

Project Nafise Project X Doelplan Communicatie

Versie vrijdag 5 oktober 2012

1. Inleiding

Dit communicatieplan beschrijft op hoofdlijnen de aandachtspunten voor de gemeente Haren bij de communicatie in de fases van het Project X op zowel de korte, middellange als lange termijn. Het gaat om een dynamisch plan, waarbij activiteiten kunnen anticiperen op de actualiteit en op het proces van de fases.

2. Doel

Doel van dit plan is het zoveel mogelijk in kaart brengen en in goede banen leiden van de communicatie-acties die nodig zijn bij de nazorg en verwerking van het Project X. Ook wordt er een eerste aanzet gegeven hoe de ervaring in Haren gebruikt kan worden om te komen tot een gepaste communicatie-aanpak bij soortgelijke gevallen in de toekomst.

3. Uitgangspunten communicatie

Een nasleep en discussies over Project X in Haren zullen nog geruime tijd aanhouden. Nu de eerste wonden zijn gelikt is het daarom goed om alvast een doortijk te nemen naar datgene wat Haren over houdt (kan houden) aan die grootschalige incident. De reputatie van Haren was buitengewoon goed, tweemaal verkozen tot beste gemeente van Nederland, dat doe je niet zomaar! En daar willen we weer naar terug... Het zou dan ook van grote kracht getuigen als Haren nu niet lijdzaam gaat wachten op het verdere debat maar laat zien dat ze (weer)krachtig is en vol compassie de conservatie blijft aangaan.

Uitgangspunten:

1. **Integraal:** het gaat om een integrale benadering:
 - a. Binnen Haren, en buiten Haren (van buiten naar binnen)
 - b. Jong en oud (ook: digitaal actief of niet)
 - c. Fysieke en digitale activiteiten
 - d. Samenhang tussen 'nazorg-communicatie', en reputatieherstel
2. **Aansluiting:** het plan en de activiteiten sluiten *waar mogelijk* aan bij lokale, reeds voorgenomen of geplande activiteiten;
3. **Samenwerking:** de invulling en de uitvoering van de activiteiten is *bij voorkeur* in directe samenwerking met bewoners, ondernemers en betrokken organisaties;
4. **Versterken initiatieven:** initiatieven van bewoners, ondernemers en betrokken organisaties, passend in dit kader, worden *waar mogelijk* onderdeel van dit plan en de uitvoering ervan;
5. **Basel:** de (communicatie-)activiteiten op korte termijn vormen *waar mogelijk* de basis (vertrekpunt) voor de communicatie (het communicatiebeleid) voor de (middel)lange termijn
6. **Sociaal media:** Haren is verbonden en zal altijd verbonden zijn aan sociaal media (in het bijzonder Facebook). Nu met een negatieve associatie, strekt in positieve zin, in directe samenwerking tussen gemeente, bewoners (met name jongeren) en ondernemers; dit betekent dat we in het kader van dit reputatieplan de positieve mogelijkheden van sociaal media concreet benutten.

Titel, noemer

Haren wil wellicht niet al te zeer worden herinnerd aan Project X. De werkelijkheid is dat onze omgeving het wel blijvend over Project X zal hebben en dat onder die noemer de communicatie en berichtgeving zal worden gevoerd. 'Reframing' van dit begrip en van de

gebeurtenissen (door het gebruik van een andere titel of noemer) is eigenlijk niet mogelijk, sterker nog: onhaalbaar. Voorstel is dan ook om het gewoon over Project X te hebben.

4. Communicatie nazorg

Op de korte termijn (die al is begonnen direct na de rellen op vrijdagochtend en loopt tot eind oktober (herfstvakantie)) is de communicatie gericht op de nazorg en verwerking. Daarnaast zullen we met een goed georganiseerd mediabeleid *waar mogelijk en indien van toepassing* (re)actief informatie verstrekken over het beleid en de activiteiten van de gemeente Haren in het kader van 'Nafase'. Een gedegen voorbereiding van alle interviews en media-optredens is daarbij van belang, en indien van toepassing de afstemming in dezen met politie en OM.

Opsporing en vervolging

Er zal in deze fase ook veel vraag zijn naar informatie over de opsporing en berechting van de betrokken reischoppers. De (externe) communicatie hierover is volledig in handen van politie en OM. Wel kunnen we als gemeente hun informatie overnemen, zeker naar eigen medewerkers.

Commissie-Cohen

Nu de commissie-Cohen is gestart, zullen we in de interne(!) communicatie hieraan ook aandacht schenken: informeren over opzet en werkplan van de commissie, medewerkers bijstaan als zij geïnterviewd gaan worden door de commissie, medewerkers informeren over social media.

Gemeenteraad

In deze nazorg-fase is het ook belangrijk de gemeenteraad als doelgroep te benoemen. In overleg met en door het College en griffie moet de gemeenteraad actief worden geïnformeerd over de aanpak en de stand-van-zaken van de nazorg-activiteiten. Daarnaast is het ook belangrijk om de Raad pro-actief te informeren door het College over de die-Cohen.

N.B. Let op: het gaat hierbij alleen om interne communicatie. In de externe communicatie rond de die-Cohen wordt geen enkele informatie door de gemeente verstrekt.

In onderstaande overzichten staan de aanbevolen communicatie-acties per doelgroep.

4a. Kernboodschappen nazorg: 3-eenheid

In tekst, woord, houding en beeld moeten we proberen drie elementen IN SAMENHANG te laten doorklinken bij de ontvanger van de communicatie:

1. Compassie
2. Aanpak nafase (nazorg)
3. Felten en figuren (als onderbouwing, bewijsvoering voor 1. en 2.)

Zie Bijlage. Kernboodschappen nafase

4b. Doelgroepen en activiteiten

Doelgroep inwoners Haren	Communicatie-actie
Familie	Permanent contact met familie door bgm Afspraken over / begeleiding bij persvragen en mediaoptredens (Communicatie)
Omwonenden getroffen gebied (incl. Stationsweg)	Informatie- en 'verhaal'-bijeenkomsten
Gewonde bewoners en overige gewonden (niet behorend bij reischoppers)	Bezoek door en contact vanuit burgemeester / College

Omwonenden met schade	Pro-actief informeren over schadeafhandeling (zie deelplan schade)
Ondernemers getroffen gebied	Brieven Informatiebijeenkomsten Overleggen vanuit/met College
Ondernemers met schade	Pro-actief informeren over schadeafhandeling (zie deelplan schade)
Inwoners Haren algemeen	Informeren via website, twitter, uitnodigingen, affiches Bijeenkomsten i.s.m. kerk, maatschappelijk en pastoraal werk Brief burgemeester in h-a-h-blad Bedenkactie: advertentie 6/10 + website
Jongeren Haren	Gemeente vraagt scholen voor basis- en voortgezet onderwijs aandacht te besteden aan de gebeurtenissen

Doelgroep media	Communicatie-acties
Lokaal / regionaal en landelijk	Actieve woordvoering Persberichten Mediawatch permanent Informatie op website (+ tweets)

Doelgroep betrokken medewerkers	Communicatie-acties
Medewerkers gemeente Haren	Personeelsbijeenkomsten (informeren en luisteren) 'Bedank-actie' (fysiek bedanken en advertentie) Bericht en artikelen op Intranet informatietraject de-Cohen (uitwerken)
Gemeenteraad Haren	Pro-actief informeren via extranet en persoonlijk contact (College + griffier) Aanpak en stand-van-zaken 'Nafase' pro-actief agenderen agenda gemeenteraad Presentatie social media aanbieden Informatiebijeenkomst over de-Cohen
Betrokken medewerkers buurgemeenten	'Bedank-actie' (fysiek bedanken en advertentie)
Poite en ME	'Bedank-actie' (fysiek bedanken en advertentie)

Brandweer	'Bedank-actie' (fysiek bedanken en advertentie)
Hulpverleningsdiensten	'Bedank-actie' (fysiek bedanken en advertentie)
Crisisteam Groningen	'Bedank-actie' (fysiek bedanken en advertentie)
UMCG en Martiniziekenhuis en ambulancepersoneel	'Bedank-actie' (fysiek bedanken en advertentie)

5. Reputatieherstel

De nasleep en discussies over Project X in Haren zullen nog geruime tijd aanhouden. Nu de eerste wonden zijn gelikt, is het daarom goed om te kijken naar degenen wat Haren over houdt/kan houden aan het grootschalige incident.

De reputatie van Haren was buitengewoon goed, 2x verkozen tot beste gemeente van Nederland, dat doe je niet zomaar! En daar willen we weer naar terug...

Het zou dan ook van grote kracht getuigen als Haren nu niet lijdzaam gaat wachten op het verdere debat maar laat zien dat ze (vaer)krachtig is en vol compassie de conservatie blijft aangaan.

Social media (m.n. Facebook)

Facebook is bij uitstek een geschikt platform om in gesprek te gaan en te blijven met de 'community'. Bruikbaar om informatie te brengen, informatie te krijgen maar zeker ook om juist de kracht van de community te gebruiken!

Facebook is ook meer dan instrumenten geschikt om de compassie van de overheid en burgers zichtbaar te maken, te delen en te versterken.

Door een warme icon en alerie reacties (zowel door de initiatiefnemers maar zeker door de Facebook-vrienden in de community) wordt zichtbaar wat het effect is geweest van het incident en met hoeveel veerkracht de gemeenschap de draad weer oppakt.

Het gaat daarbij zeker niet om officiële informatie, bekendmakingen etc. maar meer over de emoties, de compassie en deelneming. De 'traditionele' kanalen als website, persberichten etc. blijven onverkort van kracht maar Facebook levert de 'warmte'.

