

# Handboek Informatiemanagement Crisisbeheersing

Versie 2.1. Februari 2020



Instituut Fysieke Veiligheid  
Postbus 7010  
6801 HA Arnhem  
Kemperbergerweg 783, Arnhem  
www.ifv.nl  
info@ifv.nl  
026 355 24 00

#### **Colofon**

Opdrachtgever: Portefeuillehouder informatievoorziening van het Dagelijks Bestuur van het Veiligheidsberaad

Contactpersoon: Voorzitter van de regiegroep Netcentrisch Werken, mw. H. Raasing

Titel: Handboek Informatiemanagement Crisisbeheersing

Datum: 30 november 2016

Status: Definitief

Versie: 2.1. (In februari 2020 is hoofdstuk 4 van het handboek met akkoord netwerk NCW geactualiseerd)

Auteurs: Netwerk Netcentrisch Werken

Eindverantwoordelijk: Regiegroep Netcentrisch Werken

Dit handboek is vastgesteld door de regiegroep Netcentrisch Werken van het Veiligheidsberaad. Dit handboek is tot stand gekomen door een samenwerking tussen de veiligheidsregio's in Nederland en het NCC en LOCC, ondersteund door het Instituut Fysieke Veiligheid.

De samenstellers hebben de grootst mogelijke zorg aan de inhoud van deze uitgave besteed. Aan de inhoud kunnen echter geen rechten worden ontleend en de samenstellers aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid die zou kunnen voortvloeien uit de inhoud van deze uitgave.

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan, mits met bronvermelding.

# Voorwoord

Dit handboek is een naslagwerk, en dus geen toetsingskader, voor iedereen die de opleiding informatiemanager heeft gevolgd en bekend is met het proces informatiemanagement, het netcentrische gedachtegoed en de bijbehorende werkwijze. Dit handboek beoogt een landelijk uniform praktisch hulpmiddel te zijn bij het uitvoeren van taken op het gebied van informatiemanagement. Dit maakt het mogelijk om informatiefunctionarissen tussen regio's uit te wisselen en elkaar op deze manier bijstand te verlenen. Een ander voordeel van het handboek is het vastleggen en delen van kennis en ervaring. Dit, om te voorkomen dat iedereen zijn eigen wiel moet uitvinden en om nieuw personeel snel op weg te kunnen helpen.

Dit handboek is een levend document. De netcentrische werkwijze is dynamisch en past zich aan veranderende omstandigheden aan. Een regelmatige actualisering van het handboek is daarom noodzakelijk. Het netwerk Netcentrisch Werken is verantwoordelijk voor het beheer van de netcentrische werkwijze en daarmee voor dit handboek. Wij vragen daarom iedereen die opmerkingen, handige tips of nuttige aanvullingen voor dit handboek heeft deze te mailen aan de adviseur Netcentrisch Werken van het IFV, via [netcentrischwerken@ifv.nl](mailto:netcentrischwerken@ifv.nl).

Dit handboek is opnieuw vastgesteld door de regiegroep Netcentrisch Werken op 30 november 2016.

# Inhoud

	<b>Introductie</b>	<b>6</b>
<b>1</b>	<b>Kern van het handboek: kerntaken van de informatiefunctionarissen</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Netcentrische werkwijze</b>	<b>9</b>
2.1	Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing	9
2.2	Wettelijke eisen aan operationeel Informatiemanagement	10
2.3	Informatiemanagementproces	10
2.4	Informatiemanagement en LCMS	12
2.5	Informatiefunctionarissen	12
<b>3</b>	<b>Landelijke werkafspraken</b>	<b>13</b>
3.1	Coördinerende afspraken over het gebruik van LCMS	13
3.2	Werkafspraken LCMS tekst	13
3.3	Opstellen en actualiseren plot	14
3.4	Presenteren situatiebeeld	15
3.5	Aflossen en overdragen bij langdurige inzet	15
3.6	Ketenpartners / crisispartners en het informatieproces	16
<b>4.</b>	<b>Netcentrisch blijven werken bij verstoringen</b>	<b>18</b>
4.7.2.	Algemene afspraken	19
4.7.3.	Scenario's	20
4.7.4.	Overzicht fallback mogelijkheden	22
4.7.5.	LCMS Plot (scenario 2 t/m 4)	23
	<b>Werkprocessen</b>	<b>24</b>
<b>5.</b>	<b>Werkprocessen in de Meldkamer</b>	<b>25</b>
3.7	Calamiteitencoördinator	25
3.8	Centralist brandweer, politie en ambulance	26
<b>6.</b>	<b>Werkprocessen in het CoPI</b>	<b>27</b>
6.7.	Leider CoPI	27
6.8.	Informatiemanager CoPI	28
6.9.	Plotter CoPI	30
<b>7.</b>	<b>Werkprocessen in het ROT</b>	<b>31</b>
7.7.	Operationeel leider ROT (OL-ROT)	31
7.8.	Informatiemanager ROT (IM-ROT)	32
7.9.	Informatiecoördinator ROT (IC-ROT)	33
7.10.	Plotter ROT	34
7.11.	Verslaglegger	35
<b>8.</b>	<b>Werkprocessen in de secties ROT</b>	<b>36</b>
8.7.	Algemeen commandant (AC) sectie	36
8.8.	Hoofdinformatie (HIN) sectie	37

<b>9.</b>	<b>Werkprocessen in het BT</b>	<b>38</b>
9.7.	Voorzitter beleidsteam	38
9.8.	Informatiecoördinator GBT / RBT	38
9.9.	Verslaglegger BT	39
	<b>Bijlagen</b>	<b>40</b>
<b>10.</b>	<b>Taken en vaardigheden van de informatiemanager</b>	<b>41</b>
10.7.	Informatie verwerven en analyseren	41
10.8.	Informatie delen	41
10.9.	Regie voeren over het informatieproces	42
10.10.	Coördineren van het informatienetwerk	42
10.11.	Afstemmen en adviseren	42
<b>11.</b>	<b>Inter- en bovenregionale samenwerking</b>	<b>44</b>
11.7.	Interdepartementale samenwerking	44
11.8.	Bovenregionale samenwerking	44
11.9.	Interregionale samenwerking	45
<b>12.</b>	<b>Prognose en scenario's gebruik en verschillen</b>	<b>48</b>
12.7.	Prognose van de situatie	48
12.8.	Scenario analyse van de situatie	48
<b>13.</b>	<b>Good Practices uit de regio's</b>	<b>50</b>
13.7.	"Good practices" voor Informatiemanager CoPI uit diverse regio's	50
13.8.	"Good practices" voor een extra functionaris in sectie informatie in het ROT	51

# Introductie

## Leeswijzer

Het handboek begint met een inleidend hoofdstuk over Netcentrisch Werken en informatiemanagement. Hoofdstuk 4 gaat over werkafspraken die in de loop van het jaar zijn gemaakt. Het bleek handig om bepaalde onderdelen van de werkwijzen als afspraken vast te leggen. In de hoofdstukken 5 t/m 9 wordt per team de werkwijze beschreven, gerelateerd aan het informatiemanagementproces, voor diverse functionarissen. Het handboek eindigt met een aantal bijlagen, waarin onder andere 'good practices' van een aantal regio's worden beschreven.

## Andere documenten

Hieronder staan een aantal referenties naar documenten. Deze documenten bevatten informatie die in dit handboek niet herhaald worden, maar dienen wel als basis voor de inhoud van dit handboek.

Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing versie 2015, waarin gedachtegoed en werkwijze worden toegelicht: <http://www.ifv.nl/adviesennovatie/Documents/20150706-IFV-Referentiekader-Netcentrische-Crisisbeheersing-v2.0.pdf>

Groei-model Netcentrisch Werken, waarin het gedachtegoed Netcentrisch Werken wordt toegelicht: <http://www.ifv.nl/kennisplein/netcentrisch-werken/publicaties/factsheet-groei-model>

Voor de functies van Calamiteitencoördinator Meldkamer en Informatiemanager CoPI, ROT zijn kwalificatieprofielen opgesteld. Zie hieronder de links naar de meest actuele versies (augustus 2013):

### Calamiteitencoördinator

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/richtlijnen/2009/09/17/a-calamiteitencoördinator-meldkamer.html>

### CoPI

<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/richtlijnen/2009/09/17/c-informatiemanager-commando-plaats-incident/supplementcfunctieinformatiemanagercommandoplaatsincident.pdf>

### ROT

[www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/richtlijnen/2009/09/17/d-informatiemanager-regionaal-operationeel-team/supplementdfunctieinformatiemanagerregionaaloperationeelteam.pdf](http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/richtlijnen/2009/09/17/d-informatiemanager-regionaal-operationeel-team/supplementdfunctieinformatiemanagerregionaaloperationeelteam.pdf)

# 1 Kern van het handboek: kerntaken van de informatiefunctionarissen

In de tabel hieronder staat een samenvatting welke informatiefunctionarissen in de regio worden ingezet en wat hun kerntaken zijn. De hoofdstukken 5, 6, 7, 8 en 9 geven een uitgebreidere beschrijving van de kerntaken en de samenhang met andere functionarissen op het gebied van informatiemanagement.

Crisisteam	Informatiefunctionaris	Kerntaak
Meldkamer	Calamiteitencoördinator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen situatiebeeld bij aanvang van het incident (startbeeld)</li> <li>- Bijhouden eigen beeld</li> <li>- Monitoren situatiebeeld</li> <li>- Monitoren landelijk beeld</li> </ul>
	Informatiemanager CoPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen en actualiseren eigen beeld CoPI</li> <li>- Regie voeren over totaalbeeld in GRIP 1</li> <li>- Optioneel: presenteren situatiebeeld indien de situatie dit mogelijk maakt</li> <li>- Monitoren situatiebeeld vanaf GRIP 2</li> <li>- Adviseren leider CoPI</li> <li>- Bewaakt de actie- en besluitenlijst van het CoPI</li> </ul>
	Plotter CoPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualiseren lokale geografische informatie in een plot</li> </ul>
ROT	Informatiemanager ROT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regie voeren op totaalbeeld vanaf GRIP 2</li> <li>- Monitoren situatiebeeld en landelijk beeld</li> <li>- Presenteren situatiebeeld</li> <li>- Leiding geven aan sectie informatie</li> <li>- Adviseren operationeel leider</li> <li>- Bewaakt de actie- en besluitenlijst van het ROT</li> </ul>
	Informatiecoördinator ROT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen en actualiseren eigen beeld ROT</li> <li>- Verzamelen en analyseren van informatie</li> <li>- Monitoren informatie van andere teams en partners</li> </ul>
	Plotter ROT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualiseren regionale geografische informatie in een plot</li> </ul>
	Verslaglegger	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notuleren tijdens overleg van het ROT</li> </ul>
Secties	Hoofd Informatie Sectie (HIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen eigen beeld van de sectie</li> <li>- Monitoren situatiebeeld</li> </ul>

Crisisteam	Informatiefunctionaris	Kerntaak
	brandweer-, politie-, geneeskundige-, bevolkingszorg en ketenpartners	
<b>BT/RBT</b>	Informatiecoördinator GBT/RBT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoren situatiebeeld</li> <li>- Bestuurlijke acties en besluiten delen</li> </ul>
	(liaison) Operationeel leider	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien aanwezig anders door IC GBT/RBT:</li> <li>- Presenteren van een samenvatting van het situatiebeeld bij aanvang van het BT-overleg (t.b.v. beeldvorming)</li> <li>- Benoemen van bestuurlijke knelpunten</li> <li>- Bewaken dat er een duidelijk taakverdeling tussen GBT/RBT (bestuurlijke vraagstukken) en ROT (operationele vraagstukken) blijft bestaan</li> </ul>
	Verslaglegger	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notuleren tijdens overleg van het GBT/RBT</li> </ul>



# 2 Netcentrische werkwijze

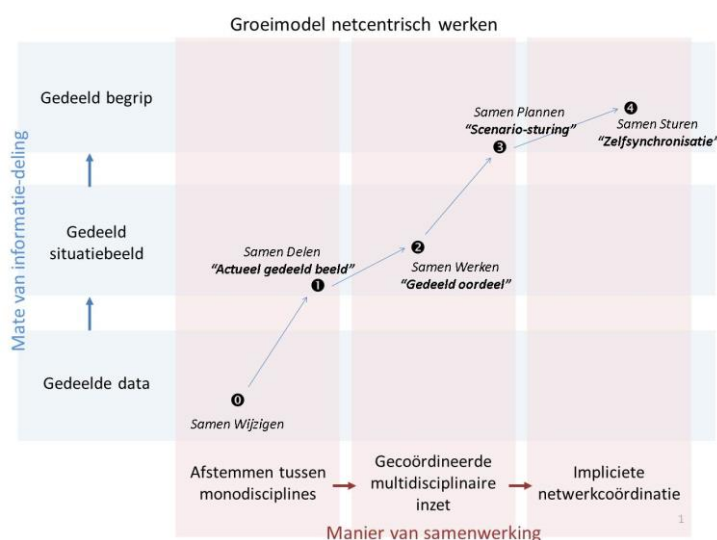
## 2.1 Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing

De netcentrische werkwijze is vastgelegd in het Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing 2015. Dit referentiekader is vastgesteld door de regiegroep Netcentrisch Werken.

Netcentrisch Werken is met name een ondersteuning voor een multidisciplinaire manier van samenwerking, waarbij diverse partners kunnen bijdragen aan het begrip van de situatie, maar ook aan het gecoördineerd optreden. De mate waarin informatie gedeeld kan worden en de impact die dit heeft op de manier van samenwerken bepaalt wat haalbaar is in de samenwerking.

Binnen de theorie van Netcentrisch Werken worden vijf niveaus in het Groeimodel Netcentrisch Werken onderscheiden:

1. Samen Wijzigen: informatie wordt via situatierapportages gedeeld.
2. Samen Delen: een goede uitgangspositie – gedeeld beeld – om de operatie op te baseren.
3. Samen Werken: alle teams in de keten kennen hun eigen taken, rollen en verantwoordelijkheden en die van anderen waardoor samenwerking – ook op afstand – eenvoudiger op elkaar af te stemmen is.
4. Samen Plannen: alle processen worden op elkaar afgestemd, waardoor de inzet het maximale effect bereikt.
5. Samen Sturen: verregaande vormen van ondersteuning en ervaring maken het mogelijk om op ad-hoc basis een inzet uit te voeren, zonder uitgebreide planning en afspraken vooraf.



Figuur 1. Groeimodel Netcentrisch Werken

De traditionelere manier van informatiedelen (niveau 0, Samen Wijzigen) via situatierapportages kent te veel toevalligheden. Niveau 4 is niet noodzakelijkerwijs een einddoel om optimaal van de netcentrische principes te profiteren. Wel is het belangrijk om

een organisatie in te werken in de eerste drie niveaus om zo op een flexibele manier in een keten te kunnen functioneren.

De werkwijze zoals die is vastgelegd in dit handboek beschrijft de werkwijze die hoort bij niveau 1 **Samen Delen**.

