

De staat van netcentrisch werken – update 2018

Colofon

Titel: De staat van netcentrisch werken – update 2018

Datum: 14 juni 2019

Versie: 1.0

Status: Vastgesteld door de regiegroep netcentrisch werken

Auteurs: Willem Treurniet, Vincent Suitela, Elnathan van Dijk

Met bijdragen van Anja Kools, Maarten van Leeuwen en Martijn Korpel

Met reviews van Patrick Jansen en Wendy van de Graaff

Managementsamenvatting

Net als voorgaande jaren wordt ook van het jaar 2018 de staat van netcentrisch werken opgemaakt. De bevindingen in deze rapportage zijn gedaan op basis van werkbezoeken die vanaf april 2018 tot en met januari 2019 zijn gebracht aan de organisaties die netcentrisch werken met LCMS.

I. Landelijk beeld van netcentrisch werken

Ontwikkelingen omtrent netcentrisch werken die door het hele land bij netcentrisch werkende organisaties waargenomen zijn, zijn:

- **Verbreding van de toepassing van informatiemanagement** – met name door het onderhouden van actuele risicobeelden
- **Verbreding netcentrische samenwerking** – soms wordt de meerwaarde van netcentrisch werken ervaren in het beschikbaar hebben van een gedeeld beeld, omdat dit rust geeft in de samenwerking. Aan de andere kant kan het delen van informatie organisaties alert maken en eerder aanleiding geven tot opschaling.
- **Versteviging rol van informatiemanagement** – informatiemanagement wordt in veel organisaties die al langer netcentrisch werken als vanzelfsprekendheid ervaren
- **Tevredenheid over LCMS** – LCMS wordt beschouwd als een prima, betrouwbaar en stabiel instrument om snel en breed informatie met elkaar te delen. Tegelijkertijd worden aanbevelingen van onderzoeksbureau Xebia geïmplementeerd om de betrouwbaarheid en stabiliteit van LCMS toekomstbestendig te houden.
- **Voordelen netcentrisch werken worden steeds breder ervaren** – de werkwijze helpt om een opgeschaalde organisatie toe te snijden op een zich ontwikkelende situatie en draagt eraan bij dat crisisteams elkaar makkelijk weten te vinden.

II. Landelijke thema's voor doorontwikkeling

1. Actuele risicobeelden

Bijna alle veiligheidsregio's onderhouden een *actueel risicobeeld*, waarin relevante informatie uit het verzorgingsgebied van de regio bijeen wordt gebracht. Hiermee bewegen veiligheidsregio's naar een steeds meer *proactieve aanpak van crisisbeheersing*. Actuele risicobeelden worden in het land op verschillende wijzen georganiseerd. Het LOCC verzorgt *landelijke actuele risicobeelden*.

In het kader van multidisciplinaire actuele risicobeelden wordt soms informatie uitgewisseld tussen *LOCC, veiligheidsregio's, waterschappen en geneeskundige netwerken*.

2. Langdurige crises

Veiligheidsregio's, GHOR-bureaus, waterschappen en Rijkswaterstaat hadden in 2018 te maken met *verschillende issues die niet binnen een paar dagen te verhelpen waren*. Deze langlopende crises, zoals griep en droogte, brengen ook *nieuwe vraagstukken* met zich mee voor het (informatie)samenwerkingsproces.

3. Vakbekwaam worden en blijven

Tussen netcentrisch werkende organisaties zit veel *verschil in waar zij de focus leggen in hun OTO-programma*. Desondanks is er vaak wel een gemene deler te vinden, zowel voor alle organisaties in het algemeen als voor specifieke sectoren. Het blijkt *lastig om te zorgen voor blijvende vakbekwaamheid van functionarissen*.

4. Samenwerking

De *beschikbaarheid van informatie neemt toe* door de groei van het informatienetwerk. Hierdoor worden de verschillen tussen organisaties en sectoren ook voelbaar en ontstaat er *behoefte aan meer onderlinge uniformiteit* in de manier waarop informatie wordt gedeeld.

Tegelijkertijd zien netcentrisch werkende organisaties *kansen van verdere verbreding van het netwerk van partijen dat netcentrisch werkt*.

Veiligheidsregio's, waterschappen en GHOR-bureaus vinden het over het algemeen prettig om in *sectorale netwerken* samen te komen om ervaringen te delen en gezamenlijke activiteiten omtrent netcentrisch werken te bespreken.

5. Strategische visie op technische ondersteuning

Onder de netcentrisch werkende organisaties zijn *veel verschillende ideeën over hoe LCMS de werkwijze in de toekomst zou moeten ondersteunen*. Er is behoefte aan een gedeelde langetermijnvisie op LCMS.

Veel organisaties verwachten dat *geo-informatie en gevisualiseerde informatie* op de lange termijn een prominente rol krijgt in het beeldvormingsproces. Op dit moment loopt er een traject om LCMS-Plot te vernieuwen.

Naar aanleiding van een *rapportage van onderzoeksbureau Xebia over de toekomstvastheid van LCMS*, worden een aantal technische verbeteringen doorgezet. De noodzaak hiertoe wordt door een brede groep gebruikersorganisaties onderschreven.

6. Interne organisatie van informatiemanagement

Organisaties moeten keuzes maken in welke informatiemanagementthema's zij willen investeren. *Ambities rond netcentrisch werken liggen in veel gevallen hoger dan wat met beschikbare middelen kan worden gerealiseerd*.

De inzet en oefening van bestuurlijke crisisteams is relatief zeldzaam. Hierdoor is de *ervaring met netcentrisch werken op bestuurlijk niveau beperkt*.

III. Dienstverlening vanuit het programma netcentrisch werken (IFV)

LCMS en Landelijk Functioneel Beheer (LFB)

Wat gaat goed? LCMS wordt ervaren als een *gedegen crisismanagementsysteem* en de landelijk functioneel beheerders LCMS worden ervaren als *deskundig, behulpzaam en benaderbaar*.

Wat kan beter? Aandachtspunten die worden genoemd omtrent LCMS en LFB zijn de *samenwerking tussen het netwerk functioneel beheer en het netwerk netcentrisch werken bij*

de totstandkoming van wijzigingsverzoeken in LCMS, de intervallen bij de uitrol van releases en de bereikbaarheid van LFB. LCMS wordt ervaren als robuust. Tegelijkertijd wordt de robuustheid van de applicatie over het algemeen gezien als een belangrijk en blijvend aandachtspunt.

Advies en opleidingen

Wat gaat goed? De adviseurs vanuit het programma netcentrisch werken worden gewaardeerd vanwege hun *zichtbaarheid, bereikbaarheid, verbondenheid met de praktijk en ondersteuning bij samenwerking tussen veiligheidsregio's en crisispartners*. De landelijke opleidingen vanuit het IFV voor informatiemanagementfunctionarissen worden als *kwalitatief zeer goed* ervaren en deze landelijke opleidingen zijn ook *bevorderlijk voor de uniformiteit*.

Wat kan beter? Aandachtspunten die worden genoemd omtrent advies en opleidingen zijn de *doorontwikkeling van het monodisciplinair informatiemanagement, samenwerking tussen veiligheidsregio's en crisispartners, doorontwikkeling van de werkwijze, vakbekwaam blijven, examinering, en kosten en uniformiteit van de opleidingen*.

IV. Relatie met het Jaarplan 2019 van het programma netcentrisch werken

Enkele belangrijke activiteiten uit het Jaarplan 2019, gerelateerd aan de **landelijke thema's voor doorontwikkeling** in dit rapport, zijn:

- > In relatie tot "Actuele risicobeelden en Langdurige crises" zal inhoudelijke ondersteuning worden geboden aan de *werkgroep VIC* en de regio's bij het implementeren en doorontwikkelen van VICs.
- > In relatie tot "Vakbekwaam worden en blijven" zullen *regionale leerarena's* worden gerealiseerd voor een brede doelgroep waarbinnen kennis en ervaringen worden gedeeld. Ook wordt een *e-learning voor het gebruik van LCMS* ontwikkeld en worden *train-de-trainer-sessies* voor externe opleiders en implementatiepartners georganiseerd.
- > In relatie tot "Samenwerking" wordt de *landelijke voorziening crisisbeheersing (LVCb)* geïmplementeerd. Een belangrijk element hiervan is de introductie van een governance-model om evenwichtigere verhoudingen tussen veiligheidsregio's en veiligheidspartners te realiseren in het beheer en de ontwikkeling van netcentrisch werken en LCMS
- > In relatie tot "Strategische visie op technische ondersteuning" wordt een *langetermijnvisie op LCMS* opgesteld.
- > In relatie tot "Interne organisatie van informatiemanagement" worden relevante *themadagen* en *innovatietrajecten* gerealiseerd.

In relatie met de bevindingen omtrent de **dienstverlening vanuit het programma netcentrisch werken** van het IFV zijn onder andere de volgende activiteiten uit het Jaarplan 2019 van belang:

In relatie tot "LCMS en Landelijk Functioneel Beheer" wordt een *roadmap LCMS* in uitvoering genomen, waarin overzichtelijk wordt weergegeven welke wijzigingsverzoeken op welk moment worden geïmplementeerd. Daarnaast wordt *een centraal telefoonnummer* voor de landelijk functioneel beheerders van LCMS geïntroduceerd. Verder wordt de *samenwerking tussen het netwerk netcentrisch werken en netwerk functioneel beheer* rondom de vorming van de releaseagenda versterkt en wordt het *handboek Landelijk Beheer LCMS* bijgewerkt, met expliciete aandacht voor wijzigingsbeheer, releasebeheer en de relatie met de werkwijze.

In relatie tot "Advies en Opleidingen" wordt het *Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing* gerealiseerd, het onderdeel netcentrisch werken in *monodisciplinaire opleidingen* verder ontwikkeld en wordt de werkgroep Samenwerking Crisispartners ondersteund en geadviseerd. Tot slot wordt er een herijking georganiseerd op de *langetermijnagenda voor netcentrische samenwerking* ten behoeve van veiligheid en continuïteit

Op landelijk niveau heeft dit rapport specifieke relevantie voor visievormingstrajecten die in 2019 worden uitgevoerd, namelijk het ontwikkelen van 1) een nieuwe versie van het referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing en 2) een langetermijnvisie op LCMS. Het beeld dat dit rapport schetst over de stand van zaken omtrent netcentrisch werken en LCMS kan worden benut als input voor deze trajecten.

Nota Bene: *Alle bovengenoemde activiteiten uit het jaarplan 2019 van het programma netcentrisch werken zijn vanaf begin 2019 in uitvoering genomen.*

Afkortingenlijst

AC	Algemeen Commandant
BT	Beleidsteam
CaCo	Calamiteiten Coördinator
CoPI	Commando Plaats Incident
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
GZ	Geneeskundige Zorg
HIN	Hoofd Informatie – meervoud: HIN'en
IFV	Instituut Fysieke Veiligheid
IM	Informatiemanagement
IM'er	Informatiemanager – meervoud: IM'ers
LCMS	Landelijk Crisismanagement Systeem
LFB	Landelijk Functioneel Beheer
LOCC	Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum
NCC	Nationaal Crisiscentrum
OTO	Opleiden, Trainen en Oefenen
ROT	Regionaal Operationeel Team
VIC	Veiligheidsinformatiecentrum

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	1
Afkortingenlijst	5
1. Inleiding	7
1.1 INTRODUCTIE	7
1.2 LEESWIJZER	7
2. Aanpak van editie 2018	8
2.1 STRUCTUUR VAN WERKBEZOEKEN.....	8
2.2 ANALYSE VAN RESULTATEN	9
2.3 INFORMATIEVE RAPPORTAGE.....	9
3. Landelijk beeld netcentrisch werken	10
4. Landelijke thema's voor doorontwikkeling	11
4.1 ACTUELE RISICOBEELDEN	11
4.2 LANGDURIGE CRISES	13
4.3 VAKBEKWAAM WORDEN EN VAKBEKWAAM BLIJVEN.....	15
4.4 SAMENWERKING	16
4.4.1 Diversiteit als uitdaging voor samenwerking	16
4.4.2 Diversiteit als kracht van samenwerking	19
4.4.3 Sectorale netwerken netcentrisch werken.....	20
4.5 STRATEGISCHE VISIE OP TECHNISCHE ONDERSTEUNING.....	22
4.6 INTERNE ORGANISATIE VAN INFORMATIEMANAGEMENT	24
4.6.1 Capaciteitsvraagstukken	24
4.6.2 Informatiemanagement op bestuurlijk niveau.....	25
5. Dienstverlening vanuit het programma netcentrisch werken	27
5.1 LCMS EN LANDELIJK FUNCTIONEEL BEHEER (LFB).....	27
5.1.1 Wat gaat goed?	27
5.1.2 Wat kan beter?	27
5.2 ADVIES EN OPLEIDINGEN	29
5.2.1 Wat gaat goed?	29
5.2.2 Wat kan beter?	30
6. Relatie met het Jaarplan 2019 programma netcentrisch werken	32
6.1 LANDELIJKE THEMA'S VOOR DOORONTWIKKELING (HOOFDSTUK 4)	32
6.2 DOORONTWIKKELING DIENSTVERLENING PROGRAMMA NETCENTRISCH WERKEN (HOOFDSTUK 5).....	34
Bijlage 1: Infographic per organisatie	37
Bijlage 2: Totaaloverzicht bezochte organisaties	73

1. Inleiding

1.1 Introductie

Sinds de implementatie van netcentrisch werken is ieder jaar 'De staat van netcentrisch werken' gepubliceerd om een beeld te schetsen van de stand van zaken van netcentrisch werken in Nederland¹. Dit rapport biedt inzicht in de staat van netcentrisch werken bij de veiligheidsregio's, waterschappen, geneeskundige zorgnetwerken, Nationaal Crisiscentrum (NCC), Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC) en Rijkswaterstaat in 2018. Er wordt een aantal specifieke onderwerpen uitgelicht die relevant zijn voor de doorontwikkeling van netcentrisch werken in Nederland. Het beeld dat in deze eindrapportage van de actuele status van netcentrisch werken wordt gegeven is gebaseerd op de werkbezoeken die van april 2018 tot en met januari 2019 zijn gebracht aan 40 organisaties die netcentrisch werken met het Landelijk Crisismanagement Systeem (LCMS)².

Het rapport is relevant op regionaal, bovenregionaal en landelijk niveau voor de toepassing, doorontwikkeling en het beheer van de netcentrische werkwijze en LCMS. In het bijzonder kunnen de resultaten in dit rapport op landelijk niveau worden gebruikt voor de vernieuwing van het Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing³, de ontwikkeling van een langetermijnvisie op LCMS en andere activiteiten die zijn opgenomen in het Jaarplan 2019 van het programma netcentrisch werken.

1.2 Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 wordt de aanpak van deze editie van 'De staat van netcentrisch werken' toegelicht. Hoofdstuk 3 bevat een algemeen landelijk beeld van netcentrisch werken in Nederland.
- In hoofdstuk 4 gaat vervolgens in op zes landelijke thema's die relevant zijn voor de doorontwikkeling van netcentrisch werken. Hierna wordt in hoofdstuk 5 beschreven wat organisaties die netcentrisch werken met LCMS vinden van de dienstverlening vanuit het programma netcentrisch werken van het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV).
- Tot slot wordt in hoofdstuk 6 toegelicht hoe de bevindingen in dit rapport in verhouding staan met het Jaarplan 2019 van het programma netcentrisch werken.
- In Bijlage 1 zijn beknopte samenvattingen van alle werkbezoeken in het kader van deze eindrapportage te vinden. Deze geven een overzicht van de afzonderlijke werkbezoeken die zijn gebracht aan de organisaties die netcentrisch werken met LCMS.

¹ Zie ook *De staat van de netcentrische crisisbeheersing*, Treurniet, W. & van Buul, K. (2013); *De staat van netcentrische crisisbeheersing – update 2013*, Treurniet, W. & Van Buul, K. (2014); *De staat van netcentrisch werken – update 2015*, Van Buul, K. & Treurniet, W. (2015); *Staat van netcentrisch werken – update 2016*, Van Buul-Besseling K., Treurniet W., Van den Brink, P. (2016) *Staat van netcentrisch samenwerken 2017*, De Koning, L., Van Den Brink, P., Treurniet, W. en Suitela, V. (2017)

² In bijlage 2 vindt u een totaaloverzicht van de organisaties die input hebben geleverd voor dit rapport via een werkbezoek.

³ *Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing 2015: Informatiegestuurd optreden in het netwerk van de crisisbeheersing* (2015).

2. Aanpak van editie 2018

Sinds de laatste editie van ‘De staat van netcentrisch werken’ werd door een groot aantal van de organisaties die netcentrisch werken de behoefte geuit om laagdrempelig en op informele wijze een beeld van netcentrisch werken in Nederland op te bouwen. Daarom werd in het Jaarplan 2018 van het programma netcentrisch werken opgenomen dat de editie van 2018 zou worden gebaseerd op werkbezoeken bij alle organisaties die netcentrisch werken met LCMS⁴.

Het programma netcentrisch werken van het IFV heeft dit uitgevoerd door van april 2018 tot en met januari 2019 werkbezoeken te brengen aan deze organisaties. Onder deze organisaties zijn veiligheidsregio's, waterschappen, geneeskundige zorgnetwerken, Nationaal Crisiscentrum (NCC), Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC) en Rijkswaterstaat.

2.1 Structuur van werkbezoeken

De werkbezoeken hadden een gestructureerd karakter zodat tijdens deze bezoeken in ieder geval een aantal vaste gespreksonderwerpen ter sprake is gekomen, met name:

- I. Waar zijn jullie als organisatie **trots** op als het gaat om informatiemanagement en waar heeft men binnen de organisatie nog **moeite** mee?
- II. Wat is een **recent praktijkincident** waarin netcentrisch werd gewerkt? Wat ging hierin goed en wat kon beter?
- III. Wat zijn **actuele ontwikkelingen** in jullie organisatie omtrent netcentrisch werken?
- IV. Wat vinden jullie van de **dienstverlening vanuit het programma netcentrisch werken** van het IFV, omtrent zowel netcentrisch werken als LCMS?
- V. Wat vinden jullie van de **landelijke samenwerking** met betrekking tot het beheer en de doorontwikkeling van netcentrisch werken en LCMS?

Na elk werkbezoek is er een verslag gemaakt van de tijdens het werkbezoek besproken zaken. Dit verslag is naderhand in concept aan de betrokken organisaties ter *review* voorgelegd, waarbij zij de mogelijkheid kregen om feedback te geven op het verslag voordat dit een definitieve status kreeg.

