

STENLØSE VANDVÆRK INFORMEREDE IKKE OM NEDBRUD

Da vandforsyningen i januar svigtede i Stenløse, Søsum og Veksø undlod bestyrelsesformændene for Stenløse Vandværk og Stenlien Vandværk at informere Veksø Vandværks bestyrelse om nedbruddet – det viser gennemgang af hændelsesforløbet

En gennemgang af hændelsesforløbet under nedbruddet 23. januar 2017 på Smedebakken Vandværk viser alvorlige mangler i informationshåndteringen. Veksø Vandværk modtog på intet tidspunkt information om nedbruddet fra Stenløse Vandværk, som står for driften.

Gennemgangen viser, at Formanden for Stenløse Vandværk, Klaus Frelling og formanden for Stenlien Vandværk Vagn Handlos ugen før nedbruddet er bekendt med, at der kan opstå driftsforstyrrelse med vandforsyningen. Dette meddeler de først via mail mandag morgen 07.44.

Da driftsforstyrrelsen mandag eftermiddag bliver til et driftsstop, og der ikke længere bliver leveret vand til Stenløse, Søsum og Veksø, informerer de to formænd heller ikke bestyrelsen i Veksø Vandværk om situationen.

Informationen om nedbruddet får Veksø Vandværk fra borgere i Veksø og Stenløse. Veksø Vandværk forsøger at få kontakt til formanden for Stenløse Vandværk, formanden for Stenlien Vandværk samt de to driftsfolk fra Stenløse Vandværk. Ingen af dem reagerer på henvendelserne.

Før, under og efter nedbruddet måtte bestyrelsesmedlemmer fra Veksø Vandværk opsøge information fra forskellige kilder, så Veksø Vandværk kunne informere borgerne i Veksø. På intet tidspunkt under nedbruddet tager Klaus Frelling, Stenløse Vandværk eller formanden for Stenlien Vandværk, Vagn Handlos initiativ til, at overbringe information til Veksø. Dette forhold finder Bestyrelsen i Veksø Vandværk stærkt kritisabelt.

Formændene for Stenløse Vandværk og Stenlien Vandværk informere ikke Frederiksborg Brand og Redning om, at der ikke er vand i området. Dette kan være væsentlig information i forbindelse med brand, ulykke eller forurening.

Da Veksø Vandværk bliver bekendt med situationen, informeres Frederiksborg Brand og Redning.

Log over hændelsesforløbet med noter ses herunder.

Stenløse Vandværk afviser tilbud om læring

Veksø Vandværk har analyseret hændelsesforløbet vedrørende informationshåndteringen og uddraget punkter til læring, med det formål at lære af indsatsen. *Læringspunkter og anbefalinger, ses herunder.*

Veksø Vandværk har udarbejdet forslag til program for en workshop, så vi sammen kan blive bedre til at håndtere en lignende situation i fremtiden. *Forslag til workshop ses nederst.*

Klaus Frelling har på vegne af Stenløse - og Stenlien Vandværk afslået dette tilbud.

På Veksø Vandværks bestyrelses vegne

Søren Benthin

LOG / HÆNDELSESFORLØB
VANDNEDBRUD 23. JANUAR 2017
VEKSØ VANDVÆRK
Søren Benthin

Hændelsesforløb:

MANDAG DEN 23. JANUAR 2017

07.44 modtager Per Jensen, Formand for Veksø Vandværk mail om, at der kan opleves trykfald henover dagen i forbindelse med planlagt service på Stenlien Vandværk.
Formanden eller andet bestyrelsesmedlem fra Veksø Vandværk - og medejer af Stenlien Vandværk a. m. b. a. - bliver ikke kontaktet telefonisk eller personligt til trods for at der forventes driftsforstyrrelse. (Se note 1)

17.41 Kontaktes Søren Benthin, bestyrelsesmedlem Veksø Vandværk, af forbruger der oplyser, at hun ikke har vand, og at det jvf. opdateringer på Facebook gælder hele Veksø.

