

**A.13**  
Bijlage 1

**BLAUWDRUK  
BEDRIJFSVOERING INFORMATIEMANAGEMENT  
(operationeel)**

**VEILIGHEIDSREGIO HOLLANDS MIDDEN**

**VERSIE 3.4  
(CONCEPT,  
NA VASTSTELLING IN HET ALGEMEEN BESTUUR VAN 31 MAART 2011 DEFINITIEF)**

**Samen een gedeeld beeld**  
*Netcentrisch werken in Hollands Midden*



VEILIGHEIDSREGIO  
HOLLANDS MIDDEN

*Samen sterk voor meer veiligheid!*

## Documenthistorie

Versie 1.0, 26 maart 2008: Eerste versie, op basis van eerder verschenen stukken van het project Netcentrisch Werken, aangevuld met informatie uit de Basisvereisten Crisismanagement en andere documenten (zie bronnenlijst). Review heeft plaatsgevonden door het projectteam Netcentrisch Werken en leden van de werkgroep Multidisciplinaire Informatievoorziening van de Veiligheidsregio Hollands Midden.

Versie 2.0, 21 april 2009: Tweede versie, waarin de opmerkingen van de Inspectie OOV van het ministerie van BZK zijn verwerkt.

Versie 2.1, 11 februari 2010: Verdere uitwerking van het informatieproces per team en de informatieorganisatie in Hollands Midden. Ervaringen andere regio's verwerkt.

Versie 2.2, 20 februari 2010: Eerste opmerkingen leden werkgroep MDI verwerkt.

Versie 2.3, 1 maart 2010: Reviewronde werkgroep MDI verwerkt.

Versie 2.4, 13 april 2010: Reviewronde BGC en Communicatie verwerkt.

Versie 2.5, 21 mei 2010: Enkele cosmetische aanpassingen.

Versie 3.0, 28 juli 2010: Verwerking aanpassingen n.a.v. proeftuinen BT en ROT experimenten (mei en juni 2010)

Versie 3.1, 29 sept 2010: Verwerking aanpassingen na inhoudelijke beoordeling door projectdirecteur.

Versie 3.2, 12 januari 2011: Verwerking aanpassingen na inhoudelijke bespreking met burgemeesters Lenferink, Schelberg, Mans, leden van de Veiligheidsdirectie, Operationeel Leiders en adviseurs BT (donderdag 6 januari 2011 te Leiden). En tevens verwerking suggesties op basis van Trainingen Informatiemanager BT en informatiecoördinator TBZ (eind jan/begin feb 2011, VRHM)

Versie 3.3, 14 februari 2011: Verwerking aanpassingen naar aanleiding van vaststelling door VeiligheidsDirectie.

Versie 3.4, 3 maart 2011: Het Dagelijks Bestuur heeft besloten:

1. In te stemmen met de bijgestelde blauwdruk bedrijfsvoering informatiemanagement en de competentieprofielen Informatiemanager BT en Informatiecoördinator TBZ. De wijzigingen zijn gefundeerd op de ervaringen tijdens de BT proeftuinen en ROT experimenten van mei en juni 2010 en bespreking met een aantal DB leden en BT adviseurs.
2. De blauwdruk bedrijfsvoering informatiemanagement en de competentieprofielen Informatiemanager BT en Informatiecoördinator TBZ ter vaststelling aan te bieden aan het Algemeen Bestuur van 31 maart 2011.

Deze blauwdruk is een 'levend' document, dat zal evolueren naarmate er meer ervaring wordt opgedaan met netcentrisch werken, de informatieorganisatie, processen, wettelijke eisen of technische ondersteuning wijzigt. Per ontwikkeling zal de blauwdruk getoetst moeten worden op noodzakelijke aanpassingen en voorgelegd worden aan de directeur Veiligheidsregio.

Leiden, februari 2011



Auteurs, onder begeleiding van de werkgroep MultiDisciplinaire Informatievoorziening VRHM:

Vincent Mulder  
Adrie Wensveen  
Arthur Haasbroek  
Sigrid Kunnen  
Ron van der Geest  
Bas Leenaerts  
Evert van de Pol  
Ken Klaver  
Ellen Meijer  
Angélique de Regt



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	4
1. Inleiding .....	5
2. Informatiemanagement .....	6
2.1 Definering .....	6
2.2 Doel van het proces informatiemanagement .....	6
2.3 Positie van het proces informatiemanagement .....	6
2.4 Omgevingsfactoren .....	8
2.5 Het 9-vlaks procesmodel voor informatiemanagement .....	8
2.6 Prestatievereisten en processtappen informatiemanagement .....	8
2.7 Structuur van de informatie: infobeeld en eigen beeld .....	8
2.8 Afbakening eigen beelden en infobeeld en onderlinge aansluiting .....	8
3. Het infobeeld .....	8
3.1 Inleiding .....	8
3.2 Inhoud van het infobeeld .....	8
3.3 Verantwoordelijkheid voor het infobeeld .....	8
3.4 Consistentie .....	8
3.5 Uitgangspunten voor het werken met het infobeeld .....	8
4. Operationele informatievoorziening bij opschaling .....	8
5. Proces 'Gegevens verwerken' .....	8
5.1 Deelproces 'Vorbereiding' .....	8
5.2 Deelproces 'Meldkamerbeeld' .....	8
5.3 Deelproces informatiemanagement in het CoPI .....	8
5.3.2. Vergaderfase .....	8
5.4 Deelproces informatiemanagement in het ROT .....	8
5.5 Deelproces informatiemanagement in het Team Bevolkingszorg .....	8
5.6 Deelproces informatiemanagement in de actiecentra in het RCC en Voorlichting .....	8
5.7 Deelproces informatiemanagement in het BT .....	8
5.8 Procedurebeschrijvingen berichtenverkeer (berichten en acties) .....	8
5.9. Proces 'Regie' .....	8
6. Invulling regionale operationele informatie-organisatie .....	8
7.1 Basisprincipes .....	8
7.2 Informatiemanagers en coördinatoren .....	8
7.3 Meldkamer .....	8
7.4 CoPI .....	8
7.5 ROT .....	8
7.6 Team Bevolkingszorg .....	8
7.7 Actiecentrum Voorlichting .....	8
7.8 Actiecentra overig .....	8
7.9 (R)BT .....	8
8. Geraadpleegde bronnen .....	8

---

## 1. Inleiding

Het project Netcentrisch Werken ondersteunt de Veiligheidsregio's bij het verbeteren van multidisciplinaire operationele informatievoorziening tijdens rampen, crises en (geplande) grootschalige inzetten van de hulpverleningsdiensten. Daarbij wordt aangehaakt bij de verplichtingen die voortvloeien uit het Convenant met de minister van BZK en de Basisvereisten Crisismanagement van het Landelijk Beraad Crisisbeheersing. De verantwoordelijkheid voor de daadwerkelijke kwaliteitsverbetering van de operationele informatievoorziening ligt bij het bestuur van de Veiligheidsregio, aangezien dit tevens verantwoordelijk is voor rampenbestrijding en crisisbeheersing.

Dit document beschrijft een eerste werkbare inrichting van de processen met betrekking tot de bedrijfsvoering van het informatiemanagement en de organisatie hiervan binnen de multidisciplinaire operationele organisatie van de Veiligheidsregio. Het is mede gebaseerd op de ervaringen die zijn opgedaan tijdens oefeningen binnen 7 Veiligheidsregio's. Ervaringen tijdens en na de implementatie van de netcentrische werkwijze kunnen op termijn leiden tot bijstelling van de processen en organisatie die in dit document zijn beschreven.

### Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft het theoretisch kader met betrekking tot informatiemanagement.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op het infobeeld: welke informatie gaan we delen?

Hoofdstuk 4 t/m 5 beschrijft de processen met betrekking tot operationele informatievoorziening.

In hoofdstuk 6 tenslotte wordt de invulling van de regionale informatieorganisatie beschreven.

---

## 2. Informatiemanagement

### 2.1 Defining

Het proces informatiemanagement gaat over de wijze waarop een organisatie met *informatievoorzieningen* en zijn informatie omgaat. Een *informatievoorziening* is, net zoals personeel of andere faciliteiten, te beschouwen als een resource<sup>1</sup>. Vanuit vrijwel alle processen binnen een organisatie bestaat er een vraag naar informatievoorzieningen. De bundeling van deze vraagfunctie wordt **informatiemanagement** genoemd. Informatievoorzieningen gaan in de eerste plaats over de functie, het gebruik. Deze functie moet in het licht gezien worden van de resultaten die de organisatie wil bereiken. Informatievoorzieningen dragen daaraan bij, net zoals personele voorzieningen. *Informatievoorzieningen* leveren informatie en ondersteunen samenwerking, *personele voorzieningen* leveren mensen met een zekere mate van vakmanschap.

### 2.2 Doel van het proces informatiemanagement

De doelstelling van het proces informatiemanagement is het zorg dragen voor de beschikbaarheid en het gebruik van de informatievoorzieningen, zodat de organisatie de geplande resultaten kan leveren. Het doel van het proces informatiemanagement voor de rampenbestrijding en crisisbeheersing is het verkrijgen van alle voor de bestrijding van een grootschalig incident relevante informatie en die actief beschikbaar stellen. De juiste informatie moet in de juiste vorm en op het juiste moment beschikbaar zijn voor de juiste personen en teams, namelijk degenen die deze informatie nodig hebben.<sup>2</sup> De *juiste informatie* kan in dit verband worden gedefinieerd als de actuele, essentiële punten (inclusief status van deze informatie) van het grootschalig incident, de verwachte effecten en de ingezette capaciteiten. En daarnaast het overzicht en bewaking van de besluitvorming en uitgezette actiepunten. Hieronder valt ook de expertise die nodig is voor een effectieve bestrijding. Het gaat dus om operationele informatie.