Bij Samen Delen ligt de nadruk op het opstellen en onderhouden van een situatiebeeld, onderdeel van het totaalbeeld, van goede kwaliteit en met name ten behoeve van de beeldvorming. Het situatiebeeld, bestaat uit een minimale vaste set informatie items. Door het gebruik van een situatiebeeld beschikt iedereen binnen de crisisorganisatie, van meldkamer en CoPI naar (G\R)BT, snel over dezelfde basisinformatie van het incident en over de bestrijding ervan (incl. acties en besluiten). De monodisciplinaire organisaties ondersteunen deze verandering en er ontstaat een breed draagvlak (acceptatie) om de werkwijze te gaan veranderen. Trainingen, voor alle ketenpartners, richten zich op de brengplicht (van informatie) en de rolvastheid van de teams en de individuen.

Zoals de brandweer in het kader van brandbestrijding niet zonder blusmiddelen kan, heeft het proces van informatiemanagement ondersteuning nodig van een ICT-systeem, een Landelijk Crisismanagement Systeem. Dit LCMS is echter slechts een middel. De inhoud van het systeem – een actueel en gedeeld totaalbeeld – moet door professionals worden opgebouwd en onderhouden.

## 2.2 Wettelijke eisen aan operationeel Informatiemanagement

Het Besluit veiligheidsregio's<sup>1</sup> stelt eisen aan:

- > De tijdige beschikbaarheid van informatiemanagers ten tijde van crises en rampen. Het Besluit Veiligheidsregio's stelt dat **de informatiemanager binnen 30 minuten in het CoPI** en bij opschaling **in het ROT** eveneens binnen 30 minuten aanwezig moet zijn om te starten met het opstellen van een beeld van het incident. (Artikel 2.3.1)
- > De gegevens worden nadat zij beschikbaar zijn **binnen tien minuten** verwerkt in het eigen beeld en voor zover mogelijk geverifieerd (Artikel 2.4.2). De gegevens worden **langs geautomatiseerde weg beschikbaar** gesteld aan (Artikel 2.4.1):
  - de onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing;
  - andere de bij de ramp of crisis betrokken partijen die deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken en bevoegdheden;
  - onze Minister.

## 2.3 Informatiemanagementproces

Het proces Informatiemanagement is de belangrijkste randvoorwaarde voor het proces Leiding & Coördinatie. Naarmate de benodigde informatie completer en sneller beschikbaar komt, wordt het proces Leiding & Coördinatie veel beter ondersteund. De juiste informatie moet in de juiste vorm en op het juiste moment beschikbaar zijn voor degenen die deze nodig hebben.

<sup>1</sup> [http://wetten.overheid.nl/BWBR0027844/geldigheidsdatum\\_04-06-2013](http://wetten.overheid.nl/BWBR0027844/geldigheidsdatum_04-06-2013)

Het gaat hier om het operationele informatiemanagement, d.w.z. het managen van de informatie rond het operationeel optreden. Het gaat niet om informatiemanagement in de brede zin van het woord, zoals informatiestrategie, informatiebeleid en informatieplanning.

*Informatiemanagement is het totaal aan activiteiten om de juiste (operationele) informatie tijdig en in de juiste vorm, aan de juiste personen beschikbaar te stellen.*

Kortom, het verzamelen, analyseren, filteren en doorgeleiden van de informatie die relevant is voor de operationele crisisbeheersing. De netcentrische werkwijze is een concrete toepassing van dergelijke principes van operationeel informatiemanagement.

Voor het operationele informatiemanagement maken we onderscheid in:

- > Het **verwerken van informatie**, onder meer tot gedeelde beelden;
- > Het **veredelen van alle eigen beelden tot een situatiebeeld en het voeren van regie daarop** en op het proces van informatieverwerking;
- > Het **voeren van regie op het totaalbeeld** door de daartoe aangewezen functionarissen afhankelijk van opschaling).

Het verwerken van informatie tot een actueel gedeeld beeld bestaat uit meerdere onderdelen. Voor het inzicht in de onderdelen, de samenhang tussen die onderdelen, de samenhang met de andere randvoorwaardelijke processen en het proces Leiding en Coördinatie maken we in de basis gebruik van de procesbeschrijving zoals die ontwikkeld is binnen de werkplaats IM van Cens2<sup>2</sup>.

Voor het eerste niveau van Samen Delen, zoals deze nader beschreven wordt in dit handboek richten we ons op de onderdelen 'verzamelen en verwerken gegevens' en het 'beschikbaar stellen informatie'. Het analyseren van informatie gebeurt wel tijdens Samen Delen, maar op een basis manier, en nog niet zoals beschreven in het Inrichtingsdocument Informatiemanagement Cens2. Dit zal in een van de volgende niveaus zijn beslag krijgen.

Binnen de netcentrische werkwijze, waarin naast informatie delen ook de samenwerking in het netwerk een belangrijke rol speelt, is er ook sprake van een regieproces. Dit regieproces bewaakt de samenhang en het samenspel van de genetwerkte crisisorganisatie om tot een gezamenlijk actueel gedeeld beeld te komen. De regisseur (CaCo, de informatiemanager van het CoPI of die in het ROT) bewaakt of alle noodzakelijke informatie beschikbaar is, checkt de consistentie en bewaakt het proces van informatie verzamelen, verwerken, valideren, veredelen en verspreiden. Hij houdt in de gaten of de essentie van de informatie, zoals blijkt uit het situatiebeeld, juist en volledig is en ook zo overkomt.

De informatie bevat in ieder geval gegevens over de aard en omvang van het incident, de effecten en de risico's, de prognose en de aanpak, getroffen maatregelen en resultaten daarvan en de knelpunten en besluiten.

Alle functionarissen in de crisisorganisatie zijn verantwoordelijk voor het delen (haal- en brengplicht) van informatie voor een actuele beeldvorming. Informatiefunctionarissen zorgen ervoor dat relevante informatie geregistreerd wordt in het landelijk crisis management systeem (LCMS) en daarmee beschikbaar wordt gesteld aan andere partijen. Hierdoor beschikken alle onderdelen van de hoofdstructuur van de crisisorganisatie gelijktijdig over een zo actueel mogelijk beeld van het incident.

<sup>2</sup> Inrichtingsdocument Informatiemanagement Cens2, werkplaats IM, juni 2012.

## 2.4 Informatiemanagement en LCMS

LCMS is een informatiesysteem, waarmee het informatiemanagementproces wordt ondersteund. Om gebruik te kunnen maken van het systeem is een computer met internetverbinding nodig en een account om in te loggen.

## 2.5 Informatiefunctionarissen

Binnen elk team van de crisisorganisatie zijn informatiefunctionarissen belast met de uitvoering van informatiemanagement. Om te zorgen dat de juiste informatie beschikbaar is, is het noodzakelijk dat elke functionaris in een crisisteam weet welke informatie van belang is om te delen. Dit vergt een bewustzijn van wie welke informatie nodig heeft. Dit vraagt om kennis van de eigen processen en inzicht in de processen van andere disciplines. Daarbij moeten afspraken gemaakt worden over het gebruik van kengetallen en vakjargon. Een eenduidige interpretatie van informatie is van wezenlijk belang. Het is daarom van groot belang dat informatiefunctionarissen worden opgeleid voor hun functie en regelmatig oefenen.

# 3 Landelijke werkafspraken

## 3.1 Coördinerende afspraken over het gebruik van LCMS

Doel is een uniforme werkwijze, ter ondersteuning en bevordering van de interregionale samenwerking. Daarom zijn hieronder gezamenlijke afspraken over het gebruik van het middel LCMS opgenomen.

## 3.2 Werkafspraken LCMS tekst

Voor het delen van informatie wordt gebruik gemaakt van LCMS. Ervaring leert dat het nuttig is om werkafspraken te maken over het schrijven en redigeren in dit informatiesysteem.

**Om een lezer op afstand goed te informeren blijkt het handig om je te houden aan de volgende algemene afspraken ten aanzien van het schrijven in LCMS:**

- > Kies een overzichtelijke indeling op hoofdlijnen.
- > Schrijf kort en bondig en gebruik bullets.
- > Zet de meest actuele informatie bovenaan.
- > Schrijf in duidelijke zinnen, 1 boodschap per zin.
- > Start met de kern, val met de deur in huis.
- > Gebruik zakelijke en exacte beschrijvingen.
- > Vermijd dubbele ontkenningen en bijzinnen.
- > Wees niet te bang om verouderde informatie te verwijderen, alle informatie is terug te vinden in de journaalfunctie.
- > Verwijder tijdmarkeringen (automatische “time stamps”) als die niet (meer) relevant zijn.
- > Maak gebruik van de velden in LCMS.
- > Voor de velden slachtoffers en actie- en besluitlijst kunnen landelijk gestandaardiseerde tabellen gebruikt worden.
- > Informatie die multidisciplinair van belang is, moet worden ontsloten in de tabbladen MK, CoPI of ROT of BT.
- > Informatie die vooral monodisciplinair van belang is, moet worden ontsloten in de tabbladen Brandweezorg, Politiezorg, Bevolkingszorg of Geneeskundige zorg.
- > In het veld samenvatting / algemeen van elk mono tabblad wordt door de betreffende HIN die informatie vermeld die vanuit dat proces multidisciplinair van belang is.
- > De regievoerende informatiemanager is verantwoordelijk voor de samenstelling van het tabblad Situatie.
- > De eigenaar van informatie (die deze in LCMS heeft ingevoerd) dient continu te beoordelen of deze gedurende het verloop van een incident nog relevant is voor het actuele multidisciplinaire beeld, en verouderde informatie tijdig te verwijderen. De regievoerende informatiemanager ziet toe op het gehele informatieproces.
- > Op het moment dat de regievoerende informatiemanager gereed is zijn taak te gaan vervullen registreert hij dat in LCMS.
- > Maak relevante planvorming of beeldmateriaal (foto's) door plaatsing onder de kop “informatie” in LCMS beschikbaar voor derden. Vermeldt in relevant tabblad een verwijzing hiernaar.
  - Vermeldt van de multidisciplinaire teams het tijdstip van het volgende overleg in LCMS, zodat andere teams hier rekening mee kunnen houden.
  - Bij overnemen van de regie telefonisch contact opnemen met de informatiefunctionaris van wie de regie wordt overgenomen.

- Niet gevalideerde informatie wordt wel genoteerd, en als zodanig benoemd.
- (bv. “08.15 CACO: omstanders geven aan dat asbest vrijkomt (vermoeden)”).
- In LCMS worden geen privacygevoelige of anderszins vertrouwelijke informatie vermeld. Dit betekent dat informatie alleen veralgemeniseerd in LCMS wordt verwerkt (geen namen van slachtoffers/ verdachten, NAW-gegevens etc.). Hetzelfde geldt voor gerubriceerde informatie, zoals bijvoorbeeld vluchtroutes van hoogwaardigheidsbekleders.

### 3.3 Opstellen en actualiseren plot

Voor het opstellen van een geografisch plot is er een landelijk handboek plot vastgesteld. Dit is te vinden op [www.ifv.nl/kennisplein](http://www.ifv.nl/kennisplein).

Het spreekwoord “één plaatje zegt meer dan 1000 woorden” geeft aan waarom naast een tekstbeeld ook een geografisch beeld gewenst is tijdens een incident. Deze behoefte ontstaat omdat men graag een totaalbeeld wil vormen van een incident. Het totaalbeeld bestaat uit een tekstueel beeld en een geografisch beeld.

Het proces informatiemanagement heeft als doel om een actuele overdraagbare representatie van een grootschalig incident te geven, ter ondersteuning van het proces leiding en coördinatie binnen de hoofdstructuur van crisisbeheersing en rampenbestrijding. Een geografisch beeld maakt integraal onderdeel uit van deze actuele overdraagbare representatie.

Het vormen van dit multidisciplinair geografisch beeld wordt gedaan aan de hand van de monodisciplinaire geografische eigen beelden die opgebouwd zijn uit actuele informatie met een geografische component en het preparatief geografisch beeld.

Bij het inrichten van een geografische informatievoorziening is van groot belang dat de relevante principes worden toegepast. Eén daarvan is het gebruik van de standaarden voor het gebruik van de geo-informatie door de gebruikers en in verschillende GIS-systemen. Voor de visualisatie van het geografisch en het tekstbeeld is een referentiedocument opgesteld ‘Crisismanagementsysteem Visualisatie Principes 2014-01-20’. Voor toekomstige ontwikkelingen van het LCMS geldt dit document als leidraad.

Binnen het plotten kennen we verschillende rollen, namelijk:

- > Monodisciplinaire plotter
- > Multidisciplinaire plotter
- > Regie-voerend plotter

Deze rollen kunnen door één of meerdere functionarissen worden ingevuld, met uitzondering van de regie-voerend plotter dit kan er altijd maar één zijn en dit is afhankelijk van de opschaling.

**Monodisciplinaire plotter** publiceert geografische informatie die past bij een specifiek proces op de daarvoor bestemde kaartlaag.

Een **multidisciplinair plotter** wordt onder meer gevoed door de monodisciplinaire geografische informatie en heeft vervolgens de mogelijkheid om multidisciplinaire informatie toe te voegen aan het beeld. De monodisciplinaire geografische informatie die

multidisciplinair niet relevant is wordt in beginsel niet in de multidisciplinaire kaartlaag gedupliceerd.

De **regie-voerend plotter** is de plotter die de regie-voerend informatiemanager ondersteunt. Deze plotter spreekt waar nodig de overige plotters aan op hun verantwoordelijkheid hun eigen beeld actueel te houden. Het eigen beeld van de regie-voerend plotter dient als geografische component van het situatiebeeld. Bij een GRIP rijk zal het LOCC regie voeren op het landelijke geografische beeld.

### 3.4 Presenteren situatiebeeld

De informatiemanager presenteert het situatiebeeld tijdens het overleg van het crisisteam. Naar aanleiding van ervaringen tijdens oefeningen en inzetten zijn hierbij afspraken gemaakt.

#### Ten aanzien van het presenteren van het situatiebeeld gelden de volgende afspraken:

- > Ter ondersteuning van de presentatie wordt gebruik gemaakt van het plot in LCMS en eventueel ook van fotomateriaal als dat beschikbaar is.
- > Maak met de plotter van te voren afspraken welke beeld(en) gebruikt worden.
- > Zorg dat je weet wat elk geplot symbool betekent, zodat je er een antwoord op hebt indien teamleden er naar vragen.
- > Vermijd tijdens de presentatie het continu zichtbaar zijn sterk wisselende beelden zoals LCMS tekst. Dit leidt af van de presentatie.
- > Maak oogcontact met het team en praat niet alleen tegen een scherm/plot.
- > Presenteer kort en bondig en bevat alleen de relevante nieuwe informatie.
- > Neem 5 minuten voor aanvang van het overleg de tijd om de hoofdpunten op een rijtje te zetten en noteer dit eventueel als geheugensteun (plot kan hierbij ook helpen).
- > Vermeld in de eerste presentatie ook de reden van opschaling.
- > Presenteer de feitelijke situatie, analyses en interpretaties komen vanuit het team aan de orde in de fase oordeels- en besluitvorming.
- > Leg in het overleg de nadruk op wat er ten opzichte van het vorige overleg gewijzigd is.
- > Vermijd in de beeldvorming woorden die een waarde oordeel in zich dragen (zoals heel erg, verschrikkelijk etc.).
- > Vermijd worden die onzekerheid uitstralen zoals: ik denk dat ik nu wel alles gehad heb.
- > Vraag aan het einde om eventuele aanvullingen vanuit het team.
- > Geef het woord hierna terug aan de leider van het team en ga zitten.