Ruime mogelijkheid voor eigen inbreng

Ondanks het feit dat de werkbezoeken een aantal vaste gespreksonderwerpen bevatten, was er ruime gelegenheid voor de bezochte organisaties om aanvullende gespreksonderwerpen te bepalen en zelf passende keuzes voor te maken van wie bij het gesprek te betrekken. In de meeste gevallen zaten er functionarissen aan tafel die de eigen organisatie ook vertegenwoordigden in het netwerk netcentrisch werken van de veiligheidsregio's, waterschappen en geneeskundige zorg. In veel gevallen sloten daar ook functionarissen met operationele betrokkenheid bij het informatiemanagementproces bij aan. Bij de veiligheidsregio's heeft dit werkbezoek in enkele gevallen, op verzoek van de betreffende veiligheidsregio's, in bovenregionaal verband (dus met meerdere

⁴ Per 1 januari 2018. Gedurende het jaar 2018 hebben meerdere organisaties een implementatietraject afgerond om netcentrisch te werken met LCMS.

veiligheidsregio's tegelijkertijd) plaatsgevonden. Dit deed recht aan de praktijk waarin deze organisaties op het vlak van netcentrisch werken al veelvuldig en intensief samenwerken en afstemmen. Namens het IFV waren bij de werkbezoeken in beginsel steeds tenminste een landelijk adviseur netcentrisch werken en een landelijk functioneel beheerder LCMS aanwezig.

2.2 Analyse van resultaten

Voor de analyse van de input uit de werkbezoeken is de volgende werkwijze gehanteerd:

- *Vaststellen raamwerk rapport.* Op basis van een eerste beschouwing van de verslagen van de werkbezoeken zijn in drie analyseworkshops de thema's voor respectievelijk hoofdstuk 3 (*Landelijk beeld netcentrisch werken*), hoofdstuk 4 (*Landelijke thema's voor doorontwikkeling*) en hoofdstuk 5 (*Dienstverlening vanuit programma netcentrisch werken*) bepaald.
- *Uitwerking inhoudelijke thema's.* Vervolgens zijn deze thema's uitgewerkt in een tweede, intensieve analyse en ingevuld met meer gedetailleerdere informatie. Hierbij is tevens een noodzakelijk onderscheid gemaakt tussen algemeen relevante informatie enerzijds en anderzijds informatie die relevant is voor specifiek de veiligheidsregio's alsmede NCC en LOCC, waterschappen alsmede Rijkswaterstaat, ofwel de geneeskundige sector.
- *Redactie.* De uitgewerkte analyses zijn samengevoegd in een rapport, waarbij een check op onder andere overlap, inconsistenties en terminologie is uitgevoerd.
- *Themadag.* Hierna zijn de resultaten in concept gedeeld met betrokken veiligheidsregio's, waterschappen, GHOR-regio's en rijkspartijen ter voorbereiding op een themadag over *De staat van netcentrisch werken 2018* waar plenair en in workshops inhoudelijke onderdelen uit het rapport zijn behandeld.
- *Eindredactie.* Tot slot zijn relevante bevindingen van de themadag in een laatste redactionele slag opgenomen in het rapport, heeft een finale beoordeling plaatsgevonden en is de laatste hand gelegd aan de opmaak van het rapport.

2.3 Informatieve rapportage

Deze rapportage is bedoeld om de ontwikkelingen en uitdagingen op het gebied van netcentrisch werken in Nederland inzichtelijk te maken. Daarnaast is dit rapport bedoeld om input aan te reiken voor de landelijke en regionale discussie over en sturing op de doorontwikkeling van netcentrisch werken. Met de samenvattingen per werkbezoek in bijlage 1 geeft het rapport ook een meer gedetailleerd inzicht over de staat van netcentrisch werken per organisatie en aanknopingspunten per organisatie om tot verdere ontwikkeling van het netcentrisch werken te komen. Er is bij het definiëren van de opdracht voor dit onderzoek bij het uitwerken van het Jaarplan netcentrisch werken 2018 nadrukkelijk voor gekozen om aan deze rapportage per organisatie geen kwalitatief oordeel te koppelen dan wel onderlinge vergelijkingen te maken.

3. Landelijk beeld netcentrisch werken

Naast specifieke thema's voor de doorontwikkeling van netcentrisch werken werd naar aanleiding van de werkbezoeken een vijftal algemene trends duidelijk die zich door heel Nederland manifesteren. Deze algemene ontwikkelingen geven context aan de thema's ter doorontwikkeling in hoofdstuk 4.

Verbreiding toepassing informatiemanagement – Proces

Steeds meer netcentrisch werkende organisaties investeren in een proactieve aanpak van verstoringen door informatie te verzamelen die behulpzaam is bij het in kaart brengen van potentiële risico's. Bij de veiligheidsregio's, en enkele waterschappen en GHOR-regio's uit dit zich in het onderhouden van actuele risicobeelden. Het LOCC verzorgt actuele risicobeelden op landelijk niveau.

Verbreiding netcentrische samenwerking – Organisatie

Binnen alle sectoren is een verbreding van de toepassing van informatiemanagement te zien. Overall waar sprake is van samenwerking tussen teams en organisaties in het kader van veiligheid en van continuïteit van vitale processen heeft het delen van een actueel beeld waarde. Soms zit deze waarde erin dat het beschikbaar hebben van een gedeeld beeld rust geeft in de samenwerking. Aan de andere kant kan het delen van informatie organisaties ook juist alerter maken en inzicht geven in 'onterechte rust' en aanleiding geven tot opschaling.

Versteviging rol informatiemanagement – Mens & Cultuur

"Netcentrisch werken zit in onze genen", zo gaf één van de organisaties aan. Dit voorbeeld is een illustratie van de ontwikkeling dat het informatiemanagementproces en de informatiemanagementfunctionarissen in steeds meer netcentrisch werkende organisaties als vanzelfsprekend worden gezien. Informatiemanagementfunctionarissen zijn in veel organisaties volwaardige teamleden die de verantwoordelijk zijn voor de beeldvorming.

Tevredenheid over LCMS – Techniek

LCMS wordt over het algemeen ervaren als een prima, betrouwbaar en stabiel instrument om snel en breed informatie met elkaar te delen. Dit geldt ook voor mobiel gebruik van LCMS in het kader van natuurbrandbestrijding. Ook de ondersteuning door de landelijk functioneel beheerders van LCMS wordt als goed gewaardeerd.

Voordelen netcentrisch werken worden steeds breder ervaren

De meerwaarde van een meer prominente rol van informatiemanagement wordt ook steeds breder binnen de organisaties gevoeld. *Informatiesturing* en *flexibiliteit* zijn hierbij vaak terugkerende sleutelwoorden. Het nadrukkelijker centraal stellen van een gedeeld beeld maakt het mogelijk om in de oordeels- en besluitvorming meer bewust en gefundeerd keuzes te maken. De kloof tussen veld en kantoor, waar veel waterschappen last van hadden, is met het delen van informatie aanzienlijk minder breed en minder diep geworden. Daarnaast helpt het gedeelde beeld om tot organisatorische flexibilisering te komen. Een opgeschaalde organisatie kan beter passend worden gemaakt op een zich ontwikkelende situatie. Het delen van beelden maakt ook dat organisaties elkaar gemakkelijker weten te vinden; ook als er geen sprake is een formele opschaling. Denk bijvoorbeeld aan verhoogde druk op de acute zorgketen in het geval van een griepgolf.

4. Landelijke thema's voor doorontwikkeling

Tijdens ieder werkbezoek zijn onderwerpen aan het licht gekomen die, wat betreft de bezochte organisatie(s), aandacht verdienen in de verdere doorontwikkeling van netcentrisch werken. Landelijke thema's die op basis van de werkbezoeken aandacht behoeven in de doorontwikkeling van netcentrisch werken, worden in de volgende paragrafen behandeld:

- 4.1 Actuele risicobeelden
- 4.2 Langdurige crises
- 4.3 Vakbekwaam worden en blijven
- 4.4 Samenwerking
 - *Diversiteit als uitdaging voor samenwerking*
 - *Diversiteit als kracht van samenwerking*
 - *Sectorale netwerken netcentrisch werken*
- 4.5 Strategische visie op technische ondersteuning
- 4.6 Interne organisatie van informatiemanagement
 - *Capaciteitsvraagstukken*
 - *Informatiemanagement op bestuurlijk niveau*

Observaties in relatie tot de dienstverlening vanuit het IFV staan beschreven in hoofdstuk 5.

4.1 Actuele risicobeelden

Vrijwel alle veiligheidsregio's onderhouden een actueel risicobeeld⁵ waarin relevante informatie over het verzorgingsgebied van de regio bijeen wordt gebracht. Ook waterschappen en GHOR-bureaus verzamelen informatie over de infrastructuur waar zij zorg voor dragen, zodat risico's zichtbaarder worden. Het LOCC verzorgt actuele risicobeelden op landelijk niveau.

Met het onderhouden van actuele risicobeelden leggen netcentrisch werkende organisaties steeds meer nadruk op een proactieve aanpak van crisisbeheersing en continuïteitsproblemen. In sommige regio's onderhouden veiligheidsregio's, GHOR-bureaus en waterschappen samen een actueel multidisciplinair risicobeeld. Onder regie van de veiligheidsregio leveren waterschappen en GHOR-bureaus input voor dit beeld, bijvoorbeeld telefonisch of via een eigen tabblad in LCMS.



Veiligheidsregio's

De veiligheidsregio's organiseren deze actuele risicobeelden op verschillende wijzen. Sommige veiligheidsregio's hebben deze risicobeelden bijvoorbeeld georganiseerd in een

⁵ De term actueel risicobeeld houdt hier in: het geheel aan gegevens dat een veiligheidsinformatiecentrum (VIC), veiligheidsinformatieknooppunt (VIK), multi-briefing of andere activiteit waarbij primair actuele risico-informatie wordt verzameld en onderhouden, oplevert.

speciaal hiervoor opgerichte organisatorische entiteit, zoals een *Veiligheidsinformatiecentrum* (VIC) of een *Veiligheidsinformatieknooppunt* (VIK). Andere regio's passen het onderhouden van een actueel risicobeeld in binnen de bestaande organisatiestructuur. Een overgrote meerderheid van de regio's geeft aan de vormgeving van een actueel risicobeeld nog een zoektocht te vinden. Belangrijke vragen waarover binnen en tussen regio's nog interne en externe discussie plaatsvindt, zijn bijvoorbeeld:

- Hoe noemen we een VIC of actueel risicobeeld?
- Is het VIC een fysieke locatie, een virtuele omgeving of beide?
- Welk doel dient een actueel risicobeeld?
- Wat is de scope van een actueel risicobeeld?
- In hoeverre betrekken we partners bij een actueel risicobeeld?
- Met welke frequentie actualiseren we een actueel risicobeeld?
- Wie maakt gebruik van een actueel risicobeeld?
- Welke tool(s) gebruiken we voor actuele risicobeelden?

Observatie ter inspiratie

Met de VICs organiseren veiligheidsregio's informatie die van waarde kan zijn bij risicobeheersing, incidentbestrijding en crisisbeheersing. Het organiseren en onderhouden van een actueel risicobeeld wordt als waardevol proces beschouwd dat past binnen een VIC, maar is niet hetzelfde als een VIC. Binnen een VIC wordt vaak wel netcentrisch gewerkt om tot dit actuele risicobeeld te komen en het te onderhouden.

Veel regio's geven aan het prettig te vinden om op regionaal niveau te experimenteren met de aanpak van actuele risicobeelden. Tegelijkertijd is vanuit de behoefte om ervaringen rond dit thema interregionaal uit te wisselen de landelijke werkgroep VIC opgericht. In 2019 zal deze werkgroep zich vooral richten op het inventariseren van de verschillende VIC-initiatieven binnen de regio's. Hierbij wordt onder meer gekeken naar wat met de verschillende initiatieven wordt beoogd, hoe deze zijn georganiseerd en welke ambities veiligheidsregio's voor de toekomst hebben.



Geneeskundige zorg

In enkele delen van het land onderhoudt de GHOR al een actueel risicobeeld. Binnen geneeskundige netwerken en tussen GHOR-bureaus wordt verschillend gedacht over welke thema's risico-informatie wordt verzameld en in hoeverre het verzamelen van risico-informatie door de GHOR moet worden opgepakt.

In de geneeskundige zorgsector wordt vooral nog incidenteel gebruik gemaakt van actuele risicobeelden. Gedurende de griep epidemie is er binnen geneeskundige netwerken frequent informatie gedeeld om ontwikkelingen omtrent de zorgcontinuïteit zo goed mogelijk te monitoren. Het onderhouden van een actueel risicobeeld met betrekking tot concrete thema's zoals griep wordt door veel geneeskundige partners als waardevol beschouwd.

Naast incidentele toepassing van actuele risicobeelden, geven enkele geneeskundige netwerken aan dat ze behoefte hebben aan een structurelere toepassing van actuele risicobeelden. Hiermee wordt door GHOR-bureaus al geëxperimenteerd.

Het belangrijkste doel dat hiervoor wordt genoemd, is de identificatie van potentiële dreigingen. Dit zou bijvoorbeeld waardevol kunnen zijn omtrent infectieziekten, evenementen, omleidingen, capaciteitsknelpunten en vitale infrastructuur.

Een ander voordeel van geneeskundige actuele risicobeelden, dat door meerdere GHOR-bureaus wordt benoemd, is dat functionarissen laagdrempelig bekend kunnen worden en blijven met netcentrisch werken en LCMS.

Observatie ter inspiratie

Bij het GHOR-bureau van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland gaat steeds meer aandacht uit naar een proactieve aanpak van risicobeheersing. Zo kunnen ziekenhuizen binnen de regio hun beddenscapaciteit en mogelijke knelpunten delen in LCMS-GZ.



Waterschappen

Buiten het bijeenbrengen van informatie rondom waterkwantiteit, waterkwaliteit en peilbeheer ombiëren verschillende waterschappen ook separaat een actueel beeld van risico's te onderhouden. Hierom is er vanuit de waterschappen ook interesse naar de ervaringen van de veiligheidsregio's met actuele risicobeelden. Enkele waterschappen onderhouden een eigen actueel risicobeeld en dragen ook bij aan een actueel multidisciplinair risicobeeld onder regie van de veiligheidsregio. Deze waterschappen ervaren dat dit houvast biedt aan de interne crisisorganisatie, omdat dit een beter gevoel geeft van wat er in het eigen verzorgingsgebied speelt.

4.2 Langdurige crises

Veiligheidsregio's, GHOR-bureaus, waterschappen, NCC, LOCC en Rijkswaterstaat hadden in 2018 te maken met verschillende issues en verstoringen waarbij het bestrijdingsproces langere tijd duurde. Neem bijvoorbeeld de gevolgen van aanhoudende droogte in Nederland of een griepepidemie. Doordat het monitoren en bestrijden van deze situaties lang duurde, liep per situatie ook het informatiemanagementproces langer door.

Langlopende crises, zoals griep en droogte, brengen ook nieuwe vraagstukken met zich mee voor het gezamenlijke (informatie)samenwerkingsproces. Een veelgenoemde uitdaging is bijvoorbeeld het actueel en overzichtelijk houden van de informatiebeelden. Een ander vraagstuk dat zich opwerpt bij langdurige crises, is op welk moment en met welke frequentie betrokken organisaties met elkaar in gesprek gaan over wat de actuele situatie voor hen betekent.

Observatie ter inspiratie

Een projectmatige aanpak van langdurige verstoringen, waarbij de kaders, doelen, projectorganisatie en het projectplan helder worden gedefinieerd, lijkt goed te werken.

Een laatste algemene praktijkuitdaging van een langdurige crisis is om de informatiebeelden actueel en leesbaar te houden. Dit blijkt soms lastig door de grote hoeveelheid aan informatie en het lange tijdsbestek dat informatiebeelden beslaan.



Veiligheidsregio's

Omdat de veiligheidsregio's zich niet richten op één functioneel domein, maar een algemene verantwoordelijkheid hebben, zijn de langdurige crises waar veiligheidsregio's mee worden geconfronteerd ongelijksoortig. Crises waarmee zij te maken krijgen kunnen bijvoorbeeld variëren van effecten binnen het fysieke en ecologische domein tot sociale en economische effecten. Een belangrijk vraagstuk bij de aanpak van een langdurige crisis, dat door veiligheidsregio's wordt benoemd, is hoe de coördinatie wordt ingericht en bij wie het zwaartepunt van de coördinatie komt te liggen.

Het LOCC heeft tijdens de droogteperiode een landelijk beeld in LCMS bijgehouden, dat tevens inzichtelijk was voor departementale coördinatiecentra van de verschillende ministeries. Echter, van structurele en volledige netcentrische informatie-uitwisseling tussen ministeries is nog geen sprake.



Geneeskundige zorg

GHOR-bureaus worden regelmatig geconfronteerd met langdurige crises dan veiligheidsregio's. Zo hebben GHOR-regio's met enige regelmaat te maken met griepiepidemieën. In dit soort gevallen staat de geneeskundige keten als geheel langdurig onder spanning. Voor GHOR-bureaus is opschaling van het informatiemanagementproces zo ongeveer onderdeel van het reguliere werk geworden.



Waterschappen

Ook waterschappen hebben over het algemeen ruimere ervaring met langdurige crises dan veiligheidsregio's. Gezien het veranderende klimaat hebben zij immers herhaaldelijk te maken met risico's en continuïteitsvraagstukken in de domeinen waterkwantiteit, waterkwaliteit of peilbeheer die geruime tijd kunnen aanhouden. Net als in het geneeskundige netwerk zijn deze crises gelijksoortig, omdat de waterschappen zorg dragen voor een specifiek domein. Een tijdens de werkbezoeken ruim besproken voorbeeld van een

Observatie ter inspiratie

Bij het hoogheemraadschap van Rijnland ontstonden gedurende de droogteperiode parallel drie flitsincidenten, waaronder een zware hoosbui van 170 millimeter in een paar uur tijd. Hierbij is gekozen om twee crisisteam parallel te laten werken, waarbij twee operationeel leiders en twee informatiecoördinatoren actief waren.

langdurige crisis voor de waterschappen is de aanhoudende droogte gedurende de zomer in 2018.

4.3 Vakbekwaam worden en vakbekwaam blijven

Organisaties die netcentrisch werken met LCMS verschillen sterk van elkaar in hun ervaringen met de netcentrische werkwijze en waar zij de focus leggen in hun OTO-programma. Desondanks zijn er binnen en tussen sectoren wel algemene delers te vinden.