De *juiste vorm* is in ieder geval een multidisciplinair infobeeld<sup>3</sup> met deze essentiële punten, dat goed toegankelijk, overzichtelijk en zoveel mogelijk gestandaardiseerd is. Het beschikken over een infobeeld is een vereiste vanuit de Basisvereisten Crisismanagement.

### 2.3 Positie van het proces informatiemanagement

Het proces *informatiemanagement* is een zeer belangrijke randvoorwaarde voor het proces *leiding & coördinatie*<sup>4</sup>. Naarmate de benodigde informatie completer en sneller beschikbaar komt, nemen de mogelijkheden tot leiding & coördinatie en afhankelijkheden meer dan evenredig toe. Informatiemanagement is de verbindende schakel tussen de activiteiten van leiding & coördinatie, maar ook tussen leiding & coördinatie op de verschillende niveaus.

Bij de rampenbestrijding en crisisbeheersing kan een parallel worden getrokken met de Plan-Do-Check-Act cyclus van Deming. In de bestrijdingscyclus staat informatiemanagement centraal binnen zowel het strategische, tactische als operationele niveau (zie figuur 1).

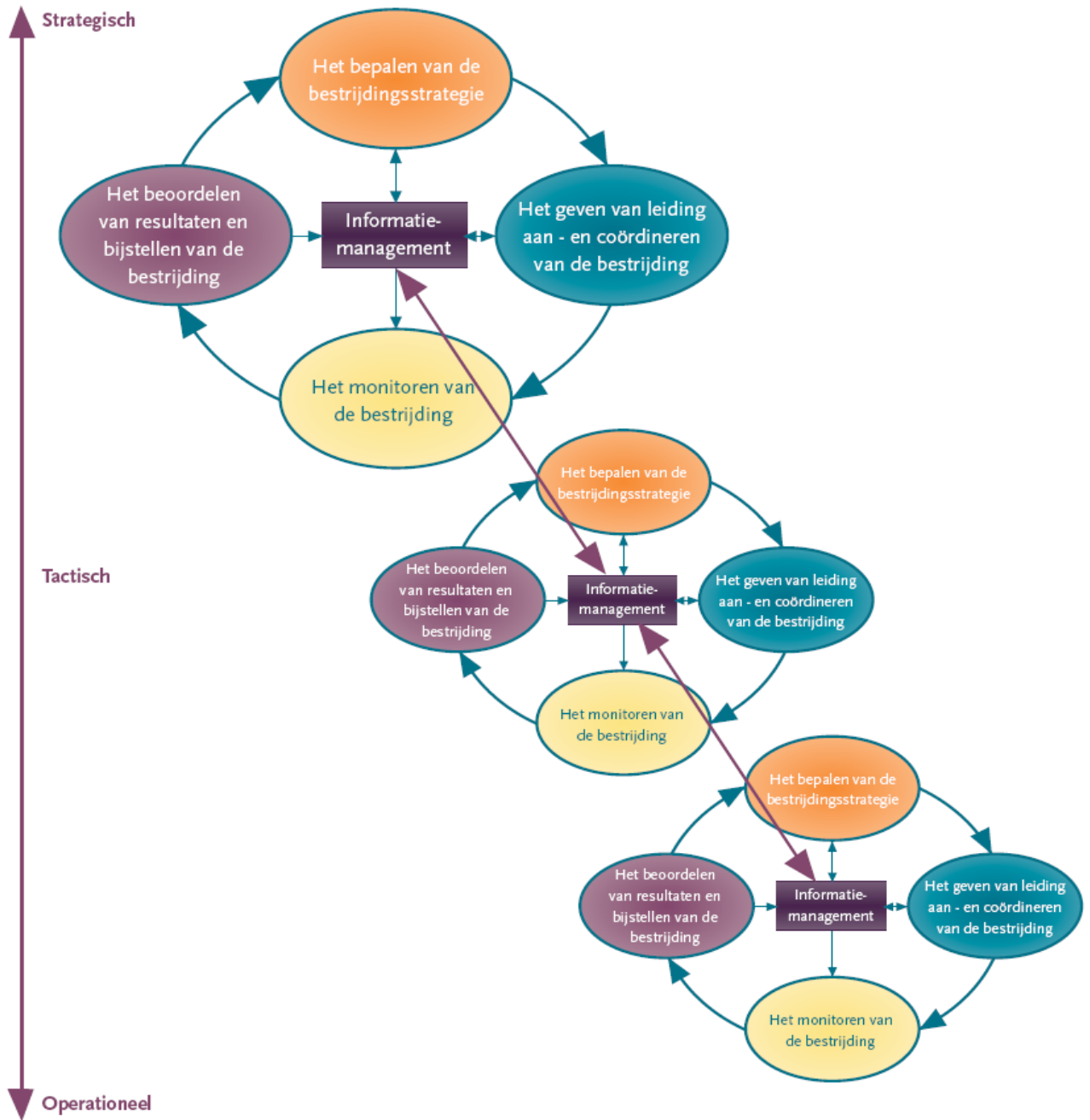
---

<sup>1</sup> Referentiekader Regionaal Crisisplan

<sup>2</sup> Een resultaat van de uitwerking van het crisisplan is de definering van de informatieproducten per proces (zowel resultaat als behoefte van de andere processen)

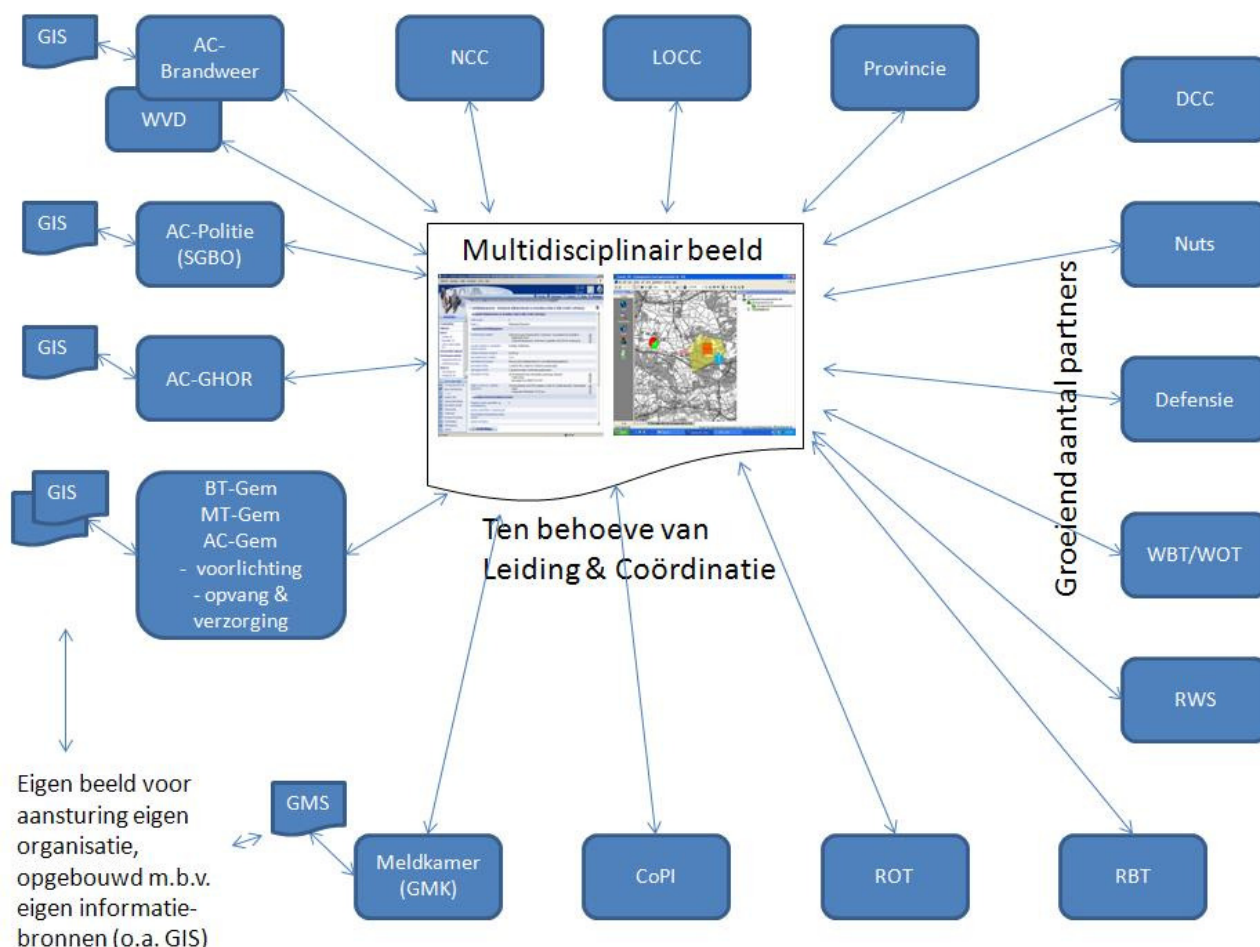
<sup>3</sup> Het landelijk project Netcentrisch Werken spreekt over de definitie 'totaalbeeld'. Binnen VRHM wordt de term 'infobeeld' gehanteerd omdat het huidige informatieaanbod geen totaalbeeld inclusief detaillistische monodisciplinaire informatie behelst.

<sup>4</sup> Hier wordt leiding & coördinatie in alle fasen bedoeld: het gaat niet alleen om de fase waarin de hoofdstructuur al functioneert, maar ook om de fase waarin deze moet worden opgebouwd (melding & alarmering, op- & afschaling). Zie de Basisvereisten Crisismanagement, LBCb.