### 3.5 Aflossen en overdragen bij langdurige inzet

Bij langdurige inzet (bijv. langer dan 8 uur) moet er nagedacht worden over het aflossen van functionarissen en het overdragen van taken.

#### Ten aanzien van aflossen en overdragen gelden de volgende afspraken:

- > Het hoofd van de sectie informatie (= informatiemanager ROT) is verantwoordelijk voor de aflossing en de overdracht van de multidisciplinaire informatiefunctionarissen.
- > Binnen de sectie worden niet alle functionarissen gelijktijdig afgelost, maar gefaseerd.
- > Als je aflost, log je opnieuw in met je eigen account.
- > Het aflossingsschema wordt in LCMS geplaatst met daarbij een telefoonnummer voor meer informatie.

- > Het eerste half uur en het laatste half uur van een dienstverband zijn bedoeld voor het overnemen en overdragen van taken.
- > Bij de overdracht kan het handig zijn te werken met een overdrachtsdocument. Aandachtspunten hierin kunnen zijn:
  - Beknopte weergave historie incident;
  - Openstaande acties/taken;
  - Sleutelfunctionarissen (contactenlijst);
  - Probleemanalyse en prognose;
  - Benodigde documenten.

### 3.6 Ketenpartners / crisispartners en het informatieproces

We onderscheiden verschillende rollen van crisispartners:

- A. Partners in de primaire kernbezetting van de veiligheidsregio – typisch deel uitmakend van de algemene keten.
- B. Partners met een verantwoordelijkheid of zorgplicht van een systeem, gebied of object – typisch deel uitmakend van een functionele keten.
- C. Partners met specifieke capaciteit, kennis of vaardigheden.
- D. Partners met de wettelijke controlerende of evaluerende bevoegdheid (inspecties). In deze versie van het document wordt deze groep verder nog niet besproken of uitgewerkt.

We maken tevens onderscheid in:

- > landelijke vs. regionale partners;
- > structurele vs. ad-hoc partners.

Eén partner kan verschillende rollen hebben. Defensie kan bijvoorbeeld ondersteunen met capaciteit (rol C). Bij een incident op een vliegbasis heeft Defensie echter de rol van 'verantwoordelijke van een object' (rol B).

Een bij een incident betrokken crisispartner heeft een informatierecht en informatieplicht. Hij heeft het recht op die informatie die nodig is om de activiteiten, inclusief de crisiscommunicatie, af te stemmen met die van de overige partners. Hij heeft zelf ook de plicht om dit soort informatie met de overige partners te delen. Een crisispartner is zelf verantwoordelijkheid voor het eigen beeld van het gebied, systeem, object of de taak waarvoor deze verantwoordelijk is.

Om met een uniforme werkwijze toch mogelijk te maken om crisispartners op een voor hen kosteneffectieve wijze aan te sluiten op de hoofdstructuur van de crisisbeheersing, worden zes aansluitprofielen beschreven. Hoe de partner daadwerkelijk aansluit, wordt door een veiligheidsregio of door één van de landelijke gremia NCC en LOCC bepaald op basis van de rol en het profiel van de partner, het feit of het een landelijke of regionale partner is en of deze structureel aansluit of op ad-hoc basis. De toegang verlening tot het LCMS en het beheer van de accounts van crisispartners is belegd bij de functionele beheerders binnen veiligheidsregio's en de genoemde landelijke gremia.



Titel	Kenschets	Regie op eigen tabblad	Type account LCMS	POC Informatie	POC Coörd.
Kern-partner	Heeft netcentrische informatie-organisatie en onderhoudt actueel eigen beeld	Ja; indien mogelijk import uit netcentrisch eigen beeld	Lees/schrijf	HIN (piket)	AC (piket)
Structurele-partner	Heeft informatie-organisatie en rapporteert periodiek via SitRap	Geen	Lees/schrijf onder regie van VR	HIN	AC
Ad-hoc-partner	Heeft geen voorbereide informatieorganisatie; informatieverantwoordelijkheid wel belegd; heeft selectief toegang tot informatie	Geen	Lees/ aanleveren van informatie buiten LCMS om of via gedetacheerde HIN	Liaison	
Proces-partner	Aansluiting via één van de processen, monodisciplines of multidisciplinaire gremia	Geen	Geen	N.v.t.	
Stand-by-partner	Partner – veelal leverancier van capaciteit of expertise – is stand-by en kan worden verzocht in actie te komen door (bemiddeling van) LOCC	Geen	Mogelijk; in de koude fase zonder toegang tot een specifieke activiteit	HIN	Beslissings-bevoegde

# 4 Netcentrisch blijven werken bij verstoringen

Er is altijd een mogelijkheid dat het systeem LCMS en/of andere ondersteunende systemen en voorzieningen niet beschikbaar zijn. Ook ten tijde van verstoringen in de technische ondersteuning van de netcentrische werkwijze blijft het doel van de werkwijze onveranderd. Het delen van informatie moet doorgaan.

## Uitgangspunt bij verstoringen:

### WE BLIJVEN NETCENTRISCH MET ELKAAR WERKEN!

Netcentrisch werken is een werkwijze die gebruikmaakt van ondersteunende technische hulpmiddelen. Bij uitval van hulpmiddelen zullen daarvoor uitwijkmogelijkheden beschikbaar moeten zijn. Deze zullen situationeel moeten worden gekozen en ingezet. De werkwijze blijft echter staan.

- > **Bij uitval van (delen van) ondersteunende technische hulpmiddelen, blijft de werkwijze overeind staan.**
- > **De werkwijze en het informatieproces blijven doen waar ze verantwoordelijk voor zijn.**
- > **Alleen de wijze van ondersteuning verandert (noodgedwongen).**

Het is daarom belangrijk dat organisaties die netcentrisch werken zich voorbereiden op de mogelijke gevolgen van verstoringen in technische ondersteuning door middel van het opstellen van fallback procedures. Op deze manier wordt de weerbaarheid van organisaties op zich, en het netwerk van samenwerkende partners als geheel, vergroot.

In dit hoofdstuk staat op hoofdlijnen beschreven hoe organisaties ten tijde van verschillende typen verstoringen in de technische ondersteuning netcentrisch kunnen blijven werken binnen en tussen opgeschaalde teams. In hoofdstuk 4.7.1. wordt uitgelegd welke technische functionaliteiten bij verstoringen op een andere manier moeten worden ingevuld om de netcentrische werkwijze in stand te houden. In hoofdstuk 4.7.2. zijn een aantal algemene afspraken betreffende het thema fallback procedures uiteengezet. Vervolgens worden er in hoofdstuk 4.7.3 een aantal scenario's geschetst inclusief aandachtspunten wat betreft het continueren van de netcentrische werkwijze bij uitval van technische ondersteuning. In hoofdstuk 4.7.4. vindt u ten slotte een overzicht met verschillende fallback mogelijkheden.

De informatie in dit hoofdstuk kan door organisaties worden gebruikt om fallback procedures op te stellen en bijhorende afspraken te maken wat betreft dit onderwerp.

## 4.7.1. Vier vormen van ondersteunende techniek

Het proactief delen van informatie door crisispartners, het vormen van een gedeeld situatiebeeld en de regierol voor informatiemangers vormen ook zonder, of door middel van andere ondersteunende technieken/voorzieningen en systemen, de essentie van netcentrisch werken. Vier functionaliteiten zijn belangrijk om in ieder geval te verwerken in fallback procedures. Deze functionaliteiten moeten bij verstoringen in LCMS of andere systemen/voorzieningen anders worden ingevuld. Deze functionaliteiten betreffen:



**Eigen Platform:** er moet een platform worden gecreëerd waarop beelden van een organisatie kunnen worden bijgehouden. Denk hierbij aan een laptop, een tablet, een whiteboard of flipover.



**Verbindingen:** er moeten verbindingsmogelijkheden beschikbaar zijn om beelden te delen binnen en buiten de organisatie.



**Applicatie:** er moet een applicatie zijn waarmee een situatiebeeld kan worden gedeeld.



**Communicatienetwerk:** informatiemangers moeten contact met elkaar kunnen hebben. Enerzijds om beelden te kunnen opstellen, bijstellen en verbeteren. Anderzijds om te kunnen attenderen, alerteren en notificeren binnen het netwerk van samenwerkende partners.

## 4.7.2. Algemene afspraken

### Keuze fallback procedure

In een situatie waarbij informatiedeling met ondersteuning van het systeem LCMS niet mogelijk is, besluit de hoogst leidinggevende binnen het afgekondigde opschalingsniveau gemotiveerd, en op advies van de informatiefunctionaris functionerend op datzelfde niveau, welke fallback procedure zal worden toegepast. Het genomen besluit wordt direct gecommuniceerd naar alle aangesloten en betrokken disciplines en overlegniveaus en vastgelegd in het verslag. Eventueel kan dit ook bij de oproep via de alarmeringscomputer worden gemeld.

- > Maak duidelijke afspraken wie wanneer het besluit neemt over welke fallback procedure zal worden ingezet en hoe dit bekend wordt gemaakt zodat iedereen dit besluit ook kan volgen.

## Als LCMS weer werkt

Als LCMS weer werkt tijdens een incident, en het valt te verwachten dat het incident nog enige tijd duurt, is het verstandig LCMS weer te gaan gebruiken. Hiermee wordt informatie namelijk weer snel en eenduidig tussen alle teams gedeeld. De focus zal dan liggen op het zo spoedig mogelijk invoeren van een eenduidig beeld van de situatie in het systeem. Ook hier bepaalt de hoogst leidinggevende in samenspraak met de informatiefunctionaris of LCMS wel of niet zal worden gebruikt.

> Maak duidelijke afspraken over hoe, en door wie, dit besluit zal worden gecommuniceerd.

## Interoperabiliteit

Naar mate de complexiteit van een incident, het betrokken aantal crisispartners en de scope van het scenario met betrekking tot een verstoring toenemen zal het belang van interoperabiliteit van fallback procedures belangrijk worden om netcentrisch te kunnen blijven werken.

### 4.7.3. Scenario's

#### Scenario 1: operationele omgeving LCMS kan niet worden gebruikt.

Als de operationele omgeving van LCMS uitvalt, moet worden vastgesteld of de oefenomgeving wel functioneert. Als dit het geval is moet het incident verder worden afgehandeld in de oefenomgeving. Wenselijk is om als standaard werkwijze te hanteren dat er regelmatig tijdens het incident het totaalbeeld als Pdf-bestand lokaal wordt weggeschreven. Hiermee wordt voorkomen dat bij uitval van de omgeving alle voorgaande informatie verloren gaat.

Mocht tijdens het incident de operationele omgeving weer goed functioneren, dan wordt niet terug overgestapt op de operationele omgeving, maar wordt het incident verder afgehandeld in de oefenomgeving om verwarring en informatieverlies te voorkomen. Mocht dit het geval zijn, verwijs in de operationele omgeving dan wel expliciet naar deze beslissing om verwarring te voorkomen.

#### Scenario 2: operationele & oefenomgeving LCMS kunnen niet worden gebruikt (dataverkeer en telecom nog wel).

Als én de operationele én oefenomgeving van LCMS niet kunnen worden gebruikt, vindt informatie-uitwisseling plaats via een betrouwbaar systeem dat iedereen kent en tot zijn/haar beschikking heeft. Dit systeem moet ondersteunen bij digitale informatie-uitwisseling waardoor iedereen op hetzelfde moment over beschikbare informatie kan beschikken. Voorbeelden zijn e-mail, google-document, etc. (zie 4.7.4. voor meer mogelijkheden).

De sjablonen die gedurende het incident ingevuld worden, worden verzonden door de betreffende informatiemanagers naar de opgeschaalde LCMS-gebruikers.

#### Aandachtspunten

##### Vooraf:

- > Om te zorgen dat de informatiemanager direct aan de slag kan, ook als LCMS niet operationeel is, wordt er gebruik gemaakt van sjablonen (uitgeprint of digitaal) om informatie te delen tussen de teams. De sjablonen zijn ingericht in overeenstemming met de tabbladen in LCMS. Dit maakt het eenvoudiger voor de informatiemanager om (of degene die ondersteunt) informatie weer in het LCMS te zetten als LCMS weer ingezet wordt. Hierbij is het belangrijk dat sjablonen wel flexibel kunnen worden aangepast naar aanleiding van specifieke knelpunten/commander's intent die voortkomen uit het incident.
- > De ingevulde sjablonen zullen, bij uitval van LCMS, door de informatiemanager moeten worden verstuurd (bijvoorbeeld per mail). Alle informatiemanagers hebben daarom toegang nodig tot een lijst met actuele contactgegevens van LCMS-gebruikers (bijvoorbeeld e-mailadressen). In dit bestand moet onderscheid worden gemaakt tussen verschillende partijen. Uitgangspunt is dat de functionaris die informatie moet versturen op een eenvoudige manier alle LCMS-gebruikers tegelijk kan bereiken ten tijde van een verstoring.

##### Tijdens de verstoring:

- > Nummer de documenten, zowel in de titel als aan het begin van het document. Zorg ook dat alle pagina's genummerd zijn en duidelijk is bij welk document de pagina's horen.
- > Zijn de juiste contactgegevens (bijvoorbeeld e-mailadressen) van de te bereiken informatiemanagers van opgeschaalde teams correct? Bel dit de eerste keer na. Ga ook na of deze contactgegevens gedurende het incident gebruikt kunnen blijven worden.
- > Informatiemanagers controleren het verspreiden van informatie binnen hun team.
- > Zorg dat er een whiteboard of flipover aanwezig is in de ruimte waarop tijdens het overleg, zichtbaar voor iedereen, de laatste informatie beschikbaar is.

### Scenario 3: LCMS kan niet worden gebruikt, internet is niet beschikbaar.

Als het bij scenario 2 gekozen systeem niet (betrouwbaar) werkt dan worden de sjablonen op een andere manier met de informatiemanagers van de opgeschaalde teams gedeeld. Welke manier dit precies is, zal van een aantal zaken afhankelijk zijn, zoals aanwezigheid van een printer en/of fax en de fysieke locatie van andere teams, etc. (zie 3.7.4. voor mogelijkheden).

#### Aandachtspunten

- > Urgente informatie en beslissingen kunnen altijd doorgebeld worden. Maak hierover duidelijke afspraken: wie belt naar wie, wat is de te melden informatie en wat moet men terug melden, aan wie?
- > Zorg dat er een whiteboard of flipover aanwezig is in de ruimte waarop tijdens het overleg, zichtbaar voor iedereen, de laatste informatie beschikbaar is.
- > Zorg voor goede afstemming tussen de informatiemanagers m.b.t. het ontvangen en bevestigen van de ontvangst van de sjablonen.

