



VETERANEN KENNEMERLAND

Evaluatie oefening Noodsteunpunt IJmuiden

Sporthal IJmuiden-Oost – 4 september 2026

Evaluatie vanuit deelnemende veteranen Veteranen Kennemerland

1. Inleiding

Op vrijdag 4 september 2026 namen vier veteranen van Veteranen Kennemerland op uitnodiging van de gemeente Velsen deel aan de oefening Noodsteunpunt in Sporthal IJmuiden-Oost.

Tijdens deze oefening werd verkend hoe een lokaal noodsteunpunt in de praktijk kan functioneren tijdens een langdurige verstoring waarbij reguliere voorzieningen, waaronder elektriciteit en communicatiemiddelen, niet beschikbaar zijn.

De oefening was nadrukkelijk opgezet als leer- en testmoment. Het doel was niet om een vooraf volledig uitgewerkt systeem foutloos uit te voeren, maar juist om door middel van scenario's te ontdekken wat in de praktijk goed functioneert en waar verbeteringen mogelijk of noodzakelijk zijn.

Vanuit dat uitgangspunt is ook deze evaluatie opgesteld. De bevindingen zijn gebaseerd op de ervaringen van de deelnemende veteranen tijdens de oefening en zijn bedoeld als constructieve bijdrage aan de verdere ontwikkeling van de noodsteunpunten.

2. Voorbereiding

Voorafgaand aan de oefening ontvingen de deelnemers globale informatie over het doel van de oefening, de locatie, het programma en de mogelijke functies binnen het noodsteunpunt.

De inhoudelijke instructies en taakkaarten werden op de ochtend zelf verstrekt. Voorafgaande kennis of specifieke voorbereiding was volgens de organisatie niet noodzakelijk.

Na aankomst maakten de deelnemers kennis met de overige vrijwilligers, observatoren en vertegenwoordigers van de organisatie. Vervolgens vond in de sporthal een briefing plaats onder leiding van Coen Schuring van de gemeente Velsen.

Tijdens deze briefing werd nogmaals benadrukt dat het een oefensituatie betrof waarbij fouten gemaakt mochten worden en dat juist het identificeren van knelpunten een belangrijk onderdeel van de oefening vormde.

3. Taakverdeling

De vier deelnemende veteranen werden als volgt ingezet:

- **Patrick en Edwin:** gastheer/gastvrouw;
- **Ina:** medewerker informatiebalie;
- **Jörgen:** medewerker balie noodmeldingen.

Daarnaast waren een coördinator en andere vrijwilligers aanwezig die waar nodig konden ondersteunen.

De taakkaart voor gastheer/gastvrouw omschreef deze functie als het eerste aanspreekpunt voor binnenkomende inwoners. Belangrijke taken waren het welkom

heten, kort vaststellen wat de hulpvraag was, een eerste onderscheid maken tussen een informatievraag en een noodhulpvraag en de inwoner vervolgens naar de juiste balie verwijzen.

Daarnaast diende bij de ingang overzicht te worden gehouden over de toestroom, wachtruimte en doorstroming.

4. Inrichting van de ontvangst

De deelnemers kregen enige vrijheid om de ontvangst praktisch in te richten.

Sporthal IJmuiden-Oost beschikt over een vestibule met dubbele deuren, gevolgd door een relatief kleine toegangshal. In deze ruimte werd een hoge tafel met twee hoge stoelen geplaatst.

Daarmee ontstond bewust een eerste herkenbaar contactpunt waar iedere binnenkomende inwoner langs moest. De opstelling bood bovendien de mogelijkheid om zowel staand als zittend te werken.

De keuze om de ontvangst met twee personen te bemensen bleek tijdens de oefening functioneel. Wanneer één gastheer een inwoner naar een volgende balie begeleidde, bleef de ontvangst door de tweede gastheer bezet.

Aandachtspunt: gescheiden in- en uitstroom

Tijdens de inrichting ontstond direct een eerste aandachtspunt. De locatie beschikt feitelijk over één route die zowel door binnenkomende als vertrekkende inwoners wordt gebruikt.

Bij beperkte aantallen vormt dit nauwelijks een probleem. Bij grotere drukte kan echter een tegengestelde personenstroom ontstaan. Dit kan de toegang vertragen en mogelijk tot irritatie leiden, zeker wanneer mensen gespannen of geëmotioneerd zijn.

Aanbeveling: onderzoek bij de selectie en inrichting van noodsteunpunten waar mogelijk de mogelijkheid van een gescheiden ingang en uitgang en neem publieksstromen mee in de locatie- en inrichtingsplannen.

