

Informatie delen – tips en trucs

Hierna zijn enkele **aandachtspunten in de samenwerking** met betrekking tot informatiemanagement weergegeven. Deze informatiesheet is één van de deelresultaten 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'.



Het **delen van informatie tijdens rampen en crises** is één van de onderwerpen, die bij vele evaluaties van incidenten terugkomt als verbeterpunt. Crisisbeheersing is gebaat bij zo snel en volledig mogelijk inzicht in de situatie om daarmee de verschillende processen van verschillende partijen op elkaar af te stemmen. Hiervoor is het noodzakelijk dat alle bij een crisis betrokken partijen elkaar van relevante informatie voorzien.

Netcentrisch (samen)werken

Al een aantal jaren hanteren veiligheidsregio's een informatiegestuurde werkwijze bij grootschalig optreden: het netcentrisch werken.¹ Het principe is dat alle betrokken teams en organisaties zo snel mogelijk informatie met elkaar delen, waardoor een gedeeld en actueel situatiebeeld ontstaat. Het direct en online delen van relevante informatie scheelt veel tijd en draagt bij aan effectieve besluitvorming bij crises. Doordat het proces van 'beeldvorming' grotendeels vóór bijeenkomsten van crisisteams plaatsvindt, hebben crisisteams meer tijd voor de 'oordeelvorming' en de 'besluitvorming'. Om een zo compleet mogelijk situatiebeeld te genereren is input met alle betrokken partijen nodig. Daarom zien we dat ook vitale partners aansluiten bij de netcentrische werkwijze.

Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Hierna zijn de taken en verantwoordelijkheden rond *netcentrisch informatiemanagement* op hoofdlijn omschreven, zoals die zijn weergegeven in de handreiking 'De veiligheidsregio bij dreigende verstoring of uitval van vitale voorzieningen' (dec 2015) en in het 'Nationaal Handboek Crisisbesluitvorming (actualisatie 2016).

Rol veiligheidsregio:

- Draagt gezamenlijk met andere veiligheidsregio's zorg voor een uniforme informatie- en communicatievoorziening (art. 22 Wvr).
- Draagt zorg voor de instandhouding van de informatievoorziening binnen de veiligheidsregio en tussen de hulpdiensten en vitale partners (art. 10 Wvr).
 - Afspraken over informatievoorziening en de beveiliging daarvan zijn vastgelegd in het beleidsplan en in het crisisplan;
 - Afspraken zijn geborgd in digitale systemen, zoals het landelijke crisismanagementsysteem (LCMS) waaraan landelijke eisen zijn gesteld (art. 21 Wvr).
- Borgt toegang vitale partners tot LCMS (convenanten).
- Draagt zorg voor totaalbeeld van de situatie (in LCMS) en deelt die informatie met sleutelfiguren in de crisisorganisatie die deze informatie voor de uitvoering van hun taak nodig hebben (art. 2.4.1 Besluit Veiligheidsregio's).

Rol Rijksoverheid:

- Het permanent bezette Nationaal Crisiscentrum (NCC) vervult de functie van interdepartementaal coördinatiecentrum en knooppunt van en voor de informatievoorziening op nationaal niveau. Zodra een van de onderdelen van de nationale crisisstructuur is geactiveerd, fungeert het opgeschaalde NCC als het centrale

¹ Meer informatie over Netcentrisch Werken: <http://www.ifv.nl/adviesennovatie/Paginas/Netcentrisch-Werken.aspx#tab6>

aanspreekpunt (één algemeen loket) binnen de Rijksoverheid voor alle publieke en private partners (bron Nationaal Handboek Crisisbesluitvorming, 2016)

- Het NCC is voor het Rijk verantwoordelijk voor totstandkoming van een landelijk totaalbeeld van de situatie in LCMS. Het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC) draagt zorg voor totstandkoming landelijk operationeel beeld in LCMS.

Rol vitale partner:

- Draagt zorg voor informatievoorziening (aanleveren situatierapporten et cetera) en afstemming met algemene kolom via daartoe aangewezen liaisons in crisisteams zoals COPI, ROT en GBT/RBT en de crisisteams op Rijksniveau (sectorale regelgeving).
- Draagt zorg voor tijdige actualisatie van veiligheidsinformatie en contactgegevens (convenanten).

Het **totaalbeeld** is de actuele en geverifieerde samenvatting van het incident inclusief de benoemde knelpunten, de bestrijding en verwachtingen.² De veiligheidsregio is eindverantwoordelijk voor het totaalbeeld op regionaal niveau (art. 2.4.1 Besluit Veiligheidsregio's). De veiligheidsregio draagt zorg voor de veredeling van alle beschikbare informatie en eigen beelden van crisispartners tot één gedeeld totaalbeeld van de situatie. 'Het totaalbeeld bestaat uit een tekstueel deel en een plotdeel. Deze delen zijn in beginsel complementair. Informatie met een locatie-component, hoort in het plotdeel thuis, de rest hoort in het tekstuele deel thuis.'³

Wat zijn de aandachtspunten in de 'koude fase'?

