

Een nieuw informatiesysteem moet de crisisbeheersing verbeteren. Rotterdam-Rijnmond is al ver met netcentrisch werken en BZK wil dat landelijk invoeren. **Maar er is weerstand.** De veiligheidsregio's krijgen er automatisch een systeem bij, en dat gaat sommigen te ver.

PIETER VAN DEN BRAND | BEELD: MOKER

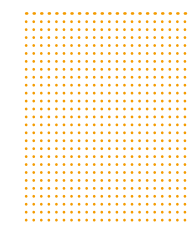
# Stelsysteem versus ramp

Om een goed beeld te krijgen is alleen nog een echte ramp nodig. Of een 'opgeschaald incident', in het jargon van directeur Don Berghuijs van de veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Maar de ruimte van het 'regionaal operationeel team' is donker en verlaten. Zichtbaar zijn de naambordjes waar de partijen uit de veiligheidsketen in ijl tempo hun plek innemen om chaos het hoofd te bieden. Daar is weinig fantasie voor nodig. Pal achter de 'mini-raadszaal' op de 21ste verdieping van het Rotterdamse World Port Center is een apart vertrek voor burgemeester Aboutaleb en zijn staf. In een achteraf kamertje staan een tafel en drie stoelen voor het driehoeksoverleg. Verderop in de gang is een piepkleine studio van Radio Rijnmond. De halfronde opstelling in de crisiszaal met uitzicht op een enorm beeldscherm ademt de nieuwe aanpak van netcentrisch werken uit. De klassieke spelers in de veiligheidsketen (politie, brandweer, GHOR), maar ook andere partijen (energiebedrijf, waterschap) werken samen in één

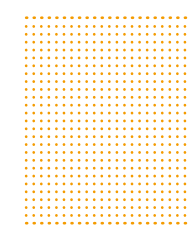
informatienetwerk. Hulpverleners ter plaatse en de commandocentra beschikken over dezelfde informatie. 'Eerdere incidenten hebben ons geleerd dat het vaak uren duurt, voordat leidinggevendend aan het eind van de communicatieroute goed zijn geïnformeerd. Nu heeft iedereen binnen 10 minuten inzicht in bijvoorbeeld het aantal dodelijke slachtoffers', vertelt Berghuijs. 'Door de spaghetti aan berichtgeving werd een incident alleen maar groter. De informatievoorziening stond volledig haaks op wat er feitelijk aan de hand was. Al die losse informatiekanaalen zijn nu weggesnoeid.'

### Gouden gids

De hedendaagse rampenbestrijding bedient zich van slim ICT-vernuft. Cedric heet het crisismanagementsysteem dat als een gouden gids onder meer gegevens van de zware industrie (productieproces en gevaarlijke stoffen) bevat. Dat tegelijkertijd dienst doet als communicatiesysteem en het rampgebied op een geografische kaart weergeeft. Ook is in Cedric



VIA E-MAIL WORDEN DE EERSTE AANWIJZINGEN GEGEVEN



informatie te vinden over kwetsbare objecten, zoals scholen en ziekenhuizen. Tijdens recente rampen oefeningen leverde het netcentrisch concept een aanzienlijke versnelling in de informatievoorziening op. 'De eerste uren zijn alle leidinggevendend op weg naar het crisiscentrum. Ze hebben dan nauwelijks toegang tot informatie. Als ik nu een melding op mijn semafoon krijg, kan ik thuis al inloggen op ons informatiesysteem om erachter te komen wat zich afspeelt en kan ik via e-mail de eerste aanwijzingen geven', zegt Berghuijs. 'We kunnen meteen zien hoeveel mensen we moeten evacueren. Het systeem maakt daar een schatting van.' Op een Google Maps-achtig plaatje is de klachtengolf over de gaslucht te zien die begin december over Rotterdam en omstreken hing. Een lange lus van Moerdijk tot Zoetermeer toont het mogelijke verspreidingsgebied. De bron van de volgens bewoners miselijk makende lucht is nooit gevonden. In het systeem zitten eveneens de draaiboeken mocht de Mexicaanse griepandemie alsnog toeslaan. Vol-

