

Veiligheidsregio

HOLLANDS MIDDEN

Samen sterk voor meer veiligheid!

Ervaringen met netcentrisch werken tijdens drie (mini)crisis in Alphen aan den Rijn

Plug-in sessie Netcentrisch Werken
15 september 2016

Hans Zuidijk
Operationeel Leider



In de Veiligheidsregio Hollands Midden werken gemeenten, GHOR, brandweer, politie en andere partners samen aan de rampenbestrijding en crisisbeheersing in Hollands Midden.

Drie (mini)crises

Explosie Argoflat Alphen aan den Rijn, 6 december 2010

- 1 dode, 4 licht gewonden
- 84 woningen ontruimd
- Grip 2

Schietincident Ridderhof Alphen aan den Rijn, 9 april 2011

- 6+1 doden
- 16 zwaar gewonden
- Grip 3

Kraandrama Hoofdstraat Alphen aan den Rijn, 3 augustus 2015

- 0 doden, 0 gewonden
- Grip 3

5 jaar informatiemanagement

- Van kladpapier via tekstuitwisseling naar actueel gedeeld beeld
- Discussie over faciliteiten is voorbij; nu (goede) discussie over werkprocessen
- ‘Gedeeld beeld’ is een begrip geworden
- Operationeel Leider is ontzorgd ten aanzien van informatieverzameling en –ordening
- Wow: publieksinformatie integreren in LCMS
- Positief neveneffect voor verslaglegging en -evaluatie

Ervaringen

- Introduceer en ontwikkel werkprocessen informatiemanagement in nauwe samenhang met werkprocessen leiding en coördinatie
- Bij crises 'die met een knal beginnen' heeft sectie IM in het eerste uur achterstand op informatieverstrekking vanuit de kolommen
- Situaties met dreiging zijn het lastigste te managen; informatiemanagement heeft op die momenten een bescheiden rol
- Telefonisch contact om informatie te duiden blijft noodzakelijk

Citaat

Het contact tussen beleidsteam en het (regionaal) operationeel team is zo essentieel, dat kun je niet intensief genoeg doen. Wij hebben in Alphen aan den Rijn de ervaring opgedaan dat de voorzitter van het operationeel team rechtstreeks met mij contact zocht met vragen als: *‘Waarom doen jullie dit? Waarom doen jullie dat? Hoe zit dat nou eigenlijk?’* In protocollen / richtlijnen past dat helemaal niet, om dat rechtstreekse contact te hebben. Ik heb de overtuiging en ook de ervaring dat rechtstreeks contact juist heel belangrijk is. Even zeggen: *‘We hebben dait of dat gedaan en je ziet de besluiten op je beeldschermje en we hebben het er direct over.’* Als we dan niet deden, dan was het niet goed hebben we gemerkt. Hans Zuidijk, de tweede man van de Veiligheidsregio en voorzitter van het operationeel team belde mij en zei: *‘Nou Bas, ik mis wat dingen, ik zie wat jullie doen, maar ik begrijp het niet helemaal. Hoe zit dat nou?’* Het belang van een dergelijke korte lijn mag niet onderschat worden. De voorzitters van beleidsteam en het operationeel team moeten informeel contact met elkaar hebben.

Citaat uit: *‘Drie minuten, een persoonlijk relaas over het schietdrama in Alphen aan den Rijn’*, geschreven door Bas Eenhoorn

Waar moeten we mee aan de slag?

- Ontwikkelen actie-intelligentie binnen sectie informatiemanagement
- Hoe schrijf je zodanig dat informatie voor enerlei uitleg vatbaar is
- Nadenken over informele informatiestromen naast in LCMS gedeelde informatie (bellen, SMS, WhatsApp)