17.46. Per Jensen kontaktes af forbruger om at der ikke er vand

17.47 Forbruger laver på undertegnede vegne, opslag på Facebook 3670 Veksø
<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1555188291162798/>

17.52 Søren Benthin og Per Jensen holder ind på p-plads ved Ringsted

17. 53 Søren Benthin kontakter vandværksvagten (FALCK service ordning) som oplyser, at der er "vidst nok" er trykfald flere steder og at Stenløses Vandværks vagt/personale er i gang, men at han ikke ved mere.
Søren Benthin beder om at blive stillet om til Stenløse Vandværks personale for information om situationen, så forbrugerne kan blive orienteret. Det lykkedes ikke for FALCK at sætte Søren Benthin i forbindelse med Stenløse Vandværks personale. FALCK ville lægge besked om, at der skulle ringes tilbage.
(Note 2)

17.58 orienteres borgerne i Veksø via videoopdatering på Facebook 3670 Veksø om nedbruddet. Kan kun give sparsomme oplysninger, da Stenløse Vandværk ikke kan kontaktes.
<https://www.facebook.com/1173297738/videos/10211464862755239/>

17:57: kontaktes Lau for opdatering af hjemmeside

17:59 informeres bestyrelsesmedlemmer

18:00 Jens Vagn ringede til nabo, Carl Djurhuus, Ll.Veksøvej 15,

18.05 Jens Vagn ringede til nabo, Lise Åkerstrøm, Ll.Veksøvej 3, som var glad – og skyndte sig ud for at sikre vand til sine dyr. (Note 3)

18.10 Jens Vagn ringede til nabo, Anne Grethe Jacobsen, Ll.Veksøvej 13. Ingen tog telefonen, hvorfor han lagde info ind på telefonsvarer.

18.15 Jens Vagn ringede til genbo, Peter Fjelsted, Agervej 10, som blev glad – og ville kontakte de øvrige naboer på Agervej, som allerede var begyndt at melde om vandproblemer !

18.03 Opdatering på Facebook om, at der arbejdes på sagen

<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1555199091161718/>

18.13 Søren Benthin forsøger via telefon at komme i kontakt med formanden for Stenløse Vandværk, men uden held.

18.18 Opdatering om nedbruddet.

<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1555213394493621/>

18.56 Opdatering via 3670 Veksø: VI OPDATERE NÅR VI FÅR NY INFORMATION FRA STENLIEN VANDVÆRK SOM LEVERE VAND TIL VEKSØ. (Note 7)

<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1555261677822126/>

19.00. Søren Benthin og Per Jensen ankommer til Smedebakken Vandværk, hvor de møder formanden for Stenløse Vandværk samt Vandteknikker fra Stenløse Vandværk. Efter at have spurgt til situationen informeres Veksø Vandværk.

19.19 Søren Benthin informerer Frederiksborg Brand- og Redning om situationen med manglende vand i Søsum, Stenløse og Veksø og henleder opmærksomheden på, at brandvæsnet selv skal medbringe ekstra vand ved evt. ildebrand.

19.40 Opdatere via Facebook 3670 Veksø med information via videobesked. "Forvent først vand i morgen 06.00" <https://www.facebook.com/1173297738/videos/10211465791418455/>

19.47 Søren Benthin og Per Jensen kontakter Beredskabet Frederiksborg Brand og Redning med anmodning om opstilling af tank ved Multihallen ved Veksø, så folk kan foretage toiletskyl.