**Figuur 1: positie van informatiemanagement in de bestrijdingscyclus**

Informatiemanagement is bij uitstek netwerkgeoriënteerd. De kern van dit netwerk vormt het actuele inobeeld van de effecten en de bestrijding van het incident en de mate waarin (op een bepaald moment) aan de randvoorwaarden hiervoor is voldaan. Voor een situatie van een grootschalig incident is het 'beheer' van dit netwerk onder operationele condities een kritische succesfactor. In figuur 2 is weergegeven welke partijen zoal kunnen participeren in dit netwerk.



**Figuur 2: het actuele infobeeld binnen het netwerk van partijen**

## 2.4 Omgevingsfactoren

Bij een grootschalig incident<sup>5</sup> met opgeschaalde inzet moet informatie-uitwisseling plaatsvinden tussen een groot aantal actoren: binnen en tussen disciplines, tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau en bij crises ook tussen het regionale en bovenregionale (landelijke) niveau. Er zijn in dergelijke situaties vele afnemers met ieder een eigen informatiebehoefte, terwijl afnemers zelf ook leveranciers zijn voor andere afnemers en dus aan *hun* informatiebehoefte een bijdrage moeten leveren. De verschillende actoren moeten hun rol als leverancier waarmaken in een situatie waarin veelal sprake is van grote tijdsdruk, een overvloed aan gegevens en waarbij de mogelijkheden tot rechtstreekse visuele waarneming voor de tactische en strategische besluitvormers beperkt zijn.

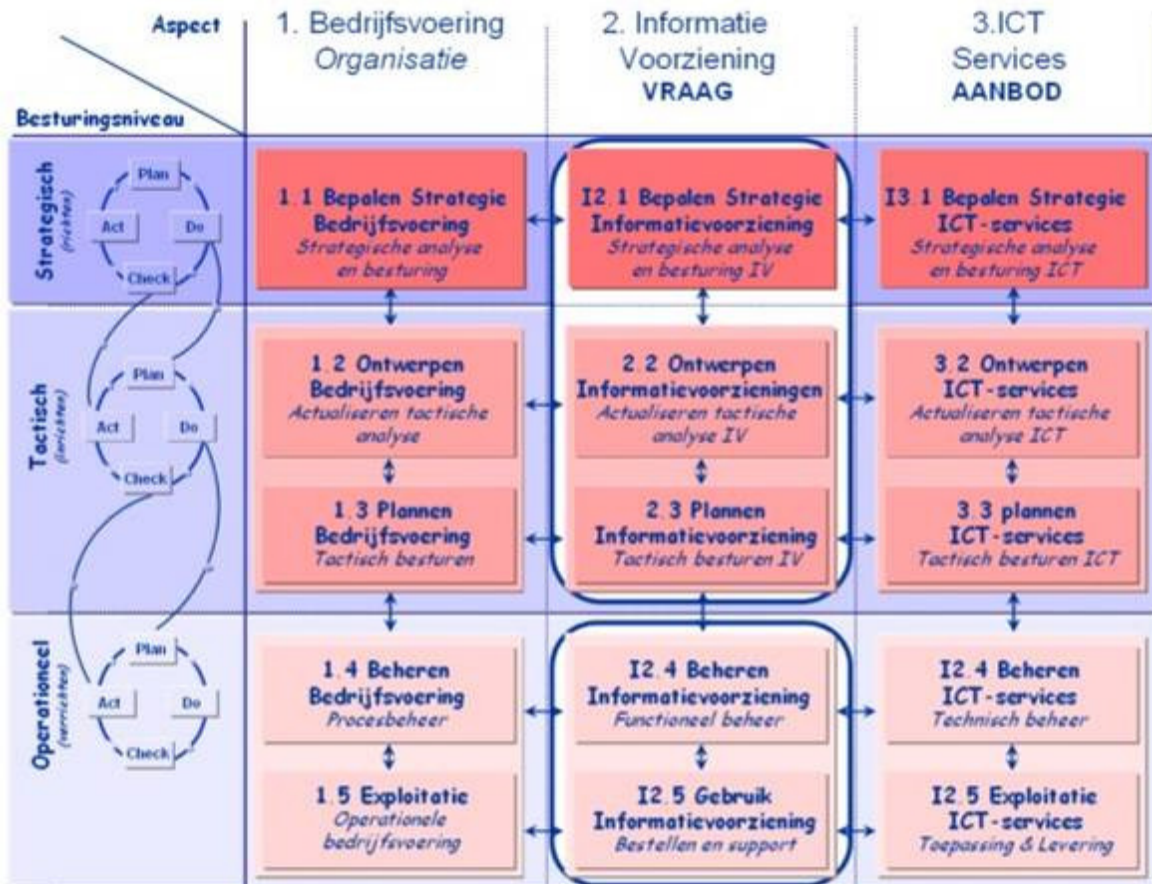
Daarnaast is het informatiemanagement in *multidisciplinair* verband afhankelijk van de kwaliteit van de *monodisciplinaire* informatiefunctie: niet alle informatie waaraan behoefte is, is (*tijdig*) *beschikbaar* en niet alle beschikbare informatie is *praktisch bruikbaar*. Naast het *beschikbaar hebben* van informatie kan bij een grootschalig incident ook het *delen* van informatie onder grote druk staan. Daarbij speelt ook een rol dat in reguliere situaties de noodzaak tot het delen van informatie – zowel tussen disciplines als tussen operationeel en bestuurlijk niveau – niet direct aanwezig is. Ook terughoudendheid in verband met mogelijke negatieve effecten speelt een rol.

## 2.5 Het 9-vlaks procesmodel voor informatiemanagement

De informatiemanagement processen zijn in meerdere referentiemodellen beschreven. Hieronder is het breed geaccepteerde 9-vlaksmodel afgebeeld (Maes).

<sup>5</sup> Netcentrisch werken (en LCMS) is niet alleen bruikbaar bij grote incidenten en rampen, maar ook bij vooraf geplande grootschalige inzetten. Gebruik tijdens evenementen en zelfs tijdens meer routine-achtige situaties bevordert de kennis en acceptatie van de doctrine en het systeem.





**Figuur 3: het 9-vlaks model voor informatiemanagement (Maes)**

Het 9-vlaksmodel onderscheidt drie **besturingsdomeinen**:

- **Bedrijfsvoering (Bedrijfsdomein)**  
In dit domein bevindt zich de reguliere bedrijfsvoering met al haar facetten, zoals mensen, middelen, processen etc.
- **Informatievoorziening (Informatiedomein)**  
In dit domein gaat het specifiek om informatie als ondersteunend middel voor het bedrijfsdomein. Hier wordt de vraag naar informatievoorziening vanuit het bedrijfsdomein vertaald in een vraag naar ICT (technologie).
- **Informatie- & Communicatietechnologie (ICT-domein)**  
In dit domein gaat het specifiek om de ontwikkeling en exploitatie van ICT (technologie).

Op de verticale as zien we de bekende **besturingsniveaus**: strategisch (richten), tactisch (inrichten) en operationeel (verrichten). Als we daarop inzoomen komen we tot de volgende taakverdeling.

### 2.5.1 Informatiemanagement op strategisch niveau

Op strategisch niveau wordt de **strategie** t.a.v. informatievoorzieningen bepaald. Te onderscheiden zijn:

- Actualiseren strategische analyse informatievoorzieningen
  - Actualiseren informatiebeleid (incl. informatiearchitectuur)
  - Prognosticeren informatievoorzieningsbehoefte, uitwerken scenario's
- Strategisch besturen informatievoorziening: Plan-Do-Check-Act t.a.v. Informatiebeleidsplan

### 2.5.2 Informatiemanagement op tactisch niveau

Op tactisch niveau betreft het het **ontwerp** en **plannen** van de informatievoorzieningen. Hierbij wordt de opdrachtgeverrol van de organisatie voor informatievoorzieningen op tactisch niveau beschreven.

- Actualiseren tactische analyse informatievoorzieningen

Hier vindt verdieping plaats van de strategische analyse per deelsysteem of cluster van deelsystemen.

- b. Tactisch besturen informatievoorziening: Plan-Do-Check-Act t.a.v. meerjareninformatieplan

### 2.5.4 Interpretatie voor rampenbestrijding

Het 9-vlaks model van Maes geeft een generieke beschrijving van domeinen en niveaus. Vertaald naar operationeel informatiemanagement binnen de rampenbestrijding kan worden gesteld dat in het domein Informatievoorziening het actuele infobeeld wordt vormgegeven, gebruikt en beheerd, en op de horizontale assen vindt aansluiting met / vulling vanuit de primaire rampbestrijdingsprocessen plaats. Het domein Informatievoorziening (vertikaal) en het tactische besturingsniveau (horizontaal) samen bepalen het werkterrein van de informatiemanager. Deze informatiemanager is echter niet dezelfde functionaris als de informatiemanager welke gepositioneerd wordt in een koude organisatie. Een informatiemanager in de koude organisatie managet informatievoorzieningen. Een informatiemanager in de warme organisatie managet informatieprocessen en duidt het informatiebeeld.

### 2.6 Prestatievereisten en processtappen informatiemanagement

In deze paragraaf zijn de prestatievereisten en de processtappen binnen het proces informatiemanagement vermeld. Ze zijn ontleend aan de Basisvereisten Crisismanagement. De prestaties zijn van toepassing op alle onderdelen en alle niveaus van de bestrijdingsorganisatie.