5. Eerste scenario's en triage

Na de officiële opening door burgemeester Frank Dales en een persmoment begon de daadwerkelijke oefening.

De eerste hulpvragen waren relatief eenvoudig. Inwoners vroegen bijvoorbeeld wat er aan de hand was, waarom de elektriciteit was uitgevallen en hoelang de storing naar verwachting zou duren.

Daarna werden de scenario's geleidelijk complexer.

Bij de ontvangst werd een eerste triage uitgevoerd. Eenvoudige informatievragen werden naar de informatiebalie verwezen, terwijl meldingen waarbij mogelijk noodhulp of inzet van hulpdiensten noodzakelijk was naar de noodmeldingenbalie werden doorgeleid.

Deze werkwijze functioneerde in beginsel goed.

6. Informatievoorziening bij de ingang

Tijdens de oefening bleek dat veel inwoners dezelfde basale vragen stelden. Bijvoorbeeld:

- Wat is er aan de hand?

- Hoe lang gaat de storing duren?
- Waar kan ik drinkwater krijgen?
- Waar kan ik eten krijgen?
- Waar kan ik met een bepaald probleem terecht?

Wanneer iedere inwoner hiervoor afzonderlijk naar de informatiebalie moet worden gestuurd, ontstaat daar onnodige belasting.

Vanuit de ontvangst ontstond daarom de behoefte om actuele basisinformatie al bij de ingang beschikbaar te hebben.

Aanbeveling: centraal informatiebord

Een groot whiteboard of vergelijkbaar informatiebord bij de ingang zou hiervoor praktisch bruikbaar zijn.

Daarop kan bijvoorbeeld worden vermeld:

- aard van de calamiteit;
- actuele bekende situatie;
- beschikbare voorzieningen;
- locaties en tijden voor wateruitgifte;
- locaties voor voedselverstrekking;
- belangrijke wijzigingen;
- andere actuele publieksinformatie.

Een whiteboard heeft daarbij als voordeel dat informatie eenvoudig kan worden aangepast zodra de situatie verandert.

Hierdoor kunnen veel eenvoudige vragen al bij binnenkomst worden afgehandeld en blijft de informatiebalie beschikbaar voor vragen die daadwerkelijk nadere behandeling vereisen.

7. Beschikbaarheid van lokale informatie

Een tweede praktisch gemis was een goede stads- of wijkplattegrond.

Tijdens de oefening moesten inwoners onder andere worden verwezen naar locaties waar volgens het scenario voedsel of andere voorzieningen beschikbaar waren. Een medewerker kan een adres noemen, maar dat betekent niet automatisch dat iedere inwoner weet waar deze locatie zich bevindt.

Aanbeveling: voorzie ieder noodsteunpunt van een duidelijke, bij voorkeur geplastificeerde, lokale plattegrond waarop relevante voorzieningen en locaties kunnen worden aangewezen of tijdelijk gemarkeerd.

8. Taalbarrières en meertalige communicatie

Tijdens de oefening ontstond ook de vraag hoe een noodsteunpunt omgaat met inwoners die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen.

In een gemeente met inwoners met uiteenlopende culturele en taalkundige achtergronden is het aannemelijk dat zich tijdens een daadwerkelijke calamiteit mensen bij een noodsteunpunt melden die bijvoorbeeld alleen Pools, Turks, Arabisch, Spaans, Chinees of een andere taal spreken.

Engels of Duits kan in een deel van de gevallen uitkomst bieden, maar er kan niet vanuit worden gegaan dat iedere inwoner één van deze talen voldoende beheerst. Evenmin kan

worden verwacht dat binnen ieder noodsteunpunt medewerkers aanwezig zijn die meerdere vreemde talen spreken.

Dit kan vooral bij een noodmelding een risico vormen. Een medewerker moet immers snel kunnen vaststellen **wat er aan de hand is, waar de situatie zich voordoet, wie hulp nodig heeft en hoe urgent de melding is**. Een misverstand als gevolg van een taalbarrière kan leiden tot vertraging of een verkeerde beoordeling van de hulpvraag.