Werk aan je netwerk

De basis om informatie met elkaar uit te wisselen is dat je elkaar vertrouwt. Elkaar kennen is cruciaal om dat vertrouwen op te bouwen. Daarom is het gewenst dat informatiemanagers van veiligheidsregio's en vitale partners elkaar meer dan eens treffen en samen spreken over welke informatie hun organisaties nu echt nodig hebben om de eigen verantwoordelijkheden bij crises te kunnen invullen. Neem de tijd om elkaar te leren kennen. Het gaat erom dat je bewuster bent van de afhankelijkheden zodat je elkaar bij een crisis goed weet te vinden.

Maak afspraken over informatiegebruik

Vervolgstep is dat je met elkaar bespreekt welke informatie de ander nodig heeft en wat de ander met je informatie doet. De ervaring laat immers zien dat alleen het 'technisch koppelen' zonder toelichting en zonder informatiemanager die duiding kan geven, leidt tot een overload aan informatie en verkeerde interpretatie van de informatie. Het is dus belangrijk afspraken te maken over de inhoud van de te delen informatie en de wijze waarop contact wordt onderhouden. Die afspraken over het gebruik van informatie kan je vastleggen in een 'informatieprotocol'⁴. Dat instrument biedt een gezamenlijk referentiekader over hoe je met elkaar omgaat (spelregels). Dat gaat om het delen van informatie tijdens crises, maar ook om het delen van informatie bij verstoringen of incidenten.⁵ Door in die fase elkaar te informeren kunnen partners de nodige preventieve maatregelen nemen. Te denken valt aan informatie delen over bluswater dat in het grondwater terecht komt, zodat betreffende drinkwatermaatschappijen maatregelen kunnen nemen.

Profesionaliteit informatiemanagementprocessen

Binnen crisisbeheersing is de doorontwikkeling van het informatiegestuurd werken binnen je eigen organisatie heel belangrijk. Netcentrisch werken stelt hoge eisen aan de werkprocessen (inrichten van informatiemanagement), aan de organisatie en de bemensing. Informatiemanagement is een vak. Het vraagt mensen met de juiste ervaring en deskundigheid om uit 'de brei van data' de juiste informatie te selecteren en te duiden voor de crisisorganisatie. Daarbij is het van belang de beweging te maken van het managen van informatie naar intelligence; betekenis geven aan informatie. Het stelt dus hoge eisen aan de professionaliteit van je mensen. Continue scholing is van belang.

² Definitie uit 'Handreiking aansluiting crisispartners', p. 5.

³ Referentiekader netcentrische crisisbeheersing, p. 35

⁴ Daarbij kan je gebruik maken van het landelijke crisispartnerbeleid dat is opgesteld door de werkgroep Netcentrisch Werken, zie <http://www.ifv.nl/adviesennovatie/Documents/20150305-IFV-Aansluiting-crisispartners-op-crisisorganisatie-v2.0.pdf>

⁵ Waarin hulpdiensten acteren, maar (nog) geen sprake is van een crisissituatie.

Systemen die ondersteunen (slechts)

Netcentrisch werken stelt uiteraard ook hoge eisen aan de ondersteunende (technische) systemen die worden gebruikt. Momenteel zijn er in Nederland twee systemen die het netcentrisch werken ondersteunen; het Landelijk Crisis Management Systeem of Eagle Crisis Management Systeem. De overheid werkt met het Landelijk Crisis Management Systeem, maar enkele vitale partners met Eagle Crisis Management Systeem. Het gaat erom dat de uitwisseling van informatie tussen de verschillende systemen wel tot stand kan komen. Van belang is ook dat de systemen in de koude fase én bij reguliere incidenten worden gebruikt zodat informatiemanagers hier ervaring mee hebben in de crisisbeheersing. Iets wat je zelden doet, doe je immers zelden goed.

Beperk je afhankelijkheid van een technisch systeem

De afhankelijkheid van de systemen is soms groot. Zorg daarom dat je informatieorganisatie breder is, dan alleen de systemen. Denk ook na over een zekere redundantie zodat, wanneer de systemen falen, het informatieproces in de crisisorganisatie ook op een andere wijze tot stand komt. Denk bijvoorbeeld aan goede liaisons.

Geo informatie steeds belangrijker

Binnen de crisisbeheersing neemt de behoefte aan geo-informatie toe. Informatie over bijvoorbeeld riolsystemen, watersystemen, gasleidingen en electriciteit levert, tezamen met informatie over ziekenhuizen en opvanglocaties inzicht in waar vitale knooppunten zitten en waar aandacht voor moet zijn in de responsfase. Deze informatie moet niet pas bij een incident worden gegenereerd, maar kan reeds in de koude fase worden voorbereid. Zie ook ontwikkelingen rond Geo4oov. Website: www.geo4oov.nl.

Wat zijn de aandachtspunten in de responsfase?

- Schets een helder beeld van wat je van elkaar verwacht rond informatiemanagement en maak dit expliciet naar je partner. Wat heb je nodig en waarom? Wat kan je leveren?
- Lever een actieve bijdrage aan het totaalbeeld van de situatie. Dit kan bijvoorbeeld door informatie op te delen in GOGME (Gebeurtenis, Oorzaak, Gevolgen, Maatregelen, Effecten) en dit regelmatig te delen met alle betrokken partijen.
- Wissel gegevens uit in een taal die door alle partijen wordt begrepen.
- Lever actuele geo informatie aan die relevant is voor de bestrijding van de calamiteit en voorzie dit waar nodig van een toelichting (legenda of mondelinge toelichting door liaison in het crisisteam).

