



LuckyTV maakte een parodie over de gasstoring in #apeldoorn #zevenhuizen [http://www.apeldoorndirect.nl/thema/cultuur/luckytv-help-apeldoorn-de-winter-door\\_20141210#.VIg2MjHsHYg](http://www.apeldoorndirect.nl/thema/cultuur/luckytv-help-apeldoorn-de-winter-door_20141210#.VIg2MjHsHYg) ...

Apeldoorn Direct @apeldoorndirect

**GEEN GAS ??**

**VENTILATOR KACHELS**  
VANAF **29,95 €**

**WATERKOKER INVENTUM**  
wit of zwart  
VANAF **19,95 €**

Geen gas?? #Gasstoring #Apeldoorn bij ons zojuist weer binnen gekomen

EPApeldoorn @EPApeldoorn

*Ellen van Driest, Menno van Duin*

### 17.1 Inleiding

In een tijdsbestek van een half jaar doen zich in de Apeldoornse wijk Zevenhuizen twee forse gasincidenten voor. Op vrijdag 30 mei 2014, de ‘vrije’ dag na Hemelvaartsdag, is er sprake van een spontane breuk in een waterleiding. Door het water spoelt grond onder de vlakbij gelegen gasleiding weg, waardoor vervolgens ook deze breekt.<sup>245</sup> Hoewel de veiligheidsrisico’s betrekkelijk snel beheerst zijn, zijn de maatschappelijke gevolgen aanzienlijk. Als gevolg van de breuken in de water- en gasleiding lopen water en modder de hoofdgasleiding in. De gehele gasleiding moet worden schoongemaakt en daarvoor moet in alle betrokken huizen (zo’n 1300 huishoudens) de gastoevoer worden afgesloten. In de gevallen waar de bewoners thuis zijn, levert dat weinig problemen op. Voor die gevallen waar dat niet zo is, wordt een noodverordening opgesteld. Al vrij snel wordt duidelijk dat de hele operatie van afsluiten, schoonmaken en weer aansluiten de nodige tijd vergt. Uiteindelijk zal het tien dagen duren vooraleer de laatste bewoners weer zijn aangesloten op het gasnet. Dat betekent dat de informatievoorziening en het faciliteren van bewoners (vanwege niet kunnen koken, geen warm water) de nodige aandacht vraagt. In dat proces spelen Liander (de transporteur van het gas) en de gemeente een leidende rol.

In de media spreekt Liander over een ‘uitzonderlijke situatie’. Nog uitzonderlijker is het als een half jaar later in hetzelfde gebied zich een vrijwel identieke situatie voordoet. Op 7 december 2014 is opnieuw

<sup>245</sup> In alle stukken en interne evaluaties wordt overigens gesproken over werkzaamheden die werden uitgevoerd waarbij deze leidingen werden geraakt.

sprake van een gecombineerde water- en gasleidingbreuk en stroomt wederom water en modder de gasleiding in. Een deel van de bewoners die nu getroffen is, was dat ook een half jaar eerder. Het gas wordt afgesloten, hetgeen dit keer 507 huishoudens treft, en het duurt uiteindelijk vijf dagen totdat de laatste huishoudens weer gas kunnen gebruiken. Terwijl het in mei lekker weer was, is de temperatuur in december echter beduidend minder aangenaam.

In de volgende paragraaf worden de gasincidenten uitgebreider beschreven, waarna in paragraaf 3 de belangrijke overeenkomsten, maar vooral ook verschillen tussen beide worden benoemd. Paragraaf 4 behandelt het dilemma omtrent de keuze van opschaling en de rol van de verschillende actoren daarbij. Het hoofdstuk sluit af met een korte slotbeschouwing. Informatie ten behoeve van dit hoofdstuk is zowel bij de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland als bij de gemeente Apeldoorn vergaard. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de burgemeester en de gemeentesecretaris van Apeldoorn.