## Scenario 4: LCMS niet beschikbaar, telecom, dataverkeer en elektriciteit vallen uit (ook C2000 is niet beschikbaar).

Indien er sprake is van GRIP 2 of hoger wordt in overleg met de operationeel leider en op basis van beschikbare capaciteit (denk aan pizzakoeriers, motorrijders) naar mogelijkheden gezocht om ordonnansen in te zetten.

### Aandachtspunten

- > Val indien beschikbaar terug op de nationale noodvoorziening voor communicatie (NCV, het vroegere Nationaal Noodnet).
- > Zoek eventueel samenwerking met zendamateurs.
- > Defensie of KPN (via Brandweer Nederland) kunnen een noodnetwerk aanleggen, maar dat heeft tijd nodig.
- > Overweeg inzet van ordonnansen in (genoemde motorrijders of desnoods lokaal bekende maaltijdbezorgers/taxi chauffeurs).
- > Zorg dat er een whiteboard of flipover aanwezig is in de ruimte waarop tijdens het overleg, zichtbaar voor iedereen, de laatste informatie beschikbaar is.
- > Zorg voor goede afstemming tussen de informatiemangers m.b.t. het ontvangen en bevestigen van de ontvangst van de sjablonen.



## 4.7.4. Overzicht fallback mogelijkheden



In onderstaand overzicht staat beschreven welke mogelijkheden er zijn om de verschillende functionaliteiten (eigen platform; verbindingen; applicaties; communicatienetwerk) in te richten. Het overzicht kan worden gebruikt als hulpmiddel om fallback procedures op te stellen.

### Indien oefenomgeving LCMS wel beschikbaar is:

Gebruik oefenomgeving LCMS

### Indien oefenomgeving en operationele omgeving LCMS niet beschikbaar zijn:

Functionaliteit		Fallback Mogelijkheden	Aandachtspunten
<b><u>Eigen platform</u></b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Word-document</li> <li>o Word pad</li> <li>o Flipover</li> <li>o Whiteboard</li> <li>o Google-document</li> <li>o Office 365 document</li> <li>o ....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beelden voorzien van tijdstip en datum.</li> <li>- Let op paginanummers.</li> <li>- Beelden opslaan (bijvoorbeeld als Pdf-bestand).</li> </ul>
<b><u>Verbindingen</u></b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Telefonie</li> <li>o Internet</li> <li>o C2000</li> <li>o Fax</li> <li>o Netwerk Defensie</li> </ul>	
Om een beeld te vormen en binnen de eigen organisatie te delen en presenteren.			
Om beelden te kunnen delen tussen organisaties.			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satellietverbinding</li> <li>○ 4G</li> <li>○ Dares</li> <li>○ Ordonnans</li> <li>○ ....</li> </ul>	
<b>Applicatie</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Google-document</li> <li>○ Office 365</li> <li>○ document/SharePoint</li> <li>○ Whatsapp</li> <li>○ E-maillijst</li> <li>○ ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kies, waar mogelijk, voor applicaties waarbij meerdere personen in één document kunnen werken.</li> <li>- Maak gebruik van sjablonen in overeenstemming met de tabbladen van LCMS, maar houd het belang van flexibiliteit in het achterhoofd.</li> <li>- Vermeld datum en tijdstip.</li> </ul>
<b>Communicatienetwerk</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ E-maillijst</li> <li>○ Telefonie</li> <li>○ Whatsapp</li> <li>○ Sms</li> <li>○ ....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanneمة: als LCMS niet kan worden gebruikt zullen communicatie en informatiedeling waarschijnlijk, meer dan bij het gebruik van LCMS, met behulp van dezelfde applicaties plaatsvinden. Houd hier rekening mee.</li> </ul>

#### 4.7.5. LCMS Plot (scenario 2 t/m 4)

In de loop van 2020 zal plot vervangen worden. In de huidige versie van Plot is het mogelijk om tijdelijk offline te werken, het is echter niet mogelijk om offline te starten (men kan geen incident kiezen zonder internet)

In de planning van LCMS-plot zal de eerste versie (zomer 2020) geen offline mogelijkheden hebben. Bij de najaars release 2020 zal de module LCMS-Mobiel beschikbaar komen waarmee het mogelijk moet zijn om wel off-line te werken. De exacte specs van Mobiel moeten nog uitgewerkt worden.

(Hoofdstuk 3.7.5. zal dus eind 2020 herschreven moeten worden in lijn met de vernieuwing plot. Aanvullingen vanuit het reviewteam worden hierin meegenomen.)

# Werkprocessen



# 5. Werkprocessen in de Meldkamer

In deze paragraaf worden de werkprocessen beschreven van de calamiteitencoördinator en de centralisten in de meldkamer.

## 3.7 Calamiteitencoördinator

- GRIP 0**
- > Een incident dat naar oordeel van de CaCo multidisciplinaire coördinatie vraagt, kan eventueel alvast aangemaakt worden in LCMS-Tekst. Het criterium hiervoor is 'potentiële GRIP-situatie'. Denk bijvoorbeeld aan een grote brand of openbare ordeverstoring.
  - > De centralisten worden geïnformeerd over het aanmaken van dit incident in LCMS-Tekst.
  - > Monitoren regionale en landelijke incidenten.
  - > Wanneer nodig de leider CoPI alarmeren of informeren.

- Opstart naar GRIP 1**
- > Maakt nieuwe activiteit in LCMS.
  - > Voert regie op het voorkomen van dubbele incidenten in het gemeenschappelijk meldkamer systeem (GMS).
  - > Maakt een incident aan in LCMS-Tekst en vult het tabblad Meldkamer.
  - > Thema's voor het meldkamerbeeld:
    - **Situatie:**
      - korte omschrijving incident
      - oorzaak
      - reden voor opschaling
    - **Veiligheid:**
      - veiligheidsrisico's
      - veilige aanrijroutes
      - veilige afstand c.q. opstelplaats
    - **Meteo:**
      - Windrichting en –kracht in m/s
      - Temperatuur
      - Neerslag
      - Verwachting korte en lange termijn
    - **Slachtoffers/bevolking:**
      - Aantal gewonden
      - Triage (indien bekend)
      - Overige betrokkenen (bijvoorbeeld ontruiming)
    - **Omgeving/effecten:**
      - Bedreiging effectgebied (verwachting)
      - Kwetsbare objecten, bebouwing
      - verkeerscirculatie
    - **Betrokken diensten:**
      - wie
      - gemaakte afspraken
    - **Aandachtspunten:**
      - Ontbrekende informatie
  - > In sommige regio's wordt nog het Methane format gebruikt.

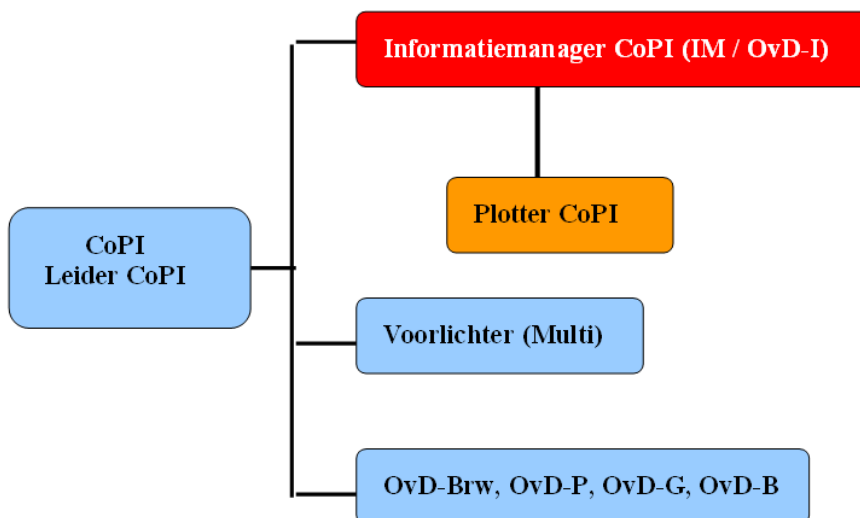
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Tijdens het verdere verloop van het incident werkt de meldkamer haar gegevens over het incident bij in GMS.</li> <li>&gt; Vult relevante, actuele informatie in het meldkamerbeeld in. Dit kan middels een handmatige toevoeging van informatie in de betreffende velden in LCMS-Tekst. Of stelt Startbeeld op door GMS informatie via OVI-tool te exporteren naar LCMS.</li> <li>&gt; Voert regie op het Startbeeld totdat CoPI operationeel is.</li> <li>&gt; Is en blijft voortdurend verantwoordelijk voor informatie-uitwisseling tussen de meldkamer en het CoPI.</li> <li>&gt; Draagt regie op Start-/Situatiebeeld (meldkamerbeeld) over na gereed melding informatiemanager CoPI.</li> </ul>
<b>Opstart ineens naar GRIP 2 of hoger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Zelfde als bij GRIP 1, behalve: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Neemt contact op met informatiemanager ROT voor overdracht totaalbeeld zodra het ROT operationeel is. Bij gefaseerd opschalen informeert de informatiemanager CoPI de informatiemanager ROT.</li> <li>– Onderhoudt indien nodig contact met informatiemanager CoPI voor informatie uitwisseling.</li> </ul> </li> </ul>
<b>GRIP 1-4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Toont LCMS tekst en plot op schermen in de meldkamer.</li> <li>&gt; Denkt na over te informeren of alarmeren partijen/ketenpartners.</li> <li>&gt; Blijft situatiebeeld in LCMS monitoren.</li> <li>&gt; Houdt ook na regieoverdracht eigen beeld meldkamer actueel (tabblad meldkamer).</li> <li>&gt; Controleert de actie en berichten modules in LCMS op acties en berichten voor de meldkamer.</li> <li>&gt; Informeert medewerkers in de meldkamer over de situatie van het incident.</li> <li>&gt; Informeert informatiemanagers CoPI en ROT bij urgente informatie.</li> <li>&gt; Informeert eventueel meldkamers omliggende regio's conform geldende procedures.</li> </ul>

### 3.8 Centralist brandweer, politie en ambulance

<b>GRIP 0</b>	> Reguliere werkzaamheden
<b>GRIP 1-4</b>	> Ondersteunt calamiteitencoördinator in de uitvoering van werkzaamheden.

# 6. Werkprocessen in het CoPI

In deze paragraaf worden de werkprocessen beschreven van de leider CoPI, de informatiemanager en de plotter in het CoPI.



## Voor wie?

De informatiemanager en de plotter CoPI winnen informatie in ten behoeve van:

- > Operationeel leidinggevenden van de verschillende operationele diensten;
- > Informatiemanager/plotter ROT;
- > CaCo.

## 6.7. Leider CoPI

<b>Opstartfase</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Ter plaatse informatie en startbeeld afstemmen met informatiemanager.</li><li>&gt; Wint bilateraal informatie in bij CoPI leden over de actuele stand van zaken.</li><li>&gt; Maakt werkafspraken voor eerste overleg met informatiemanager en plotter.</li><li>&gt; Bepaalt prioriteiten en zwaartepunt voor eerste overleg.</li></ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Geeft indien de situatie dit toelaat de informatiemanager gelegenheid om het situatiebeeld toe te lichten. Dit is vooral afhankelijk of leden CoPI van te voren nieuwe informatie kunnen aanleveren aan de informatiemanager.</li><li>&gt; Leidt overleg volgens standaard agenda.</li><li>&gt; Actualiseert het CoPI beeld op basis van informatie die bij de leden van het CoPI bekend is.</li><li>&gt; Geeft opdracht om aanvullende informatie te verzamelen.</li><li>&gt; Geeft aan wanneer urgente informatie direct gecommuniceerd moet worden door de Informatiemanager via LCMS of door een CoPI-lid direct met zijn actiecentrum.</li><li>&gt; Formuleert prognoses en te treffen maatregelen.</li><li>&gt; Formuleert acties en besluiten en vat deze samen</li></ul>
<b>Buiten het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Informeert bij GRIP-1 indien gewenst de burgemeester over stand van zaken.</li><li>&gt; Informeert leider ROT en/of Operationeel leider over de stand van zaken.</li></ul>

- > Deelt relevante nieuwe informatie met informatiemanager, plotter en overige leden van het CoPI.
- > Controleert eigen beeld (CoPI tabblad) op compleetheid en relevantie.

## 6.8. Informatiemanager CoPI

<b>Input</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Meldkamerbeeld in LCMS</li> <li>&gt; Aanvullende informatie telefonisch of via C2000.</li> <li>&gt; De Informatiemanager CoPI beschikt na aankomst ter plaatse en inloggen in LCMS dan over de volgende informatiebronnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Startinformatie uit de alarmering van de meldkamer.</li> <li>– Informatie uit het Meldkamerbeeld in LCMS.</li> <li>– Startplot van de plotter (indien beschikbaar).</li> <li>– Open bron informatie (vrij opvraagbare informatie, wel extra aandacht voor verificatie).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Opstartfase</b>	<p><b><u>Na aanvang dienst</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Bestudeert bij aanvang dienst relevante evenement(en) en bereikbaarheid informatie.</li> </ul> <p><b><u>Na alarmering</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Informatiemanager CoPI neemt (eventueel) telefonisch of via C2000 contact op met de CaCo voor aanvullende informatie.</li> </ul> <p><b><u>Ter plaatse</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Raadpleegt, verzamelt en voert informatie in indien CoPI unit nog niet ter plaatse. Dit via een laptop, tablet of op papier.</li> <li>&gt; Raadpleegt startbeeld meldkamer en stelt eenduidig begrip hiervan zeker, eventueel overleg met de CaCo.</li> <li>&gt; Vult CoPI beeld in LCMS. De IM CoPI stelt, gebruikmakend van de ingevoerde informatie, het CoPI beeld samen.</li> <li>&gt; Laat indien een plenair beeldscherm in het CoPI aanwezig is een eerste plot voorzetten.</li> <li>&gt; Neemt de regie over op het totaalbeeld van de CaCo (bij GRIP 1) zodra hij hieraan toe is. Hiervoor het liefst telefonisch contact opnemen met de CaCo en het registreren van de regie overname in LCMS.</li> <li>&gt; Informeert de Plotter CoPI en neemt werkafspraken door met Leider CoPI en Plotter CoPI.</li> <li>&gt; Denkt in scenario's en de hieruit volgende informatievragen.</li> <li>&gt; Optioneel: zoekt in 'open bron'-informatie bruikbare en relevante informatie, met oog op de betrouwbaarheid ervan (verificatie).</li> </ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<p><b><u>Specifiek voor het eerste CoPI overleg</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valideert tijdens het eerste overleg het door de meldkamer opgestelde startbeeld (indien dat niet vooraf al gedaan is).</li> <li>2. Beeld krijgen van informatiebehoefte.</li> <li>3. Actualiseert CoPI-beeld.</li> </ol> <p><b><u>Volgende CoPI overleggen</u></b></p> <p>Algemene taken / vaardigheden IM zie hoofdstuk 10 <b>Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Informatie verwerven en analyseren (§ 10.7).</li> <li>&gt; Informatie delen (§ 10.8 <b>Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.</b>).</li> <li>&gt; Adviseren en afstemmen (§ 10.11).</li> </ul> <p>Specifieke aandachtspunten voor het optreden in het CoPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Voor de invulling van de rol van de IM CoPI in de beeldvormingsfase van het overleg zijn er twee opties: <ul style="list-style-type: none"> <li>– De IM CoPI vermeldt in zijn rol als OvD Informatievoorziening alleen de relevante informatie vanuit informatievoorziening voor andere CoPI leden (optie 1).</li> </ul> </li> </ul>

- De IM CoPI presenteert een samenvatting van het situatiebeeld aan het begin van het CoPI overleg (optie 2).
- Hiervoor:
  - Screent de IM CoPI voorafgaande aan elk CoPI overleg het totaalbeeld en noteert de highlights. Voorwaarde voor deze optie is dat de overige leden circa 5 minuten voor het plenair overleg hun informatie aanleveren (mondeling of via C2000) aan de IM CoPI.
  - Presenteert de samengestelde informatie helder en beknopt.
- > Voor het doorspelen van vragen (validatie en/of verfijning) vanuit het ROT bestaan twee opties:
  - De IM CoPI volgt de vragen uit het ROT via LCMS en brengt deze in tijdens het CoPI overleg (optie 1).
  - De leden van het CoPI brengen dit voor hun sectie zelf in (optie 2).
- > Presenteert voor het CoPI desgevraagd een overzicht van de openstaande acties en de genomen besluiten.
- > Schat in welke informatie essentieel is om beeldvorming efficiënt te laten verlopen.
- > Brengt relevante informatie in (breaking news) die via LCMS binnenkomt.
- > Bewaken van de actie- en besluitenlijst.