# db academie

## MASTERCOURSE VAN 2 DAGEN VOOR EN OVER DE E-OVERHEID

MET TOPSPREKERS UIT OVERHEID, BEDRIJFSLEVEN EN WETENSCHAP

23 en 30 maart 2010

# SHARED SERVICES

Dag 1

### Terugblik op organiseren

*Welke organisatievormen zijn de laatste jaren de revue gepasseerd?*

*Hoe zijn we bij de organisatievorm Shared Service Center*

*terechtgekomen?*

Master: prof. Theo Camps

### Opstarten van een Shared Service Center

*Hoe krijg je een Shared Service Center aan de praat? Wat moet je doen om werkprocessen los te weken van hun moederorganisatie?*

Master: prof. Ard-Pieter de Man

Dag 2

### Veranderkundige aspecten van shared service centers

*Léon de Caluwé geeft een overzicht van de veranderkundige theorieën.*

*Hij zal de typische aanpak van het opzetten en invoeren van Shared Service Centers hierin plaatsen. Daarbij zijn een paar alternatieven denkbaar. Hij zal met een onconventioneel voorbeeld komen van een leergeoriënteerde benadering van het opzetten van een SSC.*

Master: prof. Léon de Caluwé

### De toekomst van Shared Service Centers

*Hoe ziet een Shared Service Center er uit als het uiteindelijk operationeel is? Wat komt er na het Shared Service Center?*

Master: prof. Hans Strikwerda

## twee dagen, vier masters, vier cases

*Van 12.30 tot 18.00 en borrel.*

*Twynstra Gudde, Amersfoort*

*Meer informatie vindt u op*

*digitaalbestuur.nl/*

*db-academie.*

*Wilt u op de hoogte gehouden*

*worden van de invulling*

*van deze en volgende*

*mastercourses, meldt u dan*

*aan voor de DB-Academie*

*mailinglist.*

**digitaal  
bestuur** in samenwerking met Zenc



www.digitaalbestuur.nl/db-academie

kennispartners: **Twynstra Gudde**  
ADVISEURS EN MANAGERS

gens Berghuijs is het systeem inmiddels zo'n vijftig keer in gebruik geweest. Gemiddeld is vijftien keer per jaar een gezamenlijk veiligheidsop-treden in de rampenzaal nodig. Ook bij de strandrellen in Hoek van Hol-land was sprake van een 'opgeschaald incident'. 'Tijdens de treinbotsing met de HSL in Barendrecht, augustus vo-rig jaar, hebben we het systeem 3 da-gen in stand gehouden.'

### Huishoudelijke aard

Rampen trekken zich niets aan van geografische grenzen. Berghuijs pleit ervoor dat de Rijnmondse aanpak landelijk navolging krijgt, wat in een aantal veiligheidsregio's al gebeurt. Verwijzend naar de gasluchtklachten: 'Daar zijn vier veiligheidsregio's bij betrokken. Dat geeft het belang van samenwerking aan. Voor grote evacu-aties is landelijk beschikbare infor-matie nodig. Niet in de laatste plaats om de hulpverlening niet te hoeven

onduidelijk. Er is sprake van allerlei eilandjes met eigen computersyste-men. Dat is voor de rampenbestrij-ding onwerkbaar', zegt projectdirec-teur Frits Gronsveld. 'Het is absoluut noodzakelijk in een dergelijk systeem te investeren. Het is niet meer van deze tijd dat van de plek van de ramp een situatierapport heen en weer wordt gefaxt tussen mensen in het rampgebied, het hogere echelon en het beleidsteam. Terwijl die infor-matie veel eerder beschikbaar kan zijn.' Toch is er ook kritiek. Hoogleraar cri-sisbeheersing en fysieke veiligheid Ira Helsloot van de VU vindt dit soort systemen onzinnig. 'De gedachte is: als er meer informatie is, dan zal de rampenbestrijding wel beter gaan. Cedric is niet het eerste systeem dat dit belooft. Ik noem slechts Cobra en MultiTeam als twee van vele voor-beelden. Uit het laatste wordt op dit moment de stekker getrokken, omdat er met Cedric alweer iets nieuws is bedacht. Al die tijd bespeur ik nog steeds geen enkel effect op de kwali-teit van de rampenbestrijding.' Syste-men als Cedric zijn vooral bedoeld, chargeert Helsloot bewust, om de nieuwsgierigheid van de bovenste commandolagen en bestuurders te bevredigen. 'Ze helpen niet om meer mensenlevens te redden. In Enschede had meer informatie geen enkel ver-schil uitgemaakt.'