## 17.2 Feitenrelaas

### *De eerste casus*

Op vrijdagochtend 30 mei 2014 krijgt de OvD-brandweer een melding dat er in de wijk Sprenkelaar in Apeldoorn sprake is van een breuk in zowel de waterleiding als gasleiding. De OvD-brandweer gaat ter plaatse en heeft aldaar overleg met Vitens voor de waterlekkage en met Liander als transporteur van het gas. Vitens geeft aan dat de reparatie van de waterleiding in de loop van de dag verholpen zal zijn. Van Liander komt het bericht dat zeker 300 huishoudens zonder gas zitten. Onzeker is of het gasleidingnet vervuild is met modder en hoe groot de impact hiervan is. De OvD-brandweer schaaft op naar GRIP-1 om ter plaatse over de ontstane situatie overleg te hebben met alle hulpverleningsdiensten, Liander en Vitens. Bij het eerste CoPI-overleg kan Liander nog niet aangegeven wat de omvang is van het gebied dat door de vervuiling van het gasleidingnetwerk getroffen is. Liander zal op verschillende plaatsen in de wijk de gasleiding 'opgraven' om visueel vast te stellen in hoeverre sprake is van vervuiling. Ondertussen wordt ook nagegaan wat de aard van bewoning in de woonwijk en de directe omgeving is. Bestaat de wijk alleen uit woningen of zijn er bijvoorbeeld

ook verzorgingstehuizen gevestigd? Het eerste beeld is dat het vooral reguliere bewoning betreft en dat in de directe omgeving het zwembad De Sprenkelaar ligt en een stuk verderop een verzorgingstehuis.

Bij een volgend overleg van het CoPI is het gebied dat door de gasleidingbreuk getroffen is, in kaart gebracht. Het totaal aantal woningen komt neer op circa 1200 adressen. Met een gemiddelde bewoning van 2,5 personen per woning zitten naar schatting 3000 personen zonder gas. Zij kunnen niet koken (voor zover dat op gas gebeurt) en hebben geen verwarming en warmwatervoorziening (zie het overzichtskaartje). Met Liander wordt in het CoPI een inschatting gemaakt van de duur van het herstel en het schoonmaken van de gasleiding. Op basis van een incident dat zich een paar jaar eerder in Ede had voorgedaan, wordt ingeschat dat het wel eens een week kan gaan duren voordat de laatste woning weer op het gasnet aangesloten zal zijn. In het CoPI komt de vraag aan de orde of naar GRIP-2 moet worden opgeschaald. Aspecten die daarbij meespelen zijn de omvang van het getroffen gebied en de impact voor bewoners die een week zonder gas kunnen komen te zitten. In overleg met de Ovd-brandweer wordt besloten om in GRIP-1 te blijven werken en waar nodig 'op te plussen' met wat aan ondersteuning vanuit de gemeentelijke organisatie noodzakelijk wordt geacht.

Figuur 17.1 Getroffen en te onderzoeken wijkdelen gasstoring 30 mei 2014



Inmiddels is de AOV'er van de gemeente ook aanwezig in het CoPI die terugkoppelt dat het wat lastig is om collega's te pakken te krijgen, omdat deze vrijdag na Hemelvaartsdag een (verplichte) roostervrije dag is. In het CoPI komt aan de orde dat er bij onregelmatigheden in de gastoevoer gevaarlijke situaties kunnen ontstaan. Door de vervuiling is het mogelijk dat – wanneer iemand aan het koken is – de gastoevoer even stopt en de vlam ook even wegvalt. Wanneer vervolgens de vervuiling weg is, is er weer een vrije gasuitstroom. Gastoestellen als verwarmingsketels, hebben een beveiliging (thermokoppel) voor onregelmatige gastoevoer, maar bij kooktoestellen is dit niet het geval. Potentieel kan dit dus een gevaarlijke situatie opleveren.

Via de coördinator van Liander in het CoPI wordt contact gelegd met het crisiscentrum van Liander. Er wordt overwogen om de wijk te ontruimen. In het CoPI wordt dit besproken en worden twee tijdlijnen naast elkaar gezet. De vraag die op tafel ligt is: Hoe lang verwachten we dat het gaat duren voordat 1200 adressen zijn ontruimd, met de wetenschap dat veel bewoners – vanwege het mooie weer tijdens het Hemelvaartsweekend – mogelijk niet thuis zijn? Wanneer rond 14.00 uur dit vraagstuk wordt besproken, is echter het gehele gebied inmiddels volledig van gastoevoer afgeblokt; er kan hooguit nog een restant gas in de leiding zitten. Voor de zekerheid wordt een tankautospuit stand-by gezet, mocht onverhoopt toch een brandmelding plaatsvinden.

