

Tips en trucs bij elkaar informeren en alarmeren

Hierna staan enkele **aandachtspunten in de samenwerking** met betrekking tot informeren en alarmeren.

Deze factsheet is één van de resultaten van het project *Continuïteit van de Samenleving - een gezamenlijk project van het Veiligheidsberaad en het Ministerie van Veiligheid en Justitie* - en is een aanvulling op de handreiking 'De veiligheidsregio bij dreigende verstoring of uitval van vitale voorzieningen'.



Alarmeren of informeren?

- Een melding over een verstoring in de dienstverlening van vitale voorzieningen kan vanuit een burger komen, een hulpverlener en ook vanuit een bedrijf of vanuit een meldkamer van een bedrijf. De 'alarmering' is vervolgens een eerste kritische stap in het adequaat optreden van crisisorganisaties. Alarmering zet anderen aan tot actie en start in veel geval een crisisorganisatie op. Omdat je wilt dat er tijdig kan worden samengewerkt tussen de betrokken veiligheidsregio's en vitale partners, moet je met elkaar afspreken hoe je elkaar alarmeert.
- Naast een daadwerkelijke calamiteit, is er veel vaker sprake van een dreiging van een mogelijke calamiteit. Te denken valt aan de uitval van (delen van) vitale processen en dus een bedreiging van de continuïteit. Bijvoorbeeld bij hoogwater, extreme hitte of bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. In zo'n geval spreken we niet over alarmeren, maar over 'informeren'. Ook dan is het van belang dat er goede afspraken zijn gemaakt over de wijze waarop een melding tot stand komt en hoe die wordt opgevolgd.

Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Rol veiligheidsregio:

- Stelt samen met betrokken vitale partners een protocol op over alarmering vitale partners bij specifieke meldingsclassificaties en ook bij welke incidenten zij een (voor)alarmering van de vitale partner wil ontvangen (art. 2.2.1 en 2.2.3 Besluit Veiligheidsregio's en convenanten).
- Meldkamer ontvangt melding (van burger/bedrijf/hulpverlener) en maakt kwalificatie van de melding, bepaalt de alarmvorm (volgens vast protocol) en daarmee de inzet/mate van opschaling en wie van de vitale partners gealarmeerd wordt (art. 2.2.3 Besluit Veiligheidsregio's).

Rol Rijksoverheid:

- Borgt afspraken over alarmering binnen de nationale crisisorganisatie (Instellingsbesluit MCCb 2016, Nationaal Handboek Crisisbesluitvorming).

Rol vitale partner:

- Stemt af met veiligheidsregio's (d.m.v. checklist) over het type incidenten waarover het bedrijf geïnformeerd dient te worden om de vitale dienstverlening te kunnen borgen (convenanten).
- Borgt afspraken over alarmering binnen de eigen crisisorganisatie (sectorale wetgeving, convenanten).
- Informeert/alarmeert gemeenschappelijke meldkamer indien de dienstverlening niet aan de gestelde eisen kan voldoen of dat dit mogelijk het geval zal worden, conform gemaakte afspraken in het alarmeringsprotocol dat is afgesproken (convenanten).
- Informeren/alarmeren gemeenschappelijke meldkamer indien sprake is van incident of ongeval waardoor dienstverlening in gevaar kan komen/is (convenanten).

Wat spreek je af in een alarmeringsprotocol?

Meldingsclassificaties: bij welke aard en omvang, wie alarmeren?

In een alarmeringsprotocol spreek je gezamenlijk af hoe je elkaar alarmeert bij specifieke meldingsclassificaties en ook bij welke soort incidenten je informatie van elkaar wilt ontvangen. Het vraagt vaak per sector een eigen afweging, maar het is ook wenselijk met meerdere partners tegelijk in gesprek te gaan om daarmee de intersectorale afhankelijkheden te bezien. Wat zijn bijvoorbeeld de incidenten in de afgelopen periode en wat was de impact daarvan op de samenleving? Het afstemmingsproces rond het 'regionaal risicoprofiel' kan hiervoor worden benut.

Spelregels over alarmering: hoe communiceren wij met elkaar?