## SYSTEMEN REDDEN GEEN MENSENLEVEN

belasten doordat we elkaar – regio's onderling en BZK – voortdurend moeten informeren.' Er zijn ook argumenten van huishou-delijke aard. 'Het is vrijwel niet te doen om zo'n systeem in je eentje of met een paar regio's in de lucht te houden. De beheerskosten zijn niet op te brengen.' Steun komt er in elk geval van BZK. Het ministerie heeft netcentrisch wer-ken tot een landelijk project gemaakt. 'Het grootste probleem is dat er zo-veel partijen bij het bezweren van cri-ses betrokken zijn. Coördinatie is las-tig, verantwoordelijkheden

Naarmate rampen complexer wor-den, is dat nog maar zeer de vraag, vindt Gronsveld. 'In een ramp op wijkniveau, zoals juist in Enschede, is veel onduidelijkheid over het aantal slachtoffers en of er nog explosiege-vaar is of dat er gevaarlijke stoffen in het gebied zijn. Het is van belang dat dit soort informatie snel naar de hulpverleners in een gebied gaat, zo-dat zij weten wat ze moeten doen. Hulpverleners zullen niet zelf infor-matie gaan verzamelen. De leiding is

## LEREN VAN DEFENSIE

Netcentrisch werken komt van Defensie. 'Network Centric Warfare' stelt bijvoorbeeld Nederlandse soldaten in Afghani-stan in staat via een intranetverbinding te communiceren met Amerikaanse collega's op de grond of in de lucht. Op een di-gitale geografische kaart wordt de volledige situatie van het oorlogsgebied uitgebeeld. 'Netcentrisch' slaat op de centrale plek waar alle informatie terechtkomt en gedeeld wordt. Iede-re veiligheidsprofessional beschikt over éénduidige gegevens waar hulpverleners zich bevinden maar ook hoeveel gebrui-kers een brandend gebouw telt. Op die manier is het ook mo-gelijk afgevoerde slachtoffers te traceren, van belang om na-bestaanden snel te informeren.

Bij een huidige ramp is deze informatie in de regel niet be-schikbaar, omdat gegevens over meerdere losse ICT-systemen verspreid zijn. Gegevens worden gefilterd en op hun relevan-tie beoordeeld door een informatiemanager, een heuse 'oor-logsverslaggever' die het juiste beeld van de rampsituatie schetst. Intussen kunnen andere hulpverleners zich met het bestrijden van de calamiteit bezighouden en met het redden van mensenlevens.

Gecommuniceerd wordt er via e-mail. In één oogopslag is dui-delijk wie er online en dus geïnformeerd is. Het klinkt vreemd, maar in noodsituaties kost telefoneren te veel tijd. Via e-mail kan informatie in één keer binnen het hele netwerk van hulp-verleners worden verspreid. Via smartphones kunnen hulpver-leners foto's van de rampplek doorzenden naar het systeem. Het systeem is nadrukkelijk niet bedoeld om C2000 op te vol-gen. De circa tachtigduizend hulpverleners blijven C2000 ge-woon als operationeel communicatiemiddel gebruiken. Cedric wordt bijgeschakeld als zich een grootschalige ramp voordoet. Op het systeem zijn nog meer partijen aangesloten, zoals wa-terschappen en energiebedrijven, die geen gebruik maken van C2000. Dit heeft als voordeel dat er eerder ingespeeld kan worden op de effecten van de rampenbestrijding. Als het op-ervlaktewater bij een chemicaliënrampp vervuild dreigt te ra-ken, kan het waterschap een aantal waterkeringen sluiten. Normaliter komt dit soort aspecten pas veel later aan bod.

er wel degelijk verantwoordelijk voor dat de juiste informatie over een inci-dent beschikbaar komt. Je wilt voor-komen dat bestuurders voor het oog van de camera beweren dat ze nog niets kunnen zeggen over eventuele slachtoffers, terwijl op de achter-grond de bodybags dicht worden ge-ritst.'