### Buiten het overleg

Algemene taken / vaardigheden IM zie hoofdstuk 10:

- > Informatie verwerven, verwerken, analyseren en veredelen (§ 10.7).
- > Informatie delen (§ 10.8 **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).
- > Regievoeren over het informatieproces (§ 10.9).
- > Coördineren van het informatienetwerk (§10.10).
- > Adviseren en afstemmen (§ 10.11/10.11).

Specifieke aandachtspunten voor het optreden in het CoPI:

- > Stuurt dat elke CoPI lid voor de benodigde informatie zorgt en valideert.
- > Zorgt ervoor dat geografische informatie uit het plenair overleg verwerkt wordt door de plotter en controleert of dit correct is gebeurd.
- > Verzamelt eventueel beeldmateriaal (foto's) en voegt deze toe in LCMS.
- > Monitort totaalbeeld op relevante informatie voor het CoPI en indien nodig tussentijds informeren andere CoPI-leden hierover bij relevante en/of urgente informatie. Dit omdat deze leden zelf op de incident locatie geen rechtstreeks toegang hebben tot LCMS.
- > Informeert leider CoPI bij conflicterende besluitvorming. Deze heeft meestal geen rechtstreekse toegang tot LCMS.
- > Controleert berichtenmodule op berichten voor het CoPI en is verantwoordelijk voor het delen van deze informatie met de andere CoPI-leden. Zij hebben meestal in het CoPI geen rechtstreeks toegang tot LCMS
- > Vanaf GRIP 2: controleert actietabel in het tabblad ROT op acties voor het CoPI.
- > Registreert namen en eventueel bereikbaarheidsgegevens CoPI-leden in LCMS.
- > Regievoeren:

#### GRIP-1

- Neemt de regie op het totaalbeeld over van de CaCo.
- Past tabblad situatie aan (selecteren en (de)selecteren).

#### GRIP-1 en 2

- Draagt bij opschaling naar GRIP-2 (of hoger) de regie op het totaalbeeld over aan de Informatiemanager ROT.
- Bewaakt consistentie multidisciplinair relevante informatie tussen CoPI en ROT beeld.

#### Bij afschaling

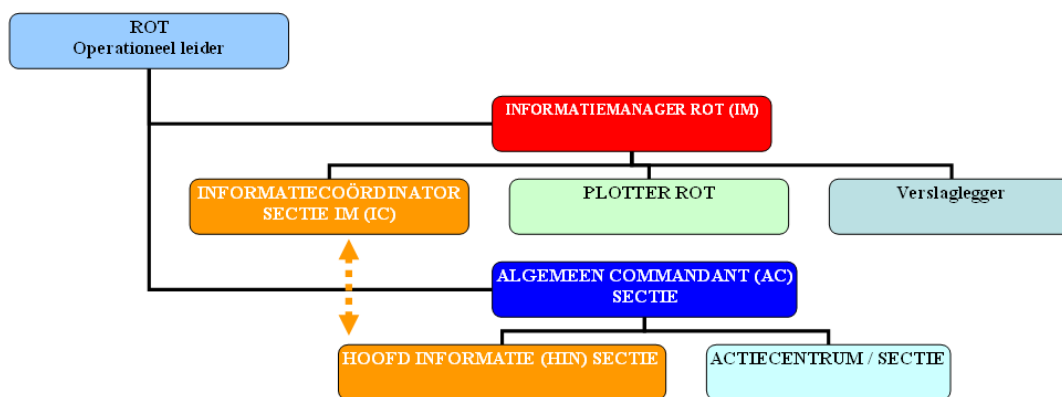
- Draagt bij afschaling de regie op het totaalbeeld over aan de CaCo en legt de afschaling vast in LCMS. Na het GRIP incident wordt aanvullende informatie vermeld in het GMS meldkamer systeem, waarover de CaCo de regie voert. Ook kan het zijn dan na multidisciplinaire afschaling (einde GRIP) er door diensten nog mono verder gewerkt wordt in LCMS. Bijvoorbeeld de gemeentelijke kolom in het tabblad bevolkingszorg.

## 6.9. Plotter CoPI

<b>Input</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Informatie van de CaCo en het meldkamerbeeld in LCMS.</li><li>&gt; Ontvangt (aanvullende) startinformatie van de informatiemanager CoPI. Onderdeel hiervan is de bepaling van het brongebied.</li></ul>
<b>Opstartfase</b>	<p><b><u>Alleen indien de plotter in de CoPI unit aanwezig is</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Start apparatuur (laptops en beamer) op voor LCMS.</li><li>&gt; Verzamelt namen, bereikbaarheidsgegevens en opkomsttijden leden CoPI (in afstemming met IM-CoPI).</li><li>&gt; Maakt werkafspraken met leider CoPI en de informatiemanager.</li></ul> <p><b><u>Overig</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Raadpleegt informatie in LCMS.</li><li>&gt; Maakt een startplot (incidentlocatie, directe omgeving en windrichting) aan in LCMS; of actualiseer het plot uit de meldkamer.</li></ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Bedient LCMS-Plot ten behoeve van de presentatie van het geografisch beeld (brongebied) in het CoPI-overleg.</li><li>&gt; Geeft desgewenst toelichting op geografisch beeld (brongebied).</li><li>&gt; Werkt indien gewenst tijdens het overleg het plot bij.</li></ul>
<b>Buiten het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Werkt LCMS-Plot (brongebied) bij aan de hand van het overleg en de ontwikkelingen in afstemming met de Informatiemanager CoPI.</li><li>&gt; Verifieert in LCMS in overleg met de Informatiemanager CoPI de consistentie van het grafische beeld en het totaalbeeld.</li><li>&gt; Voegt indien beschikbaar situatietekening en foto's van de locatie toe aan LCMS.</li><li>&gt; Verzamelt eventueel in opdracht van de informatiemanager CoPI fotomateriaal van het incident.</li><li>&gt; Bij opschaling naar GRIP 2 of hoger blijft de regie op het plot van het brongebied bij de 'Plotter CoPI' liggen. De effecten van het incident (effectgebied) worden bij opschaling naar GRIP 2 of hoger door de Plotter in het ROT geplot.</li></ul>

# 7. Werkprocessen in het ROT

In deze paragraaf worden de werkprocessen beschreven van de operationeel leider, de informatiemanager, de informatiecoördinator, de plotter en de notulist in het ROT. Bij een ROT wordt automatisch de sectie informatie gealarmeerd. De sectie bestaat minimaal uit een informatiemanager, een informatiecoördinator en een verslaglegger.



## 7.7. Operationeel leider ROT (OL-ROT)

<b>Opstartfase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ontvangt informatie betreffende de situatie van de CaCo en de leider CoPI.</li> <li>&gt; Stemt met leider CoPI af welke ondersteuning van het ROT wordt verwacht en welke zaken het ROT oppakt.</li> <li>&gt; Stemt in het ROT de situatie en beschikbare informatie af met de IM-ROT en maakt werkafspraken voor het eerste overleg.</li> <li>&gt; Geeft eventueel opdracht tot het vergaren van extra informatie aan de IM-ROT.</li> <li>&gt; Bepaalt startagenda eerste ROT-overleg aan de hand van zwaartepunten incident.</li> </ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Geeft informatiemanager gelegenheid om het situatiebeeld toe te lichten.</li> <li>&gt; Leidt het ROT-overleg op basis van de ROT-agenda. De BOB-procedure (beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming) is de agenda-leidraad.</li> <li>&gt; Zorgt voor actualiseren beeldvorming in het ROT op basis van informatie die bij de leden van het ROT bekend is.</li> <li>&gt; Geeft opdracht om aanvullende informatie te verzamelen (dit kan zowel bij de leden van het ROT als bij de sectie IM neergelegd worden).</li> <li>&gt; Bespreekt de actie- en besluitenlijst van het ROT.</li> <li>&gt; Formuleert acties en besluiten t.b.v. verwerking in LCMS.</li> </ul>
<b>Buiten het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Stemt vergaderresultaten met leider CoPI en voorzitter beleidsteam af.</li> <li>&gt; Laat zich betreffende significante wijzigingen en/of tegenstrijdigheden in het beeld informeren door de IM-ROT.</li> <li>&gt; Neemt in voorkomende gevallen contact op de burgemeester om hen te informeren.</li> </ul>

De taken van de informatiemanager ROT en informatiecoördinator ROT worden door de regio's verschillend ingevuld. Om een landelijke werkwijze te kunnen beschrijven, zijn de

taken van deze functionarissen in dit handboek gebaseerd op het referentiekader netcentrische crisisbeheersing.

## Het uitzetten van acties en monitoren van acties en het vastleggen van besluiten in LCMS

De manier waarop acties worden uitgezet, verschilt sterk van regio tot regio. De werkgroep actiemodule LCMS zal op korte termijn een beschrijving opleveren van een netcentrische werkwijze voor het uitzetten en monitoren van acties en het vastleggen van besluiten. In dit handboek is daarom hierover nog niets vastgelegd. Het resultaat van de werkgroep actiemodule wordt voorgelegd aan het NNW. Als het netwerk met de werkwijze heeft ingestemd, wordt deze overgenomen in dit handboek IM. **Informatiemanager ROT (IM-ROT)**

<b>Aanrijfase</b>	> Laat zich na alarmering informeren over het incident.
<b>Opstartfase</b>	<p>Algemene taken / vaardigheden IM zie hoofdstuk 10:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Informatie verwerven en analyseren (§ 10.7).</li><li>&gt; Informatie delen (§ 10.8).</li><li>&gt; Regievoeren over het informatieproces (§ 10.9).</li><li>&gt; Coördineren van het informatienetwerk (§ 10.10).</li></ul> <p>Specifieke aandachtspunten voor het optreden in het ROT:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; De IM ROT zorgt er voor dat het gehele informatienetwerk in kaart wordt gebracht, zowel binnen de hulpdiensten (kolommen) als daarbuiten. Denk daarbij aan ketenpartners (waterschap, netbeheerder), defensie en/of bijvoorbeeld 'open bron' informatie (zoals actuele verkeersinformatie). Zet dit zo mogelijk uit bij de Informatie coördinator.</li><li>&gt; Raadpleegt startbeeld meldkamer, eigen beeld, CoPI- en situatiebeeld, eventueel overleg met de calamiteitencoördinator en informatiemanager CoPI.</li><li>&gt; Geeft leiding aan de sectie informatiemanagement in het ROT.</li><li>&gt; Informeert de medewerker(s) sectie IM, maakt werkafspraken, bespreekt prioriteiten voor het informatieproces, bepaalt acties en geeft opdracht t.a.v. het vergaren van informatie (data, plannen).</li><li>&gt; Maakt werkafspraken met de Operationeel Leider.</li><li>&gt; Neemt de regie op het situatiebeeld over van de op dat moment regievoerende informatiemanager. De IM meldt dit bij de tot op dat moment regievoerende informatiemanager en legt vast in ROT-tabblad dat het ROT operationeel is.</li><li>&gt; Bereidt zich voor op het presenteren van (een samenvatting van) het situatiebeeld.</li><li>&gt; stemt eventuele kernthema's, knelpunten en dilemma's (oordeelsvorming) af met de Operationeel Leider.</li></ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<p>Algemene taken / vaardigheden IM zie hoofdstuk 10:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Informatie verwerven en analyseren (§ 10.7).</li><li>&gt; Informatie delen (§ 10.8).</li><li>&gt; Regievoeren over het informatieproces (§ 10.9).</li><li>&gt; Adviseren en afstemmen (§ 10.11).</li></ul> <p>Specifieke aandachtspunten voor het optreden in het ROT:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Presenteert op verzoek van de OL (een samenvatting van) het situatiebeeld bij aanvang van het ROT-overleg (t.b.v. beeldvorming).</li><li>&gt; Bewaakt de actie- en besluitenlijst van het ROT.</li></ul>



- > Is verantwoordelijk voor het kort en kernachtig vastleggen van de relevante informatie uit het ROT-overleg in LCMS-tekst. Het betreft het vastleggen van acties, besluiten, prognoses, scenario's en te treffen maatregelen. Daarnaast worden namens de OL knelpunten voor het beleidsteam geformuleerd met daarbij argumenten en het advies van het ROT. De IM-ROT kan zich bij deze werkzaamheden laten ondersteunen door een IC. Als rechtstreeks meeschrijven in LCMS niet lukt, dan meeschrijven in een Word document of op papier en na het overleg LCMS bijwerken.
- > Neemt gevraagd en ongevraagd deel aan het overleg, in het bijzonder daar waar de IM ROT met beschikbare informatie een toegevoegde waarde kan zijn.
- > de IM-ROT wordt door de sectie IM op de hoogte gesteld van belangrijke wijzigingen in het situatiebeeld en brengt, indien relevant, nieuwe en aanvullende informatie in het overleg in (breaking news).

#### Buiten het overleg

Algemene taken / vaardigheden IM zie hoofdstuk 10:

- > Informatie verwerven en analyseren (§ 10.7).
- > Informatie delen (§ 10.8 **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).
- > Regievoeren over het informatieproces (§ 10.9).
- > Coördineren van het informatienetwerk (§ 10.10).
- > Adviseren en afstemmen (§ 10.11).