Binnen meerdere sectoren werd aangegeven dat het lastig blijkt om te zorgen voor blijvende vakbekwaamheid van informatiemanagementfunctionarissen. De initiële opleidingen bevallen goed, maar niet elke functionaris krijgt deze opleiding of krijgt de gelegenheid om de netcentrische werkwijze regelmatig toe te passen in de praktijk. Er is een brede behoefte aan trainingen, op landelijk niveau, om vakbekwaam te blijven. Tegelijkertijd wordt daarbij aangegeven dat de beschikbare opleidingstijd voor IM-functionarissen beperkt is. Netcentrisch werkende organisaties verwachten dat een landelijke e-learning een praktisch middel kan zijn om kennis van netcentrisch werken en LCMS op te frissen.



Veiligheidsregio's

Meerdere veiligheidsregio's hebben aangegeven dat er een verschil in niveau tussen de monodisciplinaire kolommen merkbaar is. De HIN'en binnen de eigen regio zijn niet altijd even ervaren in netcentrisch werken of zijn (nog) niet opgeleid. Dit bemoeilijkt een goede informatie-uitwisseling.

Veel veiligheidsregio's hechten waarde aan de samenwerking tussen de twee processen Informatiemanagement en Leiding en Coördinatie. Sommige regio's besteden hier al veel aandacht aan en andere regio's zouden hier meer aandacht aan willen besteden. Een nauwe samenwerking tussen de twee processen wordt gezien als een belangrijke voorwaarde voor goede incidentbestrijding. Veiligheidsregio's vinden het belangrijk om expliciet gebruiken van het situatiebeeld tijdens de oordeels- en besluitvorming.

Observatie ter inspiratie

In Veiligheidsregio Fryslân is een soort *Wie is de mol?*-spel gespeeld om spelenderwijs te investeren in de kwaliteit van monodisciplinaire beelden. De eerstvolgende oefening bewees het nut van deze spelvorm: de kwaliteit van de monodisciplinaire beelden was sterk verbeterd.



Geneeskundige zorg

Veel GHOR-regio's hebben pas recentelijk de netcentrische werkwijze geïmplementeerd binnen hun organisatie. De mogelijkheden voor ICO's om vakbekwaam te worden en te

blijven worden als beperkt ervaren. In tegenstelling tot de landelijke opleiding voor HIN'en GZ bestaat er geen landelijke opleiding tot ICO.

Ook noemen enkele GHOR-regio's dat het aanbod van gecertificeerde trainingsbureaus met expertise om trainingen en oefeningen in netcentrisch werken te organiseren te klein is. Train-de-trainer-sessies door het programma netcentrisch werken aan externe opleiders worden als middel genoemd om het aanbod van opleidingen te verruimen.

De GHOR-regio's die al langer netcentrisch werken zien de resultaten van de investeringen die zij hebben gedaan op het gebied van OTO. Ze zijn erg tevreden over en trots op het niveau van hun HIN'en en ICO's. Bij veel GHOR-regio's is nog niet veel praktijkervaring, wat wordt verklaard door de nog beperkte periode dat deze regio's netcentrisch werken. Zoals eerder genoemd, kan het onderhouden van een actueel situatiebeeld functionarissen helpen om sneller ervaring op te bouwen met de werkwijze en het ondersteunende systeem.



Waterschappen

Het thema 'vakbekwaam blijven' komt ook terug in de werkbezoeken bij de waterschappen. Het blijkt een noodzakelijkheid (vanwege de beperkte tijd in agenda's) en een uitdaging (vanwege interne ambities) om dit op een laagdrempelige manier te organiseren en keuzes te maken in de onderwerpen die in trainingen worden behandeld. Meerdere waterschappen hebben aangegeven dat zij een vast aantal oefeningen per jaar inplannen en de IM-rol tijdens deze oefeningen ook grondig evalueren.

Observatie ter inspiratie

Een enkel waterschap geeft aan dat zij zo vaak mogelijk opschalen, ook bij ogenschijnlijk kleine incidenten, zodat functionarissen hun rol in het informatiemanagementproces in de praktijk uitoefenen.

4.4 Samenwerking

4.4.1 Diversiteit als uitdaging voor samenwerking

Doordat steeds meer organisaties aanhaken op het netcentrisch werken met LCMS ontstaat er meer diversiteit in het algehele netwerk van organisaties. Hierdoor komt er nog meer nadruk te liggen op verschillen tussen werkterreinen, rollen en manieren van werken in LCMS.

Diversiteit als uitdaging voor samenwerking

De beschikbaarheid van informatie neemt toe door de groei van het informatienetwerk. Hierdoor worden de scheidslijnen tussen organisaties en sectoren ook voelbaar: verschillen zoals in taal (bv. jargon), kerntaken (bv. algemene vs. functionele keten) en focus (bv. regionaal vs. landelijk) bemoeilijken wederzijds begrip van elkaars informatie.

Deze ontwikkeling leidt bij veel organisaties tot een versterkte behoefte aan meer onderlinge uniformiteit binnen het samenwerkingsnetwerk, in zowel de werkwijze als de informatiebeelden in LCMS. De gedachte hierachter is dat het daardoor makkelijker wordt de beschikbare informatie te overzien. Hierbij wordt onderkend dat het nodig is om nadrukkelijker gezamenlijke uitgangspunten te bepalen, bijvoorbeeld in regionale en landelijke samenwerkingsafspraken en middels een vernieuwde versie van het Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing. Tegelijkertijd moet worden geconstateerd dat er vanuit de verschillende organisaties geen eenduidig antwoord komt op de vraag in welke mate deze uitgangspunten vrijblijvend, dan wel verplichtend behoren te zijn.

Behoeftte aan meer uniformiteit toepassing werkwijze

Veel netcentrisch werkende organisaties wensen een uniformere werkwijze voor informatiefunctionarissen. Er worden diverse oorzaken genoemd voor de huidige verschillen in de toepassing van de werkwijze tussen organisaties, waaronder;

- Een verschil in de *vakbekwaamheid van informatiefunctionarissen*. Naast beginners en gevorderden heb je ook mensen die de techniek, en functionele wijzigingen in ondersteunende systemen, makkelijker eigen maken dan andere.
- De informatiefunctionaris is voor de werkwijze afhankelijk van de samenwerking met de functionaris die binnen zijn team het *proces van leiding en coördinatie* invult. Zo bepaalt het samenspel tussen IM en Leider CoPI hoe effectief informatiemanagement is binnen een CoPI. Het lijkt zo te zijn dat de werkwijze van leiders onderling meer verschilt dan die van IM'ers onderling.
- *Niet elke informatiefunctionaris is hetzelfde opgeleid* en een gedeelde basis kan hierdoor ontbreken.
- Intern zijn *organisaties verschillend ingericht*.

Behoeftte aan meer uniformiteit beelden in LCMS

Veel veiligheidsregio's en partners zien graag dat de uniformiteit van de situatiebeelden en eigen beelden wordt verbeterd. Zij hebben bijvoorbeeld hinder van een wildgroei aan sjablonen, van het veelal ontbreken van een samenvatting met multidisciplinair relevante informatie en van de verschillende manieren van de opbouw van beelden in LCMS. Meer uniformiteit in beelden, zo is de verwachting, zal er toe bijdragen dat informatiefunctionarissen van verschillende organisaties elkaars beelden beter kunnen overzien en doorgronden.

Netcentrisch werkende organisaties beseffen dat ze onderling zodanig verschillen dat volledige uniformiteit mogelijk niet haalbaar of wenselijk is. Wel is er een brede behoefte aan een gedeelde basis. Het accepteren van de verschillen, wordt door sommigen ervaren als een mooi vertrekpunt om van elkaar te leren en hierdoor meer naar elkaar toe te groeien ten aanzien van het opstellen van informatiebeelden.



Veiligheidsregio's

De veiligheidsregio's gaan in de netwerken netcentrisch werken en functioneel beheer LCMS regelmatig met elkaar in gesprek over de doorontwikkeling van netcentrisch werken en LCMS. Hierbij worden ook structureel enkele vertegenwoordigers van partners van de veiligheidsregio's (zoals waterschappen, KMar, Politie en Rijkswaterstaat) uitgenodigd.

Een aantal veiligheidsregio's heeft uitvoering gegeven aan de rol van adoptieregio, zoals beschreven in het beleidskader Netcentrische Samenwerking van de veiligheidsregio's. In het proces om tot netcentrische samenwerking tussen veiligheidsregio's en partners te komen is een aantal leer- en verbeterpunten geïdentificeerd. De werkgroep Samenwerken Crisispartners draagt zorg voor het verkennen van, signaleren bij en bijsturen van samenwerkingstrajecten.

In het kader van de ontwikkeling richting een Landelijke Voorziening Crisisbeheersing (LVCb) formuleren sommige veiligheidsregio's een aantal aandachtspunten. Zo wordt er gevraagd om oog te blijven houden voor de ontwikkeling dat steeds meer partijen de netcentrische werkwijze toepassen, waardoor het netwerk groter wordt. Een tweede aandachtspunt dat wordt benoemd is dat er een balans moet zijn in de realisatie van wensen van de algemene keten aan de ene kant, en die van de functionele keten aan de andere kant.



Geneeskundige zorg

Binnen de geneeskundige zorg is het met name een uitdaging om met de diversiteit aan ketenpartners (zoals ziekenhuizen, RAV'en en GGD'en) een gezamenlijk fundament voor het netcentrisch werken en de netcentrische samenwerking met andere sectoren neer te zetten. Een grote uitdaging zit hierbij in de vakbekwaamheid van de HIN'en en ICO's bij de verschillende partners uit de acute zorgketen.



Waterschappen

De ervaring leert dat het standaardiseren van waterbeelden leidt tot meer herkenbaarheid van informatie en een sneller begrip van de gedeelde informatie, zowel binnen als buiten de eigen sector. Een uniforme structuur en duidelijke taal draagt bij aan de samenwerking met onder andere veiligheidsregio's. Toch zit er in de praktijk nog veel verschil tussen informatiebeelden van waterschappen. Hierbij wordt vanuit de waterschappen ook aangevuld: elke crisis is anders en daarmee is het zoeken naar een balans tussen eenduidigheid en maatwerk.

4.4.2 Diversiteit als kracht van samenwerking

Zoals in de vorige paragraaf duidelijk werd, zien organisaties die netcentrisch werken uitdagingen in de diversiteit van het netwerk dat op netcentrische wijze informatie uitwisselt. Tegelijkertijd benoemen zij de kracht van de verscheidenheid in dit netwerk. Tijdens de werkbezoeken worden ook specifieke kansen voor verdere verbreding van het netwerk genoemd.

Zo noemen meerdere organisaties die te maken hebben met buitenlandse partners de wens om internationale samenwerking netcentrisch vorm te geven. Wegens verschil in werkwijze, organisatie, taal en cultuur in het buitenland kent internationale samenwerking op het gebied van informatievoorziening andere uitdagingen ten opzichte van binnenlandse samenwerking.

Observatie ter inspiratie

Een informatiemanager van Veiligheidsregio Zeeland zat tijdens een grensoverschrijdend overleg als liaison aan tafel bij de lokale gouverneur in België. Dit voorbeeld illustreert dat informatiemanagers tegenwoordig een centrale rol vervullen in de samenwerking in het kader van crisisbeheersing. Zeker bij grensoverschrijdende samenwerking worden informatiemanagers als waardevolle liaisons beschouwd, omdat zij vanuit hun rol duiding kunnen geven over de Nederlandse crisisbeheersingsorganisatie en -processen.



Veiligheidsregio's

Verschillende veiligheidsregio's zijn in gesprek met partners in de eigen regio met als doel de samenwerking in het onderlinge informatiemanagementproces te verbeteren. Sommige regio's leggen prioriteit bij de samenwerking met regionale partners zoals een luchthaven of havenbedrijf.

Veel veiligheidsregio's zien ook het belang in samenwerking met landelijke partners die qua informatieprocessen wat verder van de veiligheidsregio's staan. Partners die hierbij worden genoemd zijn bijvoorbeeld de Politie en ProRail. Met partners die op landelijk niveau opereren, zo is de ervaring van enkele veiligheidsregio's, is het lastig om regionale afspraken te maken. Veiligheidsregio's zien het als rol van de werkgroep Samenwerken Crisispartners en het programma netcentrisch werken om de samenwerking met deze landelijke partners verder te brengen.

Het NCC geeft aan dat de taak van het NCC ligt bij de informatievoorziening richting het Rijksniveau, het LOCC zegt primair te ondersteunen bij bovenregionale calamiteiten. Bij de ene regio is er meer begrip van wat het NCC en LOCC doen bij dan de andere regio. Het NCC en LOCC benadrukken dat het hun verantwoordelijkheid is om met veiligheidsregio's in gesprek te blijven over de onderlinge samenwerking en sluiten dan ook structureel aan bij het netwerk netcentrisch werken van de veiligheidsregio's.



Geneeskundige zorg

Binnen de geneeskundige zorg is een landelijk of bovenregionaal beeld nog niet beschikbaar. Echter, door recente crises met bijvoorbeeld ebola, griep, terrorismegevolgbestrijding is er behoefte aan een bovenregionaal, dan wel een landelijk beeld gegroeid. Zo is het voor de GHOR en zorginstellingen belangrijk om een beeld te hebben van de zorgcontinuïteit rondom de eigen regio. Hoe een bovenregionaal beeld het beste tot stand kan komen en wie hiervoor verantwoordelijk is, is een punt voor verdere discussie.

Met name tijdens de griepperiode heeft de GHOR behoefte aan het monitoren van de zorgcontinuïteit in de vorm van een actueel risicobeeld. Op dit moment verzamelt elke regio zelf informatie over bijvoorbeeld het verloop van de griep. Er is behoefte aan een landelijke partner die eenmalig het verloop van de griep deelt in een landelijk GZ-beeld. Deze rol zou uitstekend bij het RIVM kunnen passen.



Waterschappen

Waterschappen geven aan met name meerwaarde te zien in nauwere netcentrische samenwerking met de drinkwaterbedrijven. Deze samenwerking is bijvoorbeeld relevant bij vervuiling in grondwaterbeschermingsgebieden, waterwinning uit rivieren, calamiteiten met waterleidingen in waterkeringen en handelingsperspectieven bij vervuild drinkwater. Een aandachtspunt is welke rol de veiligheidsregio in deze samenwerking heeft.

4.4.3 Sectorale netwerken netcentrisch werken

Veiligheidsregio's, waterschappen en GHOR vinden het over het algemeen prettig om in sectorale netwerken samen te komen om binnen de sector met elkaar in gesprek te gaan en besluiten te vormen over thema's die de hele sector aangaan. De landelijke netwerken omtrent netcentrisch werken worden door veiligheidsregio's, waterschappen en GHOR-bureaus in meerdere opzichten gewaardeerd.

Een belangrijk pluspunt is dat bij deze bijeenkomsten collega's uit het hele land aanwezig zijn. Door ervaringen te delen kan van elkaar worden geleerd, en waar gewenst kan op bovenregionale thema's worden samengewerkt. Er is binnen alle sectoren een duidelijke behoefte om ook partners buiten de eigen sector te (leren) kennen en te spreken.



Veiligheidsregio's

Het gros van de veiligheidsregio's geeft aan dat de netwerkbijeenkomsten goed worden georganiseerd en voorbereid. Dit geldt ook voor de verschillende themadagen in 2018, bijvoorbeeld rondom *De staat van netcentrisch werken* en de governancestructuur rond netcentrisch werken.

Een belangrijk aandachtspunt is de samenwerking tussen de netwerken netcentrisch werken en functioneel beheer LCMS. Eén van de hiermee samenhangende verbeterpunten die veiligheidsregio's noemen is dat in de doorontwikkeling van netcentrisch werken en LCMS de werkwijze meer centraal moet komen te staan, in plaats van de verbetering van de techniek. Een deel van de oplossing wordt gezien in het organiseren van bijeenkomsten waar beide netwerken zijn vertegenwoordigd.

Een ander punt dat samenhangt met de samenwerking tussen de twee netwerken is dat wijzigingsverzoeken die worden ingediend zijn niet altijd zijn gebaseerd op behoeften vanuit de netcentrische werkwijze. Veelal worden deze verzoeken ingediend vanuit de functioneel beheerders en gaan deze verzoeken ook om de ondersteuning van het functioneel beheer. Waar bij een aantal organisaties onduidelijkheid over bestaat, is hoe het proces van prioritering van wijzigingen in LCMS tot stand komt.

Tot slot wordt de slagvaardigheid van het netwerk netcentrisch werken genoemd als punt dat verbetering behoeft. Sommige veiligheidsregio's ervaren dat er in dit netwerk veel wordt gepraat, maar dat discussies niet altijd ergens toe leiden. Voorafgaand aan het overleg verwachten leden van het netwerk een heldere agenda en vergaderstukken met een oplegnotitie die beschrijft wat er van hen wordt verlangd. De omvang van het netwerk vraagt om structuur, zodat discussies goed kunnen worden gevoerd. De workshops tijdens de eerder genoemde themadagen in 2018 zijn een voorbeeld waarbij dit adequaat is georganiseerd.



Geneeskundige zorg

Tien van de vijftientig GHOR-regio's werken netcentrisch met LCMS en vier regio's zijn bezig met het implementeren van de werkwijze. De overige regio's zijn zich aan het oriënteren. Ondanks het feit dat er vanuit de netcentrisch werkende GHOR-regio's behoefte bestaat om landelijk een effectieve governancestructuur in te richten, waarbij betrokkenheid van belanghebbenden bij de doorontwikkeling van netcentrisch werken en LCMS is geborgd, is het lastig gebleken om deze te realiseren. Het gebrek aan capaciteit, bij de GHOR en zorginstellingen, en de hoeveelheid aan geneeskundige partners vormen een uitdaging. Bovendien werkt niet elke GHOR-regio netcentrisch, waardoor gezamenlijke inspanningen slechts beperkt kunnen worden verdeeld. Daarnaast is samenwerking tussen GHOR-regio's lastig vanwege de onderling verschillende fases waarin zij zich bevinden met betrekking tot netcentrisch werken. Desondanks ontstaat in toenemende mate een levendig landelijk netwerk waarin door de GHOR-bureaus gezamenlijk aan de doorontwikkeling van netcentrisch werken wordt gewerkt.

GHOR-bureaus hebben relatief beperkte capaciteit om een bijdrage te leveren aan de landelijke doorontwikkeling van netcentrisch werken en LCMS. Daarnaast staan zorginstellingen onder druk vanwege personeelskrapte, hetgeen ertoe leidt dat ook daar de aandacht voor de netcentrische werkwijze beperkt blijft.