Mogelijke oplossingen

Het verdient aanbeveling om meertalige communicatie vooraf onderdeel te maken van de inrichting van een noodsteunpunt. Daarbij kan aan verschillende oplossingen worden gedacht:

- een overzicht van medewerkers of vrijwilligers die naast Nederlands andere talen beheersen;
- de mogelijkheid om via het coördinatiepunt een telefonische of fysieke tolk in te schakelen;
- eenvoudige meertalige instructie- en informatiekaarten;
- communicatiekaarten met pictogrammen voor veelvoorkomende onderwerpen zoals medische hulp, brand, politie, water, voedsel, medicijnen, vermissing en locatie;
- een geplastificeerde kaart waarop een inwoner zijn of haar taal kan aanwijzen;
- standaardvragen in meerdere veelvoorkomende talen, zoals: *Wat is er gebeurd? Waar? Is iemand gewond? Heeft u medische hulp nodig? Is er direct gevaar?*
- waar mogelijk gebruikmaken van een familielid, buur of andere begeleider die kan vertalen.

Bij dit laatste moet wel rekening worden gehouden met situaties waarin informatie vertrouwelijk of medisch van aard is, of waarin een begeleider niet geschikt is om als vertaler op te treden. Het kan daarom niet de enige oplossing zijn.

Digitale hulpmiddelen zijn niet vanzelfsprekend

Onder normale omstandigheden kan een vertaalapp op een smartphone veel taalproblemen oplossen. Het scenario van een noodsteunpunt gaat echter juist uit van het geheel of gedeeltelijk uitvallen van elektriciteit, internet en telecommunicatie.

Een noodvoorziening moet daarom **niet uitsluitend afhankelijk zijn van online vertaaldiensten**.

Offline beschikbare vertaalmogelijkheden kunnen aanvullend bruikbaar zijn, maar eenvoudige papieren communicatiekaarten en pictogrammen blijven robuust wanneer andere middelen niet functioneren.

Aanbeveling

Neem **meertalige crisiscommunicatie** op in het draaiboek en de standaarduitrusting van ieder noodsteunpunt.

Een relatief eenvoudige set geplastificeerde taal- en pictogramkaarten kan daarbij al veel betekenen. Daarnaast zou binnen het netwerk van noodsteunpunten en het centrale coördinatiepunt inzichtelijk kunnen worden gemaakt welke medewerkers of vrijwilligers bepaalde talen beheersen, zodat indien noodzakelijk ondersteuning tussen locaties kan worden georganiseerd.

Bij de voorbereiding van lokale teams kan bovendien bewust worden gekeken naar de taalvaardigheden binnen de wijk. Een vrijwilliger die bijvoorbeeld Pools, Turks of Arabisch spreekt kan tijdens een crisis een zeer waardevolle aanvullende functie vervullen.

9. Bezetting van de noodmeldingenbalie

Naarmate de oefening vorderde, werden de scenario's complexer. Meldingen betroffen onder andere een vermiste mogelijk agressieve hond, overlopende riolering, afvalproblematiek en hulpbehoevende ouderen die thuis vastzaten.

Hierdoor nam met name de belasting van de noodmeldingenbalie sterk toe.

Tijdens deze oefening werd deze functie primair door één persoon uitgevoerd. Dat bleek bij complexere scenario's kwetsbaar.

De medewerker moet namelijk tegelijkertijd:

1. de inwoner te woord staan;
2. de hulpvraag beoordelen;
3. relevante gegevens verzamelen;
4. eventueel omgaan met emotie of agressie;
5. de melding administratief verwerken;
6. communiceren met het coördinatiepunt;
7. eventuele terugkoppeling weer aan de inwoner verstrekken.

Dat zijn bij gelijktijdige of opeenvolgende meldingen veel taken voor één persoon.

Aanbeveling: minimaal twee personen (liefst drie)

Voor de noodmeldingenbalie lijkt een bezetting van **minimaal twee personen** wenselijk:

- één medewerker voor intake en contact met de inwoner;
- één medewerker voor registratie en communicatie met het coördinatiepunt.

Bij voldoende capaciteit kan een **derde medewerker** waardevol zijn voor opvang van inwoners die sterk geëmotioneerd zijn of extra begeleiding nodig hebben.

10. Uitval van de verbinding met het coördinatiepunt

Een bijzonder leerzaam moment ontstond toen de verbinding tussen het noodsteunpunt en het coördinatiepunt in de brandweerkazerne uitviel.

Hierdoor kon de noodmeldingenbalie de reguliere communicatielijn niet meer gebruiken.

De coördinator vroeg daarop aan de veteranen welke oplossing zij zouden toepassen. Vanuit militaire ervaring werd voorgesteld een **ordonnans** naar het coördinatiepunt te sturen: fysiek een persoon verplaatsen om een bericht over te brengen en vast te stellen wat er aan de andere zijde van de verbinding aan de hand was.