Na de gezamenlijke identificatie van soorten meldingen, kan je afspraken maken over hoe je elkaar hierover alarmeert. Er kan worden gekozen voor telefonisch contact of dat je elkaar bij bepaalde incidenten automatisch mee-alarmeert bijvoorbeeld met de pagers. Die communicatieafspraken leg je ook vast in het alarmeringsprotocol.

Spelregels over opvolging: wat verwacht je van elkaar?

Benoem ook spelregels over de opvolging. Belangrijk daarbij is ook een afspraak te maken over hoe die melding wordt opgevolgd door de andere partij. Wat wordt verwacht wanneer je informatie aangereikt krijgt over een bepaald incident.

- Een basisregel kan zijn; je analyseert eerst of dit iets voor je eigen proces betekent en kunt daarna contact opnemen. Stem ook van tevoren met elkaar af of je dit per mail, telefoon of via een netcentrische tool doet. Je moet je altijd realiseren dat je de ander verstoort bij zijn incidentmanagement of crisisbeheersingsproces.
- Spreek ook af dat je een terugmelding doet met hoe je ermee omgaat. Bijvoorbeeld 'geen actie noodzakelijk', 'alleen monitoren', 'blijf graag geïnformeerd', 'ik heb meer info nodig' (vraag), 'ik kan wat betekenen' (aanbod) of 'ik ga ter plaatse'.

Met het protocol kan gemiddeld 80% van de incidenten worden afgevangen. Voor de overige 20% van de incidenten is improvisatie nodig.

Organiseer bereikbaarheid binnen je crisisorganisatiestructuur

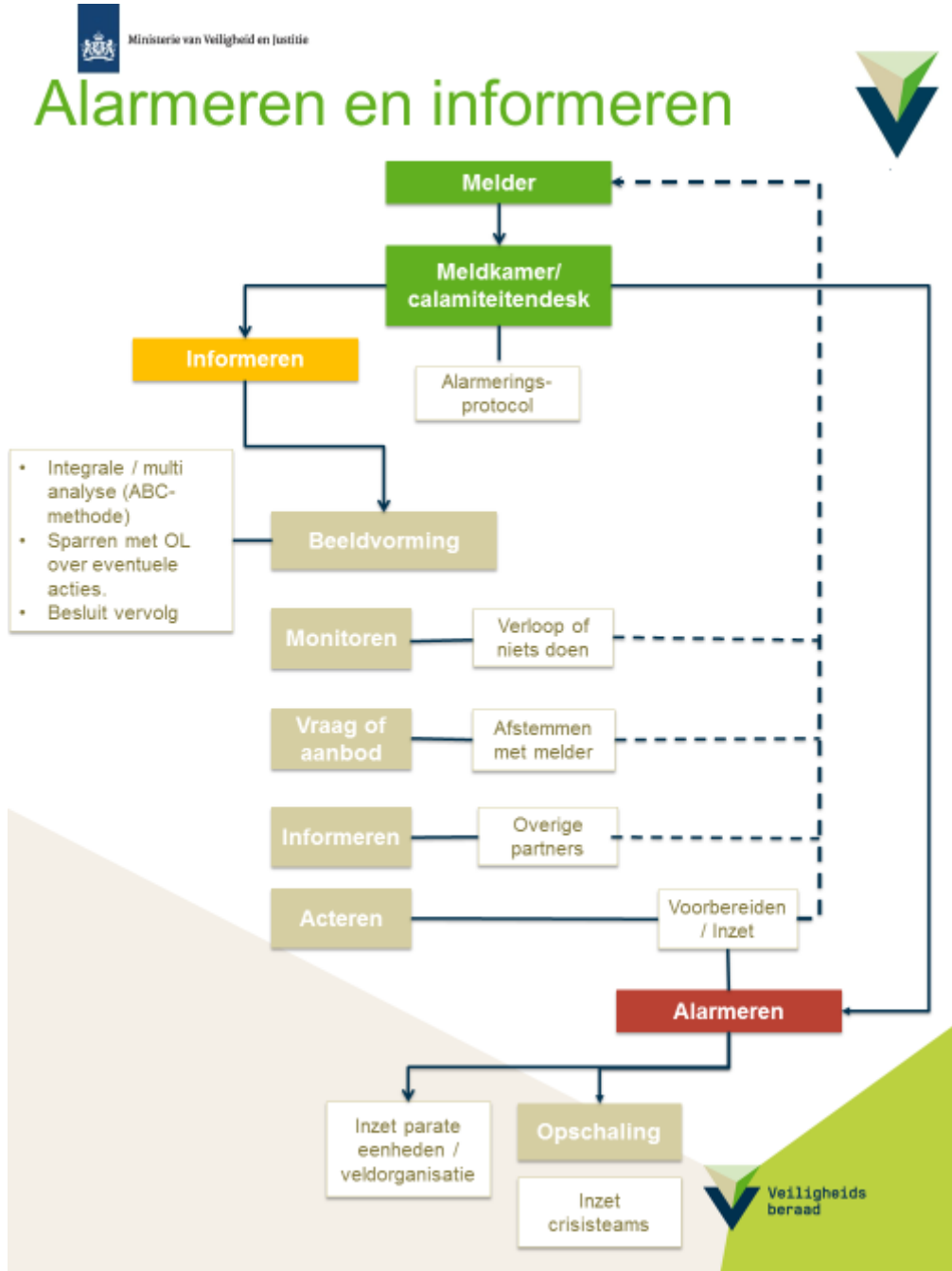
- Het is belangrijk dat je binnen je organisatie één ingang organiseert (24-7), met één nummer, waar partijen elkaar op kunnen bereiken. Vaak is dat in het geval van de veiligheidsregio de (calamiteitencoördinator van de) meldkamer en in het geval van een vitale partner is dat veelal een separate calamiteitendesk van het klant- of servicecentrum. Daar moet voldoende kennis en kunde zitten om het onderscheid tussen alarmeren en informeren goed te maken en binnen de eigen organisatie de juiste mensen te betrekken.
- Denk ook aan afspraken over de wijze waarop alarmering van de crisisorganisatie verloopt als communicatievoorzieningen *niet* werken. In veel planvorming op het gebied van alarmering wordt uitgegaan van de beschikbaarheid van telecommunicatie. Bij bijvoorbeeld de uitval electriciteit, zal ook de telecommunicatie niet of zeer beperkt doorgang vinden.