Het doel van een dergelijk initiatief (dat bij voorkeur op zeer korte termijn gestart moet worden i.v.m. de nog actuele aandacht) is laten zien dat Haren veerkracht heeft en niet voor niets zo'n goede gemeente is. Het laat bovendien zien dat zij meeleeft met de getroffen en biedt een platform voor mensen die adhesie/deelneming willen betuigen.

Voorlichting-communicatie-conversatie

De rol van (overheids)communicatie verandert wezenlijk en zal zich nog verder ontwikkelen: van voorlichting via communicatie naar (het managen en faciliteren van) conversatie. Na 'nazorg' en 'reputatie' zal dit een nieuw traject zijn na (en eigenlijk naast) de communicatie op korte termijn. Dit traject vraagt nadere overdenking en uitwerking.

Veiligheid

Op de lange termijn (vanaf de jaarwisseling/januari 2013) zal bij het organiseren en communiceren van evenementen waar veel publiek op af komt, rekening moeten worden gehouden met het gegeven dat het veiligheidsgevoel van de inwoners van Haren een knauw heeft gekregen.

Doelgroep	Communicatie-actie
	Permanent contact door/via bgm
Inwoners en ondernemers Haren	Informeren over plannen en activiteiten Participeren in redactie Facebook 4 Mijl-activiteiten ('Facebook-foto')
Media	Persberichten, woordvoering Informatie op website + tweets
Medewerkers Haren	Pro-actief Informeren over plannen, activiteiten, ontwikkelingen (ook over de-

	<p>Cohen): personeelsbijeenkomsten, intranet, via de lijn (management)</p> <p>Presentaties (workshops) social media</p> <p>Participatie in redactie 'Haren-facebook'</p>
Gemeenteraad	<p>Pro-actief informeren over plannen, activiteiten, ontwikkelingen (m.n. over de Cohen)</p> <p>Presentatie social media</p>

Bijlage 1. Kernboodschappen nafase

Om de communicatie, in welke inhoud en vorm dan ook, rond Project X (H?) zo uniform en daarmee zo effectief mogelijk te laten zijn, is het noodzakelijk om een aantal kernboodschappen te hanteren.

3-eenheid

In tekst, woord, houding en beeld moeten we proberen drie elementen IN SAMENHANG te laten doorklinken bij de ontvanger van de communicatie:

4. Compassie
5. Aanpak nafase (nazorg)
6. Feiten en figuren (als onderbouwing, bewijsvoering voor 1. en 2.)

1. Onderbouwing compassie

- Beginnen met *luisteren* (niet zenden maar ontvangen)
- Vragen hoe iemand zich voelt
- Uitnodigen vrij te spreken
- Daarna pas reageren op emoties (ik merk dat u heel boos bent / ik begrijp dat u vreselijk geschrokken bent / het zit u erg dwars zie ik / wat ik van u hoor is bijna niet te geloven / dit wilt u vast nooit meer meemaken)
- Vervolgens ingaan op vragen en opmerkingen (wij hebben niet voorzien dat het zo ineens kon omslaan / we hebben gedaan wat we konden maar dat kón niet genoeg zijn tegenover deze razernij / ik denk dat veel instanties hiervan moesten leren, wij in elk geval / wij hebben nu uw gegevens en binnenkort hoort u van ons / ik ga u niets beloven wat ik niet kan waarmaken maar ik beloof u wel dat ... /

N.B. Niet verdedigen!

2. Onderbouwing aanpak

- Ook voor ons was dit geen dagelijkse kost. Maar wat wij meemaakten is geen vergelijk met wat u hebt meegemaakt, daar ben ik mij scherp van bewust. De angst, de onveiligheid, de machteloosheid, de woede. Verwerken, de draad weer oppakken, dat kost tijd.
- We hebben in korte tijd veel werk verzet. Daarom wil ik alle helpers bedanken: bewoners, ondernemers, professionals. Waar mogelijk kom ik persoonlijk langs.
- Vanuit een Plan Nafase zorgen gemeente en vele instanties binnen Haren voor aandacht voor en steun van alle betrokkenen. Alle schade (emotioneel, fysiek, materieel) brengen we nauwkeurig in beeld, we zorgen voor adequate nazorg-activiteiten, monitoren we intensief en langdurig, enz.

3. Feiten en figuren

Probeer waar mogelijk en indien van toepassing de elementen 1. compassie en 2. aanpak te onderbouwen (illustreer) met relevante feiten en bewijsvoering. Denk daarbij aan:

- Tijdslijn van de gebeurtenissen
- Aantal bezoekers vrijdagavond
- Aantal slachtoffers
- Aantal en soort vernielingen
- Hoeveel bewoners zijn door deze vernielingen getroffen
- Hoeveel politie en hulpdiensten waren op de been

Nazorg, denk aan

- Herstel van de vernielingen, benoemen hoe snel dit is gebeurd
- Slachtofferhulp
- Schadefonds

Evaluatie:

- Commissie Cohen

Bijlage 2. Bedank-actie

1. College-leden en directeur-gemeentesecretaris gaan in week 40 en 41 op bezoek bij hun functionele relaties (o.a. vanuit hun portefeuille)
2. Bedankt-advertentie in Dagblad van het Noorden (zaterdag 6/10; ook op website en twitter)
3. Evt. video met College, bewoners en ondernemers (uitzenden via website)

Project Nafase Project X
Deelplan Financiën

Doel

Alle kosten inzichtelijk maken met betrekking tot het 'Project X'.

Het gaat hier om

1. kosten van voor het incident;
2. kosten tijdens het incident, en
3. kosten na het incident.

Elk bovenstaande categorie is weer uit te splitsen in verschillende soorten kosten, een eerste opzet van deze uitsplitsing kunt u vinden in de toegevoegde bijlage. De kosten categorieën zullen continue op basis van nieuwe informatie worden bijgewerkt.

Methode (Opzet):

Onze bronnen om de kosten inzichtelijk te maken zijn de facturen en onze urenregistratie. In een later stadium de eventueel door de gemeente te betalen schadeclaims (in afstemming met team Schade). Op basis van de informatie wordt wekelijks het kostenoverzicht bijgewerkt en gecommuniceerd aan de gemeentesecretaris. Wij zullen als team vooral nauw samenwerken met het team Schade.

Plan van Aanpak

1. Korte termijn (baitreit week 00)

Afgeronde acties:

- Communiceeren aan de gehele organisatie (via intranet) dat alle facturen naar (TVM) en/of (CD) moeten. Wel na akkoord van de verantwoordelijke medewerker/manager.
- Apart subproductnummer aanmaken b.v. 'Project X' voor alle boekingen in ons financiële systeem (SAP). Dit bespreken met applicatiebeheerder (financieel systeem ()).
- Interne uren middels BigBen op dit aparte subproduct verantwoord voor een selecte groep medewerkers.
- Contact opnemen met Tan Boer; nagaan hoe zij de financiële afhandeling hebben geregeld (eventueel ook de juridische vragenstukken).
- **Openslaende acties:**
- Goede afspraken maken met team schade over financiële afhandeling facturen schade en eventuele voorhaasbaarheid op dorden.
- Overleg met Financieel beheer regels in verband met facturenstroom in Decos: filteren dat alle facturen m.b.t. incident vooraf zijn van akkoord van TVM/CD.

2. Middellange termijn (tot eind oktober)

- Monitoren dat facturen binnenkomen en op het juiste subproduct geregistreerd worden.
- Verzorgen boekingen.
- Elke week het kostenoverzicht met de gemeentesecretaris bespreken.
- Wekelijks overleg met team schade.
- Voorbereiden (eind)rapportage.
- Contact opnemen met Tynaert; nagaan hoe zij de financiële afhandeling hebben geregeld (b.v.m. brand Yda/De Pant).

3. Lange termijn (tot.....)

- **Blijven registreren en monitoren**
- **Eindrapportage opstellen en afronden.**
- **Nafaae Financiën afsluiten.**
- **Elke week het kostencoverzicht met de gemeentesecretaris bespreken.**

Inschatting aantal mensen & middelen

Korte termijn: Inzet nodig van TVM, CD en

Middellange en lange termijn inzet: TVM en CD

Aantal reguliere control taken TVM en CD in de eerste weken (tot eind oktober) overdragen aan de andere controllers (m.n.).

Bijlage: overzicht kosten 'Project X'

Overzicht kosten 'Project X' Gemeente Haren 21 september 2012

A Kosten vooraf:	Toelichting	Opdrachtgever: Bedrag
1	Dranghekken	(G&T, G&C, medewerker Haren, medewerker Groningen)
2	Catering	
3	Noodaggregaat + verlichting uitvallocatie	
4	Inzet medewerkers gemeente Haren voorbereiding 20/21 sept	
5	Brieven vooraf	
6	Bewonersbijeenkomst: vooraf	
7	Bewegwijzeringsborden naar uitvallocatie	
B	Kosten tijdens incident:	Opdrachtgever: Bedrag
8	Inhuur bussen	
9	Catering	
10	Isanghekken	
11	Geluidsinstallatie?	
12	Plyers	
13	Brief aan bewoners Oosterveg / niet-afgezette straten om Stationsweg heen	
14	Inzet medewerkers gemeente Haren 21/22 sept	
15	Taxikosten medewerkers gem.Haren?	
16	Hotellkosten medewerkers gem.Haren?	
17	Kosten opvanglocatie Westerse Drift?	
18	Juridische kosten	
19	Inhuur expertise andere gemeenten	
C	Kosten na incident:	Opdrachtgever: Bedrag
20	Opruimen, vegen	
21	Catering	
22	Inhuur expertise, specialisten nafase + vervanging medewerkers Haren	
23	Inhuur commissie Cohen	
24	Extra ophalen vuilnis	
25	Kosten verlichting / communicatie	o.a. voorlichting/communicatie, receptie, control, belastingen
26	Bewoners- + ondernemersbijeenkomsten	o.a. advertenties, PIN nummer, persberichten, etc.
27	Inzet medewerkers gemeente Haren nafase	uitnodigingsbrieven, huur Gerechtshuis, astoria (4 oktober)
28	Extra schoonmaak gemeentehuis	
29	Gebruik RISE	
30	Bedankjes	
31	Uitingen / activiteiten tijdens 4-Mijl i.v.m. vertrouwen/imago Haren	
32	Slachtofferhulp?	
33	Juridische kosten	