19.55 Poul Neumeyer træffer aftale med REMA om at stille flasker med drikkevand ved vareindlevering.

20.00 Per Jensen og Søren Benthin kører på institutionen SKELHØJ og informere om situationen (Note 3)

20:01: Opdatering af hjemmeside

20.30 Modtager - efter opfordring til Stenløse Vandværk - en sms, med samme tekst som Stenløse Vandværk bringer på deres hjemmeside om, hvorfor der lukkes for vandet. (Note 8)

20.57 Opdatering via 3670: Borgerne oplyses om placering af vandtankvogn.

<https://www.facebook.com/1173297738/videos/10211466701401204/>

21.30 Beredskabet etablerer tank med vand til toiletskyl. Der informeres om på facebook og Veksø Vandværks hjemmeside. (Note 4)

21.46 Opdatering via 3670: Tanken bliver stående og betjent frem til 22.15

<https://www.facebook.com/1173297738/videos/10211467301256200/>

22.42 Opdatering via 3670: vandtanken bliver stående natten over. Opdateringen er med instruktionsvideo om betjening.

<https://www.facebook.com/1173297738/videos/10211468037674610/>

TIRSDAG DEN 24. JANUAR 2017

06.20 Efter at have kontaktet Stenløse Vandværks formand klokken 06.04 pr. sms – kan Veksø Vandværk oplyse at vand er på vej, men det tager tid.

<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1556032371078390/>

07.20 Forbrugerne i Veksø har endnu ikke modtaget vand. Det er begyndt at komme i Stenløse. Ringer til Formanden for Stenløse Vandværk for at få information. Formanden for Stenløse Vandværk oplyser, at vandet er på vej.

08.03 Da der stadig er mange steder uden vand/ringe tryk laves opdatering om, at Stenløse Vandværk oplyser, at vandet er på vej.

<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1556169341064693/>

08.30 Peter Cowland, Frederiksborg Brand og Redning, ringer og orientere om, at Beredskabet nu har fået anmodning fra Stenløse Vandværk om, at etablere nødforsyning fra Egedal/Furesø forsyning. Der skal udlægges slange fra Ølstykke vandledning til Stenløse ledning.

Undertegnede gør opmærksom på, at det er vigtigt at høre myndighederne/embedslægen, om det vil ændre vandets status fra drikkevand til forbrugsvand, og om det kan medføre restriktioner og påbud? Eksempelvis et kogepåbud. Peter Cowland vil gøre myndighederne opmærksom herpå, oplyser han. Indtil nødforsyningen er etableret aftales det at lade vandtanken stå ved Multihallen.

08.38 Opdatering: De første forbruger har nu fået vand. Det er klart men med lavt tryk

<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1556195014395459/>

10.17 Søren Benthin kontakter formanden for Stenløse Vandværk med ønske om, at modtage informationer. Det aftales, at Formanden sender information, som Stenløse Vandværk vil anvende på egen hjemmeside. (Note 5)

10.44 Sendes sms til formanden for Stenløse Vandværk, med anmodning om at blive orienteret når nødforbindelse er etableret og i drift

11.34 Modtager den aftalte information fra Formanden Stenløse Vandværk

11.48 Modtager sms fra formanden for Stenløse med besked om, at nødforbindelse er etableret og i drift.

12.40 Opdatering 3670 Veksø: Lavt tryk – giver fejlmeldinger på opvaske- og vaskemaskiner.

<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1556384881043139/>

13.34 Deler information fra Stenløse Vandværk på 3670 Veksø

<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1556450034369957/>

13.35 Undertegnede aftaler pr telefon med Peter Cowland, Frederiksborg Brand og Redning, at vandtank kan hentes.

17.32 Taler med Formanden for Stenløse Vandværk. Han oplyser, at vi skal forvente lavt tryk det næste døgn. Vandværket vil gradvist øge trykket.

17.47 Opslag 3670 Veksø: Vi skal forvente lavt tryk det næste døgn
<https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1556670324347928/>

ONSDAG DEN 25. JANUAR 2017

08.07 Efter flere henvendelser fra forbrugere, som fortsat oplever ekstremt lavt tryk - informeres om, at Stenløse Vandværk dagen før oplyste, at de gradvis vil sætte trykket op.
https://www.facebook.com/groups/529991490349155/permalink/1556195014395459/?comment_id=1557487354266225&comment_tracking=%7B%22tn%22%3A%22R0%22%7D

09.46 Søren Benthin oplyser til formanden for Stenløse Vandværk at trykket fortsat er meget lavt i Veksø. Formanden oplyser, at det ikke kan være rigtigt, da det nu er tæt på samme tryk, som når Smedebakken tidligere har leveret vand til hele ledningsnettet. (Note 6)

Onsdag formiddag: Modtager fortsat adskillige henvendelser om ekstremt lavt tryk. Trykket opleves hos nogen som øget henover frokost og ud på eftermiddagen. Det er fortsat ikke på samme niveau, som før nedbruddet.