Na de melding van de gasleidingbreuk heeft Liander onmiddellijk de persvoorlichting opgestart en een informatiepunt opgezet, zodat inwoners van de wijk rechtstreeks kunnen worden geïnformeerd. Daarnaast gaat Liander langs alle huizen die getroffen zijn om te assisteren bij het dichtdraaien van de gaskraan. Liander neemt als eigenaar van de gasvoorziening volledig zijn verantwoordelijkheid bij het afhandelen van de storing.

Inmiddels is ook de burgemeester met enige regelmaat geïnformeerd en is er contact met het afdelingshoofd Publieke Zorg van de gemeente Apeldoorn. Gezamenlijk vormt men zich een beeld en bespreekt men de mogelijke knelpunten richting bewoners. Kern van de aanpak is goede communicatie. Via huis-aan-huis bewonersbrieven, een informatiepunt, de websites van de gemeente en van Liander,

telefonische informatienummers van de gemeente en Liander en ook via Twitter communiceren Liander en de gemeente over zaken als:

- het herstel van de leidingen en de duur daarvan;
- de mogelijkheid om in De Sprenkelaar (zwembad) te douchen;
- de mogelijkheid om in het Atrium aan de Aristotelesstraat te koken;
- instructies wat wel en niet te doen;
- hulp aan kwetsbare bewoners en bewoners met individuele problemen in het getroffen gebied, waarvoor maatwerkoplossingen worden gezocht;
- een schadevergoeding via Liander (brief van de burgemeester van Apeldoorn aan de gemeenteraad, 2 juni 2014).<sup>246</sup>

Hoewel de hele hersteloperatie wat langer duurt dan verwacht, doen zich in deze periode nauwelijks echte problemen voor.

#### *De tweede casus*

Op zondagmorgen 7 december 2014 komt om 06.50 uur bij de politie een melding binnen van een vermoedelijk gesprongen (hoofd)-drinkwaterleiding. Vitens en de wegbeheerder (gemeente Apeldoorn) worden gewaarschuwd. Om 10.05 uur komt de melding binnen dat de hele buurt geen gas heeft. Daarop waarschuwt de meldkamer de operationeel verantwoordelijken van Vitens en Liander. Er wordt al snel een verband gelegd tussen de gaslekkage en de gesprongen waterleiding en daarom wordt de OvD-brandweer gealarmeerd. Ook andere OvD'en gaan ter plaatse. Aldaar treft men de gebroken waterleiding en een gebroken aardgaslagedrukleiding aan. Het water uit de gebroken waterleiding zorgt er opnieuw voor dat modder in de gasleiding stroomt. Zeker vijf straten en in totaal 507 huishoudens zijn daardoor van het aardgas afgesloten.

Rond 13.30 uur wordt het lek in de gasleiding gedicht en enkele uren later is de watervoorziening weer hersteld. Er wordt dezelfde procedure gevolgd als een half jaar eerder. Op alle adressen wordt de hoofdkraan dichtgedraaid; de gasleidingen worden schoongemaakt en vervolgens kunnen de huishoudens de dagen erna weer worden aangesloten op het gasnet. Dit keer gaan daar drie tot vijf dagen overheen.

<sup>246</sup> Er werd gesproken van een schadevergoeding; feitelijk was het een tegemoetkoming voor het ongemak en daarmee een compensatievergoeding.

Nadat om 10.44 uur is opgeschaald naar GRIP-1, wordt om 12.24 uur opgeschaald naar GRIP-2, mede omdat deze keer ook het woonzorgcentrum Koningin Wilhelmina door de gasafsluiting getroffen is. De reden voor opschaling naar GRIP-2 is ook het winterse weer. Terwijl het in mei prima weer was, is de temperatuur nu rond het vriespunt en voelt het gewoon koud aan. De weersverwachtingen voor de komende dagen gaan uit van temperaturen rond of onder het vriespunt. Daarom worden er deze keer (naast alle maatregelen die ook in mei waren genomen) ook kacheltjes uitgedeeld.