1. gegevens uit meldingen en andere (aangeboden) gegevens over de situatie worden *zo snel mogelijk volledig en accuraat geregistreerd*;
2. aanvullende gegevens die nodig zijn worden *zo snel mogelijk opgevraagd* uit databestanden, via verkenning door aanwezige eenheden, e.a.;
3. gegevens die op een gegeven moment beschikbaar komen worden *zo snel mogelijk gevalideerd*;
4. alle beschikbare gegevens, de genomen besluiten, de voortgang, terugkoppeling en de resultaten van elk stadium van de crisismanagementcyclus worden *zo snel mogelijk geconcentreerd op één centraal punt*; Hiermee wordt eveneens de bewaking van de besluitvorming en voortgang van actiepunten bedoeld.
5. de beschikbare gegevens worden *zo snel mogelijk geanalyseerd en verwerkt tot informatie*, en deze informatie wordt *zo snel mogelijk beoordeeld*;
6. de beschikbare informatie wordt *zo snel mogelijk verwerkt in een totaaloverzicht* van het incident, de effecten en het verloop van de bestrijding, *dat voortdurend wordt geactualiseerd* en voor alle belanghebbenden *continu toegankelijk is* of *tijdig* beschikbaar wordt gesteld;
7. de verantwoordelijke sleutelfunctionarissen en (andere) belanghebbende organisaties worden *tijdig geattendeerd op het infobeeld* en daarna steeds op de *mutaties* hierin die voor hen relevant zijn;
8. de informatie is *effectief beveiligd*.

De punten 1 t/m 7 worden gedurende het verloop van een grootschalig incident verschillende keren herhaald. Op deze wijze krijgt de beschikbare informatie een steeds hoger aggregatieniveau. De eerste cyclus, die zich nog voornamelijk op de meldkamer afspeelt, verloopt als volgt:

- Stappen 1-4: alle binnenkomende gegevens over het incident worden verzameld in één multidisciplinair systeem<sup>6</sup>. Het valideren van gegevens vindt eveneens in dit systeem plaats. Noodzakelijke gegevens uit databestanden en externe bronnen worden zoveel mogelijk aan de karakteristieken in het GMS gekoppeld;
- Stappen 5 en 6: het filteren, aggregeren en analyseren van de beschikbare gegevens, het maken van een eerste beoordeling en het verwerken van beide tot een *initieel beeld van het incident en de effecten* wordt uitgevoerd door de CaCo;
- Stap 7: een samenvatting van het initiële beeld wordt als *compacte alarmeringsboodschap beschikbaar gesteld* aan de initieel te alarmeren functionarissen en eenheden en aan het personeel dat de vervolgmeldingen in ontvangst neemt.

Bij het voor de tweede maal doorlopen van de processtappen kunnen de meldingen dankzij het eerste infobeeld sneller worden verwerkt, dit door gericht te vragen naar de nog ontbrekende kerngegevens (complementair uitvragen en inventariseren) en hoeven alleen die gegevens te worden vastgelegd. In dat stadium zal ook de stroom verificatie- en aanvullende gegevens van de eerste eenheden en functionarissen op het rampterrein op gang komen. Het informatienetwerk wordt dan uitgebreid met een informatiemanager op CoPI-niveau (zie ook op- & afschaling).

<sup>6</sup> GMS: geïntegreerd meldkamer systeem

Bij de volgende cycli wordt de informatie steeds uitgebreider en wordt het infobeeld vollediger. Hiermee vraagt het actueel houden van de informatie tijdens een incident meer capaciteit.

## 2.7 Structuur van de informatie: infobeeld en eigen beeld

De basisvereisten en het ontwerp Besluit veiligheidsregio's geven twee hoofd-aggregatieniveaus van informatie aan:

- het regionaal **totaalbeeld**<sup>7</sup>/**infobeeld** (met de algemene en strategische informatie)
- **eigen beelden** per onderdeel (locatie, hoofdproces en/of dienst).

Zodoende blijft de detailinformatie dicht bij de (eind)gebruikers en kan het infobeeld overzichtelijk blijven. Ook wordt zo het aantal schakels in de informatieketen beperkt.

Het (regionaal) **infobeeld**:

- bevat de hoofdkenmerken van het incident en de effecten, de prognose en een aantal algemene gegevens.
- is gegroepeerd rond de multidisciplinaire zwaartepunten van de bestrijding;
- is primair ingericht voor de ondersteuning van de besluitvorming binnen de hoofdstructuur van de crisisbeheersing.
- draagt bij aan de samenhang in de bestrijding (in tijd, actualiteit en in activiteiten).

Uit de eigen beelden kan weer de informatie voor het infobeeld op hoofdlijnen worden gedestilleerd die nodig is voor de afstemming met de uitvoering op andere locaties, de voortgangsbewaking en het zonedig bijsturen van de uitvoering.

De **eigen beelden van de kolommen**:

- bevatten de gedetailleerde informatie over één locatie en/of over de bestrijdingsprocessen per discipline;
- sluiten aan op de relevante, algemene informatie in het infobeeld;
- zijn gericht op het tactische en uitvoerende niveau.

## 2.8 Afbakening eigen beelden en infobeeld en onderlinge aansluiting

Het infobeeld bevat de hoofdlijnen van de totale situatie, bestrijding en voortgang, die in principe voor de meeste onderdelen relevant zijn. De informatie in de eigen beelden is gericht op één locatie (het rampterrein, een te ontruimen en te beveiligen wijk, een benedenwinds risico-object et cetera) of discipline en is voor dat onderdeel meer gedetailleerd. Zo zal het eigen beeld ook de informatie bevatten die als basis voor de besluiten van de bestrijding op hoofdlijnen heeft gediend en die nodig is voor de concrete uitvoering.

Het gaat dus niet om een splitsing in 'managementinformatie' en inhoudelijke operationele informatie. Zo zijn kerngegevens meestal inhoudelijk en horen zeker thuis in het infobeeld. Het aantal slachtoffers, de gezondheidseffecten van een stof in de directe omgeving en op enkele km afstand, het tijdstip dat een bosbrand een camping zal bereiken et cetera zijn zeer inhoudelijk, maar evenzeer voor management en bestuur van belang. Bij twee of meer ramplocaties, bijvoorbeeld bij meerdere kettingbotsingen tegelijkertijd, moet via het infobeeld ook de situatie en voortgang per locatie vergeleken kunnen worden om het beschikbare bestrijdingspotentieel optimaal toe te wijzen.

De eigen beelden en het infobeeld moeten naadloos op elkaar aansluiten. Een mogelijkheid is om de algemene aspecten en hoofdlijnen in het eigen beeld zelf over te nemen. Dit vraagt echter extra handelingen met de kans op vergissen, en maakt de synchronisatie van eigen beeld en infobeeld kwetsbaarder.

De meest eenvoudige, efficiënte en bedrijfszekere oplossing is een eigen beeld dat voor de algemene aspecten en hoofdlijnen gebruik maakt van een of meer **rubrieken** van het infobeeld. Eigen beeld en infobeeld sluiten dan naadloos op elkaar aan en zijn complementair. Dit stelt wel een coördinerende regie van het infobeeld.

---

<sup>7</sup> Binnen VRHM het infobeeld genoemd.

Als voor het informatiemanagement een centraal informatiesysteem/applicatie wordt gebruikt met één gezamenlijke database, waarin alle gegevens gerubriceerd kunnen worden opgeslagen, kunnen het infobeeld en de eigen beelden worden samengesteld met selecties of 'views' uit die database voor het betreffende onderdeel. Voor het Landelijk Crisis Management Systeem (LCMS) is dit in principe mogelijk, maar de toepassing van deze functionaliteit vraagt de nodige deskundigheid van gebruikers. Vooral nog is de functionaliteit van koppelingen tussen LCMS en databases nog niet beschikbaar gesteld.

Het is ook mogelijk dat bepaalde detailinformatie, die alleen nuttig is voor dat onderdeel, alleen daar en dus niet centraal wordt geregistreerd. Voor het rampterrein valt daarbij te denken aan de tijd waarop maaltijden voor hulpverleners arriveren, de voortgang per straat van een ontruiming en het verzegelen van de woningen en de precieze inzetlocatie van eenheden. Het eigen beeld bestaat dan uit de selectie of 'view' uit de centrale database, aangevuld met die detailinformatie.

---

### 3. Het infobeeld

#### 3.1 Inleiding

Informatiemanagement en informatievoorziening zijn geen doelen op zichzelf, maar zijn voorwaardenscheppend voor:

- een snelle opschaling;
- tijdige en goede besluiten;
- een efficiënte en effectieve uitvoering hiervan;
- een slagvaardige voorlichting die geloofwaardig en ook anderszins effectief is;
- het tijdig bijsturen van de bestrijding (via inzicht in de voortgang en de effecten);
- borging van inzicht in de uitvoering van de daadwerkelijke crisisbeheersing.

De informatie moet daarom optimaal zijn toegesneden op de opschaling, op de besluitvorming over de zwaartepunten van de bestrijding en de uitvoering daarvan en op de perceptie van de bevolking over de ramp. Dat geldt met name voor de vorm van het centrale infobeeld.

Volgens State-of-the-art 2007 'Bestuurlijk leiderschap in crisissituaties' van het Landelijk Beraad Crisisbeheersing (LBCB) is naast het *type informatie* waarover men op bestuurlijk niveau moet beschikken, ook de *wijze waarop de informatie wordt aangeboden* een punt van aandacht. Uit de interviews en rondetafelgesprekken komt naar voren dat bestuurders informatie moeten krijgen aangeboden in de vorm van dilemma's en oplossingsrichtingen, voorzien van een duidelijk verzoek om besluitvorming. De aandacht van bestuurders moet worden gericht op de zaken waarover het echt zou moeten gaan. Dit betekent dat informatie niet gefragmenteerd, maar samenhangend moet worden aangeboden. Het 'puzzelen' moet al grotendeels gedaan zijn, voordat de informatie op de bestuurlijke tafel komt.

