

---

## OPSCHRIFT

**Vergadering van** 18 september 2017

**Nummer:** 2017\_MV\_00360

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Elke Sleurs: Vraag bij hoogdringendheid - Stroompanne 14 september**

**Raadslid(-leden):**

Elke Sleurs - N-VA

**Bevoegd:**

Daniel Termont

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting:**

.

**Vraag:**

Op vrijdag 14 september zaten honderden Gentse gezinnen een dag lang zonder elektriciteit. Op enkele belangrijke kruispunten vielen de verkeerslichten uit.

Grote ongelukken bleven gelukkig uit, toch blijkt uit dit incident hoe afhankelijk wij zijn van de stroomvoorziening en welke grote gevolgen een black out heeft.

Wat is bij een dergelijk voorval de taak van de stad? Hoe verloopt de coördinatie van de hulpdiensten?

Is er al een inschatting van de grootte van de schade?

Op welke wijze zal Stad Gent mensen helpen die een schadedossier willen indienen?

Informatie tot bij de getroffen burgers krijgen, wanneer TV, radio, internet en vaste telefoons niet werken is niet vanzelfsprekend.

Wat was de oorzaak van deze ongeziene stroompanne en waarom duurde het zo lang voordat het volledig hersteld werd?

Hoe verliep de uitrol van de hulpdiensten?

Zijn er uit dit voorval lessen te trekken over de wijze waarop hulpverlening en communicatie verliepen?

---

Behandeld door de commissie algemene zaken, intercommunales en bevolking in openbare vergadering van 20 september 2017.

---

## ANTWOORD

**20 september 2017**

**Voor wat de vragen m.b.t. de samenwerking/coördinatie van de hulpdiensten en de Stad Gent betreft kan ik het volgende meedelen:**

- Op beleidsniveau werd n.a.v. de stroompanne de gemeentelijke veiligheidscel van de Stad Gent bijeengeroepen (brandweerkazerne Roggestraat). Hierin waren alle “disciplines” vertegenwoordigd (brandweer – medische diensten – politie – logistiek – communicatie), alsook de burgemeester en zijn veiligheidschef, de ambtenaar noodplanning en 2 vertegenwoordigers van Eandis die werden gevraagd om aan te sluiten.
- De veiligheidscel werkt interdisciplinair. Elke discipline op zich wisselt informatie uit tussen de vertegenwoordiger in de veiligheidscel en het terrein. Daarnaast wordt tussen de disciplines informatie en actie afgestemd. Voorzitter: de burgemeester en bij zijn afwezigheid door zijn veiligheidschef.
- Op het terrein werden de bluswerken gecoördineerd door Brandweerzone Centrum in nauw overleg met Eandis.
- De brandweer voorzag in een eerste fase om de brand in het station onder controle te krijgen en te voorzien in een veilige werkomgeving voor de technische diensten van Eandis, die de herstelling coördineerde. De aandacht verlegde zich voor de brandweer nadien meer naar het opvolgen van de situatie bij bewoners, bedrijven en instellingen.
- Politie hield de focus op de verkeersveiligheid (belangrijke verkeersknooppunten) en veiligheid in het algemeen.

- De medische discipline hield zicht op de omstandigheden bij ziekenhuizen, zorginstellingen, huisartsennetwerk (eventuele kritieke patiënten) etc. binnen de perimeter.
- Ook de communicatie was aanwezig in de veiligheidscel (zie volgend puntje).
- De samenwerking en informatiedeling verliepen de volledige dag heel constructief. Via de vertegenwoordigers van Eandis ontvingen we onmiddellijk alle nodige updates vanop het terrein. Zo konden alle disciplines gecoördineerd op de hoogte blijven van de evoluties op het terrein, gevalideerde inhoud uitwisselen en hun eigen werkzaamheden hierop richten.
- Alle disciplines zijn fysiek samengebleven tot de stabiliteit van het netwerk voldoende duidelijk was, inclusief voor de (zorg) instellingen en bedrijven (FPC, Guislain, RVT Domino, Vynckier, e.a.). Het werk liep hierna vanzelfsprekend verder.