D Schades aan:

(onderscheid in verhaal/beer en niet-verhaalbaar)

Oprichtgever: Bedrag

Toelichting

- 34 gemeente-eigendommen
- 35 gemeente-eigendommen
- 36 gemeente-eigendommen
- 37 gemeente-eigendommen
- 38 gemeente-eigendommen
- 39 gemeente-eigendommen
- 40 gemeente-eigendommen
- 41 gemeente-eigendommen
- 42 gemeente-eigendommen

- abri's
- openbare weg
- hekjes
- bestrating
- stoeptegels
- lantaarnpeilen
- verkeersborden
- groen
- overig

- 43 bewoners
- 44 bewoners
- 45 bewoners
- 46 bewoners
- 47 bewoners
- 48 bewoners
- 49 bewoners

- tuin
- hekjes
- huizen
- ramen
- fietzen
- auto's
- overig

- 50 ondernemers
- 51 ondernemers
- 52 ondernemers
- 53 ondernemers

- panden (vooral ruilen)
- geplunderde voorraad
- marktkramen?
- overig

partners

- 54 gemeente Groningen
- 55 medewerkers overige gemeenten
- 56 politie
- 57 GHOR
- 58 Brandweer
- 59 overige partners

- auto's
- auto's
- auto's
- ambulances?
- auto's?
- overige schades partners

overige partijen

- 60 Arriva/Q-Suzz
- 61 NS?
- 62 pers
- 63 pers
- 64 overig

- bussen
- treinen
- camera
- auto
- overig

NB wij ontvangen één factuur van Gemeente Groningen via B4

Project Nafuse Project X

Deelplan Herstel

Inleiding

Schadeherstel is soortgelijk aan schade bij 'oud en nieuw'. Let wel, daarbij gaat het alleen om schade aan gemeentelijk bezit (openbare ruimte). Vanuit die optiek gezien zijn de werkzaamheden die nu moeten verricht mogelijk minder bijzonder dan in veel andere deelaspecten van de nazorg.

Opzet

Ten aanzien van de werkzaamheden is onderscheid te maken in tijd en in soort van (herstel-) werkzaamheden. Daartussen zijn paradiellen te trekken:

Soorten werkzaamheden:

- opruimwerkzaamheden
- voorlopig herstelwerkzaamheden
- definitieve werkzaamheden

In tijd:

- korte termijn: deze week
- middellange termijn: tot eind oktober
- lange termijn: later moment

Aanpak

De opruimwerkzaamheden zijn zaterdagmorgen (22 september) al afgerond. Ook is er inmiddels een voorlopige schade-inventarisatielijst opgesteld. Maandag morgen e.s. (24 sept.) zal een tweede definitieve inventarisatie ronde plaats vinden. Op basis van deze inventarisatielijst zullen prioriteiten worden gesteld en vervolgens zullen de werkzaamheden (voorlopig / definitief) op basis van prioriteit worden uitgevoerd.

Prioriteiten

Bij de vaststelling van de prioriteit zijn drie zaken van belang

- situaties die gevaar voor burgers opleveren eerst
- schade in het centrum eerst
- schade binnen gebied dat behoort tot '4-mijl' gebied eerst

Voorlopig -- definitief

Alle gevaarlijke situaties (open putdeksels etc) zijn inmiddels hersteld.

In vrijwel alle nog over gebleven situaties zal direct / zo snel mogelijk worden gekozen voor definitief herstel. Alleen op enkele plekken waar hestoring is veroorzaakt zal deze (met name waar het gaat om plekken waar risico voor burgers bestaat of wanneer deze binnen het gebied van de '4-mijl' liggen), worden gekozen voor een voorlopige invulling. In een latere fase zal dit definitief worden hersteld.

NB: Inmiddels (3 oktober) zijn alle herstelwerkzaamheden op één locatie na verricht een nu definitief en volledig uitgevoerd.

Inzet personeel

Als bij 'oud en nieuw' zullen naar verwachting al deze werkzaamheden niet eigen personeel kunnen worden opgelost. Alleen voor specialistische klussen zal (niet tel bushokjes a.z.; als ook andere) moeten worden ingehuurd. De te wijzende inzet van eigen personeel (maandag zal het gehele personeel ingezet worden voor de noodzakelijke werkzaamheden) zal mogelijk leiden tot vertraging bij andere werkzaamheden, maar dit zal niet leiden tot onaanvaardbare situaties. Extra inhuur is dan ook niet te verwachten. Anders gemaakte uren zullen wel ook anders worden gebruikt.

Noodzakelijke extra middelen

Extra middelen zullen met name noodzakelijk zijn voor de aanschaf van gesloopte / verwijderde materialen als hekken, borden en bestrating. Op basis van de eerste inventarisatie wordt deze voorlopig geschat op € 20.000,- - € 25.000,-. Deze schade zullen apart worden geregistreerd en ten laste worden gebracht van een specifiek budget. Net als bij 'oud en nieuw' zal een schadelijst worden aangeleverd bij de medewerkers van 'schade'.
NB: De totale kosten, inclusief manuren, komen op € 53.905,-.

Communicatie

Alle meldingen van schade kunnen direct worden doorverwezen naar bureau Woonomgeving. De verwachting is echter dat burgers sowieso deze lijn vanaf maandag zullen gebruiken en dat veel schademeldingen buiten de front-office om zullen gaan. Voor bureau Woonomgeving is dit geen bezwaar.

Bijzondere afval afhaaldienst

Door een aantal partijen is gevraagd of afval ten gevolge van de gebeurtenissen van vrijdag-avond bij particulieren ook specifiek kan worden afgehaald. Wij stellen voor te communiceren dat dit (alleen voor deze week) op verzoek kan worden geregeld. Wanneer burgers telefonisch hierom vragen, kan dit bij bureau Woonomgeving worden gemeld en zal het afval worden afgehaald.

NB: Deze afval afhaaldienst is als voorgesteld ingesteld en positief gewaardeerd.

Telefoonnummers

Wanneer er een specifiek telefoonnummer voor schademeldingen wordt geopend, is het verstandig dat de medewerkers van de buitendienst kaartjes ontvangen die zij aan burgers kunnen afgeven wanneer zij hierop worden aangesproken. Dit kan worden opgepakt in samenwerking met het communicatie-team.

NB: Dit bleek niet nodig te zijn.

Doorgeven aan team voorlichting

Voor het team voorlichting is van belang dat de telefoonnummers van bureau Woonomgeving bekend zijn en dat bekend kan worden gemaakt dat er een bijzondere afval afhaaldienst beschikbaar is.

Tijdspad

Naar verwachting zal 90% van alle werkzaamheden eind van deze week reeds zijn afgerond. Enkele definitieve herstelwerkzaamheden zullen (bijvoorbeeld wanneer materialen zoals straatnaamborden eerst besteld moeten worden) later plaats vinden, herstel van asfalt zal in veel gevallen pas worden meegenomen bij het reguliere groot-onderhoud.

NB: Inmiddels zijn vrijwel alle werkzaamheden uitgevoerd. Op enkele plaatsen moeten nog borden worden vervangen. Omdat hier een levertijd aan is verbonden konden deze werkzaamheden nog niet worden verricht. Daarentegen kon het asfalt wel al worden hersteld, omdat deze werkzaamheden kort na het incident konden worden meegenomen in reguliere onderhoudswerkzaamheden.

Inzet:

- Afwijkende inzet van personeel buitendienst vanwege prioriteit herstelwerkzaamheden;
- Uitvoeren van noodzakelijke herstelwerkzaamheden;
- Instellen van een 'bijzondere afval afhaaldienst' t.b.v. afval dat is veroorzaakt door dit incident;

Project Nafass: Project X Deelpjan Nazorg

Leden van het projectteam

- , predikant FKN Haren en specialist rouw- en verliesverwerking
, coördinator Slachtofferhulp Nederland (SHN)
- , directeur Torien
Noordermaat
- , GJS Haren
- , gemeente Haren, hoofd projectteam

, Lentis Direct en , vrijgevestigd psychologa : Haren zijn extern adviseur en als zodanig op afroep beschikbaar voor advies.

Betrokken organisaties bij de uitvoering van activiteiten

Huisartsen

ANBO en PCOB

Centrum voor Jeugd en Gezin

Bibliotheek

Basisonderwijs

Voortgezet onderwijs

Wijkteam Haren West

Humanitas verliesgroep

Predikanten/kerken + Humanistisch Verbond

OKC Haren

Status van dit projectplan

Dit projectplan wordt op 9 oktober 2012 goedgekeurd door het college van B&W van de gemeente Haren. In de loop van de tijd zal aan de hand van ontwikkelingen, signalen uit het maatschappelijke veld en voortdurend inzicht door de projectorganisatie en in afstemming met het college worden beoordeeld of het nodig is activiteiten toe te voegen.

Hoofdstuk 1: Psychosociale hulpverlening 1^e fase

Uitvoering Slachtofferhulp Nederland

Contactpersoon:

Algemene taken en doelen van SHN

Slachtofferhulp Nederland biedt emotionele, praktische en juridische ondersteuning aan slachtoffers, nabestaanden, benadeelden/betrokkenen en getuigen van een (gewelddadig) misdrijf of verkeersongeval.

Voor het plan van aanpak met betrekking tot de nazorg aangaande slachtoffers en benadeelden van 'Project X' op psychosociaal vlak, betekent dit het volgende.