Verder is er deze keer meer te organiseren vanwege de aanwezigheid van een woonzorgcentrum in het getroffen gebied. Hoewel aanvankelijk is overwogen het zorgcentrum te ontruimen wordt hiervan afgezien en wordt er voor de bewoners extra hulp en ondersteuning georganiseerd. Ook komt het kern-GBT die zondag twee keer bijeen. 's Avonds wordt afgeschaald naar GRIP-0 en wordt de verdere afhandeling en herstellzorg overgedragen aan de gemeente Apeldoorn.

Bij het gemeentelijk informatiepunt wordt een fors aantal dekens en kacheltjes opgehaald. Daarnaast gaat een groep medewerkers vanuit de taakorganisatie Publieke Zorg de huizen langs. Ook ondersteunen deze medewerkers mensen (vooral uit het woonzorgcentrum) met het douchen (opnieuw kan dat in het zwembad De Sprenkelaar) en worden er maaltijden uitgedeeld. De volgende dag speelt de plaatselijke middenstand al in op de situatie door bijvoorbeeld te adverteren dat er nog volop elektrische kacheltjes te koop zijn. Dagelijks is het college van B&W over de situatie geïnformeerd en iedere dag is ten minste één lid van het college in de wijk geweest.

Over het gebruik van elektrische kachels en de gevaren die hieraan zitten (bijvoorbeeld als er kleren op de kachels worden gelegd) hebben de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, de gemeente Apeldoorn en Liander nadrukkelijk gecommuniceerd. Ook heeft de gemeente Apeldoorn aandacht besteed aan de emoties in de wijk. Dit is tenslotte al de tweede keer dit jaar dat de bewoners door een gas-/waterstoring zijn getroffen. Ook wordt er gewezen op het gebruik van stekkerdozen en verlengsnoeren. De kacheltjes moeten rechtstreeks op een wandcontact worden aangesloten. In één woning in de wijk breekt nog brand uit na het gebruik van campinggas in de keuken. Ook zijn er enkele mensen die in huis een barbecue gebruiken en daarbij onwel raken

(als gevolg van de koolmonoxide die vrijkomt en het gebrek aan zuurstof).

### 17.3 Belangwekkende overeenkomsten en verschillen

Het lijkt voor de hand liggend vooral de verschillen te belichten. Feitelijk zijn de meeste hiervan ook vrij voor de hand liggend. Toch bespreken wij bewust niet alleen de verschillen, maar ook de overeenkomsten van de casus. Deze zeggen namelijk ook iets over het feit dat zich in beide gevallen zo weinig problemen voordeden.

#### *Verschillen*

Het belangrijkste verschil tussen beide situaties is natuurlijk het moment van plaatsvinden. Lekker zomers weer met korte nachten is wat anders dan een temperatuur op en net onder nul en al vroeg donker. Het gasverbruik op een koude, winterse dag is immers vele malen hoger. Bij zomerse temperaturen is de barbecue een aardig alternatief bij ontstentenis van gas. In december werden er dan ook vele tientallen dekens en 325 kachels uitgedeeld. Er was in de winterse periode voor de gemeente, Liander en anderen dus beduidend meer werk te verrichten dan in de meiperiode. Deze koude leidde ook tot nieuwe risico's (binnenshuis barbecueën, doorslaande stoppen en het gebruik van campinggas).

Een tweede verschil was het feit dat in de tweede situatie ook een woonzorgcentrum in het 'getroffen' gebied lag. In dit centrum woonden 107 (deels) dementerende cliënten, bewoners met het syndroom van Down en anderen. Nu was er duidelijk een forse groep van verminderd zelfredzamen; de eerste keer was dat aantal veel beperkter. Daarom werden er nu bijvoorbeeld maaltijden verstrekt (gemiddeld zo'n 30 per dag) en werden ouderen vergezeld en geholpen bij het (elders) douchen.