Het infobeeld bestaat uit een tekstueel deel en een hierop afgestemd grafisch deel, het zogenaamde 'plot'. Een plaatje zegt meer dan duizend woorden. Bovendien blijkt dat uitgebreide en/of onoverzichtelijke teksten onder hectische omstandigheden niet hanteerbaar zijn en dus niet worden gebruikt. Met een plaatje kan meestal ook beter dan met woorden de samenhang van de beschikbare informatie inzichtelijk worden gemaakt.

Een initiële versie van het infobeeld wordt **startbeeld** genoemd. Het startbeeld bevat de basisgegevens over het incident. Zij worden ingevoerd door de partij die het incident in LCMS aanmaakt. Het is een (summiere) hoeveelheid gegevens die als basis dient voor de andere betrokken partijen om kennis te nemen van het incident en om vervolgens het beeld te verrijken met informatie uit het eigen beeld, opdat een **infobeeld** ontstaat.

#### 3.2 Inhoud van het infobeeld

Het infobeeld bestaat uit:

1. Situationeel beeld (situatiebeschrijving bron en effect)
2. Verwachte ontwikkelingen – mogelijke scenario's
3. Procesmatige info (besluiten, acties, verzoeken)

Hierna is dit verder uitgewerkt.



## 1. Situationeel beeld

Het situationeel beeld wordt veelal beschreven volgens de METHANE terminologie:

<b>M</b>	Major incident	:	grootschalig incident / ongeval bericht
<b>E</b>	Exact location	:	exacte locatie
<b>T</b>	Type of incident	:	incident of ramptype
<b>H</b>	Hazards	:	aanwezige en potentiële risico's en gevaren
<b>A</b>	Access	:	toegang tot het gebied
<b>N</b>	Number of casualties	:	aantal en soort slachtoffers of (andere) schade
<b>E</b>	Emergency services	:	aanwezige en vereiste hulpverleningsdiensten

Daarnaast dienen te worden opgenomen:

- Tijdstip van het incident (of begintijdstip)
- GRIP status / classificatie
- Meteo-gegevens

## 2. Verwachte ontwikkelingen

- Verwachte knelpunten (bijvoorbeeld capaciteit)
- Voorziene escalaties

## 3. Procesmatige informatie

- Opgestarte processen
- Genomen maatregelen
- Vooraangekondigde processen
- Besluiten (CoPI, ROT, BT)
- Actuele knelpunten
- Uitgezette acties

### 3.3 Verantwoordelijkheid voor het infobeeld

Alle partijen die participeren in de incidentbestrijding dragen bij aan het infobeeld. Ieder heeft de verantwoordelijkheid om die informatie te delen waar hij/zij kennis van draagt. De sectie Informatievoorziening in het ROT (bij GRIP 2 en hoger) en de informatiemanager in het CoPI (bij GRIP 1) voeren regie op het infobeeld, de verantwoordelijkheid voor het infobeeld (= informatieproces) ligt achtereenvolgens bij het CoPI (Leider CoPI) en het ROT (Operationeel Leider). Op het proces Regie en het proces Gegevens verwerken wordt in de volgende hoofdstukken nader ingegaan. Een bijzondere verantwoordelijkheid ligt er voor de terreinen waarvan een partij eigenaar (= informatieproduct) is: op dat terrein wordt hij geacht de informatie te leveren en ervoor zorg te dragen dat deze actueel en valide is. Dat houdt ook in dat wanneer door een andere instanties of persoon informatie op dit terrein verstrekt wordt de eigenaar deze valideert. In het algemeen kan gesteld worden dat de proceseigenaar de informatie bewaakt die in het betreffende proces van belang is.

### 3.4 Consistentie

Het is van groot belang dat bij het opstellen van het infobeeld de begrippen en termen die daar gebruikt worden, door eenieder op de zelfde manier worden begrepen en uitgelegd.

**Aandachtspunten:** een 'begrippenlijst' en overzicht van verantwoordelijkheden ten aanzien van de informatie eigenaren moeten worden opgesteld. De 'begrippenlijst' wordt meegenomen in de ontwikkeling van het crisisplan waarin producten nader worden geschreven. Hierbij wordt aangesloten op de 'nog te ontwikkelen' landelijke definities. Het overzicht van de eigenaren per informatieproduct is in een beginstadium (document invulling LCMS velden), en wordt tevens een onderdeel van de uitwerking van project IASV (Informatie Architectuur Sector Veiligheid) binnen het landelijk project netcentrisch werken.



### 3.5 Uitgangspunten voor het werken met het infobeeld

Algemene (kern)informatie wordt op één punt geconcentreerd: dit betreft zowel de kerngegevens als andere informatie die meerdere diensten nodig hebben. Het resultaat is een centraal infobeeld:

- Gegroepeerd rond de benodigde besluiten/acties
- Samenhang van processen in beeld (multidisciplinair)
- Overzichtelijk en compact (dus niet scrollen, bladeren)
- Optimaal toegankelijk en bruikbaar (ook kopiëren-plakken)
- Actueel (ook het vertrouwen bij iedereen dat dit goed zit)
- Infobeeld is van en voor iedereen
- Dynamisch (actueel en laatste mutaties zichtbaar)

Voor de functionarissen welke toegang hebben tot het informatiebeeld geldt de absoluut noodzaak van de rolvastheid. Dit vanwege het feit dat alle informatie voor iedereen toegankelijk is.

Het proces Operationele Informatievoorziening brengt een aantal risico's met zich mee. Hieronder worden deze gegeven, inclusief maatregelen.

#### Risico 1: dichtslibben van het informatienetwerk

- Vooral bij de registratie- en verwerkingspunten (mailbox)
- Door teveel accent op het 'delen'/'uitwisselen'
- Door indekken tegen verwijt van 'niet doorgeven'
- Door onbewerkte info of compleet overzicht i.p.v. selectie

#### Remedie

- Verwijs naar (mutatie) infobeeld i.p.v. info rondsturen
- Alleen noodzakelijke/spoedeisende info rechtstreeks sturen
- Geef de info in een 'meteen te registreren' vorm door
- Selecteer de items vooraf of geef de relevante items aan

#### Risico 2: vervorming van informatie (werkt ook vertragend)

- Onnodige 'doorgeefstappen'/schijven, ook bij verwerken
- Te lang wachten met digitaal registreren
- Onduidelijk geformuleerde of onnodig lange teksten
- Onnodig vroege en/of ondeskundige/eenzijdige interpretatie

#### Remedie

- Verwijs naar (mutatie) infobeeld i.p.v. info rondsturen
- Koppel de hiërarchie los van het informatienetwerk
- Geef de info in een korte, meteen te registreren vorm door
- Stuur de info alleen aan degenen die er iets mee kunnen
- Beperk (alsnog) rondsturen van verkeerde info en congestie

#### Risico 3: vertraging bij de informatievoorziening

- Zie vorig risico 'vervorming van informatie'
- Onvoldoende procesbewaking infovoorziening en regie
- Congestie bij verbindingssystemen
- Voorstellen/besluiten blijven in vergaderingen 'hangen'

#### Remedie

- Zie vorig risico 'vervorming van informatie'
- Regel toezicht op verwerken/doorgeven van info (TVB)
- Gebruik vooral 'afgeschermd' netwerken (geen GSM)
- Regel ook tijdens vergaderingen de infovoorziening (in en uit)

#### Risico 4: Betrouwbaarheid – verificatie

1. Verificatie van gegevens o.a.
  - Rechtstreeks vastgelegd (foto, meting, opgezocht etc.)
  - Rechtstreekse waarneming door hulpverleners
  - Consistentie met infobeeld
  - Vergelijking met gegevens uit andere bronnen



- Beoordeling door materiedeskundige
- 2. Beperk aantal schakels bij verificatie: zo dicht mogelijk bij de bron – rechtstreeks laten waarnemen
- 3. Duidelijkheid over de status (nuancering), bijv. 'Veel meldingen over...'
- 4. In infobeeld status met codes aangeven (i.v.m. overzicht)

**Aandachtspunt:** De beschreven risico's komen voort uit gedragingen. Binnen Opleiden, Trainen en Oefenen dienen deze risico's te worden meegenomen. Daarnaast dienen deze aspecten binnen mono- en multidisciplinaire inzetevaluatie expliciet te worden onderzocht. Op deze wijze dient continu aandacht te worden besteed aan het bereiken van het gewenste gedrag en organisatiecultuur.



---

#### 4. Operationele informatievoorziening bij opschaling

Onder operationeel informatiemanagement<sup>8</sup> wordt verstaan: het totaal aan activiteiten om de juiste (operationele) informatie tijdig op de juiste plaats en team te krijgen. Kortom, het verzamelen, analyseren, duiden, filteren en doorleiden van de informatie die relevant is voor de operationele diensten.

De netcentrische werkwijze is een concrete toepassing van dergelijke principes van operationeel informatiemanagement. Voor het operationele informatiemanagement maken we onderscheid in twee processen:

- **het verwerken van informatie**, onder meer tot gedeelde beelden;
- **het voeren van regie** op de eigen beelden en het infobeeld en op het proces van informatieverwerking.

Het **verwerken van informatie** doet in beginsel elke functionaris zelf. Die registreert, interpreteert, beslist en onderneemt actie. Eén mogelijke actie is zorgen dat informatie in het infobeeld terecht komt. De samenwerking van functionarissen leidt tot de informatiestroom en -uitwisseling.

Tegelijkertijd is er een **regieproces** dat de samenhang en het samenspel bewaakt. De regisseur (calamiteitencoördinator, informatiemanager) bewaakt of alle noodzakelijke informatie beschikbaar is, checkt de consistentie en bewaakt het proces van informatie verzamelen, verwerken, valideren/veredelen en interpreteren. Hij houdt in de gaten of de essentie van de informatie, zoals blijkt uit het infobeeld, juist is en ook zo overkomt.