Taken en doelen van SHN op de korte termijn:

1. *Bewoners- en ondernemersbijeenkomsten*

- Bijwonen en eerste opvang bieden (inspreken, emoties monitoren)
- voorlichting geven over reacties na ingrijpende gebeurtenis
- Contactgegevens van betrokkenen die dit wensen, opnemen
- Contactgegevens SHN verspreiden onder betrokkenen
- Folie etc. uitdelen.

2. *Forensischbijeenkomst gemeente Haren:*

- Tijdens plenaire gedeelte uitleg geven over verwerkingsproces en normale reacties na een abnormale gebeurtenis
 - Gegevens opnemen van personeelsleden die verder contact met SHN wensen
 - Bieden van eerste opvang en monitoring van het verwerkingsproces
 - Indien nodig wordt personeel verwezen naar interne bedrijfshulpverlening (bedrijfsarts, psycholoog of bedrijfsmaatschappelijk werk)
 - Napraten. SHN is beschikbaar voor directe opvang tijdens en na de bijeenkomst
3. *Namen- en adressenlijsten opvragen bij politie van betrokkenen, slachtoffers en getuigen*
- Deze gegevens invoeren in registratiesysteem van SHN (DIVOS). Verantwoordelijk voor de uitvoering: administratie regiokantoor. Er wordt een specifiek casuskenmerk gekoppeld aan het incident. Op die manier zijn alle betrokkenen (in welke hoedanigheid dan ook) terug te vinden en gekoppeld
 - Actieve Benadering door gelijknamig team. Verantwoordelijk voor de uitvoering: teamleider . Adviseren, inventarisatie hulpvragen, monitoren verwerkingsproces en, indien noodzakelijk, doorverwijzing naar Team Algemene Dienstverlening. Alle vragen en bijzonderheden die binnenkomen worden doorgespeeld naar , als coördinator van dit geheel. Zij meldt ze vervolgens bij afdeling Communicatie van de gemeente Haren. Uiteraard geschiedt dit in overeenstemming met het privacyreglement van SHN: vragen worden meegenomen zonder daarbij namen, adressen of andere gegevens van cliënten te gebruiken
 - Vervolghulp door de afdeling Algemene Dienstverlening. Verantwoordelijk voor de uitvoering: teamleider . Ondersteuning op emotioneel (en eventueel praktisch) gebied
 - Er wordt een casemanager Ernstige Geweldsmisdrijven (EGZ), tevens onderdeel van SHN, toegewezen aan één persoon met zwaar lichamelijk en emotioneel letsel. Gegevens reeds bekend en doorgespeeld
4. *Binnengekomen vragen of bijzonderheden, doorspelen aan hoofd Nazorg en aan Frontoffice van gemeente Haren ten behoeve van Q&A lijst.*
- Teamleider maakt deel uit van coördinatorenoverleg. Zij zal alle informatie verzamelen. Zij communiceert eventuele tendensen tijdens coördinatorenoverleg. Opnieuw: dit geschiedt met inachtneming van het privacyreglement van SHN.
 - Ook zal de Centrale Servicelijn (d.w.z. het 0900-0101 nummer van SHN) door haar geïnstrueerd worden op dit vlak, evenals het team Actieve Benadering.
5. *Hoofd Juridische Dienstverlening van SHN () treedt in overleg met het Openbaar Ministerie.*
- Hij zal inventariseren wat de rol van SHN kan zijn, met betrekking tot de toepassing van snelrecht.

Taken en doelen van SHN op de middellange termijn:

1. *Team Algemene Dienstverlening monitort het verwerkingsproces van de mensen met wie wij contact hebben.*
- Indien noodzakelijk verwijzen wij deze mensen door naar andere vormen van (gespecialiseerde) hulpverlening. Te denken valt aan de huisarts, psychologen, maatschappelijk werk. Dit geschiedt hoe dan ook binnen 1 tot 2 maanden na aanmelding bij SHN. Voor medewerkers van het gemeentehuis geldt, indien klachten aanhouden, de mogelijkheid tot doorverwijzing naar interne bedrijfshulpverlening.
2. *Indien nodig biedt SHN praktische en juridische ondersteuning aan benadeelden en slachtoffers.*

3. *Tendensen worden blijvend gemeld bij gemeente Haren, met inachtneming van het privacyreglement van SHN.*
- Te denken valt aan vragen, opmerkingen, zorgen of andere bijzonderheden die van belang zijn voor de gemeente om op te kunnen anticiperen.

Taken en doelen van SHN op de lange termijn:

1. *Zolang als nodig en zo kort als mogelijk (in het kader van veerkracht en zelfredzaamheid van burgers), begeleidt SHN cliënten op het psycho-sociale vlak. Hier zit geen eindtermijn aan. Zoals benoemd is SHN wel alert op signalen en klachten van cliënten, op basis waarvan – in overeenstemming met de cliënt – een doorverwijzing gedaan kan worden.*
2. *Indien nodig kan SHN cliënten begeleiden op praktisch en juridisch vlak. Zie punt 2 van 'middellange termijn'. Inclon aan de orde, doorverwijzing naar afdeling Juridische Dienstverlening van SHN. Verantwoordelijk voor uitvoering: Hoofd Juridische Dienstverlening () en teamleider .*

Inventarisatie/ schatting van het aantal mensen en middelen dat noodzakelijk is. Zoals nu in te schatten valt, kan SHN het werk aan met de mankracht die intern aanwezig is. Er zal geen extra inzet (extern) nodig zijn.

Hoofdstuk 2: collectieve verwerking

Doelen

- Hoe kan deze ervaring onderdeel worden van het collectieve geheugen van het dorp
- Het bieden van mogelijkheden om collectief ervaringen te delen en collectief verlies (van veiligheid bijvoorbeeld) te verwerken
- Het erkennen van de zorg en ervaring van direct en indirect betrokken inwoners

Overdenking: alles wat je aandacht geeft dat groeit. Te veel inzetten op nazorg en hulpverlening bevestigt dat het erg is en overruled de gezonde mechanismes en het zelfoplossend vermogen van mensen. Het is gebeurd, wat kunnen we ervan leren, wat maakt dit in ons los waardoor we verder kunnen?

Doelgroep

Direct omwonenden en inwoners van het gehele dorp.

Middelen

- Mensen helpen en ondersteunen elkaar buiten de urgentie van het moment.
- Aanspreken van sociale verbanden in het dorp, vooral richting mensen met kleine sociale verbanden.
- Mensen hun verhaal laten uiten (verhalen, gedichten, tekeningen, muziek, foto's etc.).
- Wij gebruiken de signalen vanuit SHN om vanuit eigen rol activiteiten, informatie en communicatie vorm te geven. Signalen uit gesprekken, bijeenkomsten kunnen aanleiding zijn voor nieuwe of anders vormgegeven activiteiten, informatie en communicatie. Wij dragen bij in sociale verbanden van het dorp. Communicatie zal nieuwe middelen inzetten om cohesie mee vorm te geven.

Activiteiten middellange en langere termijn, planning en betrokkenen

De activiteiten binnen dit hoofdstuk worden uitgevoerd op de middellange en langere termijn (vanaf week 40).

	Wat	Wie	Wanneer
--	-----	-----	---------

1.	Bestuurder besteedt aandacht aan bewoners en ouders van Borgheerd (vanwege speciale doelgroep).	Team communicatie	zsm.
2.	Informele ontmoetingsavond voor inwoners brsød, doel ervaringen delen, positieve insteek.	SHN ism. communicatie en projecttsam nazorg	4 oktober
3.	Briefing lokale hulpverleners en huisartsen over wat verwacht kan worden, wat SHN tot nu toe heeft gedaan en waar mogelijk vragen voor de hulp- en dienstverlening en geestelijke verzorgers (predikanten en gv'ers van zorgcentra) kunnen komen. Obv. Trendanalyse SHN. Signalen en trends ophalen, uitleg systeem RISE	SHN	Week 41 (8 oktober)
4.	Bezoeken en nazorg jeugdsozen, evt. doorgeleiding naar hulpverlening	Jongerenwerk	Doorlopend
5.	Bezoeken en nazorg ouderensociëteiten, evt. doorgeleiding naar hulpverlening	Ouderenwerk	Doorlopend
6.	Aandacht voor leerlingen via de scholen, maatschappelijk werk bezoekt samen met schoolverpleegkundige en schoolarts de scholen, evt. doorgeleiding naar hulpverlening	GGD en Noordermaat	Doorlopend
7.	Bibliotheek organiseert een thema-avond over de functie van sociale media in de samenleving, spreker . Doelgroep volwassenen. Objectief verhaal ontfaan van emotie.	Bibliotheek ism. communicatie afstemmen met team communicatie gemeente	Week 41 (8 oktober)
8.	Wethouder Kouwenhoven bespreekt gebeurtenissen in Regiegroep Jeugdbeleid (netwerk instellingen en scholen), doel informatie delen en ideeën ophalen voor vervolg.	Wethouder Kouwenhoven	11 oktober
9.	4 Mijl: openstelling Dorpskerk, Witte Kerkje en Gorechtkerk met SHN, aanbod ontmoeting (gedachte: weer veel mensen in Haren, precies in getroffen gebied, saamhorigheid en op een positieve manier aan de orde stellen). Gepoogd wordt een fotopresentatie te organiseren.		14 oktober
10.	Concert Cloekhuys-CKC in Dorpskerk, doel bewoners bedanken, hart onder de riem steken etc.	ism. CKC	28 oktober of 4 november

Van de bijeenkomsten wordt een kort verslag gemaakt, met aantallen bezoekers om te volgen in hoeverre dit aan een behoefte voldoet, en we op het goede spoor zitten. Hiervan wordt een dossier opgebouwd.

