelang van het drinkwaterbedrijf, de zorg voor een goed eindproduct voor de klant. Simpel gezegd: investeren in leveringszekerheid en crisispreparatie is een wettelijke taak van het drinkwaterbedrijf die ook vanuit de eigen trots voor de zorg voor een goed product door het bedrijf wordt opgepakt.

Het voorkomen van uitval is dus een gezamenlijke taak van een vitaal bedrijf en de overheid waarin ieder vanuit zijn eigen kernverantwoordelijkheid bijdraagt. Er is echter een overlappend deel van verantwoordelijkheden en daar komen overheid en een vitale sector elkaar tegen, zoals bij het formuleren van de eerder genoemde gemeenschappelijke definities van wat haalbaar, reëel en proportioneel is.

##### Vitale sectoren

De overheid heeft negen sectoren aangewezen die voldoen aan de criteria voor vitale infrastructuren (zie pag. 5)

- Luchthaven Schiphol (wordt uitgebreid met andere luchthavens)
- Haven Rotterdam (wordt uitgebreid tot 'zeehavens')
- Drinkwatersector
- Spoorsector
- Gassector
- Elektriciteitssector
- Nucleaire sector
- Stads- en streekvervoer
- Financiële sector

### **Zelfregulering**

De drinkwaterbedrijven passen de zorg voor robuustheid in hun dagelijkse werk in. Om deze robuustheid te waarborgen pleit de sector voor zelfregulering in nauwe samenwerking met het ministerie van VROM als toezichthouder op de drinkwaterbedrijven. Op deze wijze kunnen wettelijke normen ontstaan zoals is gebeurd met de normen voor leveringszekerheid en het GoedHuisVaderschap. Door zelfregulering kan een aanpak worden ontworpen die in de praktijk werkt, omdat deze uit de sector zelf afkomstig is, en maatschappelijk aanvaardbaar, omdat de overheid er haar goedkeuring aan hecht. Wel moet de overheid vanuit het maatschappelijk perspectief duidelijk antwoord geven op de vraag 'hoe robuust is robuust genoeg?'. Daarnaast is het van belang dat de overheid, in samenspraak met de desbetreffende sectoren, de maatschappij voorbereidt op grootschalige uitval van een vitale infrastructuur. Het Strategisch Overleg Vitale Sectoren (SOVI) is ervoor om hieraan invulling te geven (zie paragraaf 1).

#### **Vewin-inzet**

- De overheid moet in de verschillende projecten en overlegorganen op het gebied van Nationale Veiligheid en de bescherming van de vitale infrastructuur helder aangeven waar wiens verantwoordelijkheid ligt
- De onderlinge afhankelijkheid van de vitale sectoren moet duidelijk in kaart worden gebracht en waar mogelijk worden verkleind
- De robuustheid van de vitale sectoren moet in beeld worden gebracht en zo nodig in onderling evenwicht worden vergroot
- Zelfregulering in de drinkwatersector is essentieel om de robuustheid te waarborgen. Afspraken in het kader van nationale veiligheid dienen op basis van zelfregulering tot stand te komen

## **5 Communicatie en bevoegdheden in crisissituaties**

De drinkwatersector geniet groot vertrouwen van het publiek en wil dat imago uiteraard behouden. Omdat de consument gewend is aan de beschikbaarheid van goed en veilig drinkwater, overal en altijd, is men nauwelijks voorbereid op een verstoring van de drinkwatervoorziening.

Daarnaast is de publieke kennis op het gebied van drinkwater, de productie en de distributie ervan, gering. Dat alles maakt dat áls zich (een risico op) een verstoring voordoet, de meeste mensen zullen reageren op hetgeen zij ervaren. Dat geldt ook ten aanzien van activiteiten die worden ondernomen om een incident te beheersen. De perceptie van het publiek strookt echter niet altijd met de feiten, mede omdat de media als belangrijke publieke informatiebron in hun behoefte aan snelle nieuwsgaring soms minder zorgvuldig zijn. Het kan dus gebeuren – en het is ook gebeurd – dat een klein risico of incident grote proporties aanneemt in de beleving van het publiek. Dat kan maatschappelijke schade veroorzaken, bijvoorbeeld door hamstergedrag, maar ook imagoschade aan de drinkwatersector.