Specifieke aandachtspunten voor het optreden in het ROT:

- > Laat het situatiebeeld samenstellen.
- > Laat multi-relevante informatie verwerken in het ROT-beeld.
- > Bewaakt de consistentie tussen het geografisch en tekstueel beeld.
- > Verantwoordelijk voor regievoering op totaalbeeld: juistheid, consistentie, actualiteit en relevantie, kernachtige verwoording, etc.
- > Stemt af met informatiemanagers van andere teams en HIN van andere secties.
- > Geeft secties aanwijzingen voor wijzigingen in mono-tabbladen.
- > Verzamelt actief relevante informatie, bijvoorbeeld door informatiefunctionarissen in de secties te bevragen.
- > Attendeert leden ROT op relevante informatie (monitorfunctie).
- > Bereidt kort voor aanvang van het vervolgoverleg samen met de OL het overleg voor.
- > Stelt vast welke informatiebehoefte er is en vergaart deze informatie bij de netwerkpartners en bedrijven/instanties.
- > Wisselt informatie met externen uit.

## 7.9. Informatiecoördinator ROT (IC-ROT)

#### Buiten het overleg

Algemene taken / vaardigheden IM zie hoofdstuk 10.

- > Informatie verwerven en analyseren (§ 10.7).
- > Regievoeren over het informatieproces (§ 10.9).

Specifieke aandachtspunten voor het optreden in het ROT:

#### **Specifiek voor opstartfase**

- > Neemt werkafspraken met informatiemanager door.
- > Stelt situatiebeeld samen door het plaatsen van vinkjes.

Voorgestelde taakverdeling voor tweede IC-ROT, indien er twee IC-ROT beschikbaar zijn:

- > Verzamelt relevante beschikbare calamiteitenplannen.

- > Brengt informatienetwerk (informatiebronnen en hun bereikbaarheid) in kaart en/of houdt deze bij.

#### **Gedurende de gehele inzet**

- > Checkt regelmatig de team tabbladen (het meldkamerbeeld en het CoPI-beeld) en de samenvatting van de mono-tabbladen op multirelevante informatie en neemt deze over in het veld Beeldvorming van het ROT-tabblad.
- > Geeft namens de IM aanwijzingen aan secties t.b.v. wijzigingen in de mono-tabbladen.
- > Verzamelt namens de IM relevante informatie, bijvoorbeeld door informatiefunctionarissen in de secties te bevragen en verwerkt Multi relevante informatie in het ROT-beeld.
- > Voert namens de informatiemanager regie op het tekstgedeelte van situatiebeeld en het ROT-beeld (controleren op juistheid, consistentie, actualiteit en relevantie).

#### **Voorgestelde taakverdeling voor tweede IC-ROT, indien er twee IC-ROT beschikbaar zijn:**

- > Noteert in LCMS wanneer het volgende ROT-overleg plaatsvindt.
- > Deelt beschikbare informatie met de IM-ROT en attendeert IM-ROT op urgente ontwikkelingen.
- > Bewaakt de opvolging en voortgang van uitgezette acties aan andere teams en kolommen.
- > Informeert namens het ROT, indien gewenst, bij andere teams naar onduidelijkheden en/of urgente vragen.
- > Controleert LCMS-tekst op voor het ROT bestemde berichten en acties. Is verantwoordelijk voor de beantwoording van de gestelde vragen of het delen van informatie uit het bericht met het ROT. Waar nodig vindt eerst afstemming met de IM-ROT plaats.
- > Slaat voor aanvang van elk ROT-overleg een pdf-bestand van het totaalbeeld op t.b.v. evaluatiedoeleinden.

#### **Tijdens het overleg**

Algemene taken / vaardigheden IM zie hoofdstuk 10:

- > Informatie verwerven en analyseren (§ 10.7).
- > Regievoeren over het informatieproces (§ 10.9).

Specifieke aandachtspunten voor het optreden in het ROT:

- > Bewaakt tijdens het ROT-overleg LCMS-tekst t.b.v. relevante informatie voor het ROT en breekt indien nodig in bij het overleg.

#### **Voorgestelde taakverdeling voor tweede IC-ROT, indien er twee IC-ROT beschikbaar zijn:**

- > Verwerkt kort en kernachtig (waar mogelijk bulletsgewijs) de relevante informatie uit het ROT-overleg in LCMS-tekst.

## 7.10. Plotter ROT

#### **Opstartfase**

- > Brengt hulpmiddelen ten behoeve van de informatievoorziening (LCMS-Plot etc.) in gereedheid.
- > Start LCMS-Plot actuele incident op en projecteert plot.
- > Raadpleegt startbeeld meldkamer, eigen beeld CoPI en situatiebeeld.
- > Treedt in overleg met informatiemanager en -coördinator om werkafspraken door te nemen.
- > Verwerkt aanwezige geografische informatie uit het ROT-tabblad in de ROT-laag van LCMS-Plot voor zover dit nog niet is gebeurd.
- > Stemt af met de plotter CoPI.
- > Bereidt het tonen van het grafisch beeld op één van de schermen voor.

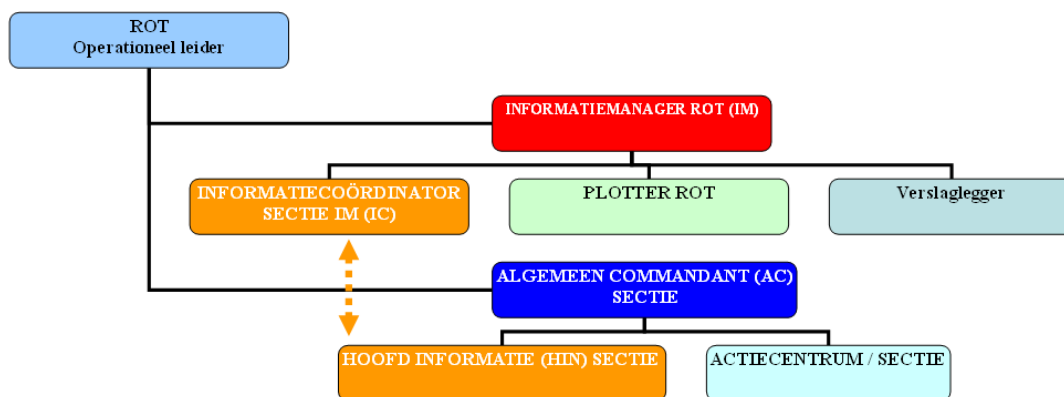
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Werkt niet alleen grafisch Plot bij, maar verzorgt, indien beschikbaar, ook overige grafische informatie, zoals informatie uit Google, analyse CBS-gegevens, etc.</li> <li>&gt; Ontvangt van de medewerkers stafsectie (mono) geografische informatie en verwerkt deze in LCMS-Plot.</li> <li>&gt; Attendeert IM ROT op relevante urgente ontwikkelingen.</li> </ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Werkt indien gewenst tijdens het overleg het plot bij.</li> <li>&gt; Visualiseert/analyseert geografische informatie (in het effectgebied) die relevant is voor het operationele proces. Indien de plotter niet deelneemt aan het plenair overleg wordt deze taak vervuld door een wel bij het overleg aanwezig ander lid van de sectie IM.</li> </ul>
<b>Buiten het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Bewaakt het situatiebeeld in LCMS-Tekst om hieruit geografische informatie te filteren die vervolgens in LCMS-Plot geplaatst kan worden.</li> <li>&gt; Ontvangt van de medewerkers stafsectie (mono) geografische informatie en verwerkt deze in LCMS-Plot.</li> <li>&gt; Verifieert consistentie grafisch beeld en situatiebeeld.</li> <li>&gt; Voert namens de informatiemanager regie op het plotgedeelte van het situatiebeeld; controleren op juistheid, consistentie, actualiteit en relevantie.</li> <li>&gt; Onderhoudt contact met andere plotters.</li> <li>&gt; Raadpleegt relevante planvorming.</li> </ul>

## 7.11. Verslaglegger

<b>Opstartfase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Maakt werkafspraken met de informatiemanager.</li> <li>&gt; Brengt hulpmiddelen t.b.v. informatievoorziening (journaal) in gereedheid.</li> <li>&gt; Registreert bereikbaarheidsgegevens leden ROT in LCMS.</li> <li>&gt; Houdt een presentielijst bij.</li> </ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Start opname apparatuur als er geen verslag wordt gemaakt.</li> <li>&gt; Notuleert belangrijkste besluiten met daarbij korte argumentatie.</li> <li>&gt; Stopt eventuele opname apparatuur aan het eind van het overleg.</li> </ul>
<b>Buiten het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Controleert of de genotuleerde besluiten overeenstemmen met wat is vastgelegd in LCMS. Bij discrepanties stemt hij af met de IM-ROT.</li> <li>&gt; Laat de notulen als document toevoegen in LCMS.</li> </ul>

# 8. Werkprocessen in de secties ROT

In deze paragraaf worden de werkprocessen beschreven van de hoofden van de secties/algemeen commandanten en de hoofden informatie (HIN's) van de secties.



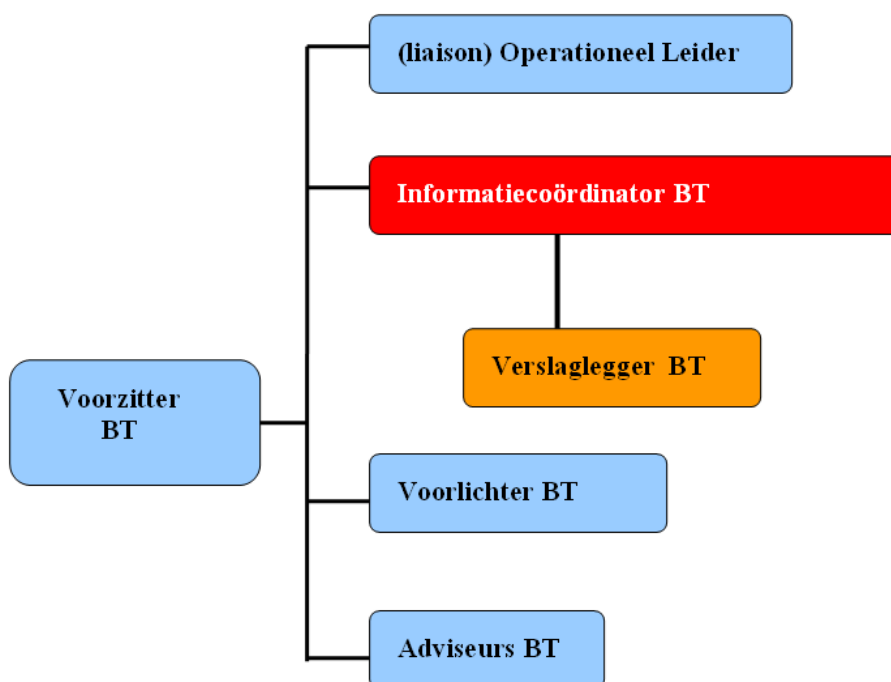
## 8.7. Algemeen commandant (AC) sectie

<b>Opstartfase</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Neemt aanrijdend of na aankomst contact op met aanspreekpunten uit eigen kolom ten behoeve van de informatieoverdracht voor het mono proces.</li><li>&gt; Ontvangt informatie uit de eigen kolom en zet op basis hiervan verkenningsvragen uit bij het Hoofd informatie (HIN) van zijn sectie.</li><li>&gt; Oriënteert zich op stand van zaken incident (onder andere doornemen Situatiebeeld en mono-tabblad in LCMS).</li><li>&gt; Deelt beschikbare informatie met medewerkers stafsectie, bepaalt informatiebehoefte mono/multi en neemt werkafspraken door.</li><li>&gt; Bereidt ROT overleg voor met medewerker stafsectie.</li><li>&gt; Analyseert eventueel mono/multidisciplinaire knelpunten voor het eerste overleg.</li></ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Vult indien noodzakelijk het situatiebeeld aan met relevante monodisciplinaire informatie.</li><li>&gt; Licht, indien gewenst, de knelpunten toe vanuit monodisciplinair perspectief</li><li>&gt; Draagt bij aan multidisciplinaire beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming.</li><li>&gt; Verzorgt mono-disciplinaire inbreng in het overleg ten aanzien van gevraagde acties, besluiten en vragen.</li></ul>
<b>Buiten het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Koppelt relevante informatie terug uit het overleg aan de sectie.</li><li>&gt; Zet acties van de eigen sectie uit en bewaakt deze.</li><li>&gt; Koppelt voortgang van uitgezette acties terug aan de sectie informatie, zodat het daar geregistreerd kan worden in de actie en besluitentabel in LCMS en het situatiebeeld kan worden aangepast.</li><li>&gt; Neemt waar nodig direct contact op om resultaten acties te bespreken.</li><li>&gt; Raadpleegt relevante planvorming.</li><li>&gt; Communiceert via het eigen interne netwerk.</li></ul>

## 8.8. Hoofdinformatie (HIN) sectie

<b>Opstartfase</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Raadpleegt het situatiebeeld in LCMS voor beeldvorming.</li><li>&gt; Filtert mono-informatie t.b.v. het aanvullen van het eigen mono tabblad in LCMS-tekst.</li><li>&gt; Voegt gevalideerde en verfijnde monodisciplinaire informatie toe in het eigen beeld (tabblad sectie) van de sectie. Informatie die multidisciplinair relevant is in het eerste veld "samenvatting/algemeen" (bovenaan) zetten.</li><li>&gt; Deelt geografische informatie (kaarten, plattegronden) van de sectie met de plotter ROT.</li><li>&gt; Stemt met Informatiecoördinator (IC) informatiesectie ROT af over Multidisciplinaire informatiebehoefte (Verkenningvragen) en de te volgen werkwijze / werkafspraken (prioriteiten).</li></ul>
<b>Tijdens de inzet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Actualiseert voortdurend de informatie in het eigen beeld (tabblad sectie) in ieder geval minimaal 5 minuten vóór ieder plenair overleg.</li><li>&gt; Monitort voortdurend het situatiebeeld op informatie die relevant is voor de sectie.</li><li>&gt; Deelt voortdurend geografische informatie (kaarten, plattegronden) met de plotter(s) ROT en/of de LCMS plotter in de eigen sectie.</li><li>&gt; Verifieert of aangeleverde mono informatie goed verwerkt is het plot door de plotter(s) ROT.</li><li>&gt; Controleert actie en besluitentabel van het ROT op acties voor de sectie. Indien nodig kunnen acties worden doorgezet naar een actiecentrum.</li><li>&gt; Zorgt voor de uitgezette vragen voor de sectie en voor beantwoording van deze vragen.</li></ul>

