

Plug-in kennissessie Netcentrisch Werken: ‘Samen werkt het’

“Aansluiting crisispartners is meer dan een ‘accountje LCMS’”

Het Programma Netcentrisch Werken is toe aan zijn volgende fase. Nu het veiligheidsdomein zich na tien jaar pionieren, ontwikkelen en groeien de netcentrische werkwijze eigen heeft gemaakt, is het tijd om ook de relevante crisispartners te laten aansluiten bij de informatiesystematiek van de overheid.

Om dit thema draaide het tijdens de plug-in kennissessie over netcentrisch werken bij het IFV op 15 september 2016. Cruciaal is dat de partners vooraf investeren in heldere afspraken over welke informatie zij willen en moeten delen. Om met de woorden van NCW-werkgroepvoorzitter Katie de Zeeuw te spreken: “Het aansluiten van de crisispartners is meer dan een ‘accountje LCMS’.”

Dagvoorzitter Jos Stierhout, directeur van de KNRM en eerder directeur van de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord en voorzitter van de regiegroep Netcentrisch Werken, zet met een inleidend [filmpje](#) over een nautisch incident de toon voor de inhoudelijke discussie. De evaluatie van het fatale duikincident op de Noordzee in juli 2015 is een bittere proeve van hoe het niet moet. Miscommunicatie tussen nautische en landgebonden hulpdiensten leidde tot veel onnodig tijdverlies, waardoor een sportduikster in nood wellicht niet tijdig de juiste medische hulp kreeg en overleed. Conclusie: heldere afsprakenkaders over informatie-uitwisseling en coördinatie zijn noodzakelijk.



Waterschappen

Dat inzicht wint terrein in het crisisbeheersingsveld. De waterschapswereld is één van de kolommen die aansluiting zoekt bij het netcentrisch crisismanagement van de veiligheidsregio's. Kees Vonk van Waterschap Rivierenland deelt zijn ervaringen. De ambitie van Rivierenland is om in 2020 volledig netcentrisch samen te werken met alle partners in het verzorgingsgebied: vijf veiligheidsregio's, vier regionale onderdelen van Rijkswaterstaat, acht buurwaterschappen, vier drinkwaterbedrijven en watergebonden partners over de landsgrens. In de eigen organisatie is de netcentrische werkwijze inmiddels ingevoerd en Vonk ziet daarvan al de grote pluspunten: “We lopen niet meer achter de feiten aan, er is snellere oordeels- en besluitvorming en we hebben meer tijd beschikbaar voor scenariodenken. We hebben ook geleerd dat het heel effectief is om al informatie te delen in de vóórfase. Als we zware regen verwachten, beginnen we al informatie in te voeren in LCMS, zodat we voorkennis hebben als onze crisisteams aan de slag moeten.”

Ervaringen veiligheidsregio's

Hans Zuidijk van Veiligheidsregio Hollands Midden ziet een snelle groei in professionaliteit en effectiviteit van de crisisbesluitvorming bij drie majeure calamiteiten in Alphen aan den Rijn, waarbij hij als operationeel leider optrad. De explosie in de Argosflat in december 2010, het schietincident in Winkelcentrum Ridderhof in 2011 en het roemruchte kranenincident in 2015. "In deze periode zijn we gegroeid van het uitwisselen van volgekladderde kladblaadjes naar volledig afgestemde werkprocessen en real-time informatiedeling. 'Gedeeld beeld' is een begrip geworden en de operationeel leider wordt veel beter ontzorgd. Wat ons ook helpt, is dat we nu de mogelijkheid hebben om publieksinformatie te integreren in onze informatiestroom voor de beeldvorming. Een publieksfilmpje van de omvallende kranen en het brugdeel in Alphen, dat we in het Operationeel Team bekeken via LCMS, liet aan duidelijkheid niets te wensen over."



Siske Klaassens van de Veiligheidsregio Groningen ervaart als Leider CoPi ook betere ondersteuning door de sectie informatiemanagement, dankzij meer beschikbare informatie en een beter verloop van het proces. Goed nadenken over welke partijen een plek moeten hebben in het CoPi in de acute fase vindt hij wel een aandachtspunt, om te voorkomen dat een crisisteam een Poolse Landdag wordt. "Een andere kanttekening is dat we aandacht moeten houden voor de betekenis van informatie. In het groeiende partnerlandschap van crisisbeheersing heeft elke dienst zijn eigen taal. Daardoor kan gemakkelijk begripsverwarring ontstaan. Wat bedoelen we bijvoorbeeld precies met 'oostenwind' of 'assistentie'? Informatiedeling betekent ook dat we één taal met elkaar moeten spreken."

Gewenning bij Nationale Politie

Die inhoudelijke aspecten van netcentrische informatiedeling vormen tevens de rode draad in een paneldiscussie en aansluitend debat met de zaal. In vier korte pitches maken vertegenwoordigers van crisispartners duidelijk hoe netcentrisch werken in hun organisaties gestalte krijgt.