Het projectteam komt eens per week bij elkaar om werkzaamheden af te stemmen en te monitoren. Bovenstaand schema wordt in een uitvoeringsplan uitgewerkt met een kolom deelactiviteiten en benodigde faciliteiten. Afstemming communicatie, tijdsplanning en terugkoppeling zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.

Monitoring/afstemming zoeken met particuliere initiatieven

Dubbelingen en concurrentie tussen de verschillende initiatieven op het gebied van nazorg moet worden voorkomen. We zoeken vanuit het projectteam regelmatig actief contact met de diverse groepen: basisscholen, VO scholen, huisartsen, maatschappelijk werk, kerken, ouderenbonden, Ondernemend Haren etc. over hoe het gaat, vraag ophalen etc. particuliere initiatieven worden gestimuleerd en waar nodig ondersteund.

Financiën en uren

Financiën zijn nodig voor organisatie bijeenkomsten, koffie en thee en publiciteit. Instellingen leveren zo veel mogelijk uren uit de reguliere formatie. Leidt dit tot problemen, dan bespreekt de projectleider dit in het coördinatorenoverleg Project Nafase. Incidentele kosten voor activiteiten: € 2.000,-

Begroting

Ontmoetingsavond	€ 750
Concert CKC	€ 500
Bijdrage themaavond bibliotheek	€ 300
Diverse organisatiekosten	€ 450
Totaal	€ 2.000

Langer termijn, plannen verder uit te werken

- Hoe betrekken we de mensen die we tot nu toe hebben gemist? Niet naar de bijeenkomst komen, teleurgesteld zijn, anderszins hun verhaal niet kwijt kunnen of willen
- Website waarop mensen ervaringen kunnen delen en berichten kunnen achterlaten, afhankelijk van behoefte
- Wat doen we met oud en nieuw
- Wat doen we met
- Cabaretier, dj Radio 3 (excuusvoorstelling), jongens van de jeugdsoos met rap of graffiti, lokale bands
- Betrokkenheid ANBO en PCOB
- Betrokkenheid sportverenigingen
- Betrokkenheid CJG
- Betrokkenheid scholen basis- en voortgezet onderwijs

/Plan van aanpak nazorg

Versie 1 oktober 2012

Parel en zwijn

Iedereen heeft parel in z'n leven en iedereen heeft ook zwijn. Zwijn staat voor alles wat zwaar is, lastig, verdrietig, problematisch. Parel staat voor alles wat mooi is in je leven: mooie herinneringen, fijne momenten, genieten van de eerste krokus in het voorjaar, dingen waar je een kick van krijgt of blij van wordt.

Parel en zwijn gedijen allebei op aandacht. Als je zwijn aandacht geeft, groeit het. Het knort van genoeg en wentelt zich in de modder van je aandacht. Als zwijn groeit, krimpt parel relatief gezien.

Als je parel aandacht geeft, gaat hij mooi glanzen en groeit laagje voor laagje. En als parel groeit, krimpt zwijn, relatief gezien.

Parel en zwijn zijn er altijd, allebei, in ieders leven. Je kunt niet kiezen in wat je overkomt in je leven. Je hebt wel een keuze in waar je aandacht aan geeft.

Vrij naar Martin Appelo.

Uit: Ven draaglast naar draagkracht

Project Nufase Project X

Doelplan Schade/CRAS versie 2 oktober 2012

Doelen van de registratie zijn volgens het draaiboek:

- Het registreren van schade, waaronder die van gemeentelijke objecten.
- Juist en zo volledig mogelijk in beeld brengen van de aard en omvang van de schade.
- In samenwerking met de Verbond van Verzekeraars afhandelen van verzekerde en niet-verzekerde schades.

Dit betekent echter niet dat wij daarmee zullen zorgen voor de verdere afhandeling (of vergoeding) van de schade. Het is slechts een REGISTRATIE.

Het is van belang dat we dit uitgangspunt in eerste instantie duidelijk voor ogen houden. Kans bestaat anders dat er onterechte verwachtingen of toezeggingen worden gedaan en wij daar financieel aan vastzitten. Daarbij komt het feit dat wij bij eventuele aansprakelijkheidstellingen partij kunnen worden in de hele afhandeling van schades. Het wakken van onterechte verwachtingen kan onze positie schaden. Meer dan registreren en inventariseren kunnen wij dus niet doen.

Een goede schaderegistratie is belangrijk voor het stellen van prioriteiten voor herstel- en opruimingsactiviteiten, het vaststellen van de aansprakelijkheid en eventueel voor strafrechtelijk onderzoek. Uiteindelijk krijgen wij hierdoor een zo volledig mogelijk beeld over de omvang en aard van de schade.

Huidige stand van zaken (vrijdag 26 september om 12.00 uur)

Met MID is afgesproken dat regelmatig een tussenstand verstuurd wordt van het aantal reacties. Op dit moment hebben wij 73 schades geregistreerd waarvan de omvang van de geschatte schade varieert van € 10 tot € 50.000.

De schade aan onze eigendommen zoals straatmeubilair en gebouwen is op dit moment geïnventariseerd. Het totaal van materiaal en uren hiervoor komt afgerond uit op een bedrag van € 55.000. De werkgroep financiën berekent wat de totale kosten aan ondermeer uren en externen zijn.

De schades aan de eigendommen van onze partners (politie, vervoer, hulpverlening) moet nog gebeuren. Voor een klein deel is dat al gemeld bij het centrale registratienummer van de VHD. De contacten worden gelegd om hier inzicht in te krijgen. Verwachting is dat deze schadepost een forse omvang heeft.

Hoe nu verder?

In het draaiboek Registreren en afhandelen van schades staan de procedures toe aan met de registratie van schades. Voor de nazorg en afhandeling van de schades zijn geen beschrijvingen en procedures. De invulling hiervan is sterk afhankelijk van de oorzaak van de schade.

De schades waar wij nu mee geconfronteerd worden zijn het directe gevolg van vandalisme tijdens de onregeligheden van het project X feest.

Voorgesteld wordt om de nazorgfase Schade/CRAS als volgt uit te voeren:

1. Registratie van schades. Uitgangspunt bij de registratie van schade is dat deze door de burgers en ondernemers zelf gemeld worden bij het centraal beschikbare nummer van de VHD. Registratie is niet verplicht en wij hebben geen overzichtslijst naar alle schades.

Het meldpunt is operationeel tot en met 14 oktober 2012. Uit ervaringen van de VHD bij aerdere crisissituaties blijkt dat binnen een week bijna alle meldingen geregistreerd worden. Hierna komen er bijna geen meldingen meer. Uit service oogpunt naar onze burgers willen wij deze ervarings termijn met twee weken verlengen. Als rond 14 oktober blijkt dat er dan nog veel meldingen komen kan de openstelling altijd verlengd worden.

2. **Voorlichting afhandeling schades.** In eerste instantie is gecommuniceerd wat de mogelijkheden zijn om de schades vergoed te krijgen. De lijn hierbij was: eerst melden bij eigen verzekeraar, aangifte doen bij de politie en melden bij het centraal registratienummer zodat wij weten wie welke schade geleden heeft.

Na de registratie zal aan de burgers een brief verzonden worden ter bevestiging. Hierin zal verwezen worden naar het slachtofferloket. Dit loket is een samenwerking tussen politie, OM en slachtofferhulp. Op hun verzoek is deze verwijzing in de brief gekomen. Dit zal ook telefonisch, op de website en aan de balie vermeld worden.

Verwachting is dat als de schade vergoed wordt op basis van een verzekering hiermee automatisch onze activiteiten kunnen stoppen en het dossier gesloten kan worden.

3. **Mogelijkheden vergoeding van niet-verzekerde schades.** Als blijkt dat de schade niet of slechts ten dele vergoed wordt kan dat bij ons gemeld worden. Hiervoor is een apart e-mailadres (projectxschade@haren.nl) opgesteld. Dossiers zullen door ons mogelijk aangevuld moeten worden met bijvoorbeeld gegevens over het exacte schadebedrag, de bevestiging van verzekeringsmaatschappij dat een schade niet of slechts voor een deel vergoed wordt en de aangifte, om hier goed zicht op te krijgen op de totale omvang van de niet-verzekerde schade.

Als (bijna) bekend is wat de omvang is van alle niet-verzekerde schade kan besloten worden of en op welke wijze de gemeente Haren kan en/of wil ondersteunen.

Mogelijkheden die door ons verkend zijn, zijn het ondersteunen van de burgers en ondernemers bij het verhaal van de schade op de daders. Hiervoor is overleg geweest met het OM, Slachtofferhulp Nederland, onze jurist en onze eigen verzekeringsmaatschappij OVO. Hieruit bleek dat wij ons niet als partij hierin moeten mengen. Vandaar de verwijzing naar het Slachtofferloket dat veel ervaring heeft in deze zaken.

Verder zal contact opgenomen worden met het Ministerie van Veiligheid en Justitie of de Wet Tegemoetkoming Schade (WTS) een vergoeding kan bieden.

Indien inwoners in grote financiële problemen komen door de niet-verzekerde schade er gezocht zal worden naar een individuele oplossing.

4. **Onze eigen schade.** Door de buitendienst is geïnventariseerd welke schades wij hebben aan straatmeubilair, voertuigen, etc. Wij gaan in overleg met onze verzekeraar OVO of en hoe deze vergoed kan worden.

Er is inmiddels aangifte gedaan bij politie van vandalisme onder overlegging van het totale schadebedrag aan gebouwen en straatmeubilair. Deze aangifte moet nog aangevuld worden met de totale kosten van de gemeente die door de werkgroep Financiën wordt berekend.

5. **Schade bij partners.** De directies hiervan zullen individueel worden aangeschreven met het verzoek aan te geven wat de geleden schade is. Ook hierbij geldt dat dit geclaimd moet worden bij eigen verzekering en het doen van een aangifte.

Benodigde capaciteit.