De GHOR en de zorginstellingen zijn van veel organisaties afhankelijk. Zo bepaalt het Regionaal Overleg Acute Zorg welke financiële vergoedingen de zorginstellingen krijgen, de veiligheidsregio's hebben elk een eigen risicoprofiel en werkwijze waartoe de GHOR zich moet verhouden en er zijn bestaande samenwerkingsverbanden tussen buurregio's om gezamenlijke ambities waar te maken. Elk van deze gremia heeft eigen verantwoordelijkheden en speerpunten met betrekking tot de netcentrisch werkwijze en

LCMS, waardoor het voor de GHOR-bureaus op dit thema lastig is om een keuze te maken met welke partijen zij samenwerken.



Waterschappen

De waterschappen zijn blijvend met elkaar in gesprek over de doorontwikkeling van netcentrisch werken en gebruik van LCMS in de eigen sector. Dit doen zij met name binnen het sectorale netwerk netcentrisch werken, waarvoor geen specifieke aandachtspunten worden genoemd.

4.5 Strategische visie op technische ondersteuning

Tijdens de werkbezoeken komen veel verschillende ideeën over de toekomstige ontwikkeling van de technische ondersteuning van netcentrisch werken aan de orde.⁶ Snelle doorontwikkeling van technische ondersteuning vinden veel netcentrisch werkende organisaties van groot belang. Er mist echter nog een gedragen visie over de richting waarin doorontwikkeling plaatsvindt.

Diverse ideeën over toekomst LCMS

De wensen ten aanzien van de doorontwikkeling van LCMS zijn op dit moment diffuus. Bij sommige gebruikersorganisaties leeft de wens om het systeem *lean & mean* te houden en om overbodige functionaliteiten te schrappen. Tegelijkertijd zien zij kansen in het vergroten van de koppelbaarheid van LCMS met andere tools, bijvoorbeeld om functionaliteiten in het kader van data-analyse of operationele 'command & control' aan te sluiten op het systeem.

Andere gebruikersorganisaties hebben een voorkeur voor uitbreiding van de LCMS-functionaliteiten, bijvoorbeeld door ondersteuning voor het maken van tijdlijnen, faciliteiten om gemakkelijker in de historie van een activiteit te kunnen terugbladeren en het makkelijker kunnen ontsluiten van actuele risicobeelden naar grote groepen gebruikers. Een kanttekening die door sommigen werd gemaakt is dat veel functionele wijzingen het voor gebruikers lastig en complex maken om het systeem onder de knie te krijgen.

Onder deze schijnbaar verschillende zienswijzen zit een gemeenschappelijke behoefte, namelijk om gezamenlijk de *scope* van LCMS vast te stellen en te handhaven vanuit een heldere visie op de kernmissie van het systeem.

⁶ In 2018 heeft onderzoeksbureau Xebia, in opdracht van de regiegroep Netcentrisch Werken en het IFV, onderzoek gedaan naar de toekomstvastheid van LCMS. In de eindrapportage die door Xebia is opgeleverd worden diverse mogelijke toekomstscenario's voor de doorontwikkeling van LCMS geschetst.

Observatie ter inspiratie

Netcentrisch werken en LCMS richten zich primair op het proces van beeldvorming. Door veel organisaties wordt het belangrijk gevonden om verbinding te houden tussen beeldvorming en het proces van oordeels- en besluitvorming. Op welke wijze dit zou moeten gebeuren is een belangrijke vraag die impact heeft op de vorming van een langetermijnvisie op zowel netcentrisch werken als LCMS.

Geografische en gevisualiseerde informatie

Op dit moment loopt er een traject om LCMS-Plot te vernieuwen. In het algemeen verwachten veel organisaties dat geo-informatie en gevisualiseerde informatie op de lange termijn een prominentere rol krijgt bij het beeldvormingsproces in het kader van veiligheids- en continuïteitsmanagement. Hierbij wordt vaak de verwachting uitgesproken dat het belang van tekstuele informatie verhoudingsgewijs zal afnemen, omdat grafische informatie in veel gevallen en in een aantal opzichten een sneller en beter beeld geeft dan tekst.



Veiligheidsregio's

Door veiligheidsregio's wordt vooral benadrukt dat LCMS multidisciplinaire informatiesamenwerking moet faciliteren, eerder dan het verwezenlijken van specifieke ondersteuning van monodisciplinaire processen. Verder komen gedurende de werkbezoeken met veiligheidsregio's de eerdergenoemde ideeën over de toekomst van LCMS naar voren.



Waterschappen

Vanuit de watersector wordt voornamelijk gekeken naar de mogelijkheden van LCMS ten aanzien van het koppelen van geografische beelden. Waterschappen hebben vaak intern GIS-systemen naast LCMS in gebruik. De geografische informatie uit de interne GIS-systemen wordt bijvoorbeeld via screenshots of printjes gedeeld in het crisisteam, omdat waterschappen er niet goed in slagen deze informatie via LCMS te delen. Waterschappen hebben niet zozeer de behoefte om allerlei geografische analyses in LCMS-Plot te kunnen doen, vooral hebben zij behoefte om de geografische informatie uit hun eigen GIS-systemen gemakkelijk te kunnen delen via LCMS.

Tijdens de droogteperiode is langdurig gebruik gemaakt van LCMS en zijn er relatief grote en complexe activiteiten aangemaakt. Meerdere waterschappen hebben tijdens de droogte enkele problemen ervaren met de stabiliteit van LCMS. Zo waren er soms moeilijkheden met het inloggen en het laden van verschillende activiteiten.



Geneeskundige zorg

LCMS wordt door de netcentrisch werkende GHOR-regio's ervaren als een stabiel en betrouwbaar systeem. Zij zien vooral toekomst in het onderhouden van actuele risicobeelden in LCMS. Ook uiten de GHOR-regio's wensen ten aanzien van de doorontwikkeling van LCMS, waaronder het kunnen versturen van notificaties vanuit LCMS en het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid. GHOR-bureaus en geneeskundige partners die ruime ervaring hebben met werken in LCMS zien LCMS over het algemeen als een minder complex systeem dan organisaties die nog beperkte ervaring hebben met LCMS.

4.6 Interne organisatie van informatiemanagement

4.6.1 Capaciteitsvraagstukken

Voor veel beleidsmedewerkers die verantwoordelijk zijn voor het interne en externe informatiemanagementproces geldt dat zij onvoldoende beschikken over de middelen, in zowel financiële als personele zin, om hun ambities te kunnen realiseren. Doordat binnen de eigen organisatie prioriteiten bij andere domeinen worden gelegd, moeten beleidsmedewerkers concessies doen op belangrijke elementen van de informatieorganisatie.

Op het gebied van vakbekwaamheid komt dit in alle sectoren tot uiting. Beleidsmedewerkers van netcentrisch werkende organisaties willen bijvoorbeeld dat hun LCMS-gebruikers het systeem weten te gebruiken, maar ook dat zij kennis hebben van hun gesprekspartners in crisissituaties, hoe zij opereren binnen het team of hoe zij in specifieke situaties (zoals bovenregionale incidenten) te werk gaan. Een heldere langetermijnvisie, -missie en -planning met betrekking tot vakbekwaam blijven maakt het mogelijk om strategische kaders te stellen voor keuzes op het gebied van opleidingen, trainen, oefenen en evalueren.

Ook het organisatie-aspect speelt hier een rol in. Is het bijvoorbeeld gewenst om een brede groep IM-functionarissen vakbekwaam te houden of wordt ingezet op een kleinere groep IM-functionarissen waarbij meer wordt geïnvesteerd per individu?

Een ander capaciteitsvraagstuk heeft betrekking op de landelijke netwerken rond netcentrisch werken. De ene functionaris vindt het van groot belang om hier structureel bij aan te sluiten om op de hoogte te blijven van landelijke ontwikkelingen en om contacten warm te houden, de andere functionaris sluit enkel aan indien de agenda hier voor hem of haar aanleiding toe geeft.

Door meerdere organisaties werd het idee geopperd om door collegiale of multidisciplinaire samenwerking capaciteit te vergroten. Bijvoorbeeld door het gezamenlijk optrekken in de doorontwikkeling van het thema geo-informatie of andere multidisciplinair relevante thema's. Het netwerk rond netcentrisch werken biedt immers een schat aan capaciteit en expertise.



Veiligheidsregio's

Tussen vertegenwoordigers van de veiligheidsregio's verschilt de mate van tevredenheid over de beschikbare middelen die zij binnen de organisatie krijgen toebedeeld om ambities omtrent netcentrisch werken waar te maken. Functionarissen proberen veelal te zoeken naar pragmatische oplossingen indien zij binnen de organisatie geen middelen beschikbaar kunnen krijgen om ambities waar te maken, zoals externe samenwerking, of accepteren dat zij hun ideeën (nog) niet kunnen realiseren.



Waterschappen

Sommige waterschappen geven aan het incidenteel lastig te vinden om te gaan met het capaciteitsvraagstuk in de warme fase. Bij langdurige crises, zoals droogte, kan er bijvoorbeeld druk ontstaan op de personeelsbezetting. Ook voor waterschappen geldt: er zit verschil in hoeveel tijd en middelen waterschappen beschikbaar hebben voor de doorontwikkeling van de werkwijze binnen de organisatie.



Geneeskundige zorg

GHOR-bureaus geven aan dat bij veel geneeskundige partners de tijd die beschikbaar is voor het opleiden, trainen en oefenen van functionarissen zeer beperkt is. Dit komt voor een groot deel doordat crisisbeheersing door de meeste zorginstellingen niet als kerntaak wordt gezien.

De betrokkenheid bij het geneeskundige netwerk netcentrisch werken kost ook tijd. Naast de landelijke overleggen zijn er ook andere activiteiten op het gebied van informatiemanagement waar de inbreng van GHOR-medewerkers wordt gevraagd.

4.6.2 Informatiemanagement op bestuurlijk niveau

Bij incidenten worden vaak operationele crisisteams ingeschakeld. Regelmatig zijn ook tactische crisisteams actief. Met operationele en tactische crisisteams wordt ook van tijd tot tijd geoefend. De inzet en oefening van bestuurlijke crisisteams is een stuk zeldzamer, waardoor ervaring met netcentrisch werken op bestuurlijk niveau relatief beperkt is.

Het bestuurlijke niveau van veiligheids- en continuïteitsmanagement voelt voor sommige operationele functionarissen ver weg: in de praktijk komen zij weinig in contact met bestuurders. Toch zijn dit de mensen die een rol hebben om bestuurlijke crisisteams van informatie te voorzien.



Veiligheidsregio's

Positionering van informatiemanagement op beleidsteam-niveau is een blijvend aandachtspunt bij veiligheidsregio's. Ondanks het feit dat wordt erkend dat het IM-proces op bestuurlijk niveau aandacht verdient, zijn betrokken functionarissen weinig ingespeeld op de samenwerking met het beleidsteam. Omdat het BT in de praktijk een zeldzaamheid is, is het des te lastiger om hier een impuls aan te geven. Meerdere regio's geven aan dat de taakverdeling tussen het ROT en BT niet altijd duidelijk is.



Waterschappen

Tijdens de werkbezoeken bij waterschappen blijkt niet dat zij netcentrisch werken op WBT-niveau als ingewikkeld ervaren. De enkele waterschappen die dit onderwerp benoemen geven aan dat het netcentrisch werken op WBT-niveau goed verloopt.

Observatie ter inspiratie

Bij Waterschap Hollandse Delta werden directieleden zelfs op vakantie op de hoogte gehouden van de laatste stand van zaken rondom de droogte, omdat het situatiebeeld continu werd bijgewerkt in LCMS.



Geneeskundige zorg

Tijdens de werkbezoeken met de GHOR-bureaus werden slechts enkele behoeften en ervaringen gedeeld met betrekking tot het netcentrisch werken op bestuurlijk niveau.

Een GHOR-bureau gaf bijvoorbeeld aan te herkennen dat een bestuurlijk overleg, met onder andere de burgemeester en de DPG, een ander soort duiding vraagt dan een ketenoverleg.

Weer een ander GHOR-bureau noemde er behoefte aan te hebben om bestuurders en leidinggevendenden binnen GZ-instellingen te trainen in de inhoud van netcentrisch werken, omdat op dit gebied nog een kennisachterstand bestaat.

Tot slot gaf een GHOR-bureau aan dat LCMS op strategisch niveau niet wordt gebruikt, omdat de DPG wordt bijgepraat door de ACGZ. Tegelijkertijd werd door dit GHOR-bureau de wens geuit om besluitvorming in het beleidsteam te baseren op basis van het gedeelde beeld in LCMS.

5. Dienstverlening vanuit het programma netcentrisch werken

5.1 LCMS en Landelijk Functioneel Beheer (LFB)

5.1.1 Wat gaat goed?

LCMS

In het algemeen is de ervaring met het werken met LCMS positief. Na de grondige herziening van het gebruikersinterface is het een gebruiksvriendelijke tool die goed functioneert. De gebruikers die in het veld gebruik maken van LCMS Mobiel geven aan dat zij het als een stabiele voorziening ervaren.

Landelijk Functioneel Beheer

- *Behulpzaam en benaderbaar*

Over het algemeen is er onder de LCMS-gebruikersorganisaties veel vertrouwen in de landelijk functioneel beheerders LCMS van het programma netcentrisch werken. Het team van landelijk functioneel beheerders wordt als behulpzaam en goed benaderbaar ervaren. De zichtbaarheid in de netwerken en de Whatsapp-groep van regionale en landelijke functioneel beheerders helpt hierbij.

- *Release-vlogs*

Sinds kort worden er vlogs gemaakt en gedeeld bij de uitrol van een release met een uitleg en demonstratie van de belangrijkste wijzigingen. Hier wordt enthousiast op gereageerd. Dit wordt geïllustreerd door reacties als: "veel meer van deze tijd", "kort, maar krachtig" en "ontzorgend voor de functioneel beheerder".

5.1.2 Wat kan beter?

LCMS

- *Totstandkoming wijzigingsverzoeken LCMS*

Met name veiligheidsregio's merken op dat de wijzigingsverzoeken (RFC's) ten aanzien van LCMS veelal zijn gericht op het versoepelen van het functioneel beheer en niet op het door ontwikkelen van de tool op basis van de netcentrische werkwijze. Als oorzaak wordt gezien dat onvoldoende wordt afgestemd tussen het netwerk netcentrisch werken, dat primair sturing geeft aan de doorontwikkeling van de werkwijze, en het netwerk functioneel beheer, waar primair de verantwoordelijkheid ligt voor het formuleren en prioriteren van de RFC's. Om dit te verbeteren wordt de suggestie gedaan om nauwere samenwerking tussen het netwerk netcentrisch werken en het netwerk functioneel beheer LCMS te realiseren bij de totstandkoming en beoordeling van de RFC's. Hierin wordt ook een regionale

verantwoordelijkheid onderkend: indien een organisatie verschillende vertegenwoordigers heeft voor deze netwerken is het van belang dat zij elkaar op de hoogte houden.

- *Intervallen van releases*

Op dit moment vinden er twee LCMS-releases per jaar plaats. Door enkele organisaties werd geopperd om dit wellicht vaker plaats te laten vinden wanneer dat mogelijk is. Zo zouden geprioriteerde wijzigingen sneller kunnen worden gerealiseerd. Voor de doorontwikkeling van LCMS-Plot geldt dit eveneens, al is er op dit moment bewust voor gekozen om LCMS-Plot niet door te ontwikkelen, aangezien LCMS-Plot volledig wordt vervangen.

- *Uitrol releases*

In het voorjaar van 2018 is er een aantal zaken misgegaan bij de release waardoor deze moest worden teruggedraaid. Dit kwam vooral bij de bezoeken die kort hierna plaatsvonden ter sprake. Eén verzoek kwam daarbij duidelijk naar voren: de communicatie en het handelingsperspectief tijdens een release waarbij iets misgaat, mag sneller en concreter; dit zou de regionale beheerders enorm helpen. Op basis van de resultaten van de werkbezoeken kan hieraan worden toegevoegd dat veel organisaties de misgelopen voorjaarsrelease in 2018 als een eenmalig voorval zien. Er wordt positief gereageerd op het onafhankelijke onderzoek naar de lange termijn continuïteit van LCMS dat naar aanleiding hiervan door Xebia - in opdracht van de regiegroep netcentrisch werken en het IFV - is gestart (en inmiddels is afgerond).

- *Robuustheid techniek*

Een blijvend aandachtspunt dat organisaties meegeven aan het IFV is de robuustheid van LCMS. LCMS is een zeer kritisch systeem en moet te allen tijde in de lucht kunnen blijven.

Landelijk Functioneel Beheer

- *Bereikbaarheid*

Enkele veiligheidsregio's noemen dat zij Landelijk Functioneel Beheer soms lastig kunnen bereiken. Het implementeren van één algemeen telefoonnummer voor hulpvragen wordt geopperd als een mogelijke oplossing. Het IFV is bezig met de implementatie van deze oplossing. Een ander verbeterpunt dat door enkele veiligheidsregio's wordt genoemd is het verkorten van de reactietijd op mails aan Landelijke Functioneel Beheer.

- *24-uurs helpdesk*

Vrijwel alle LCMS-gebruikersorganisaties geven aan nooit contact te hebben gehad met de 24-uurs helpdesk. Een deel van de organisaties die netcentrisch werken met LCMS geeft aan wel behoefte te hebben aan een 24-uurs helpdesk met basiskennis over LCMS, waar medewerkers zitten die functioneel beheerders kunnen helpen indien er problemen zijn met LCMS in noodsituaties.

5.2 Advies en opleidingen

5.2.1 Wat gaat goed?

Advies

- *Verbinding met de praktijk*

De ondersteunende rol van de adviseurs netcentrisch werken wordt erg op prijs gesteld. Ze zijn goed zichtbaar en bereikbaar en hebben ook goed zicht op de praktijk van de netcentrische crisisbeheersing in Nederland. De in 2018 gekozen vorm van het opmaken van *De staat van netcentrisch werken* door middel van werkbezoeken aan alle netcentrisch werkende organisaties sluit hier goed bij aan en wordt over het algemeen erg gewaardeerd.

- *Samenwerking tussen veiligheidsregio's en crisispartners*

Zowel de veiligheidsregio's als de verschillende crisispartners zijn tevreden over het opgestelde crisispartnerbeleid. De uitgangspunten uit het Beleidskader Netcentrische Samenwerking helpen de veiligheidsregio's en de crisispartners om aan de slag te gaan om deze samenwerking vorm te geven. Van de landelijk beschikbare en praktische uitwerkingen en hulpmiddelen ter uitvoering van het beleidskader wordt dankbaar gebruik gemaakt. Dit helpt om de juiste gespreksonderwerpen aan te snijden door veiligheidsregio's en partners, en om de juiste dingen te kunnen doen.