# 9. Werkprocessen in het BT



## 9.7. Voorzitter beleidsteam

<b>Opstartfase</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Ontvangt informatie van de operationeel leider.</li><li>&gt; Stemt informatie af met de informatiecoördinator. Eventueel opdracht geven om specifieke informatie te verzamelen.</li><li>&gt; Bepaalt prioriteiten en zwaartepunt voor eerste overleg.</li></ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Leidt overleg volgens standaard agenda.</li><li>&gt; Geeft ruimte aan de operationeel leider en / of informatiecoördinator voor presenteren situatiebeeld.</li><li>&gt; Stelt na advies van adviseurs voor zichzelf vast wat van het beleidsteam wordt verwacht en welke bestuurlijk rollen in deze situatie noodzakelijk of gewenst zijn;</li><li>&gt; Geeft opdracht om aanvullende informatie te verzamelen.</li><li>&gt; Formuleert bestuurlijke knelpunten en prognoses op de lange termijn.</li><li>&gt; Formuleert acties en besluiten.</li></ul>
<b>Buiten het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Informeert of laat operationeel leider informeren over opdrachten en genomen besluiten.</li></ul>

## 9.8. Informatiecoördinator GBT / RBT

<b>Opstartfase</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Vermeldt tijd eerste overleg BT in BT tabblad.</li><li>&gt; Raadpleegt situatiebeeld in LCMS.</li></ul>
--------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Overlegt met de informatiemanager of informatiecoördinator ROT voor het situatiebeeld.</li> <li>&gt; Maakt werkafspraken met de voorzitter BT.</li> </ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Presenteert, indien operationeel leider niet beschikbaar is, eventueel (een samenvatting van) het situatiebeeld bij aanvang van het BT-overleg (t.b.v. beeldvorming).</li> <li>&gt; Monitort LCMS op relevante nieuwe informatie.</li> <li>&gt; Registreert bestuurlijke knelpunten.</li> <li>&gt; Registreert acties en besluiten in de tabel in LCMS.</li> </ul>
<b>Buiten het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Zet namens de voorzitter BT acties uit in LCMS en de opvolging en voortgang daarvan controleren.</li> <li>&gt; Onderhoudt contact met de informatiemanager ROT of als die niet bereikt kan worden met de informatiecoördinator ROT.</li> <li>&gt; Monitort situatiebeeld op relevante informatie voor het BT.</li> <li>&gt; Controleert actietabel in het tabblad ROT op acties voor het BT.</li> <li>&gt; Controleert berichtenmodule op berichten voor het BT.</li> <li>&gt; Raadpleegt relevante planvorming.</li> </ul>

## 9.9. Verslaglegger BT

<b>Opstartfase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Maakt werkafspraken met de informatiecoördinator BT.</li> <li>&gt; Brengt hulpmiddelen t.b.v. informatievoorziening (journaal) in gereedheid.</li> <li>&gt; Registreert bereikbaarheidsgegevens leden BT in LCMS.</li> <li>&gt; Houdt een presentielijst bij.</li> </ul>
<b>Tijdens het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Notuleert belangrijkste besluiten met daarbij korte argumentatie.</li> <li>&gt; Stop eventueel opname apparatuur aan het eind van het overleg.</li> </ul>
<b>Buiten het overleg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Controleert of de genotuleerde besluiten overeenstemmen met wat is vastgelegd in LCMS. Bij discrepanties stemt hij af met de informatiecoördinator BT.</li> <li>&gt; Laat de notulen als document toevoegen in LCMS.</li> </ul>

# Bijlagen



# 10. Taken en vaardigheden van de informatiemanager

(bron: examen handleiding informatiemanager CoPI / ROT)

## 10.7. Informatie verwerven en analyseren

### 10.7.5. Efficiënt en doelgericht verzamelen van relevante informatie

1. Zet prioriteiten en doelgerichte informatievragen uit.
2. Toont hierbij inzicht in de protocollen en partijen die betrokken zijn bij het informatieproces.

### 10.7.6. Grondig (laten) analyseren en valideren van informatie

1. Selecteert verkregen informatie op relevantie.
2. Onderscheidt hoofd- van bijzaken en feiten van beelden en emoties.
3. Valideert informatie zodat het team geen onjuiste informatie of onjuist beeld krijgt.

### 10.7.7. Vaststellen en toetsen van de informatiebehoefte

1. Verkrijgt tijdens eerste team overleg beeld van de informatiebehoefte
2. Schat tijdens de volgende team overleggen in welke informatie essentieel is om beeldvorming efficiënt te laten verlopen.

### 10.7.8. Combineren, ordenen en vertalen van ongestructureerde informatie

1. Draagt zorg voor dat de informatie actueel is
2. Maakt duidelijk onderscheid tussen gevalideerde en niet gevalideerde informatie.
3. Legt verbanden binnen de informatie
4. Vat informatie samen tot een overzichtelijk, hanteerbaar geheel
5. Vertaalt gevolgen van de informatie naar de betekenis voor besluitvorming en andersom.

## 10.8. Informatie delen

### 10.8.5. Helder en beknopt overbrengen van samengestelde informatie

1. Presenteert de samengestelde, geanalyseerde informatie helder en beknopt.
2. Vertaalt de operationele gang van zaken naar een korte stand van zaken per proces.
3. Neemt daarbij een overtuigende en standvastige houding aan.
4. Biedt niet enkel de informatie aan waar om gevraagd wordt, maar verwijst ook naar andere (mogelijk) relevante informatie die beschikbaar is.

### 10.8.6. Ontsluiting van informatie afstemmen op de doelgroep

5. Weet welke informatie, voor wie op welk moment relevant is.
6. Heeft kennis van en inzicht in de mogelijkheden en bevoegdheden van de leden en anderen.

## 10.9. Regie voeren over het informatieproces

### 10.9.5. Regie voeren over het totaalbeeld

1. Monitort constant de kwaliteit en voortgang van de informatievoorziening en spreekt medewerkers aan op geleverde resultaten.
2. Oordeelt en neemt besluiten m.b.t. de informatievoorziening, ook bij grote druk en onvoldoende informatie.
3. Stelt gebreken in de informatiestromen tijdig vast en weet deze op effectieve wijze te verhelpen.

### 10.9.6. Bewaken van het team-beeld

1. Stimuleert leden van het team en de partijen buiten het team om informatie te verstrekken.
2. Verwijdert tijdig voor niet relevante informatie uit het team beeld.
3. Bewaakt de kwaliteit en status van informatie waarop de risicoanalyses en scenario's worden gebaseerd en signaleert tekortkomingen hierin.
4. Toont zich in staat om op basis van complexe informatie een gedegen situatiebeeld te creëren dat op middellange termijn standhoudt.

## 10.10. Coördineren van het informatienetwerk

### 10.10.5. Creëren van een efficiënte werkomgeving

1. Creëert een efficiënte werkomgeving binnen het informatienetwerk door opdrachten en vragen uit te zetten naar relevante functionarissen.
2. Monitort voortgang en uitvoering van deze opdrachten en vragen.

### 10.10.6. Flexibel omgaan met stressvolle situaties

1. Functioneert onder druk door goede prestaties te leveren in hectische situaties.
2. Straalt rust uit.
3. Behoudt overzicht over het informatienetwerk.
4. Voorziet de gevolgen van informatiespreiding.
5. Denkt in scenario's.
6. Toont daarbij flexibiliteit en schakelt effectief tussen verschillende werkzaamheden.
7. Bezit voldoende kennis en kunde van LCMS.

## 10.11. Afstemmen en adviseren

### 10.11.5. Adviseren van de leider van het team

1. Stelt prioriteiten.
2. Doseert adviezen.
3. Adviseert de leider van het team inzake op- / afschaling GRIP.
4. Houdt hierbij rekening met onderliggende problemen, kansen en politieke krachten.
5. Verantwoordt advies met vakinhoudelijke argumenten.
6. Weet advies inhoudelijk geloofwaardig te brengen (op maat/proportioneel).
7. Presenteert het advies op gestructureerde wijze.

### 10.11.6. Tonen van omgevings sensitiviteit

1. Abstraheert informatie en adviezen naar het tactische en bestuursniveau.

2. Houdt rekening met onderliggende problemen, kansen en externe krachten en neemt deze mee in advies.

#### **10.11.7. Participeren in het team als volwaardig gesprekspartner**

1. Is een volwaardig en geaccepteerd gesprekspartner.
2. Zorgt voor afstemming, met het oog op verschillende belangen.
3. Stelt zich daadkrachtig en zelfverzekerd op.

# 11. Inter- en bovenregionale samenwerking

Dit onderdeel is nog in ontwikkeling. Hieronder staan enkele aandachtspunten die in overweging kunnen worden genomen bij inter- en bovenregionale samenwerking op dit moment. Hierbij is ook gekeken naar het rapport “Eenheid in verscheidenheid” van maart 2013.

Het volgende onderscheid kan worden aangebracht tussen samenwerking die het regionaal niveau overstijgt:

- > Interdepartementaal: tussen departementen.
- > Bovenregionaal: tussen veiligheidsregio's en het nationaal niveau.
- > Interregionaal: samenwerking tussen veiligheidsregio's onderling.

## 11.7. Interdepartementale samenwerking

Nog in ontwikkeling.

## 11.8. Bovenregionale samenwerking

Bij de rol van het Rijk in de bovenregionale samenwerking zijn de volgende situaties te onderscheiden:

- > Het LOCC en NCC maken een gezamenlijke landelijk overzicht (landelijk situatiebeeld) als daar noodzaak voor is. Bijvoorbeeld als meerdere regio's bij een grootschalig incident betrokken zijn (interregionale behoefte) of een regionaal incident landelijke uitstraling heeft (bovenregionale behoefte). Hiermee vullen het LOCC en NCC de landelijke informatiebehoefte in en ondersteunen in voorkomend geval landelijke coördinatie of regie. De minister van Veiligheid en Justitie wordt geïnformeerd door het NCC op basis van het (landelijk)situatiebeeld (Zie Besluit Veiligheidsregio's artikel 2.4.1, lid 3c).
- > Het LOCC en NCC faciliteren de regio's met expertise, capaciteiten en middelen. Dit doen zij door:
  - Op te treden als één loket functie voor landelijk optredende partners;
  - Koppelvlak te zijn tussen landelijk optredende partners en de regio's;
  - Gevraagd en ongevraagd de regio's te adviseren (bijvoorbeeld over bestuurlijk netwerk, capaciteiten en expertise).
- > Het Rijk geeft richting aan de regionale crisisbeheersing ('dringend advies').
- > Het Rijk stuurt door het geven van een aanwijzing namens de minister of het opschalen naar het niveau GRIP Rijk met de daarbij horende verantwoordelijkheden.
- > Voorbeelden GRIP Rijk:
  - kernongeval categorie A (bijvoorbeeld Kerncentrale);
  - terroristische dreiging of aanslag;
  - grootschalige overstroming (afhankelijk van mate van ontwrichting);
  - infectieziekten (A-ziekten, bijvoorbeeld Ebola);

- grootscheepse cyberaanval (goed functioneren openbaar bestuur);
- langdurige schaarste;
- Langdurige grootschalige verstoring vitale infrastructuur;
- Etc...

De volgende aandachtspunten voor het gebruik van LCMS tijdens dit soort situaties zijn:

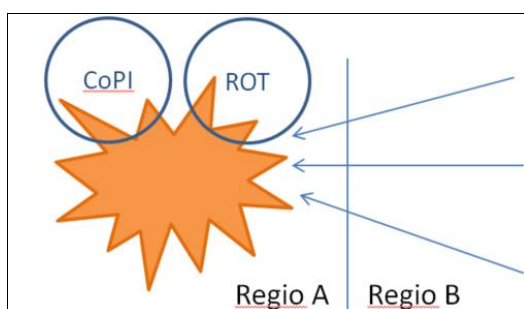
1. LOCC en NCC lezen de activiteiten mee die door de regio ingevoerd worden. Dit maakt het mogelijk om te kunnen anticiperen en sneller en adequater maatregelen te nemen.
2. Net zoals regionale activiteiten voor het LOCC en het NCC leesbaar zijn, is dit landelijke overzicht voor alle regio's leesbaar. Tevens wordt, indien noodzakelijk, het landelijk situatiebeeld verrijkt met een plot.
3. Bij een incident/evenement van beperkte omvang kan landelijke informatie, in samenspraak met de betreffende regio, in het situatiebeeld geplaatst worden.
4. Wanneer door het LOCC/NCC een landelijke situatiebeeld wordt aangemaakt, voeren het LOCC en het NCC informatie in. Hier kan naar behoefte voor het eigen regionale situatiebeeld gebruik van worden gemaakt. Omgekeerd kunnen LOCC en NCC informatie uit het (regionaal) situatiebeeld gebruiken voor het landelijk situatiebeeld.

*N.B.: LCMS kent momenteel nog niet de mogelijkheid de GRIP-status van een incident te veranderen in "GRIP-rijk".*

## 11.9. Interregionale samenwerking

Bij interregionale incidenten is het relevant de volgende situaties te onderscheiden:

- > Er is alleen sprake van grootschalige bijstandsverlening vanuit andere regio's.

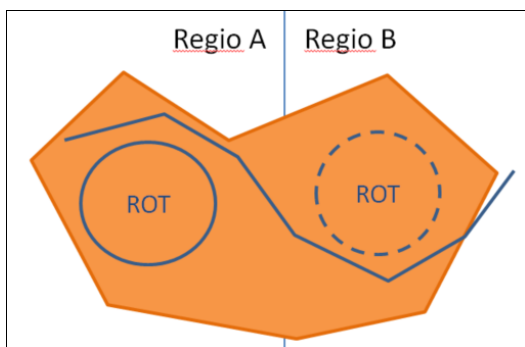


De informatiebehoefte van een bijstandsverlenende regio zal vanuit het oogpunt van logistieke ondersteuning en handhaven van de eigen dekking vooral betrekking hebben op:

- Zijn er (extra) bijstandsaanvragen te verwachten?
- Wat is ongeveer aan de hand en waar?
- Hoelang gaat het nog duren?

Aandachtspunt voor het gebruik van LCMS tijdens deze situaties is:

- Geef de bijstandsregio (indien geen buurregio) toegang tot het LCMS incident zodat ze de situatie kunnen monitoren.
- > Enkel de geografische locatie maakt het een interregionaal incident, echter de betrokken regio's kunnen grotendeels zelfstandig optreden zonder dat ze elkaar beïnvloeden. Bijvoorbeeld een stroomstoring, wielerevenement, incident nabij de regiogrenzen of natuurbrand.



De regio's hebben de volgende processen in dit soort situaties gezamenlijk:

- Afstemming uitvoerende processen (CoPI en ROT);
- Afstemming van communicatie naar burgers en bestuurders (ROT).

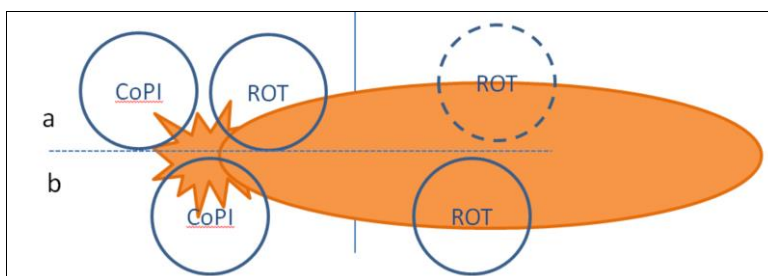
Voor informatiemanagement zijn er de volgende aandachtspunten in deze situatie:

- Wissel eventueel liaisons uit op CoPI en/of ROT niveau;
- Maak eventueel gebruik van een Landelijke Multidisciplinaire Gespreksgroep C2000 (LMG kanalen).