Daarop werd één van de veteranen *NONEX* naar de brandweerkazerne gestuurd.

Bij aankomst bleek het coördinatiepunt inmiddels van het probleem op de hoogte. Als tijdelijke oplossing was communicatie via Signal met de medewerker noodmeldingen tot stand gebracht, zodat de oefening kon worden voortgezet.

Hoewel daarmee een praktische workaroud beschikbaar was, blijft de oorspronkelijke uitval van het daarvoor bedoelde communicatiemiddel een belangrijk technisch en organisatorisch evaluatiepunt.

Aanbeveling: redundantie in communicatie

Voor een noodsteunpunt dat juist bedoeld is om te functioneren wanneer reguliere communicatiemiddelen zijn uitgevallen, is redundantie essentieel.

Er zou daarom vooraf een duidelijke escalatieladder moeten bestaan:

primair communicatiemiddel → secundair communicatiemiddel → alternatieve technische verbinding → fysieke berichtoverdracht/ordonnans.

Daarbij moet vooraf duidelijk zijn wie bevoegd is om naar een alternatief over te schakelen en hoe wordt gecontroleerd of berichten correct zijn ontvangen.

11. Omgaan met emotie en niet-relevante hulpvragen

De acteurs presenteerden bewust zeer uiteenlopende situaties en emoties.

Sommige inwoners waren rustig, anderen geïrriteerd of boos. Daarnaast werden ook vragen ingebracht die feitelijk niet bij een noodsteunpunt thuishoren.

Een voorbeeld was een inwoner die zojuist vader was geworden en zijn kind bij de gemeente wilde aangeven. De inwoner werd gefeliciteerd, maar tevens uitgelegd dat het noodsteunpunt daarvoor niet de aangewezen locatie was en dat hij zich hiervoor later tot de reguliere gemeentelijke dienstverlening moest wenden.

Een ondernemer meldde zich omdat hij door de stroomstoring zijn meubelzaak niet kon openen en daardoor omzet misliep. Ook deze frustratie werd serieus aangehoord, waarna duidelijk werd gemaakt dat het noodsteunpunt zijn bedrijfsprobleem niet kon oplossen.

Dit soort scenario's bleek nuttig. Medewerkers van een noodsteunpunt moeten niet alleen hulp kunnen bieden, maar ook kunnen herkennen **wanneer een vraag niet binnen de taakstelling van het noodsteunpunt valt.**

Tegelijkertijd moet dat op een rustige, respectvolle en de-escalerende manier worden gecommuniceerd.

12. Voorgestelde minimale bezetting

Een belangrijke conclusie uit de oefening is dat een bezetting van circa vijf à zes personen bij grotere drukte snel kwetsbaar wordt.

Op basis van deze oefening zou voor een operationeel noodsteunpunt gedacht kunnen worden aan:

Functie	Voorgestelde bezetting
Coördinator	1
Gastheer/gastvrouw / ontvangst	2
Informatiebalie	2
Noodmeldingenbalie	2-3
Totaal	7-8 personen

Dit betreft nadrukkelijk een eerste inschatting op basis van deze oefening. De benodigde bezetting zal afhankelijk zijn van locatie, bezoekersaantallen, duur van de crisis en aard van de calamiteit.

Bij langdurige inzet moet bovendien rekening worden gehouden met **ploegendiensten, rusttijden en aflossing**. Daarmee wordt de totale personeelsbehoefte aanzienlijk groter dan alleen de bezetting die op één moment aanwezig is.

13. Basisuitrusting noodsteunpunt

Naast de vaste inrichting ontstond tijdens de oefening het idee voor een eenvoudige standaarduitrusting voor medewerkers.

Een zogenaamde noodsteunpuntkoffer zou bijvoorbeeld kunnen bevatten:

- zaklampen;
- reservebatterijen;
- powerbanks;
- schrijfgerei en markers;
- papier/notitieblokken;
- plakband;
- touw of afzetmateriaal;
- basis kantoor- en bevestigingsmateriaal;
- actuele/geplastificeerde lokale plattegrond;
- aanvullende praktische hulpmiddelen.

Welke middelen precies noodzakelijk zijn kan tijdens volgende oefeningen verder worden bepaald.

Het voordeel van een gestandaardiseerde koffer is dat ieder noodsteunpunt bij activering direct over dezelfde minimale praktische uitrusting beschikt.