In de volgende hoofdstukken zijn de processen “Gegevens verwerken” en “Regie” verder uitgewerkt.

---

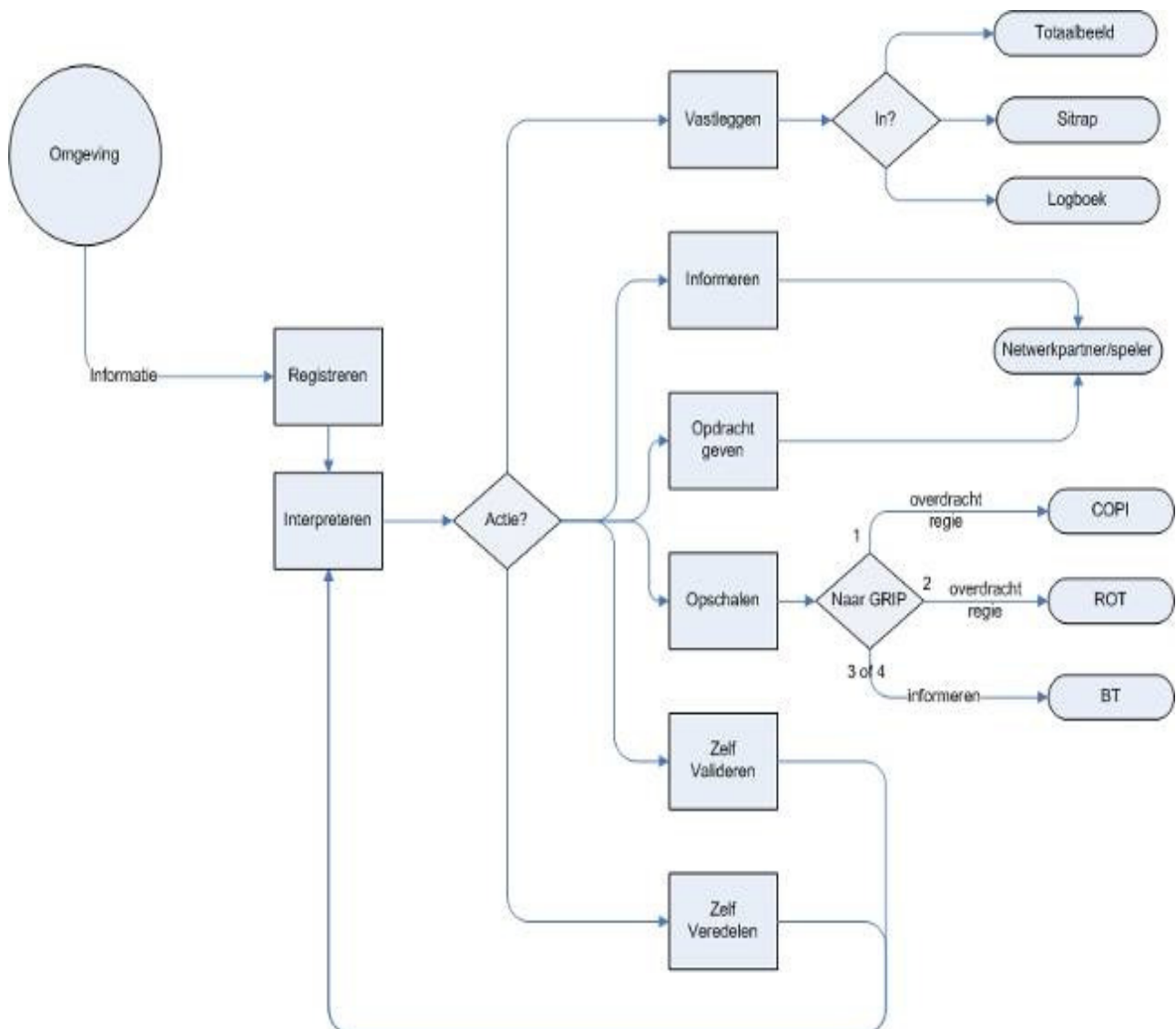
<sup>8</sup> NB: het gaat hier om het operationele informatiemanagement, d.w.z. het managen van de informatie rond het optreden. Het gaat niet om informatiemanagement in de brede zin van het woord, zoals informatiestrategie, informatiebeleid en informatieplanning. Dat moet overigens wél geregeld zijn.

## 5. Proces 'Gegevens verwerken'

Doel van het proces: binnenkomende gegevens verwerken en er de juiste acties op ondernemen: bestrijdingsactie, procesactie of informatieactie.

Per partij, en feitelijk per functionaris, worden binnenkomende gegevens verwerkt tot informatie<sup>9</sup>. Het proces is met opzet algemeen gehouden en voor alle functionarissen identiek getekend. De specifieke invulling kan op details per partij verschillen: een CoPI doet nét andere dingen dan een ROT. Dat kan later nog specifiek worden uitgewerkt.

In het algemeen ziet het proces er als volgt uit:



<sup>9</sup> Informatie wordt vaak verward met het begrip *gegevens*. Hoewel deze begrippen veel met elkaar te maken hebben, zijn ze niet hetzelfde. Gegevens zijn ruwe feiten of symbolen. Gegevens worden pas informatie als de gegevens een betekenis hebben voor de ontvanger.



### Toelichting

Nieuwe gegevens komen uit ontvangen berichten (hierbij de bron aangeven), uit gevalideerde/veredelde informatie en eventueel uit het infobeeld, als gevolg van wijzigingen door andere functionarissen. De stappen:

1. **Registreren** van ontvangen gegevens;
2. **Interpreteren** en beoordelen van de gegevens binnen de context en het beeld, hierdoor ontstaat informatie;
3. Het bepalen van de nu benodigde **acties**, te weten één of meer van de volgende:
  - a. **Vastleggen** in<sup>10</sup> (en/of):
    1. **logboek** (voor eigen gebruik);
    2. **infobeeld** (tekst + plot), hierin is informatie geclusterd en toegesneden op de zwaartepunten van de bestrijding, zodat het overzicht behouden blijft; onderliggende detailinformatie moet wel opvraagbaar/ traceerbaar zijn. Voor de te kiezen clustering bestaat een opzet, deze moet in experimenten/oefeningen getoetst/bijgesteld worden;
    3. **sitrap**<sup>11</sup> (eenmalig vastleggen, vaker gebruiken). Een sitrap is voor de doelgroep (CoPI, BT, ROT) momentopname van het infobeeld (zie voetnoot). Het sitrap is zoveel mogelijk een 1:1 kopie van (delen van) het infobeeld op een bepaald moment (foto). Het omwerken van het infobeeld in andere formats/bundelingen kost veel tijd, zo blijkt uit de experimenten. Dit moet daarom zoveel mogelijk worden voorkomen. Welke informatie eventueel in het sitrap komt en hoe die moet worden gebundeld, dient nader te worden uitgewerkt;
  - b. **Informeren** (informatie verspreiden) via bericht (telefonisch, mail, fax, mondeling) of advies. Een advies is in feite niet anders dan een bericht (gegevens, informatie) met speciale inhoud.  
NB: impliciet zit hierin verborgen het besluit tot autorisatie van informatie d.w.z. bepalen aan wie informatie beschikbaar wordt gesteld. Welke criteria daarbij gelden en wie verantwoordelijk is voor de autorisatie moet nog verder uitgewerkt worden;
  - c. **Opdracht** geven tot ... door uitzetten van een actie dan wel vragen van een besluit. Een gevraagd besluit is in essentie een actie, hij wordt alleen anders genoemd.
  - d. **Opschalen**, naar een ander GRIP-niveau en daarbij horende overdracht van regievoering op het infobeeld;
  - e. **Zelf valideren**<sup>12</sup>, dit leidt tot nieuwe/verbeterde informatie. Dit valideren blijft binnen de eigen organisatie. Voor valideren door anderen: zie "opdracht geven tot...".
  - f. **Zelf veredelen**<sup>13</sup>, dit leidt tot meer op het feitelijke gebruik (besluitvorming, ondersteuning van de uitvoering) toegesneden, gegroepeerde en aangevulde informatie. Ook dit blijft binnen de eigen organisatie. Voor veredelen door anderen: zie "opdracht geven tot...". Het erbij halen van, en aanvullen met relevante statische en andere gegevens valt hier ook onder.

Bovenstaande algemene proces is in de volgende paragrafen specifiek gemaakt/aangevuld voor de verschillende stadia van opschaling. Daarbij zijn onderscheiden:

- Voorbereiding
- Meldkamer
- CoPI
- ROT
- BT
- TBZ
- Actiecentrum Voorlichting
- Actiecentra politie, brandweer, GHOR en gemeenten

<sup>10</sup> Waar de informatie ook is vastgelegd, het zou in principe via één systeem opvraagbaar moeten zijn, dus de gebruiker merkt niet dat hij diverse systemen raadpleegt door bijv. de handelingen die hij/zij moet uitvoeren. Het is wel nuttig te vermelden uit welke systemen de informatie komt.

<sup>11</sup> Gegevens worden in principe niet rechtstreeks in een sitrap vastgelegd. Een sitrap is immers een (bevroren) momentopname van het infobeeld.

<sup>12</sup> Valideren is het controleren van een waarde of methode.

<sup>13</sup> Veredelen is het veranderen (vaak: aanvullen) van de informatie zodat deze bruikbaar(der) wordt voor de ontvanger.