De manier waarop het programma netcentrisch werken ondersteunt bij de uitvoering van het crisispartnerbeleid wordt ook op prijs gesteld. Wanneer een (adoptie-)regio en een partner aan de slag willen met het crisispartnerbeleid kan altijd een beroep worden gedaan op advies en ondersteuning vanuit het programma Netcentrisch Werken. Deze samenwerkingstrajecten worden als prettig ervaren.

Opleidingen

- *Goede kwaliteit*

De afnemers zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de opleidingen die door de Crisismanagement Academie van het IFV worden verzorgd. Vooral het feit dat door het hele land verschillende functionarissen uit verschillende organisaties bij het IFV dezelfde opleiding kunnen volgen wordt als positief ervaren.

- *Bevorderlijk voor uniformiteit*

De uniformiteit die met de landelijke opleidingen van het IFV worden gewaarborgd is voor veel organisaties van groot belang. Daarnaast versterkt de grote diversiteit onder de deelnemers het leerproces: de deelnemers krijgen een kijkje in de wereld van andere organisaties en komen daardoor tot nieuwe, leerzame inzichten. De opleidingen leveren volgens velen een bijdrage aan het intern implementeren en het doorontwikkelen van de netcentrische werkwijze.

5.2.2 Wat kan beter?

Advies

- *Monodisciplinair informatiemanagement*

In zijn algemeenheid blijven de informatiefunctionarissen van de verscheidene crisispartners zich in verschillende volwassenheidsniveaus bevinden als het gaat om vakbekwaamheid. De gelaagdheid kent mogelijk verschillende oorzaken, waarvan verloop in de functie er één is. De poule van monodisciplinaire hoofden informatie, informatiecoördinatoren en informatiemanagers bestaat uit beginners en gevorderden en daardoor is behoefte aan verschillende soorten opleidingen zoals initiële opleidingen en trainingen voor verdieping.

Een aantal GHOR-regio's geeft aan dat er aardig wat verloop zit in de informatiemanagementfuncties en dat er regelmatig een HIN wordt geworven buiten het GHOR-bureau. De nieuwe collega heeft daardoor vaak nog onvoldoende GHOR-specifieke kennis om direct in te stromen bij de initiële HIN-opleiding. Bovendien wordt het opdoen van LCMS-vaardigheden van HIN en ICO gemist in de gelijknamige opleidingen. Met de ICO-opleiding wordt verwezen naar de initiële ICO-opleiding als onderdeel van het implementatietraject.

Om binnen GHOR-regio's meer bekendheid te krijgen met elkaars functies is er behoefte aan een gezamenlijk component in de opleiding. Zo kan onder andere de samenwerking tussen HIN en ICO en ook het thematisch werken door ACGZ en HIN worden verbeterd.

- *Samenwerking tussen veiligheidsregio's en partners*

Er zijn veel ontwikkelingen op het gebied van netcentrisch werken bij partners van veiligheidsregio's. Het programma netcentrisch werken onderhoudt contacten met deze partners. Enkele veiligheidsregio's geven aan dat zij graag meer op de hoogte willen worden gehouden van de voortgang van samenwerkingsmogelijkheden en -trajecten.

Bij bepaalde trajecten, afhankelijk van de schaalgrootte van de crisispartner, wordt gevraagd om actievere ondersteuning vanuit het programma netcentrisch werken. Wanneer een adoptieregio aan de slag gaat met een crisispartner die met meerdere veiligheidsregio's samenwerkt, is het wenselijk dat er vanuit het programma netcentrisch werken actieve ondersteuning en advisering plaatsvindt. Voornamelijk vanwege het feit dat er weinig ervaring is met soortgelijke trajecten en daarnaast is het een grote klus voor een adoptieregio waar niet altijd veel tijd voor beschikbaar is.

- *Doorontwikkeling werkwijze*

Ten aanzien van de netcentrische werkwijze wordt gevraagd om verdere doorontwikkeling en operationalisering van de volgende stappen in het groeimodel van de werkwijze. Er is behoefte aan een duidelijke visie op waar het netwerk van netcentrisch werkende organisaties met de netcentrische werkwijze heen wil en wat hiervoor nodig is.

De doorontwikkeling van de netcentrische werkwijze raakt het proces van leiding en coördinatie. Denk bijvoorbeeld aan informatiegestuurde scenario-ontwikkeling en aan het gestructureerd toetsen van de kwaliteit van genomen besluiten door gericht informatie te verzamelen over de resultaten hiervan. De noodzakelijke afstemming met het veld van leiding en coördinatie over deze onderwerpen komt weliswaar op gang, maar verloopt soms trager dan gewenst.

Er blijkt verder in het kader van de doorontwikkeling van de werkwijze ook behoefte aan duidelijkere kaders om de kwaliteit van het netcentrisch werken te bepalen en te borgen. Als er een toetsingskader is dat door alle netcentrisch werkende organisaties wordt gebruikt, kan het netcentrisch werken meer doelgericht worden doorontwikkeld. Het programma netcentrisch werken wordt in dit kader genoemd als partij die kan signaleren of gemaakte afspraken al dan niet worden nagekomen en kan toezien op handhaving van de gemaakte afspraken.

Opleidingen

- *Vakbekwaam blijven*

Verschillende veiligheidsregio's, waterschappen en GHOR-bureaus geven aan behoefte te hebben aan een opfriscursus IM, primair gericht op IM-functionarissen. Na de IM-opleiding bij het IFV of een ander opleidingsbureau bestaat nu het risico dat opgedane kennis wegzakt. Ook is er behoefte om beter te monitoren hoe het is gesteld met de vakbekwaamheid van functionarissen om zo beter te kunnen evalueren en gericht te kunnen kiezen waar nog aandacht aan moet worden besteed. Bij waterschappen is vooral behoefte aan een multidisciplinaire opleiding voor de hoofden informatie als verdieping. Zo ook een train-de-trainer-traject voor de OTO-medewerkers binnen het waterschap.

- *Kosten van een opleiding*

Enkele veiligheidsregio's gaven aan dat de kosten voor opleidingen die door het IFV worden aangeboden als hoog worden ervaren.

- *Uniformiteit opleidingen*

Bij organisaties anders de Veiligheidsregio's (met name GHOR regio's en Waterschappen) werd het punt "uniformiteit" aangestipt. Bij sommige van deze organisaties leeft de zorg dat niet iedereen hetzelfde wordt opgeleid, gelet op de diversiteit aan opleidingsbureaus. De opleidingen van deze bureaus kunnen volgens de bezochte organisaties van elkaar verschillen, zowel op inhoud als op kwaliteit. Het programma netcentrisch werken werd gevraagd zorg te dragen voor een landelijke uniformiteit.

- *Examens*

Bij de veiligheidsregio's werd aangegeven dat er wel eens spanning bestaat tussen de inhoud van de opleidingen en de manier waarop de examens worden uitgevoerd. Zo werd er door een regio aangegeven dat er een verschil is tussen de examinatoren (de ene examinerator was volgens de regio strenger dan de andere). Ook werd een paar keer aangegeven dat de inhoud van de opleiding niet altijd overeenkomt met de punten waarop een kandidaat wordt geëxamineerd.

6. Relatie met het Jaarplan 2019 programma netcentrisch werken

In het Jaarplan 2019 van het programma netcentrisch werken staan al diverse activiteiten beschreven op de genoemde thema's voor doorontwikkeling in hoofdstukken 4 en 5. Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de relatie tussen deze thema's en het Jaarplan 2019.

6.1 Landelijke thema's voor doorontwikkeling (hoofdstuk 4)

Actuele risicobeelden en langdurige crises

- Netcentrisch werkende organisaties proberen steeds nadrukkelijker een actueel beeld te krijgen van (mogelijke) risico's die de eigen verantwoordelijkheden kunnen raken. Organisaties in de algemene keten krijgen hier deels te maken met andere dilemma's dan organisaties in de functionele ketens.
- Onder de veiligheidsregio's zijn er veel initiatieven op het gebied van veiligheidsinformatiecentra (VICs) en actuele risicobeelden. Er zit nog veel verschil tussen deze initiatieven. In de landelijke werkgroep VIC worden ervaringen omtrent VICs en actuele risicobeelden uitgewisseld tussen veiligheidsregio's.
- In relatie tot dit thema is in het Jaarplan 2019 opgenomen dat het programma netcentrisch werken "inhoudelijke ondersteuning biedt van de werkgroep VIC en de regio's bij het implementeren en doorontwikkelen van VIC's" en dat "waar nodig er door het programma ook individuele ondersteuning kan worden geboden bij het (door)ontwikkelen van een VIC of actueel risicobeeld los van de werkgroep bijeenkomsten."
- Tot slot is in het Jaarplan 2019 ook onderkend dat de ontwikkelingen rond VICs en actuele risicobeelden mogelijk impact hebben op de ontwikkeling en het beheer van LCMS.

Vakbekwaam worden en vakbekwaam blijven

- Na de initiële opleiding van functionarissen die een centrale rol spelen in het informatiemanagementproces is het van belang om te blijven investeren in hun kennis en vaardigheden. Om die reden is in het Jaarplan 2019 opgenomen dat, naast het doorontwikkelen van het opleidingsaanbod voor vakbekwaam blijven, de volgende activiteiten worden ondernomen door het programma netcentrisch werken:
 - Realiseren van regionale leerarena's (genaamd 'Kraak-de-crisis') voor een brede doelgroep waarbinnen kennis en ervaringen worden gedeeld
 - Ontwikkelen van een e-learning voor het gebruik van LCMS
 - Train-de-trainer-sessies van externe opleiders en implementatiepartners
 - Doorontwikkelen van het opleidingsaanbod bij de GHOR Academie
 - Beheren van het dossier Netcentrisch Werken op Kennisplein van het IFV

Samenwerking

- Het netwerk van organisaties dat netcentrisch werkt, ondersteund door LCMS, is de afgelopen jaren flink gegroeid in aantal en in diversiteit. Dit leidt ertoe dat er voor organisaties ook meer informatie beschikbaar komt, waardoor zij beschikken over een breder perspectief op veiligheids- en continuïteitsvraagstukken. De groei van het netwerk vergt wel dat besluitvormingsstructuren rond netcentrisch werken en LCMS meegroeien in deze verbreding.
- Een belangrijke activiteit uit het Jaarplan 2019 die samenhangt met de samenwerking tussen netcentrisch werkende organisaties is de implementatie van de landelijke voorziening crisisbeheersing (LVCb). Hierbij wordt onder andere een governancemodel geïntroduceerd om een evenwichtigere verhoudingen tussen veiligheidsregio's en veiligheidspartners te realiseren in het beheer en de ontwikkeling van Netcentrisch Werken en LCMS.

Strategische visie op technische ondersteuning

- Op dit moment is er nog geen breed gedragen visie op de langetermijnfunctie van LCMS. Hiermee ontbreekt het nog aan een gedeeld strategisch beeld over de functionele eisen aan het systeem. Daarom zal er in 2019, samen met de LCMS-gebruikersorganisaties, worden toegewerkt naar een langetermijnvisie op LCMS. Deze visie zal nauw samenhangen met twee andere activiteiten uit het Jaarplan, namelijk het herijken van de langetermijnagenda voor netcentrisch werken en het vernieuwen van het Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing.

Interne organisatie van informatiemanagement

- Bij verschillende organisaties spelen vraagstukken omtrent interne capaciteit in termen van mensen en middelen. Vanuit de ondersteunende rol van het programma netcentrisch werken die in het Jaarplan 2019 wordt beschreven kan het programma worden benaderd om mee te denken hoe met deze capaciteitsvraagstukken, bijvoorbeeld op het gebied van vakbekwaamheid of landelijke besluitvorming, kan worden omgegaan. Hiernaast is er binnen de LVCb ruimte om landelijke vraagstukken omtrent capaciteit te agenderen.
- Voor wat betreft de uitdagingen van informatiemanagement op bestuurlijk niveau is in het Jaarplan 2019 ruimte gecreëerd om op themadagen, zoals de themadag rond *De staat van netcentrisch werken 2018*, en via innovatietrajecten aandacht te besteden aan de landelijke doorontwikkeling van dit thema.

6.2 Doorontwikkeling dienstverlening programma netcentrisch werken (hoofdstuk 5)

Doorontwikkeling LCMS en LFB

Totstandkoming wijzigingsverzoeken LCMS

- Het verzamelen en prioriteren van wijzigingsverzoeken ten aanzien van LCMS is een belangrijk proces, en een gedeelde verantwoordelijkheid van de organisaties die LCMS gebruiken en het programma netcentrisch werken als beheerder. Om tot een gedragen planning van de wijzigingen te komen, wordt in 2019 ingezet op het versoepelen van de samenwerking tussen het netwerk netcentrisch werken en het netwerk functioneel beheer LCMS.
- In 2018 hebben de regiegroep netcentrisch werken en het IFV onderzoeksbureau Xebia gevraagd om de toekomstvastheid van LCMS te onderzoeken. In het eerste kwartaal van 2019 heeft dit geleid tot een roadmap met voorgenomen wijzigingen in LCMS, mede naar aanleiding van de adviezen van Xebia. Dit maakt inzichtelijk op welke momenten welke wijzigingsverzoeken worden geïmplementeerd en waar ruimte is voor input van de organisaties die werken met LCMS.

Intervallen van releases

- Op dit moment leent de technische inrichting van LCMS zich nog niet om het releaseproces te versnellen. Onder andere met het realiseren van de adviezen uit het rapport van Xebia, die dienen als randvoorwaarden voor kortere release-intervallen, zal LCMS hier wel geschikt voor worden gemaakt.

Uitrol releases

- In het Jaarplan staan verschillende activiteiten ter versoepeling van de uitrol van releases en die regionaal beheerders en LCMS-gebruikers in 2019 moeten ondersteunen. Er zal in ieder geval worden gewerkt aan:
 - Het handboek Landelijk Beheer LCMS, met expliciete aandacht voor wijzigingsbeheer, releasebeheer en de relatie met de werkwijze
 - Het versterken van de samenwerking tussen het netwerk netcentrisch werken en netwerk functioneel beheer rondom de vorming van de releaseagenda
 - Releasevlogs voor de voorjaars- en najaarsrelease die uitleg bevatten over de wijzigingen in LCMS

Robuustheid techniek

- Naar aanleiding van het onderzoek van Xebia, is er in het Jaarplan 2019 ruim aandacht voor de robuustheid van LCMS. In de ontwikkeling en het beheer van LCMS zijn voor 2019 dan ook verschillende verbeterpunten, waaronder functionele wijzigingsverzoeken en aanbevelingen uit het rapport van Xebia, gedefinieerd.

Bereikbaarheid

- Wat betreft de bereikbaarheid van landelijk functioneel beheerders LCMS wordt er door het IFV een centraal telefoonnummer voor de LCMS-beheerders geïntroduceerd, zodat de regionale beheerders makkelijker een landelijke beheerder kunnen bereiken binnen kantooruren.

24-uurs helpdesk

- In 2019 wordt er onderzoek gedaan naar de exacte wensen en behoeften van de organisaties die netcentrisch werken met LCMS om tot een gedeelde visie te komen over de inrichting van 24/7-ondersteuning rondom het beheer van LCMS.

Doorontwikkeling Advies en Opleidingen

Monodisciplinair informatiemanagement

- Het programma netcentrisch werken zoekt op landelijk niveau steeds nadrukkelijker de verbinding met de monodisciplines als het gaat om kwaliteitsbewaking en de examinering van de monodisciplinaire IFV-opleidingen met een substantiële informatiemanagementcomponent. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de diverse opleidingen voor Hoofden Informatie. Concrete activiteiten die in het Jaarplan worden benoemd zijn:
 - Doorontwikkelen van het onderdeel netcentrisch werken in mono-opleidingen
 - Adviseren inzake het opnemen van de netcentrische werkwijze in de relevante mono-opleidingen (verantwoordelijkheid van de mono kolom)
 - Adviseren inzake het opnemen van de netcentrische werkwijze in nog te ontwikkelen opleidingen voor informatiecoördinatoren monodisciplinair (verantwoordelijkheid van de mono kolom)
 - Doorontwikkelen van het opleidingsaanbod bij de GHOR Academie

Samenwerking tussen veiligheidsregio's en partners

- Ook in 2019 adviseert en faciliteert het programma netcentrisch werken de werkgroep Samenwerken Crisispartners. Het uitvoeren van de verkenning, monitoring, ondersteuning en sturing van bovenregionale samenwerking tussen veiligheidsregio's en partners gebeurt door de werkgroep. Aandachtspunten omtrent de samenwerking tussen veiligheidsregio's en partners worden hier besproken. De werkgroep is voor het programma netcentrisch werken ook het primaire aanspreekpunt richting de veiligheidsregio's om relevante signalen af te geven die de bovenregionale samenwerking tussen veiligheidsregio's en partners raken. De werkgroep voert hiermee de opdracht uit die vanuit het netwerk netcentrisch werken is gegeven, informeert het netwerk en vraagt het netwerk desgewenst om besluitvorming.
- Andere belangrijke activiteiten uit het Jaarplan 2019, die dit thema raken, zijn:
 - Implementatie van de landelijke voorziening Crisisbeheersing (LVCb)
 - Begeleiden crisispartners om te komen tot zorgvuldige invoering netcentrisch werken en LCMS
 - Monitoren stand van zaken crisispartners en adoptieregio's
 - Toetsen en bewaken van aansluiting crisispartners
 - Werven en informeren geprioriteerde aan te sluiten crisispartners
 - Structurele communicatie over programma en ontwikkeling naar betrokkenen uit veiligheidsregio's, crisispartners en overige stakeholders

Doorontwikkeling werkwijze

- Een belangrijke activiteit in 2019 om de netcentrische werkwijze door te ontwikkelen is de update van het Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing. Hiernaast zal

het programma netcentrisch werken zich samen met de verschillende netwerken rond netcentrisch werken herijken op een lange-termijnagenda voor netcentrische samenwerking ten behoeve van veiligheid en continuïteit (2020-2025).