Vanwege deze twee verschillen was het op zich begrijpelijk dat er de tweede keer aanvankelijk werd opgeschaald naar GRIP-2. Er waren nu duidelijk meer effecten te verwachten die aandacht behoefden (zie ook paragraaf 17.4).

Ten slotte zijn er natuurlijk allemaal kleinere verschillen zoals de beperktere omvang van het getroffen gebied en de (daarmee samenhangende) kortere periode die het herstel kostte in de decembersituatie.



### *Overeenkomsten*

De belangrijkste overeenkomst is misschien wel dat alles uiteindelijk in beide gevallen relatief zo soepel is verlopen. Vier factoren lijken daarbij vooral van invloed te zijn geweest. Ten eerste was daar de grote (zelf)redzaamheid van de bevolking. Natuurlijk ging dit gelukkig ook niet over een dramatische gebeurtenis, maar feit is dat in de betreffende wijk relatief soepel is omgegaan met de situatie. Dat sluit ook aan bij de theorieën – en de op deze theorieën gefundeerde rapportage van de commissie-Bruinooge – die stellen dat potentieel redzame personen zich grosso modo zelf aardig redden in bijzondere situaties. De overheid zou zich daarom primair moeten richten op de minder zelfredzamen (zoals hier dus is gebeurd). De Apeldoornse burgemeester Berends en Liander-directeur Thijssen roemden tijdens een persconferentie dan ook het geduld en de veerkracht van de getroffen bewoners van de Sprenkelaar.

Ongetwijfeld heeft de compensatie door Liander van 120 euro per huishouden per gasloze dag een grote rol gespeeld bij deze grote zelfredzaamheid. Deze financiële vergoeding droeg bij aan goodwill in de wijk en maakte dat er ontspanning ontstond in de wijk (Gemeente Apeldoorn, 2015, p. 9). Dit bedrag stelde de bewoners in staat om bijvoorbeeld pizza's te laten komen of een hamburger te gaan eten. De plaatselijke horeca speelde ook goed in op deze situatie en zeker niet alleen om er een slaatje uit te slaan. Juist door deze compensatie hoefde de gemeente zich feitelijk nog alleen te richten op de verminderd zelfredzamen. Anderen vonden hun weg wel en de genoegdoening leidde er ook toe dat niet iedereen over ieder wisselwasje ging zeuren. De kop 'In Apeldoorn zijn ze blij met het gaslek' (*NRC Handelsblad*, 5 juni 2014) is misschien wat overdreven, maar maakt de stemming wel duidelijk.

De derde factor die heeft bijgedragen aan het succes is de breed ingezette crisiscommunicatie. De betrokken bedrijven (met name Liander) maar ook de gemeente hebben met een breed scala aan manieren de bevolking gezocht en bereikt. Dat ging met bewonersbrieven, sites met heldere informatie, Twitter e.d. maar mogelijk minstens zo belangrijk met duidelijke aanwezigheid in de wijk. In beide gevallen stelde bijvoorbeeld Liander zeven bewonersbrieven op en een lijst met veel gestelde vragen en de daarbij behorende antwoorden. Zeer kort na de breuken richtte Liander al een keet in waar bewoners voor informatie konden komen. In de dagen erna verschenen er grote aantallen busjes

van Liander en lokale installateurs die goed zichtbaar maakten dat er ook hard gewerkt werd aan het herstellen van de levering. Ook dat maakte iets duidelijk. In een na afloop door Liander verricht klanttevredenheidsonderzoek spraken klanten zich positief uit over Liander maar eveneens over de inzet van de gemeente in deze periode (Gemeente Apeldoorn, 2015, p. 7).

De vierde factor is de wijze van aanpak met de toepassing van de noodverordening. In beide gevallen heeft de burgemeester direct een noodverordening (artikel 176 van de Gemeentewet) afgegeven waarmee medewerkers van Liander gemachtigd waren om (samen met een slotenspecialist en een bijzonder opsporingsambtenaar) bij afwezigheid van bewoners woningen in het gebied binnen te treden om voorzorgmaatregelen te treffen (sluiten gasapparaten, hoofdkraan dichtdraaien). Daarbij was het beleidsuitgangspunt wel terughoudendheid. Bij zo min mogelijk woningen gebruikmaken van de noodverordening; slechts dan sloten openbreken als er echt geen alternatief meer aanwezig was. In totaal betrof dat bijvoorbeeld slechts dertien keer in de eerste situatie.

