

Sfeerverslag Resilience Conference – Jan Willem van Aalst

De Veiligheidsregio Kennemerland (VRK) heeft te maken met grote aantallen mensen die tijdelijk in de regio verblijven (Schiphol) danwel dichtbij gevaarlijke objecten wonen (Tata Steel, Schiphol). De VRK is actief betrokken bij Europees onderzoek over weerbaarheid en zelfredzaamheid van burgers en bedrijven, oftewel *resilience*. Op 30 en 31 oktober en 1 november was de VRK de gastheer voor het Internationale Miracle congres over resilience. Zo'n 300 deelnemers uit Nederland, de EU en de Verenigde Staten discussieerden mee.

Het Europese Miracle initiatief beoogt een internationaal netwerk van expertise en ervaring op het gebied van veerkracht, weerbaarheid en zelfredzaamheid te stimuleren. De conferentie was opgezet volgens een bekende indeling van 'crisis responders': (1) de hulpdiensten; (2) de vitale partners en overheid; (3) de burgers en bedrijven zelf. De eerste dag, woensdag 30 oktober in Madurodam (Den Haag), legde de nadruk op de hulpdiensten. Al vanaf de eerste presentatie werd duidelijk dat '*resilience*' vooral gaat om zelforganiserende netwerken van de betrokkenen, die op een geheel nieuwe wijze onderling afstemmen en informatie delen. De hulpdiensten beginnen de kracht daarvan te zien en zoeken naar manieren om die kracht beter te gebruiken. Een goed voorbeeld was de zoektocht naar de vermiste broertjes uit Zeist. Een heel netwerk van burgers was uiteindelijk actief aan het zoeken, met veel social media aandacht. Dit is voor de hulpdiensten een nieuw fenomeen en dus wennen. Ook de burgerhulp na de grote brand in Leeuwarden werd genoemd als goed voorbeeld van de veerkracht en sociale cohesie in de samenleving.

De tweede dag, donderdag 31 oktober, stond in het teken van de vitale partners, inclusief een bezoek aan Tata Steel en aan een hangar op Schiphol. Regionaal commandant en VRK directeur Frans Schippers begon met een stukje geschiedenis van de Haarlemmermeer. Met name de inpoldering daarvan was een goed voorbeeld van "*Creative commons*" in 1620, en vormt de oorsprong van de moderne term 'polderen'. De VRK voert zo'n 4x per jaar gesprekken met vitale partners zoals Schiphol en Tata Steel over resilience in brede zin. De hechtere interactie met burgers en bedrijven is voor veel brandweermensen een cultuurverandering. Tegelijkertijd groeit de noodzaak hiertoe, door de schaalvergroting van de regio's (eerst 450+, nu 25, straks 10) en door het besef dat 'veiligheid' niet meer te meten is aan de hand van het aantal gebluste branden. Het begrip 'veiligheid' heeft een nieuwe definitie nodig. Nederland wordt voller, inclusief meer gevaarlijke bedrijven, tunnels, enz. Veiligheid hangt volgens Frans dan ook steeds meer af van een goed gedeelde informatiepositie vooraf en een effectieve communicatie daarover.