### Traag

Ondanks het enthousiasme in Rotter-dam en Den Haag verloopt de lande-lijke invoering traag. Eind 2008 was er in Gronsvelds woorden 'onvol-doende sturing' om het netcentrisch concept naar de 25 veiligheidsregio's uit te rollen. Intentieverklaringen ge-noeg, maar met de regio's konden geen harde afspraken worden ge-maakt over de invoering. September vorig jaar werd een nieuw project-plan door het Veiligheidsberaad geac-



# BOEKELO OF BINNENHOF



## Wat vind jij?

Vóór de gemeenteraadsverkiezingen krijgen lokale kwesties veel minder aandacht dan landelijke politieke zaken. De een vindt dat logisch, de ander verschrikkelijk. Als ambtenaar sta je midden in de samenleving, midden in de discussie. Vorm je eigen mening.

**Ga naar [www.binnenlandsbestuur.nl](http://www.binnenlandsbestuur.nl) voor een gratis\* abonnement op Binnenlands Bestuur.**

\*Kijk op [binnenlandsbestuur.nl](http://binnenlandsbestuur.nl) voor de voorwaarden



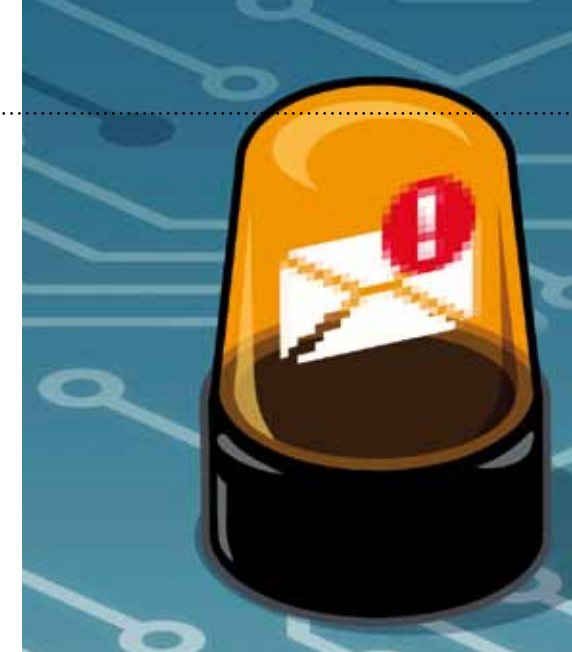
Kritisch en Betrokken

cordeerd. BZK financiert de ontwikkeling van Cedric, de 25 veiligheidsregio's moeten zelf de invoering van het systeem in de regio en het beheer betalen. Voorzien wordt in een jaarlijkse bijdrage van € 0,15 per inwoner. Met het oog hierop heeft minister Ter Horst van BZK dit jaar de BDUR-regeling (Besluit brede doeluitkering bestrijding rampen en zware ongevallen) verhoogd met 42 miljoen euro.

In augustus 2011 moeten alle veiligheidsregio's volgens het concept werken. Formeel is afgesproken dat alle regio's die nu andere systemen gebruiken, overgaan op Cedric als er in 2011 een nieuwe versie van het systeem verschijnt die gelijkwaardig is aan wat ze op dit moment hebben. Onder meer de veiligheidsregio's Gelderland-Midden, de beide Limburgse regio's, Utrecht en Zeeland hebben nog eigen applicaties. Berghuijs verwacht dat Cedric voldoende recht zal doen aan de andere systemen die op dit moment in gebruik zijn. 'De tijd dat iedereen op het eigen netwerk applicaties heeft draaien, is voorbij.' Indien niet alle regiovoorzitters op termijn hun handtekening zetten, is dat volgens hem slecht voor de positie van het Veiligheidsberaad. 'Dan is men kennelijk niet in staat bindende afspraken te maken', klinkt het dreigend.