LCMS specifiek:

- Elke regio maakt een eigen LCMS activiteit aan;
- Zorg voor een gezamenlijk geografisch beeld (combineren plots);
- Importeer eventueel elkaars multidisciplinaire TAB-bladen.

- > Een gezamenlijk effectgebied is de verbindende schakel tussen de regio's, waardoor bronbestrijdingsacties in de ene regio het effectgebied in de andere regio beïnvloeden. Veelal zullen dit incidenten met gevaarlijke stoffen of water gerelateerde incidenten zijn.



De aandachtspunten zijn identiek aan situatie 2 echter nu is er nadrukkelijk kans op conflicterende belangen. Het rapport "Eenheid in verscheidenheid" onderkent voor deze situaties het GRIP-5 niveau met een coördinerend I(ROT) en (I)RBT. Veelal zal collegiale afstemming tussen de betrokken Operationeel Leiders en de voorzitters van de veiligheidsregio's al voldoen. Dit aangevuld met het in ieder geval werken met liaisons vanuit de effectregio's in het ROT van de bronregio. Het automatisch afkondigen van GRIP-5 en dus formaliseren van extra hulpstructuren kan een onnodig beslag leggen op de al schaarse informatie- en coördinatiecapaciteit van de bronregio.

*N.B.: LCMS kent momenteel nog niet de mogelijkheid de GRIP-status van een incident te veranderen in "GRIP-rijk".*

Algemene werkafspraken voor interregionale incidenten:

- > Operationeel Leiders en Informatiemanagers zijn 24\*7 bereikbaar voor collega's andere regio al dan niet via de betrokken meldkamers.
- > Elke regio werkt in LCMS in een eigen regionaal incident en importeert eventueel TAB-bladen vanuit de buurregio.

- > De basis voor de informatie-uitwisseling tussen de regio's is de CaCo. Daar vindt de eerste afweging plaats of een incident in een andere regio extra aandacht vraagt in de eigen regio. De volgende stap is het informeren van de OL.  
Uitgangspunt: de CaCo's van de buurregio's worden over en weer geïnformeerd over alle incidenten vanaf GRIP-1. De CaCo's monitoren vervolgens deze incidenten (via LCMS) om te zien of het noodzakelijk is om op te schalen in de regio. In een aantal gevallen zet de CaCo de informatie over het incident door naar de OL.
- > De OL beslist over de verdere activering van de crisisorganisatie, verdere opschaling of bredere informatievoorziening.
- > Voor de Informatiemanagers ROT worden geen bijzondere afspraken gemaakt; die houden contact via LCMS.

# 12. Prognose en scenario's gebruik en verschillen

(bron: werkplaats IM van Cens2)

Met name in het ROT kan de informatiesectie te maken krijgen met prognoses en scenario's. Hieronder wordt kort ingegaan op de essentie van deze begrippen en hoe ze globaal tot stand komen.

## 12.7. Prognose van de situatie

Het opstellen van een prognose heeft tot doel om op basis van de reeds beschikbare informatie, een inschatting te maken van de meest waarschijnlijke ontwikkeling van het incident en de consequenties daarbij voor optreden en resources (= extrapolatie). De prognose heeft – in vergelijking met scenario analyse – een korte termijn karakter en wordt vooral gebruikt als instrument om – in korte tijd - de operationele bestrijding zo goed mogelijk te ondersteunen. Tijdshorizon maximaal 1 dag. Dit zal dus vooral tijdens GRIP-2 situaties aan de orde komen.

De prognose bepalen en vast stellen zal veelal gebeuren in een plenair overleg van het ROT. De informatiesectie moet dit kunnen voorbereiden en ondersteunen door bijvoorbeeld – in overleg met de leider van het ROT<sup>3</sup> – een eerst inschatting te maken en de informatiebehoefte vast te stellen. De informatiemanager kan vervolgens de betreffende informatievragen uitzetten. De inhoud wordt geleverd door experts in het domein.

## 12.8. Scenario analyse van de situatie

Scenario analyse heeft tot doel om middels scenario technieken een aantal voorstelbare beschrijvingen van de toekomstige ontwikkeling van het incident te schetsen. De scenario's kennen een logisch en plausibel ontwikkel-pad. Net als voor prognoses geldt dat de consequenties voor optreden en resources worden doorgerekend en dat ze worden voorzien van toelichting en advies. In tegenstelling tot het opstellen van prognoses gaat er aan het uitvoeren van scenario analyse wél altijd een duidelijke opdracht door een representant van het proces "leiding en coördinatie". Deze opdracht is vooral bedoeld als kader zodat de betrokken functionarissen voldoende aanknopingspunten hebben om tot één of meerdere bruikbare scenario's te komen. Tijdshorizon: meerdere dagen.

Het ontwikkelen van scenario's zal vooral naar voren komen tijdens evenementen of incidenten met een potentie van GRIP-2 of hoger die zich nog niet hebben gemanifesteerd. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan dreigende grootschalige uitval van C2000, nadering extreem weer en terreurdreiging.

---

<sup>3</sup> Of een ROT-lid dat hiervoor wordt aangesteld.



Op basis van de verzamelde feiten en indicatoren worden de scenario's gecategoriseerd (bv. meest waarschijnlijk en meest bedreigend etc.). Dit ondersteunt besluitvormers bij het bepalen van de inzetstrategie. Daarom worden bij een scenario analyse de waarschijnlijkheid en impact tegen elkaar afgezet in een diagram. Voor elk scenario wordt een logisch tijdpad bepaald op basis de dan beschikbare informatie en de onderkende onzekerheden. De ontwikkelde scenario's worden voorzien van toelichting (bijv. over de wijze waarop de scenario's tot stand gekomen zijn) en advies (bijv. over de mate van betrouwbaarheid van de scenario's). Elk scenario pad bevat specifieke indicatoren voor dat scenario, zodat onderkent kan worden in welke richting een incident zich aan het ontwikkelen is. Scenario's zijn echter geen toekomstvoorspellingen maar een instrument bij de besluitvorming.

# 13. Good Practices uit de regio's

## 13.7. "Good practices" voor Informatiemanager CoPI uit diverse regio's

### **Tijdens de aanrij fase tijdens GRIP-1 (bron: Rotterdam-Rijnmond, Haaglanden en Zuid-Holland Zuid)**

De informatiemanager ROT / plotter ondersteunt bij GRIP-1 de informatiemanager CoPI tijdens het aanrijden door aanvullende informatie over het incident zoals berichtgeving in media en informatie uit planvorming en internet samen te voegen tot een start tekstbeeld. De informatiemanager CoPI formuleert hierbij op basis van de melding eerste verkenningsvragen en geeft deze aan de plotter of informatiemanager ROT zodat deze in de tijd dat de informatiemanager CoPI aanrijdt alvast een start tekstbeeld en startplot kunnen opstellen.

In Haaglanden wordt in plaats van de informatiemanager ROT in de ondersteunende rol tijdens GRIP-1 het RTIC van de meldkamer gebruikt.

Hierdoor kan de informatiemanager CoPI na ter plaatse komen meteen beschikken over een startbeeld voor tekstuele informatie.

Motivatie: je bent anders als informatiesectie het eerste half uur tijdens het aanrijden 'uit de lucht'. Zeker met hectische incidenten is CaCo dan ook erg druk met aansturen meldkamer, waardoor informatietaak in gedrang komt.

### **Tijdens de aanrij fase: Informatie-uitwisseling met de CaCO tijdens (bron: Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland Zuid)**

Tijdens het aanrijden zitten alle CoPI leden de CaCo op een gezamenlijk C2000 kanaal (RMG, regionale multidisciplinaire gespreksgroep) voor de onderlinge informatie-uitwisseling.

### **Na ter plaatse komen: eigen beeld vorming (Utrecht)**

Indien de gelegenheid er is, is het voor de eigen beeldvorming van de informatiemanager nuttig om een snelle blik te werpen op het incident. Dit maakt het begrip van de informatie die door andere staffunctionarissen wordt aangedragen eenvoudiger, betekenisvoller en versnelt dit. Ook kan eventueel een aanwezige plotter CoPI door de informatiemanager ingezet worden om fotomateriaal of een aangepast plot van het incident te verkrijgen. Dit kan de eigen beeldvorming en beeldvorming op afstand door een ROT verbeteren.

### **Na ter plaatse komen: informatieaanlevering door staffunctionarissen (bron: Utrecht)**

In Utrecht zorgt de informatiemanager CoPI dat elke OvD CoPI de beschikking heeft of krijgt over een C2000 portofoon en deze op het multidisciplinaire kanaal heeft staan (RMG groep). Van de OvD van de diensten wordt vervolgens verwacht dat zij voor het plenair overleg informatie aanleveren (mondeling of via C2000 RMG groep) bij informatiemanager CoPI of de plotter CoPI.

### **Na ter plaatse komen: maken snel plot door informatiemanager met I-Pad (Amsterdam Amstelland)**

In Amsterdam heeft de informatiemanager de beschikking over een I-Pad waarop met de gratis Apps "Esri GIS" of "Google maps" en de teken App "Sketch" snel een eerste plot voor de plotter ROT en het CoPI gemaakt kan worden, zonder dat hiervoor veel GIS en plot deskundigheid voor nodig is.

### **Gebruik tweede beeldscherm in CoPI unit (bron: Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland Zuid)**

Indien een tweede beeldscherm aan de wand beschikbaar is kan de IM CoPI op het tweede scherm vast een bepaald beeld (zoals een plot of foto) laten zien, terwijl hij zelf doorwerkt op het eerste scherm. Windows biedt hiervoor standaard functionaliteit via het menu configuratiescherm □ eigenschappen voor beeldscherm, instellingen. Selecteer tweede beeldscherm in drop down menu en activeer instelling “Het windows bureaublad uitbreiden naar deze monitor”. Om beelden op het tweede scherm te laten zien moet het geopende beeld/document eerst geminimaliseerd worden op het eerste scherm en opgepakt worden met de muis. De muis verschuiven naar het tweede beeldscherm en het document weer maximaliseren. Het document is nu blijvend zichtbaar op het tweede beeldscherm terwijl met de muis en toetsenbord op het eerste beeldscherm andere taken verricht kunnen worden (bijvoorbeeld bijwerken LCMS).

#### Tijdstippen overleggen (diverse regio's)

Neem in een veld een tabel op met begin- en eindtijden van de plenaire overleggen.

	Aanvang	Einde
1 <sup>e</sup> CoPI		
2 <sup>e</sup> CoPI		

## 13.8. “Good practices” voor een extra functionaris in sectie informatie in het ROT

Als er in de sectie informatie naast een IM, een IC en een plotter nog een andere functionaris voor de sectie informatie beschikbaar is, worden de taken door regio's op verschillende manieren verdeeld.

#### Gelderland-Midden

In GM is er in de sectie informatie altijd een tweede IC aanwezig. GM maakt voor de uit te voeren werkzaamheden onderscheid tussen beeldvorming aan de ene kant en oordeels- een besluitvorming aan de andere kant.

##### Beeldvorming

IC 1 vult in LCMS de paragraaf Beeldvorming van het ROT-beeld.

IC 1 voert de regie over het eigen ROT-beeld en neemt niet deel aan het ROT-overleg. Tijdens het ROT-overleg blijft de IC 1 informatie in het ROT-beeld verwerken. Als er tijdens het overleg relevante informatie beschikbaar komt, breekt de IC 1 indien nodig in het overleg in en overhandigt een notitie aan de IM.

##### Oordeels- en besluitvorming

IC 2 vult in LCMS de paragrafen Oordeels- en Besluitvorming van het ROT-beeld.

Voorafgaand aan het overleg brengt de IC 2 in de overlegruimte hulpmiddelen in gereedheid t.b.v. het proces IM (opstarten computers, inloggen LCMS, beamer, schermen). IC 2 maakt een print van het actieoverzicht en de besluitenlijst t.b.v. het ROT-overleg. De IC 2 neemt deel aan het ROT-overleg.

Tijdens het overleg faciliteert IC 2 het ROT-overleg door het tonen van het ROT-beeld. IC 2 is verantwoordelijk voor het vastleggen van knelpunten en besluiten die in het ROT-overleg aan de orde komen en voor het uitzetten van acties.

Buiten het ROT-overleg bewaakt IC 2 de voortgang van de acties en besluiten en monitort het actieoverzicht op binnenkomende acties voor het ROT. De IC 2 is verantwoordelijk voor de beantwoording van acties die aan het ROT zijn gericht

#### Zuid-Holland Zuid

In Zuid-Holland Zuid zijn de taken van de tweede medewerker sectie IM tijdens het overleg vergelijkbaar aan de taken van de IC2 in Gelderland-Midden.

Andere taken van de extra medewerker in de sectie IM van de regio Zuid-Holland Zuid zijn:

- > Het vergaren van video- en beeldmateriaal;

- > Melding maken van nieuw beeldmateriaal met relevant beeldnieuws bij IM-ROT;
- > Op verzoek tonen van beschikbaar video- en beeldmateriaal;
- > Maakt een werkmap aan voor het incident t.b.v. het archiveren van de actie- en besluitenlijsten;
- > Verricht ondersteunende plot werkzaamheden.

### **Friesland**

In Friesland legt de ondersteuner OL tijdens het overleg de acties, knelpunten en besluiten vast in het ROT-tabblad.

### **Commanders intent en het ROT (Rotterdam-Rijnmond)**

Belangrijk is om in de eerste beeldvorming expliciet de prioriteit van de leider ROT te vermelden (commanders intent). Dit draagt bij het goed gericht houden / gezamenlijke focus van het ROT.

### **Gebruik van tijdlijnen in een ROT (Rotterdam-Rijnmond)**

Het gebruik van tijdlijn(en) tijdens een incident kan er toe bijdragen dat het ROT uit het hier en nu wordt getrokken en verwachte incidentontwikkelingen tijdig worden gesignaleerd.

### **Presentatie van het beeld (Rotterdam-Rijnmond)**

Informatiemanager presenteert het gezamenlijk beeld op hoofdlijnen (Wat bedreigt ons?). Laat je bij detail vragen aanvullen door de mono-vertegenwoordiger. Bijvoorbeeld bij detail vragen over de brand geeft het woord aan de Algemeen Commandant brandweezorg.

Het team gaat na de beeldvorming (wat bedreigt ons?) vervolgens verder met de duiding van het beeld (Hoe erg is dat?). Ook wel oordeelsvorming genoemd in het BOB-proces.

### **Scenario denken (diverse regio's)**

Na wat bedreigt ons? (**B**eeldvorming / Informatie). Hoe erg is dat? (Duiding / **O**ordeelsvorming / **R**isico's) volgt **S**cenario denken.