Simon Stenneberg van de VRK gaf een introductie van enkele belangrijke *vital partners*, en stelde daarbij dat de first responders in de praktijk vaak niet de hulpverleners zijn, maar juist die vitale partners! Pas daarna komen de hulpverleners, en daarna de burgers. Voor de paneldiscussie waren aanwezig Maaïke Bok van Liander (elektriciteitsvoorziening), Henri van der Weijden van de Port of Amsterdam (een havengebied met veel zware industrie) en Theo Kramer van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M). Maaïke Bok herinnerde het publiek er aan dat we zó gewend zijn als de beschikbaarheid van stroomvoorziening, dat we niet voorbereid zijn op stroomuitval. Hoe langer de uitval duurt, hoe meer keteneffecten in de maatschappelijke verstoringen optreden. Maaïke onderschrijft het belang van slim informatie delen met hulpdiensten en denkt daarbij concreet aan de '*power-fallout*' gebieden per schakelstation en overige relevante adressen. Haar relaas maakte aardig wat reacties in de zaal los. Zo stelde Paula Scalingi (San Francisco Bay Area, V.S.) dat er tijdens crises weinig besef van onderlinge afhankelijkheid is. Lokale overheden eisen snel herstel, terwijl andere zaken soms eerst moeten. Bernard Groot (GHOR) voegde daaraan toe dat data op zich niets zeggen, het gaat om de betekenisgeving die nodig is om de juiste prioriteiten te stellen. Frank Wilson (Schotland) stelde de zelfredzaamheid-vraag: "Wat kun je zelf regelen bij stroomuitval? Elke burger en elk bedrijf behoort zich die vraag vooraf te stellen." Dit werd beaamd door het publiek.

Ook de 'grenzen' tussen wat burgers, hulpdiensten en *vital partners* kunnen, werden onderzocht. Henri (Port of Amsterdam) betoogde dat het havenbedrijf weinig méér kan doen buiten de eigen business continuity. Veel ligt toch bij het bevoegd gezag. Frans Schippers bracht in dat ook de hulpdiensten niet onbeperkt zijn in wat ze kunnen. Rookmelder campagnes zijn mooi, maar de verwachtingen over hulpdiensten zijn nu bij veel burgers en bedrijven te hoog gespannen. Business continuity en Society continuity is dus niet een taak voor één partij, maar kan alleen samen. Peter Glerum vertaalde dit wederom naar de noodzaak voor cultuurverandering. We zijn een '*high reliability*' society geworden. Er gaat zoveel goed, dat als het echt fout gaat we niet meer weten wat te doen. Bovendien worden grote fouten haast niet meer geaccepteerd. De sprekers constateerden dat er weinig urgentiegevoel is om jezelf goed voor te bereiden op calamiteiten. Wie heeft er nog reserve water in huis voor het geval de watervoorziening uitvalt? Tijdens een crisis worden we creatief en allerm minst hulpeloos, maar vooraf is er geen '*urgency*'. Carmelo DiMauro uit Italië voegde daar glimlachend aan toe dat we in het stenen tijdperk weerbaarder waren dan vandaag de dag.

Na de lunch mochten de deelnemers genieten van een rondleiding op het terrein van Tata Steel. Met de vele woonkernen (Heemskerk, Wijk aan Zee, Beverwijk, Velsen, IJmuiden) dicht er tegenaan vormt dit een groot risicogebied, en alle industriële processen moeten dus goed op orde zijn. Veiligheid en gezondheid vormen daarom de topprioriteit voor Tata Steel; ze zijn bovendien de basis voor de verdere optimalisatie van de productieketen. Naast het kennismanagement over de *assets* (installaties e.d.) doet steeds meer het *scenario-deken* zijn intrede. Je kunt het terrein op je duimpje kennen, maar wat zal er gebeuren bij scenario "x" of "y"? Tata noemt dat *emergency preparedness*. Tata kan en doet dat niet alleen. In een recent opgezette samenwerking met de VRK, getiteld "Slim verbinden" is gekeken naar een gezamenlijk rekenmodel voor *Gas Diffusion* en de optimalisatie van de tijd die nodig is voor het alarmeren van de hulpdiensten én de burgers, met als resultaat een reductie van de benodigde tijd met meer dan 50%. Winst begint dus met het maken van afspraken vóóraf. De samenwerkingsvorm is: eerst samen praten, dan samen spelen, dan samen testen, en dan in productie en beheer. In dit geval vervulde Studio Veiligheid de rol van neutrale facilitator om de genoemde stappen te doorlopen.