14. Taakkaart versus voorbereiding

De taakkaarten bleken een nuttig hulpmiddel. Ze geven medewerkers structuur en maken duidelijk welke kerntaken bij een functie horen.

Uit de oefening ontstond echter de indruk dat **alleen het verstrekken van een taakkaart mogelijk onvoldoende is** om een noodsteunpunt onder daadwerkelijke crisissomstandigheden langdurig te laten functioneren.

Een echte calamiteit kan gepaard gaan met onzekerheid, stress, agressie, emotionele inwoners, technische problemen, informatiegebrek en onverwachte situaties.

Daarom lijkt het wenselijk dat in ieder noodsteunpunt ten minste een kern van vooraf geïnstrueerde personen aanwezig is.

15. Werken met vaste lokale teams

Een mogelijke oplossing is samenwerking met reeds bestaande lokale organisaties, zoals wijk- en buurtcentra, sportverenigingen of andere maatschappelijke organisaties.

Daar bestaan vaak al groepen vrijwilligers die:

- elkaar kennen;
- gewend zijn samen te werken;
- de locatie kennen;
- kennis hebben van de wijk;
- een lokaal netwerk hebben.

Rond ieder noodsteunpunt zou zo een basisteam kunnen worden gevormd dat vooraf enige instructie en periodieke oefening ontvangt.

Vrijwilligers die zich tijdens een daadwerkelijke crisis spontaan melden blijven dan zeer waardevol, maar worden toegevoegd aan een bestaande structuur in plaats van dat de volledige organisatie ter plaatse vanaf nul moet worden opgebouwd.

16. Coördinatoren als vaste kennisdragers

Wanneer Velsen uiteindelijk met meerdere noodsteunpunten gaat werken, kan worden overwogen per locatie één of meerdere vooraf aangewezen coördinatoren op te leiden.

Deze coördinatoren zouden periodiek door gemeente en Veiligheidsregio kunnen worden geïnformeerd en getraind.

Onderwerpen kunnen bijvoorbeeld zijn:

- organisatie en inrichting van een noodsteunpunt;
- taakverdeling;
- crisiscommunicatie;
- omgaan met agressie en emotie;
- triage en doorverwijzing;
- alternatieve communicatiemiddelen;
- informatiebeheer;
- scenario-oefeningen;
- leidinggeven aan spontane vrijwilligers.

De coördinator kan deze kennis vervolgens binnen het eigen lokale team onderhouden.

Een **handboek, syllabus of operationeel draaiboek** kan daarbij als vaste kennisbasis dienen.

17. Conclusie

De oefening in Sporthal IJmuiden-Oost was vanuit het perspectief van de deelnemende veteranen zeer nuttig en leerzaam.

Opvallend veel onderdelen functioneerden in de praktijk goed. Tegelijkertijd bracht de oefening precies die knelpunten aan het licht waarvoor dergelijke pilots bedoeld zijn.

De belangrijkste aandachtspunten betreffen de personele bezetting, informatievoorziening, publieksstromen, beschikbaarheid van lokale informatie, redundantie van communicatiemiddelen en de voorbereiding van medewerkers.

Een belangrijke algemene bevinding is dat een noodsteunpunt meer vraagt dan alleen een locatie, enkele communicatiemiddelen en taakkaarten. Wanneer een verstoring langdurig duurt en inwoners daadwerkelijk afhankelijk worden van het noodsteunpunt, ontstaat al snel een kleine operationele organisatie.

Daarvoor zijn **mensen, middelen, procedures, informatie, communicatie en leiding** noodzakelijk.

Tegelijkertijd liet de oefening zien dat met relatief eenvoudige praktische maatregelen veel kan worden verbeterd: een informatiebord, plattegronden, een basisuitrusting, voldoende mensen per functie en een vooraf geïnstrueerde kernbezetting.

Voor Veteranen Kennemerland was de deelname bovendien een interessante ervaring. Verschillende vaardigheden uit de militaire achtergrond bleken ook binnen deze civiele setting bruikbaar, waaronder het bewaren van overzicht, improviseren wanneer een voorziening uitvalt, taakgericht samenwerken en zoeken naar praktische oplossingen.

De oefening bevestigde daarmee vooral het nut van daadwerkelijk oefenen.



Een noodsteunpunt wordt niet weerbaar doordat alles op papier klopt, maar doordat in de praktijk wordt getest wat er gebeurt wanneer mensen, informatie, techniek en onverwachte omstandigheden bij elkaar komen.