#### DRINKWATER EN DROOGTE

Als er een paar weken achter elkaar geen of nauwelijks regen valt, ontstaat telkens weer de beeldvorming dat het drinkwater schaars wordt. In werkelijkheid hebben de Nederlandse drinkwaterbedrijven bij grondwatergebruik onbeperkt en bij oppervlaktewatergebruik drie tot zes maanden voorraad. De continuïteit van levering als gevolg van droogte komt dus in de praktijk nooit in gevaar. Met een goed communicatiebeleid en door met eensluitende berichtgeving naar buiten te treden kunnen Vewin en de individuele drinkwaterbedrijven indianenverhalen in de kiem smoren. Dankzij het betrouwbare imago van de drinkwatersector wordt niet alleen het drinkwater, maar ook de informatie van die zijde als betrouwbaar ervaren en wordt voorkomen dat mensen zonder reden flessenwater gaan hamsteren of anderszins paniekerig reageren.

Om het publiek van correcte informatie te voorzien en ongewenste nevenverschijnselen te voorkomen is een goed communicatiebeleid van cruciaal belang, evenals de juiste uitvoering daarvan. In deze communicatie heeft de burgemeester en zijn gemeentelijk apparaat om twee redenen een sleutelpositie. Ten eerste vanwege de directe publieke component, zoals mogelijke onrust onder de bevolking. Ten tweede is het de burgemeester die meestal door de media wordt bevraagd over de oorzaak en de aanpak van de verstoring en over de gezondheidsrisico's.

### **Bevoegdheden**

Hoewel de verantwoordelijkheden en bevoegdheden in crisissituaties vastliggen (zie schema pag. 20) is tijdens oefeningen en trainingen gebleken dat de toepassing daarvan wel eens anders verloopt. Het is noodzakelijk dat het drinkwaterbedrijf en de bestuurders in nauwe samenwerking opereren. De directeur van het drinkwaterbedrijf is verantwoordelijk voor het drinkwatersysteem en de afhandeling van het incident; de burgemeester heeft de bestuurlijke eindverantwoordelijkheid. Essentieel is dat beiden in onderlinge verhouding goed weten tot waar de eigen verantwoordelijkheid strekt. Zo heeft de burgemeester vergaande bevoegdheden met betrekking tot het verstrekken van een kookadvies, het opleggen van een drinkverbod, of als uiterste maatregel het stopzetten van levering indien deze heeft besloten om een rampsituatie af te kondigen. Dit laat echter onverlet dat het drinkwaterbedrijf te allen tijde zijn eigen verantwoordelijkheid behoudt om met zijn klant te communiceren.

De burgemeester kan deze communicatieve en leidinggevende taken echter alleen goed uitvoeren als hij beschikt over de juiste informatie, en daarvoor is het drinkwaterbedrijf verantwoordelijk. Om tijdens een crisis goed te kunnen samenwerken is het voor zowel de gemeente als het drink-

*De burgemeester heeft een sleutelpositie bij de communicatie in crisissituaties. Zo herinnert iedereen zich burgemeester Mans na de vuurwerkramp in Enschede.*



waterbedrijf van essentieel belang om op voorhand te investeren in hun onderlinge relatie. Als er sprake is van verstoring op regionaal niveau, dan is de communicatie naar pers en publiek (ook) een taak van de bedrijven zelf. Vanzelfsprekend is het – vooral in crisissituaties – van het grootste belang dat de berichtgeving eensluidend is.

#### **E-COLI BACTERIE**

De Nederlandse drinkwatersector wordt gelukkig niet vaak geplaagd door bedreigende situaties. Maar soms zit het er dichtbij, zoals in mei 2007 in Noord-Holland. In een pompstation van het drinkwaterbedrijf werd tijdens de dagelijkse controle van de drinkwaterkwaliteit de aanwezigheid van de e-coli bacterie ontdekt. Dit kan erop wijzen dat het drinkwater is besmet met stoffen die onder meer tot buikpijn en diarree kunnen leiden. Uit voorzorg is direct een kookadvies afgegeven dat enige dagen van kracht bleef. Omdat het kookadvies voor veel gemeentes gold, werd de informatievoorziening direct vanuit het drinkwaterbedrijf verzorgd. Dankzij snelle communicatie bleven gevolgen uit en heeft het incident geen meetbare invloed gehad op het vertrouwen van de bevolking in drinkwaterbedrijven.

#### **Vewin-inzet**

- **Regionale overheden en drinkwaterbedrijven moeten gezamenlijk investeren in het leren kennen van hun onderlinge relatie tijdens een crisis**
- **Bij crises en in de crisispreparatie geldt de regel: opereer regionaal wat regionaal kan en nationaal wat nationaal moet**



## Kenmerken drinkwatersector (afgeronde cijfers)

aantal bedrijven	10
eigendom	publiek
aantal werknemers	5.000
jaarlijkse productie	1.156 miljoen m <sup>3</sup>
herkomst	oppervlaktewater 40%, grondwater 60%
aantal pompstations	235
totale lengte leidingen	116.000 km
aantal aansluitingen	7,35 miljoen
gemiddeld verbruik	124 liter pppd