### Harde eis

Berghuijs heeft een punt, vindt burgemeester Henri Lenferink van Leiden. De regiovoorzitter Hollands Midden heeft binnen het Veiligheidsberaad het project netcentrisch werken onder zijn hoede, 'en die portefeuille heb ik met de harde eis overgenomen dat ik een handtekening van elke regio wil', zegt Lenferink strijdlustig. 'De besluitvorming in het Veiligheidsberaad is niet gratis.



## ACHTERGROND

### DE VEILIGHEIDSRGIO'S MOETEN ZELF DE INVOERING EN HET BEHEER BETALEN

We hebben van alle regio's harde toezeggingen nodig. Anders hebben we geen landsdekkend systeem en kunnen we geen juridische verplichtingen aangaan. Bovendien stijgen anders de kosten voor de overgebleven regio's.'

Eind januari bleek tijdens een reguliere bijeenkomst van het Veiligheidsberaad, dat de gelederen nog niet gesloten zijn. Van de 25 regio's hebben vijf regio's nog geen handtekening gezet. De vijf zijn Amsterdam-Amsteland, Haaglanden, Utrecht en twee Brabantse regio's. Wat directeur Hans Wink van de Veiligheidsregio Utrecht (VRU) niet bevalt, is dat uit de netcentrische aanpak automatisch een koppeling wordt gelegd met de invoering van het Cedric-systeem. 'Wij vinden dat onjuist, en we zijn niet de enigen die dat vinden.' De VRU, zelf gebruiker van Cedrics voorganger Multiteam, is beslist voorstander van netcentrisch werken. 'We doen dit al sinds de jaren '90, ook met de voorloper van Multiteam. Wij zien als geen ander het voordeel van de ontwikkeling naar één landelijk systeem. Maar wel op basis van een deugdelijk programma van eisen waaraan dat systeem zou moeten voldoen. Die stap is in het convenant overgeslagen.' Niet dat Wink een Utrechtse handtekening helemaal uitsluit, 'mits klip en klaar duidelijk is wat de eindtermen van het geleverde product zijn. Ook moet helder zijn dat de kosten binnen de begroting van € 0,15 per inwoner blijven en dat het product dus voldoet

aan vooraf te formuleren doelstellingen. Een open begroting, waarvan alleen het bedrag vaststaat maar niet het te leveren product, is onvoldoende.

Veel kans maakt het verzet niet, suggereert Lenferink, want Utrecht kan in haar eentje nooit voor de beheerskosten van Multiteam opdraaien. 'Voor het opstellen van een programma van eisen is het te laat. We krijgen nu een kant-en-klaar product aangeboden, waarvan de kwaliteit buiten kijf staat. Cedric vormt een betere basis om door te ontwikkelen dan Multiteam', zegt Lenferink, die verwacht dat de resterende regio's binnen 2 maanden hun handtekening zullen zetten.

### Geen gelopen race

Wat Utrecht betreft, is het nog geen gelopen race. Integendeel. Wink: 'Wij willen het convenant liever herzien. Laten we nadere afspraken maken over de invoering van netcentrisch werken en ook bepalen op welk niveau de informatie gedeeld moet worden', sluit de VRU-directeur zich aan bij de kritiek van hoogleraar fysieke veiligheid Helsloot. 'Uit ambtelijke contacten met andere regio's, met name die met de informatiemanager, is gebleken dat dit voorstel op veel instemming kan rekenen. Het is jammer dat de projectorganisatie nooit serieus aandacht heeft besteed aan onze bezwaren. Wij blijven altijd bereid om te streven naar gezamenlijke afspraken die door alle betrokkenen van harte worden gedragen. Dat is de beste garantie dat we als gezamenlijke veiligheidsregio's een verbeterlag kunnen maken in de informatieuitwisseling bij een ramp of crisis.'