Sander van der Hulle van de Nationale Politie ziet als opgave dat de politie na de fusie van 25 autonome regio's tot één landelijk korps intern ook netcentrisch gaat werken, zodat de diverse korpsonderdelen beter informatie kunnen delen. Delen van informatie met partners vraagt sowieso gewenning in een organisatie die vanwege vertrouwelijkheid en opsporingsbelang altijd erg terughoudend is geweest met informatiedeling. Wat kan wel naar de partners en wat niet? Een kwestie van overleg.



Witte kolom

Bij de witte kolom speelt het thema van vertrouwelijkheid ook, blijkt uit de inbreng van Bart Goldsteen van GHOR IJsselland.



Informatie vanuit zorginstellingen gaat namelijk al snel over slachtoffers. En wat mag je dan delen en wat niet?

Hierover zijn overigens duidelijke afspraken gemaakt op landelijk niveau. De GHOR-wereld is volgens Goldsteen een complexe wereld qua informatiestromen. Want het is een netwerkorganisatie met heel veel autonome partners die allemaal verantwoordelijk zijn voor hun eigen informatiemanagement. Ook de GHOR plukt de vruchten van netcentrische informatiedeling. Casus: het treinongeval in Dalfts in februari dit jaar. Door snelle info vanuit het CoPI dat het aantal gewonden zeer beperkt was, konden de in staat van alarm verkerende ziekenhuizen al heel snel weer afschalen.

Gasunie

Vanuit het noorden des lands belicht Ernest Wiersma van de NV Nederlandse Gasunie de samenwerking en informatiedeling met het partnernetwerk. Hij breekt een lans voor het aansluiten van zoveel mogelijk relevante vitale partners, vanuit het belang van continuïteit van de samenleving. Gasunie heeft het netcentrisch werken al omarmd, maar moest opstarten vanaf nul. “Onze centrale les: als je als organisatie zelf geen verstand hebt van netcentrisch crisismanagement, betrek dan andere partijen bij je proces die die kennis en kunde wel hebben. In ons geval hebben we heel veel ondersteuning gehad van de Veiligheidsregio Groningen.” Gasunie heeft inmiddels een grote crisisoefening gedraaid met netcentrische informatiedeling. Het [evaluatie rapport 'pilot Netcentrisch Werken Gasunie'](#) wordt tijdens de plug-in door Wiersma aangeboden aan dagvoorzitter Jos Stierhout en is inmiddels online beschikbaar.



Houd oog voor de nuance

Een waarschuwend geluid uit de Rijkswaterstaatkolom. Crisiscoördinator Michiel Kramer ziet de meerwaarde van netcentrische informatiedeling in een partnernetwerk waarin steeds meer partijen volgens de systematiek gaan werken. “Rijkswaterstaat heeft de ambitie om in oktober 2017 operationeel netcentrisch te werken via LCMS. Maar ik zie ook een risico, namelijk dat de nuance verloren gaat als zoveel partijen real-time al hun informatie online zetten.

Het is essentieel dat partijen duiding geven aan hun informatie en dat zij bij netcentrische uitwisseling rekening houden met de belevingswereld van de andere partners. Benut de koude fase voor overleg over de kaders.”



Wetenschappelijke reflectie

Dat is ook de essentie van de wetenschappelijke reflectie door onderzoeker Jeroen Wolbers van de VU Amsterdam. Hij promoveerde in mei op zijn proefschrift 'Drawing the line' over multidisciplinaire samenwerking bij crisismanagement. Effectieve informatiedeling is daarbij volgens Wolbers een cruciale randvoorwaarde, maar het vraagt van alle partijen wel een verdiepingsslag in de organisatie van hun informatieproces. Wolbers: “Bij netcentrische informatiedeling ontkomen we niet aan intermenselijke afstemmingsmomenten om die informatie betekenis te geven. De netcentrische werkwijze is geen warenhuis vol informatie waar iedereen uit kan putten, maar een gezamenlijk platform waar over de inhoud van de informatie onderhandeld moet worden.”



De hoofdconclusie van de bijeenkomst is dat de echte winst van netcentrisch crisismanagement moet worden geboekt in het realiseren van multidisciplinaire samenwerking in de vorm van teamsamenwerking, informatiedeling en het begrijpen van elkaar. Het programma Netcentrisch Werken is zich daarnaast terdege bewust van het belang van heldere afsprakenkaders om die samenwerking tot stand te laten komen. Om de functionele en vitale partners houvast te bieden bij hun vraagstukken van aansluiting op de crisisorganisatie van de overheid, heeft het IFV een [factsheet opgesteld en 'aansluitprofielen'](#) ontwikkeld. Routewijzers voor vitale bedrijven en instanties die het belang zien van netcentrische informatiedeling, zodat zij de juiste stappen kunnen zetten om succesvol aansluiting te vinden bij het groeiende netwerk van crisismanagement.