TORSDAG DEN 26. JANUAR 2017

20.32 Direkte adspurgt bekræfter formanden for Stenlien Vandværk, Vagn Handlos, at han og formanden for Stenløse Vandværk, allerede fredag den 20. januar er bekendt med, at renoveringsarbejde på Stenlien igangsættes mandag morgen 23. januar 2017. (Note 9)

NOTER:

Note 1:

Det må antages, at Stenløse Vandværk allerede fredag den 20. januar er vidne om, at der mandag morgen skal foretages inspektion af rentvandstanken. Det er et planlagt service. Så henover weekenden kunne man have informeret forbrugerne om det forventede trykfald. Allerede mandag morgen oplever forbrugere i Veksø trykfald, hvorfor det antages, at nedlukning af Stenlien Vandværk var igangsat allerede inden mail udsendes 07.44. Denne antagelse bekræftes senere af Vagn Handlos

Note 2:

Der blev aldrig ringet tilbage.

Note 3:

Personale udtrykker stor tilfredshed med informationen givet face to face. Personalet sørger for at informere personale i øvrige huse/afdelinger. Skelhøj kan klare sig med flaskevand til 06.00. De vil senere løbe ind i store udfordringer hvis de ikke får vand, da patienter skal bades.

Mangler: Her burde Veksø Vandværk have sikret orientering af alle med dyrehold

Note 4:

Forbrugerne tager godt imod tilbuddet. Der udtrykkes tilfredshed med den handlekraft og det informations flow Veksø Vandværk udviser.

Note 5:

Veksø Vandværk har på dette tidspunkt ikke modtaget nogen form for information fra Stenløse Vandværk. Stenløse Vandværk har ikke kontaktet Veksø Vandværk ud over mail pr. 23. januar 2017 klokken 7.44.

Note 6:

Undertegnede kontakter interessenter der oplyser 2 ting:

1: De mindes ikke at have haft så lavt et tryk

2: De mindes ikke hvornår Smedebakken Vandværk sidst, og som eneste værk, har leveret vand til hele forsyningsområdet.

Smedebakken Vandværk har haft massive driftsmæssige problemer gennem flere år, hvilket fremgår af driftsrapporter og regnskaber

Note 7

Forbrugerne efterspørger information. Gør vi som bestyrelse også. Forbrugerne skal vide vi arbejder på sagen.

Note 8

Kun efter anmodning/opfordring modtages information fra Stenløse Vandværk.

Stenløse Vandværk må desværre lukke for udpumpningen af vand på grund af tekniske problemer.

Vandforsyningen bliver genoptaget i morgen tidlig. Der vil være misfarvet vand ved igangsætningen. Vandet er ikke skadeligt og vil blive klart når rørene er skyllet igennem. Beklager de gener dette giver.

Mvh.

Stenløse Vandværk

Note 9

Allerede fredag ved Stenløse og Stenlien vanværker at reparation iværksættes mandag morgen med deraf følgende driftsforstyrrelse. Denne information burde være delt med forbrugerne i hele forsyningsområdet allerede fredag. Det ville være rettidig omhu.

LÆRINGSPUNKTER AF INFORMATIONSSINDSATSEN ved nedbrud januar 2017

KONKLUSION:

Gennemgangen af kommunikation og informationsdeling mellem Stenløse Vandværk og Veksø Vandværk viser, der er alvorlige mangler.