Organiseer opvolging binnen je crisisorganisatiestructuur

- Vervolg bij spoed (alarmeren): binnen de eigen organisatie is geborgd (in protocollen en opleiding) hoe de betrokken piketfunctionaris van de crisisorganisatie (bijvoorbeeld operationeel leider) wordt gealarmeerd.
- Vervolg bij niet-spoed (informeren): binnen de eigen organisatie is geborgd (in protocollen en opleiding) welke piketfunctionaris op welke wijze wordt geïnformeerd. Aangezien informatie over dreigingen en mogelijke verstoringen, veelal moet worden geanalyseerd, zal dat in veel gevallen de 'informatiemanager' zijn. Er zijn dus twee kritieke sparringsmomenten: tussen de melder en de 'informatiemanager' en tussen 'informatiemanager' en operationeel leider van de crisisorganisatie.

Processchema alarmeren en informeren

Hierna is dit proces visueel weergegeven.



Overige aandachtspunten

Cultuurverandering is soms ook nodig

Crisisbeheersing vraagt bijna altijd betrokkenheid van meerdere functionele kolommen en de algemene kolom. Veel crisisfunctionarissen van hulpdiensten en partners moeten nog leren boven hun eigen bedrijfsprocessen uit te denken en aan meerdere partners te denken. Het gaat er dus om in de 'koude' fase te investeren in netwerken van piketfunctionarissen van diverse partijen. Dat kan door netwerkmiddagen, training en oefening, inlooptdagen ('donderdag 'multidag) etc. Wanneer zij elkaar (beter) leren kennen, zal ook ten tijde van een crisis, breder worden gekeken dan alleen de eigen processen. Onder tijdsdruk doet men immers wat de ervaring uit het verleden heeft geleerd (recognition primed decisionmaking).