De hoeveelheid werk die gemoed is met de uitvoering van alle benodigde werkzaamheden voor de afhandeling van de schades was lastig in te schatten. Dit omdat het sterk afhankelijk is van de hoeveelheid geregistreeerde dossiers. De ervaringen van de gemeenten Groningen, Ten Boer, Leeuwarden en Enschede leert dat de totale afhandeling van alle dossiers jaren kan duren. Vooral in het begin is extra inzet nodig om dit proces goed in gang te zetten. Daarna zal de benodigde capaciteit teruglopen. Onze ervaringen tot nu komen hiermee overeen.

Het proces rond de schaderegistratie wordt uitgevoerd door interne medewerkers. Zij kennen de situatie goed en zijn het meest betrokken bij dit proces. Door andere gemeenten werd dit ook zo geadviseerd. Voor de reguliere werkzaamheden zal deels vervanging geregeld moeten worden.

Nu het accent in de uitvoering verschoven is van ondersteunen in de schadeverhaal naar het puur registreren en verwijzen naar de andere hulpverleners zal het benodigde aantal uren voor de uitvoering naar verwachting dalen. De inzet tot nu toe was een fulltime functie. De komende twee weken rammen we dit op 18 uur per week. En daarna verwachten wij maximaal 1 dag per week nodig te hebben tot 1 december 2012.

Voor een deel kunnen deze activiteiten worden gedaan binnen de reguliere bezetting. Een ander deel van de werkzaamheden zijn hierdoor blijven liggen. Hiervoor zal ingehuurd moeten worden. Dit wordt geraamd op 160 uur x € 50 = € 8.000.

Project: Natasa ProjectX

Deelproject Frontoffice

A. Inleiding

B. Korte termijn

C. Middellange termijn

D. Lange termijn

E. Aandachtspunten

A. Inleiding

Frontoffice = receptie, balie, telefoon van het Inwoner contact centrum van de gemeente Haren. Betreft team ICC, afdeling Publiekzaken.

Inwoners kunnen vragen stellen door zich te melden bij de receptie of de balie in het gemeentehuis, door te bellen naar de gemeente Haren (060-5359911) of door een vraag per mail te sturen naar de gemeente (gemeente@haren.nl).

De frontoffice (het team ICC) moet alle vragen beantwoorden. Bij de beantwoording moeten de antwoorden correct en hetzelfde zijn, ongeacht het kanaal waar de vraag binnenkomt en ongeacht welke medewerker het antwoord geeft.

De kennisbank voor het beantwoorden van de vragen die gaan over ProjectX is de website van de gemeente Haren.

Het is moeilijk in te schatten hoeveel vragen er bij de frontoffice (het inwoner contact centrum) gaan binnenvallen.

In dit plan gaat we uit van een planning op korte termijn (week van 24 september 2012), middellange termijn (maand oktober 2012) en lange termijn (november en december 2012). De prioriteit en de nadruk ligt voor dit deelproject vooral op de *korte termijn*.

B. Korte termijn

Op korte termijn zijn de volgende punten belangrijk:

1. Actuele informatie op de website

Er moet actuele informatie op de website staan, zodat medewerkers de juiste informatie kunnen verstrekken en dus de goede antwoorden op vragen kunnen geven.

2. Personeel

Er moeten voldoende en deskundige medewerkers aanwezig zijn om de vragen te kunnen beantwoorden.

Taakdeling

1. Het team communicatie zal voor actuele informatie op de website moeten zorgen.

Het team ICC zal binnenvallende signalen direct (via de coördinator van het team ICC) doorgeven aan het team communicatie. Het team communicatie kan hier dan direct op reageren door bijvoorbeeld het actualiseren van informatie op de website.

2. De normale weekbezetting van het team ICC is onvoldoende om de te verwachten extra drukte op te vangen. In de eerste week zullen extra medewerkers ingezet moeten worden om de bezetting in de frontoffice op gewenst niveau te krijgen.

Daarnaast is het raadzaam om de mails (en brieven) niet door een medewerker van het ICC, maar door een medewerker communicatie te laten beantwoorden, gezien de complexiteit van de gebeurtenissen op vrijdag 27 september. De beantwoording van de schriftelijke vragen en opmerkingen vraagt extra veel aandacht en zorg.

Er is dus extra bezetting (personeel) nodig.

Dave extra inzet is in de eerste week nodig voor:

- een dubbele bezetting telefoon ipv enkele bezetting: 9 dagdelen in de week= 36 uur
- telefoon op maandagmiddag 24 september open tot 18.00 uur ipv 15.00 uur
2 medewerkers x 2 uur = 4 uur
- extra baliebezetting op 2 morgens= 10 uur
- uitbesteding van werkzaamheden mbt afsprakenmodule (in systeem Ghos) in het kader van balie Bouwzaken (per 1 oktober alleen op afspraak -> moet technisch nog geregeld worden) = 10 uur
- inhuur medewerker PIN (Publieksinformatienummer) ter ondersteuning van de medewerkers van het team ICC op maandag 24 september = 6 uur
- inzet medewerker communicatie voor beantwoording mails (en brieven) = 4 dagen x 6 uur = 24 uur.

Deze extra bezetting in de eerste week wordt gerealiseerd door:

- eigen medewerkers (die extra uren komen werken) = 50 uur
- externe inhuur = 40 uur

C. Middellange termijn

Voor de maand oktober verwachten we extra inzet nodig te hebben:

- voor het registreren van telefoontjes en schade in het registratiesysteem Rise (ongeveer 5 uur in de maand oktober)
- voor de uitvoering van werkzaamheden die normaalgesproken door de coördinator van het team ICC () worden gedaan. In de eerste 2 a 3 weken na 21 september zal door de coördinator veel tijd besteed worden aan ProjectX. De reguliere werkzaamheden van de coördinator blijven liggen. Een deel van de werkzaamheden kan worden doorgeschoven naar een andere medewerker van het team ICC die op zijn/haar beurt dan ook weer vervangen moeten worden. Inschatting aantal uren vervanging nodig: 55 uur.

Deze inzet kan worden gerealiseerd door:

- extra inzet eigen medewerkers = 5 uur
- externe inhuur = 55 uur.

D. Lange termijn

Voor de maanden november en december verwachten we voor het ProjectX geen extra inzet nodig te hebben.

Opmerking: de, door het team ICC, extra gewerkte uren op donderdag 20 september t/m zondag 23 september (in totaal ongeveer 80 uur) zijn in dit plan niet meegenomen.

De medewerkers van het team ICC hebben nog recht op 80 uur verlof. De medewerkers zullen deze uren dit jaar willen opnemen. Dit betekent dat er deels met minder bezetting zal worden gewerkt, deels werkzaamheden niet worden uitgevoerd en deels moet worden vervangen door externe inhuur. Bij de externe inhuur moet worden gedacht aan ongeveer de helft van de 80 uur; dus 40 uur.

E. Aandachtspunten

- Het registreren (en monitoren) van binnenkomende vragen en opmerkingen over ProjectX is belangrijk. De medewerkers van het ICC hebben gegevens handmatig bijgehouden. (Deze gegevens worden nog in Rise gezet). Medewerkers hebben nu toegang tot Rise en zullen daar verder in registreren. Met de registratie verwachten niet veel extra tijd kwijt te zijn. Uiteraard is dit afhankelijk van ontwikkelingen op het gebied van ProjectX.
Opmerking: bij het PIN (Publieksinformatienummer) is in het weekend van ProjectX geen inhoudelijke registratie bijgehouden (wel zijn aantallen geregistreerd).
- Als er zich ontwikkelingen voordoen op het gebied van schadeafhandeling, rechtszaken, onderzoeksresultaten, bewonersbijeenkomsten, etc. zal het team ICC dit direct merken (door meer telefoontjes, persbezoeken, etc.).
Het is belangrijk dat met name het team communicatie en de coördinator van het team ICC (nemens het team ICC) elkaar blijven informeren. Afstemming en overleg zijn van cruciaal belang om goed voorbereid te zijn en te blijven op de natase Project X.

Periode	Elgen medewerkers aantal uren	Inhuur extern aantal uren
Korte termijn (week van 24 september 2012)	50 uur	40 uur
Middellange termijn (oktober 2012)	5 uur	55 uur
Lange termijn (november en december 2012)		**
Totaal 150 uur	55 uur	95 uur
**NB: het team ICC (incl coördinator) heeft van donderdag 20 t/m zondag 23 september ongeveer 80 uur besteed aan Project X. Van deze uren zal nog ongeveer 40 uur extern vervangen moeten worden.		

09-10-2012

Van:
Verzonden: dinsdag 18 september 2012 16:24
Aan:
Onderwerp: RE: Contact...

Hoi

In de toorzetting zou je 'm ook nadrukkelijker kunnen opbouwen naar vrijdag toe. Dan in de communicatie verschuiven van 'er is geen feest' naar 'inmiddels moet iedereen toch wel weten dat er geen feest is' wat dan het noodbevel nog beter legitimeert.

Ik zie dat op twitter inmiddels er ook driftig over aan het twitteren is

Van:
Verzonden: dinsdag 18 september 2012 13:28
Aan:
Onderwerp: RE: Contact...

Vannomorgen overleg gehad met de politie en zojuist met onze jurist.

De politie gaat in eerste instantie onopvallend in de omgeving aanwezig zijn. Het betrokken gezin krijgt een rechtstreeks telefoonnummer van de politie. Vervolgens kan de politie snel opschalen wanneer er meer bezoekers komen dan gewenst. Voor het geval het echt uit de hand dreigt te lopen en mensen zich niet vrijwillig laten verwijderen, bereiden we een noodbevel voor wat op dat moment telefonisch door de burgemeester kan worden bekrachtigd.

Verder hebben we aardig wat aandacht van media (DvhN, Trouw). De familie wil nadrukkelijk geen contact met de media. Vanuit de gemeente is de kernboodschap dat er geen feest is, en dat de politie 'de nodige maatregelen heeft genomen'.