#### 17.4 Welk GRIP-niveau is passend?

Welk GRIP-niveau was nu passend bij de twee casus en waarom was er juist rond de vaststelling van het GRIP-niveau en de eventuele afschaling ervan duidelijk sprake van enige gevoeligheid? In de eerste casus (mei 2014) werd opgeschaald naar GRIP-1. In december werd aanvankelijk opgeschaald naar GRIP-2 en is er vervolgens weer afgeschaald naar GRIP-1. Op zich is dat niet bijzonder te noemen, maar duidelijk is achteraf wel dat hier enige gevoeligheden over zijn geweest.

De casus van mei leverde feitelijk weinig discussie op. Onder de noemer van GRIP-1 kwamen de verschillende actoren (waaronder ook Liander en Vitens) bij elkaar en werd relevante informatie gedeeld. Toen duidelijk werd dat er geen verdere risico's waren, is weer afgeschaald en hebben met name Liander en de gemeente Apeldoorn vervolgens nog de nodige activiteiten ontplooid. Zo heeft de gemeente bijvoorbeeld nog maaltijdbonnen verstrekt (eten in het verzorgingshuis).

In december was de aanloop verder behoorlijk vergelijkbaar maar werd door de Leider CoPI opgeschaald naar GRIP-2. De combinatie van

het koude weer en het feit dat een woonzorgcentrum in het gebied lag, speelde daarbij een belangrijke rol. De twee situaties vergelijkend, kan niet anders dan geconcludeerd worden dat deze twee factoren de casus ook echt een andere maakten. Er lijkt daarmee sprake van een verstandige beslissing. Toch leidde juist deze beslissing tot commotie.

Toen 7 december om 12.24 uur GRIP-2 werd afgekondigd, werden de leden van het ROT verzocht naar de Europaweg in Apeldoorn (gebouw politie en veiligheidsregio) te gaan. Tegelijkertijd werden ook de leden van de secties gealarmeerd. Voor de sectie Bevolkingszorg waren dat vijf gemeentesecretarissen, acht communicatieadviseurs en elf adviseurs Crisisbeheersing. Eén gemeentesecretaris, één communicatieadviseur en twee adviseurs Crisisbeheersing meldden zich. In Apeldoorn waren, op grond van de eerdere afkondiging van GRIP-1 (10.44 uur), in het stadhuis ook al de nodige personen gealarmeerd. Rond het middaguur waren de locoburgemeester, de gemeentesecretaris, een adviseur Crisisbeheersing, het communicatiepiket Apeldoorn/Epe/Voorst en de teamleider Publieke Zorg dan ook allemaal in het Apeldoornse gemeentehuis aanwezig en werden later (rond 14.30 uur) nog de clustercommandant, de teamchef Apeldoorn en de Directeur Publieke Gezondheid gevraagd aan te schuiven bij het (kern-)GBT.

Daarmee deed zich de aparte situatie voor dat de aansturing van de bevolkingszorgaspecten geschiedde vanaf het ROT, terwijl feitelijk ook de gehele club in Apeldoorn bij het gemeentehuis bij elkaar was en klaar zat om tot actie over te gaan. Deze op zich wat aparte situatie was aanleiding om vanuit het kern-GBT door de aanwezige bestuurder (locoburgemeester) af te schalen van GRIP-2 naar GRIP-1. Daarmee werd de verantwoordelijkheid voor de aansturing van de gemeentelijke processen van de regio teruggebracht naar het stadhuis.

De leden van het ROT en met name de vertegenwoordigers van de veiligheidsregio/brandweer waren minder gelukkig over deze stap. Zij vonden het opvallend dat de gemeente het 'nu overnam' terwijl de gemeente eerder wat traag reageerde. 's Ochtends om 6.50 uur kwam de eerste melding bij de politiemeldkamer al binnen. Rond 10.00 uur bleek dat de buurt zonder gas zat. Pas na de komst van de brandweer (alarmering 10.21 uur) werd om 10.44 uur opgeschaald naar GRIP-1. Feitelijk kwam toen pas de gemeente in beeld. Ook was er met het afschalen misschien wat te weinig aandacht voor andere veiligheids-thema's zoals later zou blijken: brandjes in huis en dergelijke.