## 5.1 Deelproces 'Vorbereiding'

In de voorbereiding gaat het om:

- Voorbereiding in aanloop naar evenementen;
- Verwerken of genereren van preparatieve informatie. Denk hierbij aan rampenplannen, procedures, kaarten etc. die tijdens de koude situatie gemaakt kunnen worden teneinde bij een daadwerkelijk incident beter voorbereid te zijn;
- Monitoren van de situatie rond een incident, die zich mogelijk ontwikkelt tot een GRIP 1 (of hoger);
- Monitoren van de situatie bij dreigende crisis;
- Monitoren van de situatie bij evenementen (en eventueel opschalen bij escalatie naar incident);
- Functionele beheertaken (o.a. accountbeheer).

Veel van deze taken zijn bij de beleidsafdelingen van de hulpverleningsdiensten. Bij de voorbereiding van een evenement of oefening is het zaak de juiste personen 'op projectteambasis' bijeen te brengen die producten voorbereiden zoals kaartmateriaal, routes, terreinindelingstekeningen en plannen en informatie ontsluiten. De projectsecretaris kan onder regie van de functioneel applicatiebeheerder LCMS deze preparatieve informatie of koppelingen naar andere informatiebronnen (bijvoorbeeld GHOR4ALL en Digitale BereikbaarheidsKaart Brandweer) in LCMS plaatsen.

## 5.2 Deelproces 'Meldkamerbeeld'

Zeker in het begin van de opschaling leveren meldkamer en eerste eenheden vanaf de incidentlocatie belangrijke input voor het startbeeld (daarom 'meldkamerbeeld') van het CoPI, ROT, BT en andere partijen. De meldkamer werkt dat beeld continu bij met verbeterde/vernieuwde informatie, evenals het 'terugleveren' van nieuwe informatie en een verbeterd/completer beeld door ROT aan meldkamer en CoPI.

Op de meldkamer werken centralisten van de disciplines politie, brandweer en ambulance gezamenlijk aan de multidisciplinaire incidentbestrijding onder leiding van een Calamiteitencoördinator (CaCo).

Het deelproces Meldkamerbeeld bestaat uit de volgende activiteiten:

- bij (verwachte) opschaling naar GRIP 1 of hoger maakt de **CaCo** het startbeeld. Het beeld bestaat uit tekstuele informatie en wordt ingevuld op basis van de beschikbare gegevens uit het GMS. Vanaf februari 2011 zal de CaCo hierin ondersteund worden door de OVI tool (koppeling tussen GMS en LCMS, welke alleen op de meldkamer beschikbaar is);
- het Meldkamerbeeld wordt, voor zover beschikbaar, aangevuld met relevante gegevens uit statische en overige bronnen (kenmerken van gevaarlijke stoffen, gegevens uit bestrijdingsplannen e.d.);
- indien de **Leider Meetplan Organisatie (LMPO)** in actie komt, zal hij de plotinformatie uit dit proces in een plot verwerken en hierover afstemmen met de plotter in het CoPI en/of ROT<sup>14</sup>;
- als sprake is van opschaling, wordt het meldkamerbeeld incl. grafisch plot overgedragen aan de **informatiemanager** van het **CoPI**. Hiertoe hebben de informatiemanager CoPI en de CaCo contact met elkaar. Tijdens dit contact wordt de regieoverdracht van meldkamer naar CoPI besproken. Het CoPI voert hierna de regie over het infobeeld;
- na regieoverdracht zal de meldkamer het infobeeld monitoren, nieuwe gegevens voor het infobeeld doorgeven en het eigen meldkamer(deel)beeld actueel houden.

### Aandachtspunten

- Het is belangrijk dat er vroegtijdig breed wordt gedacht. Het besef van 'multi' moet er bij de eerste melding zijn;
- De **CaCo** moet het mogelijk gemaakt worden om een beeld te maken. Dat is essentieel omdat, zeker bij een acute ramp, er heel veel gegevens binnenkomen terwijl er nog geen CoPI of stafsectie informatiemanagement in het ROT operationeel is. De meldkamer is gedurende

<sup>14</sup> Status jan 2011: Binnen VRHM wordt nog niet met de plotmodule van LCMS gewerkt. Zodra dit een feit zal ook conform deze werkwijze gewerkt gaan worden.



die hele tijd de regiehouder op het beeld. Er is potentieel een spanningsveld omdat een CaCo, naast zijn leidinggevende rol, drie dingen tegelijk moet doen:

- overzicht houden op wat er in de meldkamer gebeurt (koppelen van meldingen, behouden overzicht);
  - orde brengen in het informatieproces;
  - het informatiesysteem vullen.<sup>15</sup>
- Er moet routine komen om het informatieproces goed te laten verlopen. Medewerkers moeten zich vertrouwd voelen met het systeem en de onderlinge afspraken en durven te improviseren. Het is daarom van belang frequent te oefenen.

### 5.3 Deelproces informatiemanagement in het CoPI

Bij GRIP 1 of hoger wordt het CoPI geactiveerd (er bestaan echter ook GRIP 2 of hoger situaties waarbij er geen CoPI operationeel is). Het CoPI beschikt over een informatiemanager CoPI en plotter welke, onder leiding van de Leider CoPI, verantwoordelijk zijn voor de informatietaken (zie par. 7.4.2 Taken) in het CoPI. Het CoPI komt periodiek, op basis van een met het ROT afgestemde vergaderklok, bijeen.

#### 5.3.1. Opstarten CoPI

- de logistiek medewerker CoPI maakt in samenwerking met de informatiemanager CoPI en plotter CoPI de commandohaakarmbak (COH) op de incidentlocatie operationeel;
- de informatiemanager CoPI neemt contact op met de CaCo voor nadere afstemming;
- zodra het CoPI operationeel is, zal informatie over het infobeeld door middel van LCMS worden gedeeld. Het startbeeld is dan al door de CaCo (door middel van het OVI-tool) in LCMS-Tekst gecreëerd;
- de plotter CoPI maakt of vult het plot aan en inventariseert bij de informatiemanager CoPI welke informatie aangevuld of nader geanalyseerd moet worden.
- De logistiek medewerker krijgt van de informatiemanager CoPI de instructie waarvan fotomateriaal gewenst is en eventuele andere informatieproducten.
- de informatiemanager CoPI meldt aan de CaCo dat het CoPI operationeel is en dat het CoPI de regie over het infobeeld overneemt;
- de informatiemanager CoPI meldt in LCMS-Tekst: 'CoPI operationeel en CoPI neemt regie over het infobeeld over';
- zodra de Leider CoPI in het CoPI aanwezig is laat hij zich bijpraten door de informatiemanager CoPI.

#### 5.3.2. Vergaderfase

- voor elk plenair overleg print en kopieert de **informatiemanager CoPI** de meest actuele versie van het infobeeld/CoPI tabblad en eventueel situatie tabblad en legt deze klaar voor alle leden van het plenair overleg;
- de **informatiemanager CoPI** slaat het pdf-bestand op t.b.v. evaluatiedoeleinden achteraf;
- het infobeeld van LCMS-Tekst (pdf) wordt gebruikt om als agenda-leidraad te dienen. Dit infobeeld wordt door de **informatiemanager CoPI** gepresenteerd op één van de schermen. Het infobeeld is daarmee bevroren tijdens de start van het overleg; Indien in eerdere besluitenlijsten van het CoPI nog actiepunten staan worden deze aan het begin van de vergadering doorlopen. Daarnaast gaat de informatiemanager CoPI nog in het ROT tabblad na of het ROT actiepunten voor het CoPI heeft benoemd.
- de plotter presenteert de plot continu tijdens de vergadering en faciliteert de vergadering indien zij andere informatie wenst.
- bij de start van het plenair overleg geeft de **Leider CoPI** het woord aan de informatiemanager CoPI. De **informatiemanager CoPI** presenteert kort de highlights uit het infobeeld. Hij doet dit met ondersteuning van de pdf op het ene scherm en het geografisch plot op het andere scherm;

<sup>15</sup> Indien op basis van evaluaties blijkt dat het praktisch niet haalbaar is dat de CaCo in het beginstadium van een incident de regie voert op het infobeeld (dat gevuld wordt door de OVI-tool), dan bestaat de mogelijkheid de regie van het infobeeld plus de totstandkoming van een startplot te beleggen bij de informatiemanager ROT en de plotter van het ROT. Zodra de CaCo of Informatiemanager COPI in de gelegenheid is de regie te nemen en het GRIP 1 is gebleven, zal de rol van de Informatiemanager ROT en plotter ROT komen te vervallen,



- de **Leider CoPI** houdt een ronde langs de aanwezige Ovd's, voorlichter en adviseurs in het CoPI. Zij geven aanvullingen en/of wijzigingen op de situatie;
- de **informatiemanager CoPI** opent het veld 'besluiten CoPI' en muteert hierin de besluiten (op het scherm waar eerder het infobeeld werd gepresenteerd).
- de **informatiemanager CoPI** voert tijdens het plenair overleg 'breaking news' feiten direct aan in veld 'beeldvorming' van het CoPI tabblad.
- de **informatiemanager CoPI** zet de besluitenlijst direct na het overleg, of indien mogelijk – wanneer voldoende ervaring verkregen is – tijdens het overleg, in LCMS-Tekst.
- de informatiemanager CoPI voert ook informatie in die buiten de vergadering ontstaat;
- als sprake is van verdere opschaling, bereidt de **informatiemanager CoPI** vanuit het CoPI de overdracht aan de stafsectie informatiemanagement van het ROT voor;
- het CoPI draagt op verzoek van het ROT het infobeeld over aan de stafsectie informatiemanagement. Hierbij vindt regieoverdracht plaats tussen informatiemanager CoPI en informatiemanager ROT;
- na regieoverdracht zal het CoPI het infobeeld monitoren, nieuwe gegevens voor het infobeeld doorgeven en het eigen beeld in het CoPI actueel houden.