### **Vragen m.b.t. de communicatie**

- Vanuit communicatie werd in parallel met Eandis voorzien in publieke communicatie, die door de omvang van het gebied en het globale karakter van de problematiek, in belangrijke mate via de massamedia liep (hoge persaandacht - radio en televisie) en via digitale media (twitter en web). Er was ook samenspraak met communicatie van Politie en het Verkeerscentrum. (Inhoud: grootte van getroffen gebied, contactpunten, verkeersbegeleiding, zorg rond vergoeding, tips bij heropstart, ...).
- Vragen rond de stroompanne waren bedoeld voor Eandis (stroomlijn). Wie een ernstig veiligheidsrisico voorzag kon Gentinfo bellen (in contact met hoofdwacht brandweer).
- EXTRA: Eens de globale herstart met zekerheid kon worden aangekondigd, heeft de veiligheidscel beslist om aanvullend het nieuwe crisiscommunicatieplatform BE-Alert te activeren. Meteen een eerste live-test van Stad Gent. Aan elke geregistreerde in de betrokken zone (1000-tal) is om 16u27 een SMS én spraakbericht gestuurd: "Bericht Stad Gent via BE-Alert – De stroomtoevoer wordt nu gefaseerd opgestart. Dit loopt mogelijks tot vanavond. Controleer uw installaties a.u.b.". Tot daarvoor was het nog altijd onzeker of de herstelling die dag nog volledig in orde kon komen. Dit is de zone waarnaar de berichten verstuurd werden:

***zie afbeelding 1 in bijlage***

Hierbij de resultaten voor het bereik van deze BE-alert communicatie (cijfers afkomstig van het platform, nog niet verder geëvalueerd):

- Resultaat SMS: 1109 ontvangen berichten t.a.v. 1126 gsm nummers (98%)
- Resultaten spraakboodschap: 926 ontvangen spraakberichten t.a.v. 1017 abonnees (91.1%)

### **Cijfers SMS bericht:**

*zie afbeelding 2 in bijlage*

### **Cijfers spraakbericht**

*zie afbeelding 3 in bijlage*

-  
Aanbeveling m.b.t. BE Alert! Dit nieuwe kanaal voor gerichte communicatie heeft veel potentieel. Alleen is het aantal geregistreerden in deze zone nog heel laag. Zo ook in gans Gent: slechts 5.725 abonnees in totaal. De komende periode zullen we BE-alert extra in de aandacht zetten (o.a. Stadsmagazine). We hopen dat omstandigheden zoals deze de mensen kan overtuigen om zich te registreren.

### **Vragen m.b.t. de Forensisch Psychiatrisch Centrum (FPC)**

*Vanuit de veiligheidscel was er regelmatig contact met de preventieadviseur van het FPC. Er is een noodstroomgenerator aanwezig die tijdens de stroompanne alle veiligheidsvoorzieningen overgenomen heeft (camera's, veiligheidsdeuren, toegangscontrole, etc.). Er waren geen veiligheidsproblemen.*

### **Vragen m.b.t. de oorzaak + tijdsduur panne**

Eandis laat ons het volgende weten:

- De oorzaak van de panne ligt in een technisch falen van een onderdeel in het transformatiestation. De oorzaak van dit technisch falen zelf is onderwerp van verder onderzoek.
- De impact van de brand was dermate, dat we pas rond de middag in het gebouw binnen konden om de effectieve schade vast te stellen.

Die impact lag in het vuur zelf dat gedoofd moest worden, maar ook in de ontwikkelde rookgassen die weg geventileerd moesten worden, teneinde een veilige toegang voor het Eandis personeel te verzekeren.

Na de vrijgave van het gebouw door de brandweer zijn alle mogelijke middelen ingezet om stelselmatig het station, zij het gedeeltelijk, terug in dienst te krijgen zodoende alle geïmpacteerde netgebruikers terug van spanning te voorzien tegen de avond.

#### **Vragen m.b.t. de evaluatie**

- Op vlak van crisismanagement zal de veiligheidscel dit incident evalueren met alle betrokken diensten en disciplines. Op basis van deze evaluatie zal o.a. de Actiekaart “stroompanne” verfijnd worden (onderdeel van het Algemeen Nood –en Interventieplan). Daarnaast zal de ervaring uit deze stroompanne meegenomen worden bij de actualisatie van het Bijzonder Nood- en Interventieplan rond het Afschakelplan van deze winter.

#### **Vragen m.b.t. de schadevergoeding**

Eandis bekijkt momenteel deze vraag en zal asap een antwoord bezorgen.

Eandis stelt dat er een onderscheid dient gemaakt te worden tussen de rechtstreekse schade als gevolg van het defect en de eventuele (economische) gevolgschade.

Voor de rechtstreekse schade, bv. de schade aan een toestel door het wegvallen van de spanning, kan normaal gezien elke brandverzekering worden aangesproken.

Voor andere gevolgschade dient de klant zich te wenden tot zijn makelaar om te bekijken of dit onder de afgesloten polissen valt. De schade aan het transformatiestation is aanzienlijk maar herstelbaar op korte termijn.

Wat de rol van de Stad Gent betreft betreffende de schadevergoeding zal zij uiteraard op haar eigen communicatiekanalen de informatie verstrekken die nodig is om een schadeclaim in te dienen. Bovendien zal zij middelen inzetten om de boodschap helder over te brengen.

---

#### **BIJLAGEN BIJ HET ANTWOORD**

##### **Bijgevoegde bijlage(n):**

- foto\_1.png
  - foto\_2.png
  - foto\_3.png
-