Volgens de informatiepoet van de politie is het op internet al een aantal dagen rustig. Van de familie begrijp ik echter dat er zelfs in Amsterdam wordt geïfyerd. Bizar hoe zolets kan ontsporen...

Groet,

Van:
Verzonden: maandag 17 september 2012 20:00
Aan:
Onderwerp: RE: Contact...

Hoi

Noodbevoegdheden kunnen naar mijn idee wel achter de hand worden gehouden, omdat er in elk geval de gerechtvaardigde vrees is voor wanordelijkheden. Met een kleine aanpassing zou je je kunnen laten inspireren door het noodbevel van Buren (met name dan het onderdeel 'verwijderingsbevel'), waarin iedereen die niet uit Haren komt en door kleding of gedrag duidelijk op het niet-bestaande feestje afkomt, kan worden gesommeerd om zich te verwijderen. Zie <http://burgemeesters.nl/files/File/Bevoegdheden/NOODBEVEL%20Buren.doc> en <http://www.burgemeesters.nl/bevoegdheden/noodbevel> voor de algemene beschrijving.

Met hartelijke groet

Van: _____
Verzonden: maandag 17 september 2012 15:22
Aan:
Onderwerp: RE: Contact...

Hoi

Morgenochtend steken we bij de politie de koppen bij elkaar om de benodigde maatregelen en de communicatiestrategie te bespreken. Ik ben nu aan het kijken welke bevoegdheden de burgemeester kan inzetten (noodbevel, samenscholingsverbod etc.) maar ik heb nog niet iets geschikts gevonden; de meeste instrumenten lijken meer voor zndere situaties bedoeld.

V.w.b. de communicatiestrategie denk ik dat we de vader gaan adviseren zich door het Dagblad van het Noorden te laten interviewen, waarbij wij met de Journalist afspreken dat de boodschap dat er geen sprake is van een feest ook via hun site en twitter wordt doorgegeven. Politie en gemeente zijn nog terughoudend om zelf hierover te communiceren. De burgemeester belt morgen na het overleg ook met het dagblad.

Ik waardeer je belangstelling en hulp enorm!

Hartelijke groet,

Van: _____
Verzonden: zondag 10 september 2012 21:54
Aan:
Onderwerp: Contact...

Hoi

Morgen (maandag) geef ik een training voor burgemeesters. Daarmee ben ik de hele dag mogelijk wat lastiger bereikbaar. Als er iets dringends is, sms dan maar. Als het even kan wachten dan bel ik in de pauzes wel terug. Mails lees ik 's avonds wel.

Met hartelijke groet!

Nederlands Genootschap van Burgemeesters
Nassaulaan 12
Postbus 30436
2500 GK Den Haag
☎ : 070 - 373 8883
☎ : 070 - 373 8080 (buiten kantooruren)
fax: 070 - 383 8882
@ : www.burgemeesters.nl

Van:
Verzonden: vrijdag 14 september 2012 13:01
Aan:
Onderwerp: re. I.M.V. advies gevraagd
Bijlagen: image001.jpg

Beste

Bijzondere casus. ik ken alleen het voorbeeld uit Duitsland waarbij een jongen het bewust deed; die kreeg later een fikse rekening van de politie.

Ken geen Nederlandse voorbeelden. Een paar aandachtspunten:

- Hoe reëel is volgens de politie de inschatting dat al die mensen gaan komen? Ik ken evt een social media expert eens bevragen die ik ken van een klankbordgroep voor de Nationale risicobeoordeling van maatschappelijke onrust scenario's (in het kort, een project van VenJ en AIVD om te kijken hoe vatbaar we zouden zijn voor Londen-achtige rellen waarin ook social media een rol spelen). Hij kan die inschatting wellicht maken,
- Afblazen van het feest lijkt me het beste; betwijfel of er dan toch nog mensen op de 21^e gaan komen. Internationaal kom je dat doorlopend tegen. Zie <http://www.smh.com.au/technology/technology-news/teens-facebook-party-cancelled-as-200k-threaten-to-show-up-20110314-1btsl.html> voor links naar Australische en Engelse voorbeelden
- Crisis als kans; de casus breed uitmeten en bij wijze van spreken 'De Wereld Draait Door' benaderen met dit verhaal, dat het uit de hand is gelopen en dat er hoe dan ook geen feest gaat komen.

Zal ik) vragen hoe hij dit inschat?

Nederlands Genootschap van Burgemeesters
 Nassaulaan 12
 Postbus 30436
 2500 GK Den Haag
 ☎ : 070 - 573 6363
 ☎ : 070 - 573 6080 (buiten kantooruren)
 fax: 070 - 363 6662

@ : www.burgemeesters.nl

Dit e-mail bericht en eventuele bijlagen zijn vertrouwelijk
 en uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n).
 Aan dit bericht kunnen geen rechten worden ontleend.

Van:
Verzonden: vrijdag 14 september 2012 12:01

Aan:

Onderwerp: T.a.v. / advies gevraagd

Beste

In de gemeente Haren speelt momenteel een zaak waarvoor ik graag te rade zou gaan bij andere gemeenten die hier ervaring mee hebben.

Ik hoopte dat jij me misschien op weg zou kunnen helpen binnen jouw netwerk.

Het gaat om de volgende casus: een meisje uit Haren heeft op haar facebookpagina een uitnodiging voor haar verjaardagsfeestje gezet op 21 september om 21 uur bij haar ouders thuis. Per ongeluk heeft ze de uitnodiging niet als prive aangemerkt, waardoor de uitnodiging in razend tempo is verspreid en op allerlei websites terecht is gekomen met de oproep met zoveel mogelijk mensen naar het feest te komen. Verwezen wordt naar de film Project X en naar soortgelijke feesten elders in het land. Er zouden zich al 3000 mensen voor het feest hebben aangemeld.

Je snapt dat de ouders in dikke paniek zijn, en dat de politie en de gemeente maatregelen willen nemen om de situatie niet te laten escaleren.

Ik ben dus op zoek naar tips en adviezen voor een goede aanpak.

Graag hoor ik van je of jij me op weg kunt helpen.

Met vriendelijke groet,

Adviseur Integrale Veiligheid
Gemeente Haren

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.

This inbound message to KPN has been checked for all known viruses by KPN MailScan,

Van:
Verzonden: vrijdag 14 september 2012 13:20
Aan:
Onderwerp: RE: I.a.v. / advies gevraagd
Bijlagen: image001.jpg

Hallo

Dank voor je snelle reactie! Ik voeg onderaan de mail wat voorbeelden toe die ik van de buurtagent kreeg, en de reactie van de betrokken ouders die ook al bestookt worden door media. Als ik op internet ga zoeken, zie je dat het feest is afgeblazen maar dat er akelig veel mensen aangeven toch te komen om te zien wat er te doen valt. Er schijnt gisteren zelfs in de stad Groningen te zijn geflyc'd...

Als je nog vragen, heel graag!

Vriendelijke groet,

Een Amsterdams Project X-achtig feest dat via Facebook al 10 duizend aanmeldingen trok, lijkt te zijn afgeblazen.

Twee Amsterdammers hebben met een uitnodiging voor een Project X-feest op 31 augustus in een woning in stadsdeel Oost-Watergraafsmeer een kettingreactie veroorzaakt. Op de publieke event-pagina stonden dinsdagavond na twee weken al ruim 9300 mensen die zeiden te gaan, en nog eens 3 duizend die 'misschien' zouden komen. Bij de uitnodiging stond de oproep 'Neem je eigen drank mee! Neem al je vrienden en vriendinnen mee!' Het totaal aantal uitgenodigden, van wie velen nog op vakantie, liep op tot 68 duizend.

De initiatiefnemers zagen de bui al hangen en haalden eerst het adres aan de Arntzeniusweg uit de uitnodiging. In plaats daarvan zou er een feest worden georganiseerd in diverse Amsterdamse clubs: "Door de grote hoeveelheid aanwezigen gaan we het feest op een andere locatie geven. We worden gesponsord door verschillende clubs dus over een week word de locatie bekend."

Maar woensdagochtend was de eventpagina plotsklaps helemaal verdwenen om niet meer terug te keren. Een van de betrokkenen reageerde niet op onze vragen. Het lijkt dus allemaal niet door te geven, al is er op het forum van Fok.nl nog wel animo om 31 augustus alsnog naar het originele adres te komen.

Bij een vergelijkbaar feest geïnspireerd door de Amerikaanse film Project X, waarin een studentenfeest volledig uit de hand loopt, werd een Franse villa van een Nederlands stel gesloopt. De twee jongeren die het wilde feest organiseerden werden veroordeeld tot zes maanden gevangenisstraf en een boete van 20.000 euro.

En in het Duitse Hamburg kwamen vorig jaar 1600 mensen af op een publiek Facebook-evenement van een verjaardagsfeestje. Relletjes leidden tot elf arrestaties en meerdere gewonden.

Van:
Verzonden: vrijdag 14 september 2012 14:13
Aan:
Onderwerp: Facebook - Haren

Beste

Ik heb net met [naam] gebeld, zoals gezegd de social media expert die ik van een klankbordgroep ken rond de nationale risicobeoordeling 'maatschappelijke onrust'. Je mag hem ook bellen voor verdere vragen:

Concreet:

Hij vindt het net als wij lastig om een inschatting te maken. Hij hanteert zelf de 90-10-1 regel. Hooguit 10% van de schreeuwers is volhardend, maar uiteindelijk zet 1% de online betrokkenheid om in offline betrokkenheid, de rest haakt af. De 10% is het uiterste potentieel dat gemobiliseerd kan worden.