Der skal udføres procedurer til rettidig information - uanset, hvordan det daglige samarbejde måtte føles eller opleves.

DEL KONKLUSION 1: Planlagt driftsforstyrrelse

Det kan konkluderes at, udover mail afsendt mandag den 23. januar 2017 kl. 07.44 - selvsamme morgen driftsforstyrrelse iværksættes - er der ingen kommunikation fra Stenløse Vandværk til Veksø Vandværk vedrørende den planlagte driftsforstyrrelse. Orientering til værker kunne have været iværksat allerede fredag den 20. januar 2017.

Anbefaling: Man skal orientere begge ejere af Stenlien Vandværk, og forbrugerne så snart, tidspunkt for planlagt driftsforstyrrelse er kendt. Dette er ret og rimeligt.

Handling: Undertegnede har udarbejdet handleplan til sikring af dette.

DEL KONKLUSION 2: Akut opstået driftsforstyrrelse

Det er et faktum, at til trods for at Stenløse Vandværk er bekendt med nedbruddet sidst på eftermiddagen mandag den 23. januar 2017 kommunikeres dette ikke til Veksø Vandværk. Dette er ikke i forbrugernes interesse.

Det er endvidere et faktum, at information de efterfølgende dage ikke deles med Veksø Vandværk. Hvorfor Veksø Vandværk søger informationen. Det er ikke i forbrugernes interesse, at information ikke deles mellem de to værker.

Anbefaling: Information skal deles i såvel akutfasen og som i fase for fortsat drift. Endvidere anbefales det, at Frederiksborg Brand og Redning orienteres, da nedbrud kan have indflydelse på brand-/redningsindsats.

Handling: Undertegnede har udarbejdet handleplan for dette. Handleplanen skal afprøves ved øvelse to gange årligt.

Anbefaling: Det anbefales, at identificere, hvad der findes af landbrug, rideskoler, institutioner og lignende i vandværkernes forsyningsområder, da disse kan have særlige behov under nedbrud.

Læringspunkter er identificeret ved gennemgang og analyse af information.

Mvh.
Søren Benthin

PROGRAM FOR LÆRING AF INFORMATIONSFLOW

Formålet med eftermiddagens/aftenens arbejdsblitz er, at se på høstede erfaringer, lære af dem, og indarbejde "best practice" i konkrete handle-/beredskabsplaner.

Når aftenen er gået, skal vi stå med konkret handle-/beredskabsplan for informationsflow i hånden

Søren har gennemgået informationsstrømmen, og trukket læringspunkter ud af det. Søren har dertil udarbejdet handleplaner – actioncards – som kan anvendes ved tilsvarende hændelser.

Beredskab - et fælles ansvar.

17.00 – 17.20

Kort gennemgang af læringspunkter uddraget af informations-flow under hændelsen 23. januar til 2. februar 2017

Eksempler på information til forbrugerne.

17.20 – 17.45

Med baggrund i Søren's erfaring fra Beredskabet, og ved Søren's gennemgang af informationsflow i den konkrete sag, har han udarbejdet udkast til handleplaner. Vi gennemgår planerne, og uddyber og retter til, så vi til sidst står med brugbare handle-/beredskabsplaner i hånden.

17.45 – 18.15.

Let aftensmad – smørrebrød eller pizza – noget der er hurtigt og let at gå til.

18.15 – 18.20

Oplæg til øvelse

18.20 – 19.00

Øvelse – dilemmaøvelse / Vi tjekker om planen virker

19.00 – 19.30

Evaluering af øvelsen. Hvad virkede/hvad virkede ikke? Handleplaner rettes til.

19.30 – 19.45

En snak om de Beredskabsmæssige udfordring ved nødforsyning via slange på jordoverflade. Der er risiko for forsyningsstop ved frost. Risiko for slangesprængning, risiko for hærværk, forøget risiko for forurening, Risiko for bevidst skadelig handling.

19.45 – 19.50

Afslutning

19.50 – 20.00

Fælles oprydning og tak for i dag.