- Overige onderdelen uit het Jaarplan 2019 die bijdragen aan het verder ontwikkelen van netcentrisch werken, zijn:
 - Het actualiseren van het Handboek Informatiemanagement, inclusief digitale toegang (app), het Handboek Plot en het beleidskader Netcentrische Samenwerking
 - Een proef met een digitaal evaluatie-instrument om praktijkanalyse van het informatiemanagementproces mogelijk te maken
 - Een pilot omtrent de samenwerking tussen DCC I&W en NCC
 - Het uitwerken van scenario's waarin netcentrisch werken ondersteund door LCMS om welke reden dan ook beperkt mogelijk is en het uitwerken van handreikingen om het netcentrische proces in een dergelijke situatie toch zoveel mogelijk te continueren
 - Het ondersteunen en adviseren van de landelijke netwerken rondom netcentrisch werken

Vakbekwaam blijven

- Vakbekwaam blijven is een thema dat landelijke doorontwikkeling verdient. Naast de eerdergenoemde activiteiten in paragraaf 6.1 en ten aanzien van monodisciplinair informatiemanagement, is er ruimte om landelijk ideeën te genereren voor de verdere ontwikkeling van dit thema middels de themadagen die door het programma netcentrisch werken worden georganiseerd. Daarnaast is in het Jaarplan 2019 aandacht voor het verruimen van de mogelijkheden voor vakbekwaam blijven in samenwerking met de Crisismanagement Academie van het IFV.

Kosten opleiding

- Het uitvoeren van opleidingen is geen onderdeel van het Jaarplan 2019 van het programma netcentrisch werken. Navraag bij de Crisismanagement Academie, die verantwoordelijk is voor het geven van een groot deel van de landelijke opleidingen, leert dat de verschillen in prijs en kwaliteit tussen de verschillende opleidingen (zoals die door het IFV en andere opleiders worden gegeven) vooral lijken te zitten in het aantal betrokken trainers en de duur van de opleiding.

Uniformiteit opleidingen

- Onderdeel van het Jaarplan 2019 is dat het programma netcentrisch werken de verschillende opleidings- en implementatiepartners helpt met het uitdragen van een uniform gedachtegoed en het versterken van de verschillende opleidingen. Dit zal gebeuren door middel van train-de-trainer opleidingen en verschillende intervisie- en evaluatiebijeenkomsten.

Examens

- Het programma netcentrisch werken voert in 2019 regie op de uitvoering, de kwaliteitsbewaking en de examinering van opleidingen op het thema van informatiegestuurd optreden en adviseert inzake het beleid van examinering.

Bijlage 1: Infographic per organisatie

Deze bijlage bevat beknopte tekstuele weergaven van de *highlights* uit de gesprekken met de individuele organisaties.

De gespreksoverzichten zijn bedoeld om meer inzichtelijk te maken welke actuele zaken er spelen bij de verschillende organisaties. De overzichten kunnen bijvoorbeeld gebruikt worden om (buiten de in dit rapport genoemde) bovenregionale uitdagingen te identificeren en als aanleiding om met partnerorganisaties in gesprek te gaan om van elkaar te leren of op bepaalde thema's onderlinge samenwerking te verkennen.

De weergaven in deze bijlage vindt u in de volgende volgorde:

1. **Veiligheidsregio's, NCC en LOCC**
2. **GHOR-bureaus**
3. **Waterschappen, Rijkswaterstaat**

1. Veiligheidsregio's, NCC en LOCC

Veiligheidsregio Groningen

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Nieuwe koers VR Groningen
 - Nauwe verbinding gemeenten
 - Centrum voor samenwerking
 - Flexibele crisisorganisatie en acteren op nieuwe risico's
- ▶ Tegelijk winkel open houden



Uit de praktijk

Casus: Brand fabriek Winschoten

- ▶ Nieuwe MCU bevat goed
- ▶ LCMS niet optimaal om in het veld te gebruiken
- ▶ Snel en breed informatie gedeeld t.o.v. van eerdere ervaringen



Wat gaat goed?

- ▶ Inzet Veiligheidsinformatiecentrum Noord-Nederland (VINN)
- ▶ Samenwerking op 3-noord niveau
- ▶ Samenwerking met partners o.a. bij grootschalige aardbevingsoefening
- ▶ Geo-informatiemedewerkers opgeleid



Wat kan beter?

- ▶ Borging Netcentrisch werken binnen VR Groningen
- ▶ Opknappen regionaal crisiscentrum
- ▶ Informatie-gestuurd werken, slimmer gebruik maken van informatie binnen de organisatie



Landelijke samenwerking

- ▶ Fijn dat er veel gebeurt op het gebied van samenwerking met partners van de veiligheidsregio's
- ▶ Generiek delen van best practices, bijvoorbeeld tijdens de landelijke netwerken
- ▶ Graag toewerken naar open standaarden in LCMS zodat er gemakkelijker koppelingen gemaakt kunnen worden



Veiligheidsregio Fryslân

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Veel ontwikkelingen op het gebied van het Veiligheids-Informatiecentrum Noord-Nederland (VINN)
- ▶ Veel geïnvesteerd in opstarttrainingen; het eerste uur van een incident
- ▶ Innovatieproject Virtuele Assistent (met subsidie van ministerie JenV) 


Uit de praktijk

- Casus: gevaarlijke stof vrijgekomen in papierfabriek:
- ▶ IM'ers en Leider CoPI en Operationeel Leider waren goed op elkaar ingespeeld
 - ▶ Door een goed en snel startbeeld zat iedereen meteen in de juiste film 


Wat gaat goed?

- ▶ Informatiemanagers zijn op niveau
- ▶ Ontwikkeling met 3 noordelijke regio's van het VINN
- ▶ Samenspel tussen de IM en L&C functionarissen
- ▶ Innovatieve spelvorm netcentrisch werken in de keten in een 'Wie is de Mol' variant 

Wat kan beter?

- ▶ Verder investeren op geografisch vlak, zowel in mensen als systemen
- ▶ Ervaringen opgedaan met de rol van adoptieregio voor de Kustwacht, deze rol verdient nog enige verduidelijking 

Landelijke samenwerking

- ▶ Wens om LCMS sneller door te ontwikkelen en het ontwikkeltraject adaptiever aan te pakken.
- ▶ Breder aanbod op het gebied van vakbekwaam blijven
- ▶ "Goede opzet van de Staat van Netcentrisch Werken, leuk om samen een praktijkcasus beet te pakken" 

Veiligheidsregio Drenthe

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Plaatje meer centraal stellen in de beeldvorming
- ▶ Steeds nauwere samenwerking met 3 noordelijke regio's dankzij het Veiligheidsinformatiecentrum Noord-Nederland (VINN)



Uit de praktijk

Casus: Brand Nieuw-Dordrecht

- ▶ Het zou helpen als er gemakkelijk afbeeldingen gedeeld konden worden
- ▶ Meer focussen op de knelpunten in het crisisteam



Wat gaat goed?

- ▶ Van notulisten rol naar volwaardige informatiemanagers
- ▶ Ontwikkelingen op 3-Noord niveau, bijvoorbeeld met het VINN
- ▶ Goede relatie tussen leiding & coördinatie en informatiemanagers



Wat kan beter?

- ▶ Informatietaak wordt niet altijd actief betrokken bij relatief 'kleine incidenten'
- ▶ Rol van IM'er mag nog steviger neergezet worden
- ▶ Thematisch en knelpunt gericht werken binnen crisisteams



Landelijke samenwerking

- ▶ Het beleggen van het dossier netcentrisch werken en het functioneel beheer behoeft aandacht bij Drenthe
- ▶ Landelijke netwerken prettig om aan te haken, zo blijf je op de hoogte en is er gelegenheid om collega's uit het vak te treffen



Veiligheidsregio IJsselland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ In 2016 gestart met risicobeeld, nu wordt gewerkt aan de doorontwikkeling van het risicobeeld



Uit de praktijk

Casus: Droogte

- ▶ Lastig voor VR en betrokken partners om informatie bijeen te brengen
- ▶ VR kan bij voorbereiding op crises de regie pakken om partijen te verbinden
- ▶ Langdurigheid van crisis zorgt voor uitdagingen informatie-uitwisseling in LCMS



Wat gaat goed?

- ▶ Slanke organisatie van VR
- ▶ Goede relatie met crisispartners
- ▶ Grote betrokkenheid van de medewerkers binnen de VR



Wat kan beter?

- ▶ Verder ontwikkelen van informatiemanagement in de koude fase
- ▶ Ondanks dat de contacten met partners al goed zijn, hier moeten we aan blijven werken
- ▶ Gebruik van open data en koppeling van verschillende systemen



Landelijke samenwerking

- ▶ Werkgroep VIC is een mooie manier om kennis en kunde landelijk op te halen en naar de eigen regio te brengen.
- ▶ Het IFV is goed in het delen van *best practices* en faciliteren van initiatieven waar energie zit, daar moet het IFV zich op blijven richten.
- ▶ Belangrijk om ontwikkelcapaciteit voor LCMS te creëren



Veiligheidsregio Twente

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Inrichting crisisorganisatie met CoPI als verantwoordelijke voor bron en effect en OL die aansluit in het BT
- ▶ Steeds meer netcentrisch werken bij reguliere optreden



Uit de praktijk

Casus: ...

- ▶ Geen specifieke input vanuit praktijkcasus



Wat gaat goed?

- ▶ Niet denken in systemen maar denken in behoeftes
- ▶ Netcentrisch werken is een vanzelfsprekendheid geworden



Wat kan beter?

- ▶ Van projectorganisatie naar staande organisatie t.a.v. netcentrisch werken
- ▶ Versterken verbinding tussen IM en leiding & coördinatie



Landelijke samenwerking

- ▶ Meer koppelingen maken met andere systemen, denk aan Live-Op
- ▶ Bij problemen (rondom release) niet groter maken dat het is, maar vooral aangeven wat er mis is gegaan en wat het handelingsperspectief is
- ▶ LCMS als platform inzetten



Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Informatie-gestuurd en risicogericht werken
- ▶ Natuurbrandbestrijding met behulp van ad-hoc routers en LCMS mobiel



Uit de praktijk

Casus: ...

- ▶ Geen specifieke input vanuit praktijkcasus



Wat gaat goed?

- ▶ Goede verbinding en effectieve samenwerking tussen het team IV en de warme organisatie
- ▶ Ontwikkelingen op het gebied van GEO gaan onverminderd door
- ▶ IM'ers komen uit gehele organisatie en zijn echt multi



Wat kan beter?

- ▶ Werkwijze in het Beleidsteam meer gelijk trekken
- ▶ De besluiten en effecten uit het motorkap overleg verwerken in het beeld
- ▶ Multi-VIC komt nog niet van de grond



Landelijke samenwerking

- ▶ De invoering van de nieuwe governance gaat helpen, voer dit zo snel mogelijk in
- ▶ Meer tempo in de doorontwikkeling van de tool
- ▶ Er is de afgelopen tijd ontzettend veel bereikt en werk verricht op het gebied van netcentrisch werken in Nederland!



Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

Actuele ontwikkelingen


- ▶ Organisatorische uitdaging om positie van CaCo te versterken
- ▶ Samenwerking met partners krijgt steeds meer vorm, al blijft dit soms een zoektocht
- ▶ Actieve bijdrage aan doorontwikkeling van LCMS Mobiel 
- ▶ Efficiëntere invulling IC BT door sectie informatie van ROT

Uit de praktijk

Casus: Systeemoefening

- ▶ CoPI en ROT functioneerden goed. Bij ROT werd wel geconstateerd dat situatiebeeld niet altijd voldoet aan multi-eisen, is namelijk breder dan het eigen beeld ROT
- ▶ 8 GRIP 1-incidenten in 2018 

Wat gaat goed?

- ▶ Alle kolommen binnen de regio doen echt mee met netcentrisch werken
- ▶ De pragmatische aanpak van NCW door VGGM
- ▶ LCMS Mobiel draait goed en stabiel
- ▶ Kritische blik op eigen organisatie 

Wat kan beter?

- ▶ Werken met LCMS wordt soms als lastig ervaren door gebrek aan oefening, bijv. bij Bevolkingszorg
- ▶ LCMS-templates voorzien niet altijd in behoefte
- ▶ Behoefte aan beter betaalbare basisopleiding 
- ▶ Ondersteuning proces van BT in LCMS

Landelijke samenwerking

- ▶ Landelijke netwerken netcentrisch werken en functioneel beheer LCMS moeten besluiten en activiteiten meer op elkaar afstemmen
- ▶ Erg tevreden over samenwerking met IFV op gebied van LCMS Mobiel. Wel bezorgd over de toekomst en vervanging van Plot en bezorgd over toekomst LCMS in zijn algemeenheid.
- ▶ Behoefte aan een Plot-opleiding
- ▶ Vanuit GHOR aandacht voor gedachtegoed NCW, maar systeem-onafhankelijk en niet alleen gefocust op LCMS. 

Veiligheidsregio Gelderland-Zuid

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Bovenregionale afspraken met andere regio's in Oost-5 en buurregio's, steeds meer samenwerking
- ▶ In zomer 2018 begonnen met VIC-activiteit in LCMS
- ▶ Komt steeds meer informatie beschikbaar in LCMS: hoe voorkomen we *overload*?



Uit de praktijk

Casus: Stuw bij Grave

- ▶ Een "*dedicated*" CaCo hebben we gemist bij andere regio ten tijde van aanvaring stuw bij Grave. Bij andere regio zat een brandweercentralist. Dit voelde onhandig, omdat het voelde alsof er niet voldoende mandaat vanuit de MK was.



Wat gaat goed?

- ▶ Verschillende disciplines weten elkaar goed te vinden
- ▶ Vakbekwame CaCo, die ook geo-informatie verwerkt in LCMS-Plot
- ▶ Duidelijk toegangsbeleid LCMS, waardoor aantal gebruikers beperkt blijft



Wat kan beter?

- ▶ Samenspel IM'er en leider CoPI of OL kan worden verbeterd door eenduidigere werkwijze leiders
- ▶ Meer mogelijkheden om informatie te visualiseren dan we nu gebruik van maken
- ▶ Liefst twee IM'ers in het CoPI, dan ben je flexibel.



Landelijke samenwerking

- ▶ Vertegenwoordigd in netwerk FB. Verwachting: vanaf begin 2019 weer een vertegenwoordiger voor het netwerk NCW.
- ▶ Steeds meer informatie beschikbaar in LCMS. Hoe houden we informatie behapbaar? Hierop is doorontwikkeling van werkwijze nodig.
- ▶ Wens om meer verbinding tussen netwerk NCW en vakgroep Geo te realiseren.
- ▶ Mooi dat het IFV bij de regio's langs gaat om de staat van netcentrisch werken te bespreken.



Veiligheidsregio Utrecht

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Experimenten met het ondersteunen van beleidsteams met Crisishub
- ▶ VRU als trendsetter op het gebied van VIC-ontwikkelingen



Uit de praktijk

Casus: Brand en explosie flat (21 juni '18), oefening Alert, A'foort CS (12, 13 sept. '18), Vreemde lucht (26 sept. '18)

- ▶ Informatieproces werkte goed
- ▶ Op- en afschaling kon mede daardoor op maat
- ▶ Bij Alert geëxperimenteerd met gecombineerd ROT/GBT



Wat gaat goed?

- ▶ IM wordt echt serieus genomen
- ▶ IM is voortdurend scherp op actualiteit en validiteit van het beeld
- ▶ Flexibel en informatiegestuurd opschalen



Wat kan beter?

- ▶ Navolgbaarheid van beeld via oordeel naar besluit
- ▶ Ervaringsopbouw ROT en BT
- ▶ Meenemen informatie-organisatie in de flexibele opschaling
- ▶ Strategisch informatiemanagement



Landelijke samenwerking

- ▶ Behoeft aan substantiële uitbreiding van functionaliteit van LCMS, incl. koppelingen met andere systemen
- ▶ Behoeft aan duidelijkere afbakening binnen het IFV van taken (werkwijze, functioneel beheers LCMS en leverancier van LCMS-software)
- ▶ Behoeft aan betere aansluiting IM-opleiding en IM-examen
- ▶ Landelijk beheer LCMS functioneert goed maar de bereikbaarheid kan beter



Veiligheidsregio's Noord-West-4

(Noord-Holland Noord, Zaanstreek-Waterland, Kennemerland, Amsterdam-Amstelland)

Actuele ontwikkelingen


- ▶ Regio's van Noord-West-4 pakken steeds meer samen op, daardoor wordt er ook veel van elkaar geleerd
- ▶ Functionarissen bij NW3 zijn ook uitwisselbaar tussen de regio's
- ▶ Bij VRAA is de Politie nadrukkelijker betrokken bij beleidsvorming rond IM dan bij de andere veiligheidsregio's 

Uit de praktijk


Casus: Storing Schiphol

- ▶ *Lesson learned*: we moeten aandacht blijven besteden aan de vakbekwaamheid van functionarissen, de basis van netcentrisch werken en werken in LCMS. Menselijk handelen is essentieel voor het informatiemanagementproces 

Wat gaat goed?

- ▶ Professionele multi-crisisorganisatie (VRK)
- ▶ Geen discussie over NCW, dit is de basis (VRZW)
- ▶ NCW onmisbaar bij crises, impuls doorontwikkeling door NW-4 (NHN)
- ▶ Professionele crisisorganisatie, steeds stapjes in de goede richting (VRAA) 

Wat kan beter?

- ▶ Professionaliseringsslag op gebied van informatiemanagement bij monodisciplines
- ▶ Samenwerking tussen informatiemanagement- en 'leiding & coördinatie'-functionarissen 

Landelijke samenwerking

- ▶ Een aandachtspunt voor de vorming van de LVCB is dat we ervoor moeten zorgen dat het netwerk slagvaardig wordt en blijft. Sleutelfactor is welke personen er in de themagroepen zitten
- ▶ Van belang om snelheid in de ontwikkeling van LCMS te houden, hierdoor kunnen we toekomstbestendig blijven 

Veiligheidsregio Haaglanden

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Het regionale Multibeeld wordt als positief ervaren: er wordt gekeken hoe dit beeld nog dynamischer en actueler gemaakt kan worden
- ▶ Ontwikkelen Multirooster app waarin de roosters van verschillende piketten van de verschillende kolommen is samengebracht



Uit de praktijk

- Casus: verontreiniging oppervlaktewater door langdurig blussen
- ▶ Activiteiten gekoppeld in LCMS
 - ▶ Nauwe en goede informatieuitwisseling met crisispartners



Wat gaat goed?

- ▶ Pragmatische manier van werken
- ▶ Veel laagdrempelige afstemming waardoor GRIP niet altijd noodzakelijk is



Wat kan beter?