Achterliggend speelt een ook in andere regio's naar voren komend probleem, namelijk de vaak wat gespannen relatie tussen de veiligheidsregio's en met name de grote steden (veelal de grootste stad in een regio). De meest veiligheidsregio's hebben de laatste paar jaar duidelijk stappen gezet om de taak bevolkingszorg – van oudsher een puur gemeentelijke taak – te professionaliseren. Vanuit de veiligheidsregio's zijn allerlei initiatieven ontplooid, zijn gemeentesecretarissen (en een coördinerend gemeentesecretaris) aangehaakt, zijn er pools ontwikkeld voor de verschillende processen van de Bevolkingszorg en krijgt ook het proces communicatie (communicatiepool met voorlichters, omgevingsanalisten en andere) veel aandacht. Deze ontwikkeling heeft duidelijk bijgedragen aan de verhoging van de kwaliteit van de gemeentelijke processen. In vele evaluaties werden hier eerder kritische woorden aan gewijd. In het verleden werden zo goed en zo kwaad als dat kon wat mensen getraind om in een rampsituatie iets te doen, maar dat stelde vaak niet zoveel voor en daarnaast: ervaring was meestal nul. De grote gemeenten zijn om verschillende redenen lang niet overal in Nederland meegegaan in deze ontwikkeling. De grotere gemeenten (met name de 100.000 plus gemeenten) hebben zelf een flink tot zelfs enorm (grote vier) potentieel in huis. Een stad als Apeldoorn heeft ruim 1200 ambtenaren en heeft daarmee niet snel hulp van buiten nodig als zich iets bijzonders voordoet. Daarnaast doen zich in deze gemeenten natuurlijk ook vaker bijzondere situaties voor (brand, huisuitzetting, maatschappelijk onrust: kortom vele soorten mini-crises).

## 17.5 Afronding

Twee gasincidenten in een half jaar tijd, zo dicht op elkaar is bepaald niet alledaags. De meest betrokken bedrijven (Vitens en Liander voorop) pakten de situaties professioneel op. Samen met de gemeente Apeldoorn en andere instellingen (woningbouwcorporatie, zorginstelling, de veiligheidsregio en hun partners) wisten zij beide mini-crises goed aan te pakken. Door de financiële compensatie kon de gemeente zich primair richten op de niet-zelfredzamen. Het 'afkopen' van een probleem werkte (ook) in deze situatie bijzonder goed.

Overigens gaf de vergoeding van Liander (120 euro per dag) binnen de gemeente Apeldoorn aanleiding tot de vraag of inwoners die in de bijstand zaten of anderszins een uitkering ontvingen of in de Schuldhulpverlening zaten deze bedragen zouden moeten opgeven en daarmee gekort zouden worden op hun uitkering. Volgens het College (vastgelegd in de collegevergadering van 3 juni 2014) was daadwerkelijk sprake van geleden schade en hoefde daarom niet gekort te worden op de bijstand. Bij de schuldhulpverlening zou de Stadsbank zo nodig in overleg treden met de schuldeisers. Het is een mooi voorbeeld hoezeer er ook bij een ogenschijnlijk simpele en doeltreffende aanpak (de schadevergoeding) al snel toch weer juridische problemen dreigen.

Het niet-alledaagse van deze casus zette natuurlijk ook Vitens en Liander aan het denken. Zo vaak doen zich immers geen situaties voor waarbij zowel de waterleiding als de gasleiding wordt beschadigd waardoor water vermengd met zand de gasleiding instroomt. De situatie ter plaatse was, mogelijk vanwege de verouderde leidingen, zo kwetsbaar geworden dat Liander en Vitens in 2015 gezamenlijk hebben besloten de komende jaren in Apeldoorn 46 kilometer water- en gasleiding te vervangen. De bedrijven vonden het risico van herhaling te groot.