Wat in zijn ogen meespeelt is een online referentiepunt en validatiepunt; mensen zullen komende week op zoek gaan naar 'hoe staat het met het feestje, gaat het nog door, hoe laat was het ook alweer'. Daar zijn een voordeel en een nadeel: voordeel is dat met het killen van het facebook account de afspraak waarschijnlijk ook uit de facebook agenda van de volgers is verdwenen. Nadeel is dat met het killen van het account ook de bron is weggehaald waar het meisje nog een bericht geplaatst had kunnen worden dat het feest niet doorgaat.

Ik zou de vader volgen met een artikel in DvhN waarin duidelijk wordt aangegeven dat er niets staat te gebeuren. Zolang daar maar de belangrijkste zoektermen in voorkomen (Project X, facebook, haren) dan scoort het DvhN hoog in google en wordt nogmaals duidelijk dat er hoe dan ook geen feest is.

Eerder hadden we het over een vlucht naar voren via bijv. DWDD. [naam] is daar geen voorstander van; dan maak je het nog groter en alleen maar interessanter. DvhN is dan proportioneler.

voorstel: politie laten monitoren hoe het gerucht zich de komende week online ontwikkelt, hoe men erop reageert en of er signalen zijn dat mensen inderdaad met elkaar afspreken. Als er geen signalen zijn dat het groot wordt rekening houden met hooguit ca 60 mensen. Als eea wordt opgepikt door GeenStijl dan evt rekening houden met 10% (maar ook dat lijkt aan de ruime kant). NB: Het blijft een inschatting.

Creatief alternatief: de trein met aankomst 20.46u in Haren sowieso uit de dienstregeling laten halen op vrijdag a.s. (dus niet laten doormijden naar Groningen om Rehwinkel niet in verlegenheid te brengen).

Let's discuss.

Nederlands Genootschap van Burgemeesters
 Nassaulaan 12
 Postbus 30435
 2500 GK Den Haag
 ☎ : 070 - 373 8383
 ✉ : 070 - 373 8080 (buiten kantooruren)
 faks : 070 - 383 8882
 @ : www.burgemeesters.nl

Van:
Verzonden: maandag 17 september 2012 8:31
Aan:
Onderwerp: RE: Advies over 'project x' feest
Bijlagen: image001.jpg

Ha

Wat een zaak zeg! Voor het eerst dat ik hiervan hoor, ik heb wel van dat buitenlandse geval gehoord. Maar ik wist niet dat het ook in Nederland gebeurde.

Wij, hier binnen het CCV, weten niet van andere gevallen helaas. Ik zal wel voor je in netwerkgroepen peilen.

Groetjes

Van:
Verzonden: vrijdag 14 september 2012 11:19
Aan:
Onderwerp: Advies over 'project x' feest

Beste

In de gemeente Haren speelt momenteel een zaak waarvoor ik graag te rade zou gaan bij andere gemeenten die hier ervaring mee hebben.

Ik hoopte dat jij me misschien op weg zou kunnen helpen binnen jouw netwerk.

Het gaat om de volgende casus: een meisje uit Haren heeft op haar facebookpagina een uitnodiging voor haar verjaardagsfeestje gezet op 21 september om 21 uur bij haar ouders thuis. Per ongeluk heeft ze de uitnodiging niet als prive aangemerkt, waardoor de uitnodiging in razend tempo is verspreid en op allerlei websites terecht is gekomen met de oproep met zoveel mogelijk mensen naar het feest te komen. Verwezen wordt naar de film Project X en naar soortgelijke feesten elders in het land. Er zouden zich al 3000 mensen voor het feest hebben aangemeld.

Je snapt dat de ouders in dikke paniek zijn, en dat de politie en de gemeente maatregelen willen nemen om de situatie niet te laten escaleren.

Ik ben dus op zoek naar tips en adviezen voor een goede aanpak.

Graag hoor ik van je of jij me op weg kunt helpen.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Haren

Van:
Verzonden: maandag 17 september 2012 20:00
Aan:
Onderwerp: RE: Contact...

Hoi

Noodbevoegdheden kunnen naar mijn idee wel achter de hand worden gehouden, omdat er in elk geval de gerechtvaardigde vrees is voor wanordelijkheden. Met een kleine aanpassing zou je je kunnen laten inspireren door het noodbevel van Buren (met name dan het onderdeel 'verwijderingsbevel'), waarin iedereen die niet uit Haren komt en door kleding of gedrag duidelijk op het niet-bestaande feestje afkomt, kan worden gesommeerd om zich te verwijderen. Zie <http://burgemeesters.nl/files/File/Bevoegdheden/NOODBEVEL%20Buren.doc> en <http://www.burgemeesters.nl/bevoegdheden/noodbevel> voor de algemene beschrijving.

Met hartelijke groet

Van:
Verzonden: maandag 17 september 2012 15:22
Aan:
Onderwerp: RE: Contact...

Hoi

Morgenochtend steken we bij de politie de koppen bij elkaar om de benodigde maatregelen en de communicatiestrategie te bespreken. Ik ben nu aan het kijken welke bevoegdheden de burgemeester kan inzetten (noodbevel, samenscholingsverbod etc.) maar ik heb nog niet iets geschikts gevonden; de meeste instrumenten lijken meer voor andere situaties bedoeld.

V.w.b. de communicatiestrategie denk ik dat we de vader gaan adviseren zich door het Dagblad van het Noorden te laten interviewen, waarbij wij met de Journalist afspreken dat de boodschap dat er geen sprake is van een feest ook via hun site en twitter wordt doorgegeven. Politie en gemeente zijn nog terughoudend om zelf hierover te communiceren. De burgemeester belt morgen na het overleg ook met het dagblad.

Ik waardeer je belangstelling en hulp enorm!

Hartelijke groet,

Van:
Verzonden: zondag 16 september 2012 21:31
Aan:
Onderwerp: Contact...

Hoi

Morgen (maandag) geef ik een training voor burgemeesters. Daarmee ben ik de hele dag mogelijk wat lastiger bereikbaar. Als er iets dringends is, sms dan maar. Als het even kan wachten dan bel ik in de pauzes wel terug. Mails lees ik 's avonds wel.



Overzicht kosten Project X Haren 21 september 2012

A Kosten vooraf:	Bedrag (excl btw)
1 Catering	281,18
2 Noodaggregaat + verlichting uitvallocatie	2.065,36
3 Inzet medewerkers gemeente Haren voorbereiding 20/21 sept	4.042,02
4 Brieven vooraf (geen externe kosten)	
5 Bewonersbijeenkomst vooraf 20 sept. (geen externe kosten, want in raadzaal)	
6 Bewegwijzeringsborden naar uitvallocatie (wel gemaakt niet geplaatst)	
7 inhuur communicatie	1.333,50
8 Juridische ondersteuning (o.a. noodverordening)	210,00
10 Plaatsen hekken raadhuisplein	517,20
Totaal Kosten vooraf	8.448,26
B Kosten tijdens incident:	Bedrag (excl btw)
11 Inhuur bussen (onbekend of dit nog bij de gemeente wordt geclaimd)	
12 Catering	396,08
13 Dranghekken (eigen dranghekken, geen externe kosten)	
14 Geluidsinstallatie (op Gorechtterrein. Heeft de politie geregeld, kosten politie?)	
15 Flyers	160,00
16 Brief aan bewoners Oosterweg / niet-afgezette straten om Stationsweg heen (geen externe kosten, want door eigen personeel)	
17 Inzet medewerkers gemeente Haren 21/22 sept	10.179,40
18 Juridische kosten (vooral i.v.m. noodverordening)	150,00
19 Inhuur expertiss andere gemeenten (geen kosten, hoort bij Veiligheidsregio, om niet)	
20 inhuur communicatie	1.530,00
Totaal Kosten tijdens incident	12.415,48
C Kosten na incident:	Bedrag (excl btw)
21 Opruimen, vegen (Milieudienst Groningen)	5.000,00
22 Catering	598,62
23 Inhuur expertise, specialisten nafase	49.866,11
24 <u>inschatting</u> Inzet expertise en specialisten	33.600,00
25 Inhuur onderzoekscmissie Haren (1/3 deel van offertebedrag opgenomen als kosten voor Haren)	25.538,92
26 Kosten voorlichting / communicatie (o.a. advertenties, persberichten)	10.653,23
27 Bewoners- + ondernemersbijeenkomsten	5.435,23
28 Inzet medewerkers gemeente Haren nafase	62.504,88
29 <u>inschatting</u> Inzet medewerkers nafase	5.980,00
30 Gebruik RISE	704,34
31 Bedankjes/bedankkaarten	510,00
32 Bezorgen brieven, flyers	448,75
33 Uitingen / activiteiten tijdens 4-Mijl (o.a. Greenscreen)	885,80
34 Diverse kosten (o.a. taxi)	324,96
35 Juridische kosten (advies mbt schades)	912,00
36 <u>inschatting</u> diverse kosten (WOB-verzoeken, te verwachten nota's herstel schades, kosten rond publicatie onderzoeksrapport (pers, voorlichting, etc.))	14.250,00
Totaal Kosten na incident	217.212,41
D Schades aan:	Bedrag (excl btw)
36 gemeente-eigendommen -abri's	1.213,95
37 gemeente-eigendommen - openbare weg	
38 gemeente-eigendommen - dranghekken	247,50
39 gemeente-eigendommen - bestrating	3.739,54
40 gemeente-eigendommen - stoeptegels	
41 gemeente-eigendommen - lantaarnpalen	
42 gemeente-eigendommen - verkeersborden	1.540,27
43 gemeente-eigendommen - groen	
44 gemeente-eigendommen - overlig: brievenbus 't Nije Cruys en Rijkstraatweg	249,68
45 Inzet medewerkers gemeente Haren nafase herstel schade	3.529,75
Totaal kosten Schade	10.520,69
TOTALE KOSTEN GEMEENTE HAREN (A,B,C,D)	246.598,27