- ▶ Het versterken van de sectie ROT door inrichting van een flexibele poule met een ondersteuner/IC en een GIM.
- ▶ Het realiseren van een gegarandeerde 24 uurs CaCo bezetting



Landelijke samenwerking

- ▶ Wens om het doorvoeren van kleine functionele wijzigingen makkelijker te maken
- ▶ Afstemming tussen de landelijke netwerken Functioneel Beheer en Netcentrisch werken kan beter



Veiligheidsregio Hollands Midden

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Sterke focus op samenwerking met partners
- ▶ Informatiemanagement in de warme fase gaat goed: er worden nu stappen gezet richting de lauwe fase



Uit de praktijk

Casus systeemtest: brand in appartementencomplex

- ▶ Er was goed contact met de Meldkamer en de CaCo
- ▶ Er bleek een verschil te zitten tussen kolommen in het niveau van informatiemanagement



Wat gaat goed?

- ▶ Het niveau van netcentrisch werken is hoog
- ▶ Accounts binnen LCMS zijn op orde en vervuiling van het accountbestand wordt voorkomen
- ▶ Trots op het niveau van de GIM-ers dankzij het volgen van de GIM opleiding



Wat kan beter?

- ▶ Positionering van IM binnen het (R)BT
- ▶ Beschikbaarheid van de CaCo



Landelijke samenwerking

- ▶ LCMS zou meer in kunnen spelen op de ontwikkelingen rond VIC's
- ▶ Goede bereikbaarheid van de landelijke adviseurs
- ▶ Gepubliceerde stukken kunnen minder complex en abstract gemaakt worden




Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Actuele ontwikkelingen


- ▶ Werken met tijdlijnen om het ROT beter te positioneren.
- ▶ Goede werkwijze voor scenariodenken bij flitsrampen ontwikkelen, verfijnen.
- ▶ Vrijgestelde CaCo en een gezamenlijk VIC voor twee regio's in één meldkamer 
- ▶ Crisiscentra op de LMS-omgeving
- ▶ Aandacht voor digitale verstoringen

Wat gaat goed?


- ▶ Regionaal beheer LCMS
 - ▶ Werkwijze en samenwerking tussen leiding en coördinatie en informatiesectie.
- 

Uit de praktijk


Casus: Stookoliemorsing

- ▶ Grote stookoliemorsing met flinke milieu-aspecten en financiële gevolgen. Focus op nazorgtraject, de rol van de Veiligheidsregio en samenwerking met Rijkswaterstaat.
- 

Wat kan beter?

- ▶ Connectie tussen LCMS en externe systemen zoals MOI mogelijk maken.
 - ▶ Mogelijkheid om databases van plannen te kunnen benaderen via LCMS (Viadesk-achtige systemen)
- 

Landelijke samenwerking

- ▶ Wens LVcb als betrouwbare en robuuste ruggengraad voor de samenwerking tussen vitale sectoren tijdens digitale verstoringen vorm te geven.
 - ▶ Gebruikerswensen rondom LCMS zouden landelijk beter opgepakt kunnen worden.
- 

Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Er is een IM'er binnen het VIC, die de CaCo ondersteunt bij incidenten en multi-informatie.
- ▶ Ondanks digitaal informatie uitwisselen blijft behoefte aan duiding en liaisons, bijv. van waterschappen, wordt groter door beschikbare informatie.



Uit de praktijk

Casus: Grote brand in loods Molenaarsgraaf

- ▶ In de avond na de brand is het laatste ROT bijeengekomen waar ook de burgemeester is aangeschoven. Tijdens dit overleg is *the lead* overgedragen aan de Gemeente. De overgang naar de nafase is hiermee soepel verlopen.



Wat gaat goed?

- ▶ We leggen de lat hoog voor onszelf. Dat zie je binnen onze gehele organisatie.
- ▶ Ook externe collega's laten weten dat we het goed doen.



Wat kan beter?

- ▶ We kunnen binnen het netwerk van netcentrisch werkende organisaties vaker collegiale evaluaties toepassen. Dit is een alternatief voor het inhuren van externe bureaus.
- ▶ Papieren werkelijkheid vs. praktijk, afspraken met partners is niet altijd iedereen van op de hoogte



Landelijke samenwerking

- ▶ Het zou het helpen om nauwer samen te werken met bijvoorbeeld Rijk, RIVM en relevante partners in nieuwe crisistypen.
- ▶ Behoeft aan nieuwe vormen van communicatie als videostreams. Ook het beschikbaar hebben van planvorming zou moderner moeten kunnen om informerende documenten omtrent netcentrisch werken aan de man te brengen.
- ▶ Innovatie is van groot belang. Hier moeten we op blijven investeren en onze ogen open houden voor nieuwe ontwikkelingen.



Veiligheidsregio Zeeland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Werken naar continue risicobeheersing
- ▶ Faciliteren van betrokken partijen bij incidenten
- ▶ Veel grensoverschrijdende samenwerking (circa. 75 procent van de incidenten hebben raakvlak met België)



Uit de praktijk

Casus: Olievlek Westerschelde

- ▶ IM van Zeeland aan tafel bij crisisteam (met o.a. de gouverneur) t.b.v. goede informatie-uitwisseling

Casus: Droogte

- ▶ IM en OL faciliteerden overleg met partners als RWS en Waterschap



Wat gaat goed?

- ▶ Flexibele en professionele crisisorganisatie
- ▶ Vernieuwd crisiscentrum, 'Train as you fight, fight as you train'
- ▶ Inzet IM bij evenementen
- ▶ IM in gat tussen reguliere incidenten en daadwerkelijke opschaling



Wat kan beter?

- ▶ Koers in netcentrisch werken krijgen
- ▶ MOI doorontwikkelingen
- ▶ Investeren in koude en lauwe fase in de vorm van dynamische operationele voorbereiding – minder inzetten op leiding en coördinatie maar meer op faciliteren betrokken partijen



Landelijke samenwerking

- ▶ Bereikbaarheid is goed, zowel adviseurs als functioneel beheerders
- ▶ Vanwege o.a. reisafstand moeilijk om aangehaakt te blijven haken bij de landelijke ontwikkelingen
- ▶ GEO400V is een mooi succesvoorbeeld, wordt veel gebruikt
- ▶ Graag meer aandacht voor lange termijn visie op NCW en LCMS



Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Innovatieve tool *Veiligheids-InformatieKnooppunt (VIK)* ontwikkeld om informatie slim bij elkaar te brengen



Uit de praktijk

Casus: Ontploffing bij transformatorhuisje

- ▶ Veel verschil in vakbekwaamheid IM-functionarissen door 1) veel vernieuwingen in het team, 2) vakmanschap komt door ervaring en 3) weinig incidenten.
- ▶ Telefonische duiding, naast LCMS, is waardevol



Wat gaat goed?

- ▶ Veiligheidsinformatieknooppunt (VIK)
- ▶ Samenwerking tussen Leider CoPI en IM'er
- ▶ In twee jaar tijd zijn CaCo's goed in staat om beeld te vullen
- ▶ Kwaliteit en hechtheid van het team



Wat kan beter?

- ▶ LCMS is lastig om mee te werken als je er bijna nooit mee werkt. Meer *'train as you fight, fight as you train'*
- ▶ Bij landelijke droogte nog wel erg veel 'waterjargon' in LCMS
- ▶ Laten we LCMS niet te complex maken



Landelijke samenwerking

- ▶ Functioneel beheer mag meer regie verwachten van netwerk NCW. Zo kun je vanuit de *bedoeling* een systeem inrichten
- ▶ Landelijke visie nodig op wat we met netcentrisch werken en LCMS willen bereiken
- ▶ In de netwerken meer experimenteren en minder praten
- ▶ Grote behoefte aan laagdrempeliger koppelen van applicaties met LCMS
- ▶ Oproep aan IFV: zoek de transparantie en gezamenlijkheid op



Veiligheidsregio Brabant-Noord

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Visie op toekomst:
 - GRIP: niet meer uitgaan van standaard bezetting, maar activeren van relevante partijen
 - Veiligheidsregio als netwerkorganisatie
 - Zijn van een informatie-makelaar



Uit de praktijk

Casus: Treinongeval Stint Oss

- ▶ Vooral een regievoerende en faciliterende rol richting gemeenten

Casus: Droogte

- ▶ Partners bijeengeroepen en gezamenlijk droogtebeeld onderhouden. Wat speelt er en wat hebben de waterschappen nodig?



Wat gaat goed?

- ▶ 10 IM'ers die flexibel inzetbaar zijn voor COPI/ROT of ROT/BT
- ▶ HIN secties goed opgeleid
- ▶ Samenwerking met politie nauw en waardevol
- ▶ OTO; hele sectie wordt vaak en goed beoefend



Wat kan beter?

- ▶ Laagdrempelig gebruik LCMS in het veld
- ▶ Beheer en toegang LCMS, wanneer wel/niet besloten activiteit maken?



Landelijke samenwerking

- ▶ Investeren in het gebruik van LCMS in het veld
- ▶ Behoeft aan een tool die zich meer laat lenen voor de voorbereiding op incidenten, VIK, dynamische planvorming, etc.
- ▶ Stimuleren en ondersteunen van werkgroep VIC; veel regio's zijn hier actief mee bezig en er is behoefte om ervaringen laagdrempelig te delen




Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Kerninstructeurs per kolom die verantwoordelijk worden voor de multi-aspecten binnen de eigen kolom.
- ▶ Herijking op het regionaal crisisplan
- ▶ Nog geen ViK ingericht, maar wel hogere awareness in functiebeschrijving van de 24/7 CaCo en in het ontwerp crisisplan. 

Uit de praktijk

Casus: Droogte

- ▶ Tijdens de droogte hebben we relevante partners, waaronder het waterschap, bij elkaar gebracht en zijn we in gesprek gegaan over: wat betekent de huidige situatie nou voor elk van ons en wat heb je van elkaar nodig? 


Wat gaat goed?

- ▶ We oefenen zowel in groepen met dezelfde functie als diverse functies. Dat helpt de onderlinge verbinding te versterken.
- ▶ Thematisch werken, met name in ROT
- ▶ Vakbekwaamheid van functionarissen
- ▶ Inhoud van de herijking op het regionaal crisisplan die nu loopt 

Wat kan beter?

- ▶ We moeten nog werken aan de samenwerkingsafspraken met de waterschappen die netcentrisch gaan werken binnen onze regio.
- ▶ Mogelijk risico is dat LCMS-gebruikers informatie delen die via via terecht komt bij een functionaris die niet betrokken is bij een incident. 

Landelijke samenwerking

- ▶ Workshops in de netwerken zijn goed voor de betrokkenheid. Hierbij wordt veel opgehaald en deze input wordt ook prima verwerkt.
- ▶ Tijdens de netwerken zijn veel punten ter informatie. De omvang van de groep vraagt om oplegnotitie per agendapunt en besluitvormende agendapunten om de betrokkenheid te vergroten.
- ▶ Een uitdaging is dat er veel verschil zit tussen achtergronden van leden van de netwerken: men zit er vanuit verschillende rollen en verantwoordelijkheden met verschillende verwachtingen. 

Veiligheidsregio's Limburg-Noord en Zuid-Limburg

Actuele ontwikkelingen

- ▶ VRZL: Vanuit het lopende project "Operationeel IM" zal in Q3 2019 een aantal adviezen volgen om het operationele IM verder te optimaliseren.
- ▶ VRLN en VRZL: We maken concrete afspraken over de invulling van samenwerking met partners.



Uit de praktijk

Casus: Systeemtest

- ▶ Vanuit VRLN liaison aan laten sluiten in VRZL. Dit beviel goed, want het maakte de lijntjes erg kort. De coördinerende regio was VRZL, en de liaison van VRLN kon waar nodig snel schakelen.



Wat gaat goed?

- ▶ VRLN: Tijdens de droogte multi-scenarioteam met o.a. WML, WS en VR. 2 of 3 keer met dit team een multi-beeld gemaakt in LCMS, alleen als de situatie veranderde.
- ▶ VRZL: We blijven bouwen aan het operationele informatiemanagementproces.



Wat kan beter?

- ▶ Behoeftte aan afspraken met landelijke partners, daar moeten we als VRs gezamenlijk op inzetten.
- ▶ Procesafspraken over delen informatie tussen VR en partners kunnen uitgebreider.
- ▶ Er ligt een kans om meer data met partners uit te wisselen.



Landelijke samenwerking

- ▶ Benieuwd naar een schets van hoe de hele architectuur in elkaar steekt. Niet alleen LCMS, maar ook alle services daaromheen zoals Geo4OOV, VICs en databases.
- ▶ Er mag meer worden ingezet op het landelijk beschikbaar stellen van data dat voor diverse applicaties gebruikt kan worden, hier ligt een rol voor het IFV.
- ▶ Het IFV mag meer laten zien waarom wijzigingen worden doorgevoerd t.a.v. LCMS



Veiligheidsregio Flevoland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ VRFL heeft een multibriefing. Het primaire doel hiervan is om informatie aan de 'voorkant' te delen, zo dicht mogelijk bij de bronhouder. Ook GHOR en WS Zuiderzeeland zijn betrokken.



Uit de praktijk

Casus: Stroomstoring in Almere

- ▶ Is uiteindelijk geen GRIP geweest, maar wel sprake van dreigende situatie waar mogelijk opgeschaald moest worden. Hierbij werd IM'er door leider CoPI gevraagd om alvast scan te maken van wat er aan de hand was.



Wat gaat goed?

- ▶ Binnen de organisatie is meer oog voor het IM-proces dan een aantal jaren geleden.
- ▶ Collegiale en professionele club IM'ers
- ▶ Er zijn alleen maar IM'ers, geen ondersteunende IM'ers. Dit maakt je organisatie flexibel, gelijkwaardig en pragmatisch.



Wat kan beter?

- ▶ We kunnen meer aan de 'voorkant' van incidenten doen. Bijv. contextinformatie verzamelen t.a.v. risico's en dreigingen.
- ▶ Kwaliteit genomen besluiten kan nog beter worden getoetst op criteria i.p.v. 'onderbuik' tijdens de operationele fase.
- ▶ Er kan nog progressie worden geboekt in de vakbekwaamheid van de HINs.



Landelijke samenwerking

- ▶ In LCMS is sprake van veel kopieergedrag. Hierdoor krijg je op verschillende plekken dezelfde informatie. Dit leidt tot veel informatie en data, en niet altijd zinnige informatie. Hierin moeten we nog een slag maken.
- ▶ Het instrument LCMS werkt goed. De gelaagdheid van informatie delen in LCMS is nog wel beperkt. Nog te veel: alles of niets delen, zonder tussensmaken.



NCC en LOCC

Actuele ontwikkelingen

- ▶ NCC en LOCC werken aan een IM-procesbeschrijving op nationaal en/of Rijksniveau
- ▶ NCC kent een interdepartementaal informatieteam (IT). Van het situatiebeeld IT wordt een samenvatting gemaakt voor veiligheidsregio's welke in het Landelijk Beeld wordt geplaatst. 

Uit de praktijk

Casus: Droogte

- ▶ Tijdens de droogteperiode in de zomer ondersteunde LOCC met een landelijk beeld in LCMS.
- ▶ Bij orkaan Irma was een aandachtspunt om expliciet te benoemen wie de regie voert en dit in nauwe afstemming met elkaar, te bepalen, waar mogelijk vooraf. 

Wat gaat goed?

- ▶ Het landelijk doorlopende multibeeld dat wordt onderhouden door het LOCC past goed bij de rol van het LOCC in de crisisbeheersing
- ▶ Het NCC kent een interdepartementaal informatieteam. Dit team is nog volop in ontwikkeling en de ervaring is dat dit team goed werkt voor het Rijksniveau. 

Wat kan beter?

- ▶ Regievoering op het IM-proces: steeds meer info beschikbaar, hoe zorgen we ervoor dat info netjes gestructureerd bij elkaar komt (bijv. in Landelijk Beeld)?
- ▶ Afspraken op Rijksniveau en tussen Rijk en regionale organisaties. Hierbij de reguliere structuur in IM volgen om geheel overzichtelijk te houden en kruisverbanden te voorkomen. 

Landelijke samenwerking

- ▶ Belangrijk vraagstuk is: hoe houden we de beelden in LCMS overzichtelijk en behapbaar?
- ▶ Erg nuttig zou zijn om de rol van het NCC en LOCC terug te laten komen in de landelijke opleidingen.
- ▶ Richting toekomst mogelijk veranderende rol van IFV vanwege bredere samenwerking in LCMS. Beheerrol gericht op realiseren van gemaakte afspraken. 

2. GHOR-bureaus

GHOR IJsselland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ In het actueel risicobeeld niet alleen de huidige situatie tonen maar ook de trends. Vanuit het idee dat sluimerende en dreigende crisis zich ook ontwikkelen als een trend.



Uit de praktijk

Casus:

- ▶ LCMS is ingezet bij het monitoren van zorgcontinuïteit gedurende het griepseizoen.



Wat gaat goed?

- ▶ Inzet van netcentrisch werken met LCMS-GZ bij griploze incidenten
- ▶ Snelheid van het delen van het beeld en hiermee zorginstellingen sneller informeren.
- ▶ De bereidheid en invulling van de ICO functie door medewerkers



Wat kan beter?

- ▶ Geneeskundige informatie niet altijd zichtbaar in het situatiebeeld van de veiligheidsregio.
- ▶ Soort informatie (embedded capaciteit) geeft soms onvoldoende inzicht en duiding van de situatie.



Landelijke samenwerking

- ▶ Lastig om effectief en efficiënt bij te dragen aan de doorontwikkeling van netcentrisch werken en LCMS. Door beperkte capaciteit is betrokkenheid bij het geneeskundig netwerk een uitdaging.
- ▶ Het uitwerken van de bovenregionale informatie-uitwisseling tijdens crisis, zoals bij terrorismegevolgbestrijding en infectieziekten.



GHOR Twente

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Toewerken naar informatiegestuurd optreden in plaats van reactief informatiedelen.
- ▶ bezig met oprichten VIC/ actueel risicobeeld.



Uit de praktijk

Casus: Keten oefening

- ▶ Thematisch werken is goed bevallen
- ▶ Rollen voor iedereen duidelijk



Wat gaat goed?

- ▶ Samenwerking tussen ICO en Hin
- ▶ Niveau van de informatie-functionarissen
- ▶ Rol IM is duidelijker geworden



Wat kan beter?

- ▶ Er is geen landelijk geneeskundig beeld
- ▶ De hoeveelheid landelijke gremia maakt het veld complex
- ▶ Nog niet alle GHOR regio's werken netcentrisch.