In de avond mocht het publiek een oefening bijwonen op Schiphol-Oost. Eén van de hangars werd ter beschikking gesteld als demo- en dinerruimte. De oefening was gekoppeld aan de VRK deelname in het Europese *Disaster research* project, waarin nieuwe manieren van informatie uitwisseling voor een gedeeld beeld worden onderzocht. Daar horen oefeningen bij. Beleid moet namelijk altijd getoetst kunnen worden aan de praktijk, zo betoogde Mario Schoonderwoerd, die het publiek meenam in de veel gehanteerde afstemmings- en regievormen tijdens crises: *gold* (strategisch, BT), *silver* (tactisch, OT) en *bronze* (operationeel). Rob Peters, CIO Kennemerland, vatte een aantal lessen van de recente Turkish Airlines "Poldercrash" samen: (1) een grote behoefte aan een gedeeld beeld; (2) overkill managen; (3) de behoefte aan slimme informatiemangers op alle regieniveaus; (4) sneller beheerst kunnen afschalen. De "informatie" wordt steeds vaker gevraagd als plaatje of symbool in plaats van tekst. Dus het slim gebruik van kaartmateriaal wordt steeds belangrijker, maar dan wel *actueel*, *relevant*, en *interpreteerbaar*. De verrassing van de avond was wel dat toen de bus met geredde 'slachtoffers' naar binnen werd gereden, Sinterklaas daar ook tussen bleek te zitten.

De derde dag stond in het teken van de dynamiek in de samenwerking tussen de burgers, hulpdiensten en *vital partners*, en dan vooral vanuit het oogpunt van de burger, of misschien beter, de mens. Na het welkomstwoord van burgemeester Weterings van Haarlemmermeer, betoogde Paula Scalingi dat de rigide procedure-gerichtheid van veel overheden een groot obstakel is. Je niet buiten je taakgebied durven wagen remt het creatieve proces, aldus Paula. Voor iedereen geldt dat als zij geen belang zien voor hun participatie, ze niet zullen meebouwen aan een resilience

(weerbaarheid) netwerk. Tegelijkertijd gaf Paula ook toe dat het degelijk opzetten van weerbaarheid niet zonder financiële steun van met name de overheid kan. Filosoof Barry van 't Padje benadrukte de menskant nog wat fundamenteler: energie komt uit ideeën waar je in gelooft. De overheid moet dan ook transformeren naar een 'pragmatisch, dienstbare overheid'. Vergeet de formele "indek" communicatie; mandateer professionals om de echt relevante feiten te communiceren. Bovendien benadrukte Barry het belang van het vertellen van succesverhalen. Dat inspireert om Resilience nog krachtiger vorm te geven.

Carmelo di Mauro uit Italië deelde een flink aantal ervaringen met do's en don'ts rondom resilience, puur op praktische ervaring. Hij definieert Resilience als de mate waarin een risico-absorberend systeem de capaciteit heeft om met stress om te gaan. Hij stelde daarna de retorische vraag: "Kan vertrouwen gereguleerd worden door regelgeving?" Mauro propageerde een participatieve benadering, een term die sinds kort in Nederland ook in zwang is. Ook is van belang om niet te focussen op conflicterende doelen tussen publieke en private organisaties, maar meer op onderling vertrouwen en gedeeld belang. Dat begint bij het elkaar leren kennen en samen experimenteren en innoveren.

Vervolgens was het de beurt aan Ed Parsons van Google Crisis Response (een non-profit tak van Google) om zijn ervaringen met Hurricane Sandy (New York) te delen en daarmee de meerwaarde te illustreren van het snel beschikbaar maken van actuele, relevante en geloofwaardige kaartlagen voor een breed publiek. Ook voor deze conferentie was zo'n beeld voorbereid, maar de internet verbinding in de zaal bleek te zwak om dit effectief te demonstreren. Dit illustreerde dat hoewel ideeën leidend zijn, de technologische voorwaarden niet veronachtzaamd mogen worden. En zo kwam tijdens de conferentie het hele spectrum van governance, visie, processen, informatie, technologie, cultuur en communicatie aan bod.

Tot het volgende event,