Landelijke samenwerking

- ▶ Advisering op het gebied van netcentrisch werken verloopt goed, adviseurs zijn zichtbaar.
- ▶ Te veel landelijke gremia
- ▶ GHOR opleidingen van het IFV kunnen beter aansluiten op de praktijk en mag ook goedkoper.



GHOR Noord- en Oost-Gelderland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Inrichting IM-organisatie GHOR;
 - 5 ACGZ en 6 HIN op hard piket, waarbij HIN ook extern is geworven
 - Alerteringssysteem voor ICO's van ketenpartners
- ▶ Informatiegestuurd werken door toepassing social media en big data. 

Uit de praktijk


Casus:

- ▶ Risicobeeld bijgehouden van de zorg continuïteit binnen regio tijdens het griep seizoen. 

Wat gaat goed?


- ▶ GHOR komt steeds meer aan de voorkant van het proces, zo kunnen ziekenhuizen in VNOG en in de omliggende regio's hun capaciteiten en knelpunten delen in LCMS-GZ
- ▶ Samenwerking met veiligheidsregio verloopt erg goed 

Wat kan beter?

- ▶ De wens om het alerteren van zorginstellingen te koppelen aan LCMS
- ▶ Vakbekwaam blijven is lastig op peil te houden door het beperkt aantal inzetten. Behoefte om beter invulling te geven aan vakbekwaam blijven. 

Landelijke samenwerking

Er wordt geïnvesteerd in bovenregionale en landelijke samenwerking door deelname aan de volgende gremia;

- ▶ Interregionale samenwerking IM GHOR Oost-3 (Twente, IJsselland en VNOG)
- ▶ Informatiegestuurd werken i.r.t. ontwikkelingen Meldkamer Oost-5 (incl. VGGM en GL-Zuid)
- ▶ Deelname aan Vakgroep IV - NCW geneeskundig - functioneel beheer geneeskundig - overleggen Informatiegestuurd werken binnen de GHOR 

GHOR Noord-Holland-Noord

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Focus op doorontwikkeling van informatiemanagement op het gebied van taal, techniek en applicatie.
- ▶ Slimmer samenwerken met buurtregio's
- ▶ Iedereen binnen de geneeskundige zorg in de regio heeft toegang tot LCMS-GZ.



Uit de praktijk

Casus: Rookontwikkeling in ziekenhuis Den Helder.

Verder wordt LCMS-GZ preventief ingezet, tijdens evenementen, het griepseizoen en bij de implementatie van een nieuw Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), ter monitoring van de zorgcontinuïteit.



Wat gaat goed?

- ▶ Trots op de pragmatische aanpak van het GHOR-bureau door de verschillende pilots en initiatieven op het gebied van informatievoorziening.
- ▶ Met de ondersteuning van LCMS heb je een goed totaalbeeld van de geneeskundige zorg.



Wat kan beter?

- ▶ Het gebruik van LCMS embedden in reguliere werkzaamheden door bijvoorbeeld in te zetten tijdens evenementen
- ▶ Binnen crisisteams thematisch werken in plaats van SitRaps opstellen.



Landelijke samenwerking

- ▶ Hln opleidingen vanuit het IFV mogen meer aandacht hebben voor scenario denken en thematisch werken.
- ▶ Behoeftte aan landelijke borging van kwaliteit van netcentrisch werken
- ▶ Goede samenwerking met regio's Kennemerland, Amsterdam-Amstelland, Zaanstreek-Waterland, Flevoland en Gooi en Vechtstreek.
- ▶ Behoeftte aan een transparante landelijke governance structuur van de GHOR met oog op doorontwikkeling van LCMS-GZ in het kader van stemrecht en een helder financieringssysteem.



GHOR Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Er zijn nog niet veel operationele inzetten geweest, wat geoefendheid met LCMS-GZ lastig maakt.
- ▶ Er gaat veel aandacht uit naar verspreiden van netcentrisch werken binnen de mono-kolom.
- ▶ Er wordt veel nagedacht over inzetcriteria onder GRIP 2, mede i.h.k.v. het verschil tussen risico- en crisisbeheersing. Hoe ga je om met het verschil tussen informeren en alarmeren?



Uit de praktijk

Casus:

- ▶ LCMS-GZ is naar tevredenheid gebruikt bij verschillende evenementen. Ook bij toekomstige evenementen zal LCMS-GZ ingezet worden.
- ▶ Stabiliteit en beschikbaarheid van LCMS-GZ werd als positief ervaren.



Wat gaat goed?

- ▶ Er zijn handige taakkaarten en checklists ontwikkeld.
- ▶ Taakkaarten zijn bondig en kunnen snel gebruikt worden als geheugensteuntje.



Wat kan beter?

- ▶ Personeelskrapte maakt het voor sommige instellingen lastig om met OTO-trajecten aan de slag te gaan. Vakbekwaam worden en blijven wordt hierdoor lastig. Dit wordt ervaren als een landelijk thema.
- ▶ Omgaan met de verschillen tussen ziekenhuizen.



Landelijke samenwerking

- ▶ Behoeftte aan vergroten van kennis over netcentrisch werken op bestuurlijk niveau van geneeskundige ketenpartners.
- ▶ Het is lastig om tot uniformiteit tussen GHOR-regio's te komen.



GHOR Kennemerland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Het ketenbreed implementeren van netcentrisch werken
- ▶ Doorontwikkeling van netcentrisch werken



Uit de praktijk

Casus: Griepgolf

- ▶ Zorgketen langdurig onder spanning
- ▶ GHOR de facto regievoerder in informatiedeling en samenwerking binnen het zorgnetwerk
- ▶ Verleiden werkte hierin beter dan verplichten



Wat gaat goed?

- ▶ Organisaties weten elkaar onderling gemakkelijk te vinden
- ▶ Met name de samenwerking met ziekenhuizen is geïntensiveerd



Wat kan beter?

- ▶ Landelijke uniformiteit structuur beelden
- ▶ Landelijke uniformiteit HIN en ICO
- ▶ Functioneel beheer LCMS ziekenhuizen
- ▶ Beperkte ervaringsopbouw NW in kleine ziekenhuizen



Landelijke samenwerking

- ▶ Behoeft aan een landelijke governancestructuur netcentrisch werken GHOR
- ▶ Behoeft aan een gemakkelijk werkende actiemodule in LCMS; de huidige module voldoet niet
- ▶ Hoog tijd om LCMS Plot te vervangen



GHOR Gooi en Vechtstreek & Flevoland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Fijne en intensieve samenwerking tussen GHOR en Veiligheidsregio.
- ▶ Middels het organiseren van themadagen en het inzetten van enthousiaste collega's leeft netcentrisch werken binnen de geneeskundige zorg.



Uit de praktijk

- ▶ Beide regio's zijn voor de geneeskundige zorg afhankelijk van zorgpartners buiten de regio.
- ▶ Naast snel informatie delen is snel contact met ziekenhuis belangrijk voor een goede duiding van de situatie.



Wat gaat goed?

- ▶ Laagdrempelig contact met Veiligheidsregio en aangrenzende GHOR-regio's.
- ▶ Ontsluiten van afspraken en planvorming via dashboard.
- ▶ Enthousiaste mensen zorgt voor verdere uitrol van netcentrisch werken.



Wat kan beter?

- ▶ Lastig om Hln & ICO piket poule gevuld en vakbekwaam te houden.
- ▶ Meer regionale zorgpartners binnen het geneeskundige netwerk aansluiten op netcentrisch werken.
- ▶ Op strategisch niveau (beleidsteam) wordt LCMS wordt (nog) niet gebruikt.



Landelijke samenwerking

- ▶ Fijne samenwerking met GHOR en Netwerk Acute Zorg regio's in Noordwest 6 verband. Gezamenlijk speerpunten opgesteld en nu doortrekken naar landelijke samenwerking. Fijn om de werklast op het gebied van doorontwikkeling te kunnen delen met andere regio's.
- ▶ Streven naar landelijke dekking van netcentrisch werken, omdat incidenten zich nu eenmaal niet aan grenzen. Vervolgens behoefte aan grensoverschrijdende en landelijke afspraken op het gebied van informatievoorziening.
- ▶ Landelijk functioneel beheer van het IFV is goed bereikbaar.



3. Waterschappen, Rijkswaterstaat

Waterschap Vallei & Veluwe

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Netcentrisch werken is gemeengoed
- ▶ Vakbekwaam houden van de informatiecoördinatoren



Uit de praktijk

Casus: droogte

- ▶ Handig dat ook onze partners in LCMS werken
- ▶ Tijdens langdurige incidenten worden er wel erg veel bijlages gekoppeld



Wat gaat goed?

- ▶ Het is volkomen vanzelfsprekend dat wij netcentrisch te werk gaan
- ▶ Enthousiaste en professionele crisisorganisatie
- ▶ ICO bewijst meerwaarde en is volwaardig teamlid



Wat kan beter?

- ▶ Sneller werkwijze en tool inzetten en continu in de vorm van een risicobeeld
- ▶ Netcentrisch werken in reguliere manier van werken verweven
- ▶ Informatie uit het veld (bijv. van de dijkwachters) snel beschikbaar in LCMS



Landelijke samenwerking

- ▶ Goede contacten en vooral korte lijnen met functioneel beheerders en adviseurs
- ▶ T.a.v. doorontwikkeling LCMS; vooral van belang dat de uitkomsten uit de eigen GEO-tools gemakkelijk gedeeld kunnen worden via LCMS
- ▶ Goed dat Waterschappen actief betrokken worden bij de vervanging van LCMS-Plot



Waternet

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Overwegingen om een integraal risicobeeld te gaan onderhouden
- ▶ Ontwikkeling naar beter ontsluiten van preparatieve informatie in warme fase
- ▶ Concretisering werkafspraken samenwerking met andere (water)partners



Uit de praktijk

Casus: verstopping ruwwaterinlaat in combinatie met grote drinkwaterlekkage

- ▶ In het beeld meer aandacht nodig voor impact op klanten
- ▶ Opschaling naar Fase 2 had kunnen helpen bij het managen van personele schaarste en afhankelijkheden tussen beide incidenten



Wat gaat goed?

- ▶ Geïntegreerde aanpak watercyclus
- ▶ Goed functionerende ICOs
- ▶ Informatiegestuurde BOB-cyclus
- ▶ Veel bereidheid elkaar te helpen



Wat kan beter?

- ▶ Tijdig alarmeren van ICO Veld
- ▶ Transparantie doorontwikkeling werkafspraken
- ▶ Toegankelijkheid informatiebronnen in warme fase
- ▶ Kwetsbaarheid functioneel beheer LCMS Waternet



Landelijke samenwerking

- ▶ Landelijke samenwerking verloopt goed
- ▶ Er is behoefte aan een multidisciplinaire opleiding HIN voor partners
- ▶ Er is behoefte aan train-de-trainer terugkomdagen



Waterschap Rijnland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Toewerken naar een slanke en gespreide crisisorganisatie
- ▶ Geen pdf'jes meer rondsturen maar beelden koppelen met partners



Uit de praktijk

Casus: droogte

- ▶ Tijdens droogte 3 flitsincidenten, aanpak met parallelle crisisteams:
 - Zwaanshoek: afval water
 - Hoosbui: 170 mm in een paar uur
 - Netwerkstoring van 3 dagen



Wat gaat goed?

- ▶ Samenwerking met omliggende partners
- ▶ Tijdens droogte i.c.m. 3 flitsincidenten zijn 2 teams parallel van elkaar gaan werken, dit werkte erg goed



Wat kan beter?

- ▶ Bezetting ICO-pool
- ▶ Vakbekwaam blijven van de ICO's, bijvoorbeeld met E-learning
- ▶ Koppelen van GEO-beelden



Landelijke samenwerking

- ▶ Delen van geo-beelden uit eigen waterschapssystemen via LCMS
- ▶ Hoe ga je om met schadeclaims/bezwaren, is het journaal voldoende en kan dit gebruiksvriendelijker?
- ▶ Wat als Waterschappen opschalen maar VR niet, hoe houd je elkaar op de juiste manier op de hoogte. Graag landelijke leidraad/best practices delen.
- ▶ Reguliere contacten met functioneel beheerders en adviseurs bevallen goed



Waterschap Delfland

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Intensiveren samenwerking met partners als andere waterschappen, Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio's



Uit de praktijk

Casus: ...

- ▶ Geen input vanuit specifieke praktijkcasus



Wat gaat goed?

- ▶ ICO en IM hebben een grote slag gemaakt, het lukt om kort en krachtig een beeld van het incident te schetsen
- ▶ Samenwerking en afstemming met veiligheidsregio, brengen elkaar actief op de hoogte van (mogelijke) calamiteiten



Wat kan beter?

- ▶ Inrichten van een continu risicobeeld, informatie delen los van fasering waterschappen
- ▶ Rol/taakverdeling tussen OL, IM'er en adviseur crisisbeheersing



Landelijke samenwerking

- ▶ Nuttig en prettig gesprek en nieuwe inzichten opgedaan
- ▶ Er zit landelijk veel beweging in de werkwijze en techniek, in positieve zin




Waterschap Rivierenland

Actuele ontwikkelingen


- ▶ Ambitie om netcentrisch samen te werken met drinkwaterpartijen
- ▶ Rivierenland grenst aan veel partners, waaronder vijf veiligheidsregio's en ook Duitsland. Rivierenland heeft dan ook een omvangrijke crisisorganisatie en veel accounts LCMS. Dit vraagt veel van het functioneel beheer. 

Uit de praktijk


Casus: algemeen

- ▶ In de praktijk gaan dingen wel eens fout door verminderde vakbekwaamheid van functionarissen. Soms ook dingen die simpel lijken. Denk hierbij aan het aanmaken en de naamgeving van een activiteit. 


Wat gaat goed?

- ▶ "Netcentrisch werken zit ons in de genen"
- ▶ Informatiekloof tussen 'veld' en 'kantoor' is gedicht
- ▶ Werkwijze omtrent risicobeelden en potentiële calamiteiten 

Wat kan beter?

- ▶ Uniformiteit structuur informatiebeelden binnen de waterschapsector
- ▶ Kwetsbaarheid door afhankelijkheid van techniek
- ▶ Vakbekwaamheid: denken in effecten (voor de samenleving) 

Landelijke samenwerking

- ▶ Soms lastig om oefeningen en incidenten te evalueren, omdat het journaal van LCMS hierin niet optimaal ondersteunt.
- ▶ Het is goed om een netwerk te hebben van partijen die bezig zijn met netcentrisch werken, om ideeën en kennis te delen. Wellicht kunnen we ook e-learning modules delen met elkaar.
- ▶ Er is een behoefte om documenten / actuele publicaties omtrent netcentrisch werken ergens centraal te hebben, zodat relevante stukken aan collega's kunnen worden doorgegeven. 

Waterschap Hollandse Delta

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Zoveel mogelijk opschalen en netcentrisch werken, ook bij relatief kleine incidenten
- ▶ Herinrichting crisisorganisatie; compacte en goed getrainde organisatie



Uit de praktijk

Casus: droogte

- ▶ Iedereen binnen het Waterschap is op de hoogte van de stand van zaken middels LCMS (zelfs als je op vakantie bent!)



Wat gaat goed?

- ▶ ICO's werken goed samen, enthousiaste pool
- ▶ Bijhouden actueel risicobeeld



Wat kan beter?

- ▶ Inrichting functioneel beheer
- ▶ Focus niet te veel op LCMS, ook op andere manieren netcentrisch te werk kunnen gaan bij uitval systemen



Landelijke samenwerking

- ▶ GIS-systemen van Waterschappen zijn State-of-the-art, probeer dit met Plot niet na te bouwen maar zorg er voor dat de resultaten uit eigen systemen gemakkelijk te delen zijn via LCMS
- ▶ Goede monitoring en analyse bij piekbelasting LCMS, ligt het aan LCMS of aan interne problemen bij een Waterschap




Rijkswaterstaat

Actuele ontwikkelingen

- ▶ Crisismanagement 2.0 gericht op verdere professionalisering van crisismanagement en de vorming van een Crisis InformatieCentrum.
- ▶ Verbreiding van netcentrisch werken naar operationeel niveau
- ▶ Uitwerking samenwerking met crisispartners 

Uit de praktijk

Casus: Langdurige droogte

- ▶ Situatiebeelden die worden gedeeld tussen alle partners moeten uniformer en compacter
- ▶ Gemakkelijker kunnen samenvoegen en delen van geografische beelden 
- ▶ Harmonisatie van afspraken droogteoverzicht en NCW

Wat gaat goed?

- ▶ De basis van netcentrisch werken staat en is geborgd in de blauwdruk
- ▶ De meerwaarde van netcentrisch werken wordt breed ervaren
- ▶ Er is een cultuuromslag op gang gekomen inzake het delen van informatie 

Wat kan beter?

- ▶ Opbouw van praktijkervaring nodig
- ▶ LCMS-sjabloon dient te worden herzien om veelvuldig kopiëren te voorkomen
- ▶ Regie op de beeldvorming moet groeien 

Landelijke samenwerking

- ▶ Behoeft aan meer uniforme samenwerkingsafspraken met andere organisaties
- ▶ Behoeft aan verdere verbreiding van het netcentrisch samenwerkende netwerk
- ▶ Behoeft aan een Handboek regionaal beheer
- ▶ Behoeft aan mogelijkheid om te kunnen notificeren vanuit LCMS 

Bijlage 2: Totaaloverzicht bezochte organisaties



Veiligheidsregio's

- Groningen
- Fryslân
- Drenthe
- IJsselland
- Twente
- Noord- en Oost-Gelderland
- Gelderland-Midden
- Gelderland-Zuid
- Utrecht
- Noord-Holland-Noord
- Zaanstreek-Waterland
- Kennemerland
- Amsterdam-Amstelland
- Haaglanden
- Hollands Midden
- Rotterdam-Rijnmond
- Zuid-Holland-Zuid
- Zeeland
- Midden- en West-Brabant
- Brabant-Noord
- Brabant-Zuidoost
- Limburg-Noord
- Zuid-Limburg
- Flevoland



Waterschappen

- Vallei en Veluwe
- Rijnland
- Delfland
- Rivierenland
- Hollandse Delta
- Waternet



Geneeskundige zorg

- GHOR IJsselland
- GHOR Twente
- GHOR Noord- en Oost-Gelderland
- GHOR Noord-Holland-Noord
- GHOR Kennemerland
- GHOR Amsterdam-Amstelland
- GHOR Gooi en Vechtstreek

Naast veiligheidsregio's, waterschappen en GHOR-regio's zijn er werkbezoeken geweest bij:

- Nationaal Crisiscentrum
- Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum
- Rijkswaterstaat