N.B. De Ovd's, Voorlichter CoPI en AGS in het CoPI hebben zelf geen rechtstreekse toegang in het CoPI tot LCMS.

#### 5.4 Deelproces informatiemanagement in het ROT

Bij GRIP 2 of hoger wordt het ROT geactiveerd. Het ROT beschikt over een eigen stafsectie informatiemanagement die verantwoordelijk is voor de informatietaken in het ROT<sup>16</sup>. Het ROT wordt gevormd door stafsecties. Elke stafsectie bestaat uit minimaal een hoofd en een medewerker stafsectie. Het periodiek overleg van de hoofden stafsectie met de Operationeel Leider wordt het plenair overleg genoemd. Het plenair overleg vindt plaats in de 'binnenring' van het ROT. De stafsecties bevinden zich in de 'buitenring'. Het plenair overleg komt periodiek, op basis van een met het CoPI en BT afgestemde vergaderklok, bijeen.

##### 5.4.1. Opstarten ROT

- De **Operationeel Leider** neemt tijdens het aanrijden contact op met de Leider CoPI voor nadere afstemming;
- de **informatiemanager ROT** meldt aan de informatiemanager CoPI dat de stafsectie informatiemanagement operationeel is en dat het ROT de regie over het infobeeld overneemt;
- de **informatiemanager ROT** meldt in LCMS-Tekst: 'ROT = operationeel en neemt regie over';
- zodra de **Operationeel Leider** in het ROT aanwezig is laat hij zich bijpraten door de informatiemanager ROT.

##### 5.4.2. Vergaderfase

- de **hoofden stafsecties** verwerken de bij hen bekende informatie voor aanvang plenair overleg in LCMS-Tekst of laten dit door de **staffunctionarissen vullen**.
- voor elk plenair overleg print en kopieert de **informatiecoördinator ROT** de meest actuele versie van het infobeeld/tabblad ROT en eventueel tabblad situatie (pdf) en legt deze klaar voor alle leden van het plenair overleg;
- de **informatiecoördinator ROT** slaat het pdf-bestand op t.b.v. evaluatiedoeleinden achteraf;
- het infobeeld van LCMS-Tekst (pdf) wordt gebruikt om als agenda-leidraad te dienen. Dit infobeeld wordt door de **plotter** gepresenteerd op één van de schermen. Het infobeeld is daarmee bevroren tijdens de start van het overleg;
- bij de start van het plenair overleg geeft de **Operationeel Leider** het woord aan de informatiemanager ROT. De **informatiemanager ROT** presenteert kort de highlights uit het infobeeld. Hij brengt daarbij accenten aan t.b.v. de besluitvorming in het ROT. De **informatiemanager ROT** licht eveneens de verwachte acties van het ROT vanuit de andere teams toe. Hij doet dit met ondersteuning van infobeeld op het ene scherm en het geografisch plot op het andere scherm. Voor dit plot zal de **informatiemanager ROT** daarom voorafgaand aan het plenair overleg, overleg moeten hebben met de plotter;

<sup>16</sup> De stafsectie Informatiemanagement bestaat uit: de informatiemanager, de informatiecoördinator, de plotter en de secretaris



- de **Operationeel Leider** houdt een ronde langs de hoofden van de stafsecties. De **hoofden stafsecties** geven aanvullingen en/of wijzigingen op de situatie;
- de **informatiecoördinator ROT** voert 'live' aanvullingen en wijzigingen toe aan het infobeeld in LCMS-Tekst (indien de informatie met spoed bekend moet worden). Over het algemeen kan de wijziging zonder validatie door de informatiemanager worden opgeslagen;
- de **informatiemanager ROT** volgt, tijdens het overleg, de wijzigingen in het infobeeld en onderbreekt bij 'breaking news' het overleg;
- de **informatiecoördinator ROT** voert tijdens het plenair overleg regie over het infobeeld vanuit de buitenring;
- de **plotter** zit niet in het plenair overleg maar kan wijzigingen op het plot invoeren in het geografisch plot. Hij neemt plaats in de stafsectie informatiemanagement. De overige stafsecties leveren geografische informatie bij hem aan;
- de plotter visualiseert op verzoek van de informatiemanager ROT (maar ook proactief) diverse informatiebronnen;
- de **secretaris** maakt tijdens het plenair overleg de besluitenlijst conform het format. Bij de besluiten en advisering aan het BT dienen wel overwegingen opgenomen te worden. Er wordt geen verslag gemaakt.<sup>17</sup>
- De informatiemanager plaatst de geadviseerde besluiten aan het BT, inclusief overwegingen, in het veld 'bestuurlijke aspecten'. Vervolgens controleert de informatiemanager het infobeeld op actualiteit en relevantie en stelt het situatiebeeld op (via functieknop).
- De **secretaris** houdt een presentielijst bij.

#### 5.4.3. Werkwijze omtrent genomen besluiten

- de **secretaris** plaatst de in het plenair overleg genomen besluiten in het veld Besluiten ROT. Hij doet dit kort na de vergadering. Voordat hij de wijziging opslaat vindt validatie plaats door de **informatiemanager ROT**; pas na deze validatie wordt de wijziging opgeslagen.

#### 5.4.4. Werkwijze omtrent acties

De crisisbeheersingsorganisatie kenmerkt zich door de organisatiestructuur van teams. Zelden geven functionarissen binnen de GRIP opschaling elkaar opdrachten. Dit betekent dat de actiemodule alleen gebruikt wordt voor het uitzetten van actiepunten tussen functionarissen, waarbij de verzending naar de functionaris en niet op naam wordt verzonden.

#### 5.4.5. Vervolg proces buiten plenair overleg

De informatiecoördinator screent alle tabbladen en neemt (eventueel samenvattend) relevante info over in het tabblad ROT. Het tabblad ROT is daarmee de basis voor het infobeeld/tabblad situatie dat voor iedereen beschikbaar is. De informatiemanager ROT voert uiteindelijk regie bij tegenstrijdigheid of ontbrekende informatie. De informatiemanager verwijderd ook niet meer relevante info in het ROT tabblad.

Daarnaast screent de informatiemanager de besluiten van het CoPI en BT op actiepunten voor het ROT en plaatst deze in het veld 'beeldvorming ROT'. De status/voortgang van actiepunten wordt in de besluitenlijst zelf geplaatst en na afronding een vergadering later verwijderd. De actiepunten uit het betreffende team worden, na bijwerking in de besluitenlijst, gekopieerd in het tabblad van het team. Dus een actiepunt uit het BT voor het ROT, wordt aangevuld met de status of uitkomst, en vervolgens gekopieerd in de oorspronkelijke besluitenlijst van BT. Dit met als doel dat het BT in de volgende vergadering de oude besluitenlijst behandelt en gelijk de status of uitkomst weet.

Binnen de stafsectie informatiemanagement en overige stafsecties gaat het proces buiten de plenaire vergaderingen ook door. De beschikbare info welke multi relevant is, wordt door de staffunctionarissen van het ROT in het mono tabblad geplaatst. Deze info bestaat in ieder geval uit een samenvatting en indien de info detaillistisch is, wordt deze ook onderverdeeld in de velden.

Dit proces bestaat onder andere uit:

- registreren en interpreteren van nieuwe gegevens. Deze nieuwe gegevens komen vanuit:

<sup>17</sup> Indien dit wel gewenst is zal er opname apparatuur binnen het ROT aangebracht moeten worden. Dit verslag dient dan t.b.v. evaluatiedoeleinden achteraf en maakt geen onderdeel uit van de netcentrische werkwijze.



- berichten voor de stafsectie informatiemanagement (tekst, telefoon, C2000, ...). Deze berichten kunnen van 'buiten' komen, maar ook van andere stafsecties of bijv. de meldkamer;
- scan van bestaande eigen beelden (meldkamer, CoPI, e.d.);
- verzamelde aanvullende informatie (validatie, zoekactie, ...);
- informatie (acties en besluiten) vanuit het plenair van het ROT.
- registreren in de juiste rubriek in de 'werkversie' van het infobeeld. Opmerkingen hierbij:
  - primair aanpassen en daarna pas aanvullen van bestaande infobeeld;
  - schrappen van niet meer relevante gegevens (t.b.v. overzichtelijkheid).
- bij het registreren ook doen: interpreteren:
  - t.o.v. reeds beschikbare info per rubriek;
  - t.o.v. andere nieuwe gegevens.
- opslaan van 'werkversie' als nieuwe versie, die daarmee direct zichtbaar is voor alle functionarissen/deelnemers.
  - met wijzigingen t.o.v. de vorige versie zichtbaar (gaat automatisch in LCMS);
  - opgeslagen versie ook archiveren voor chronologisch overzicht (gaat automatisch in LCMS);
- beoordelen van de nieuw ontstane situatie:
  - volledigheid: eventueel ontbrekende kerninformatie actief (laten) opsporen;
  - consistentie: eventuele inconsistentie bespreken en/of informatie (laten) valideren.

Dit werkproces is voor de deelbeelden bij de andere stafsecties van het ROT en de overige onderdelen en locaties op hoofdlijnen hetzelfde.

N.B. Alle deelnemers aan het ROT hebben toegang tot LCMS-Tekst.

Liaisons en partners:

Liaisons verwerken de informatie uit hun eigen kolom welke relevant is voor de veiligheidsregio op dezelfde werkwijze als de staffunctionarissen van de kolommen. Zij plaatsen dit in de velden 'ketenpartners of betrokken diensten'. De informatie die wordt gedeeld is al vertaald in woordengebruik welke toegankelijk is functionarissen voor de veiligheidsregio. Indien er geen liaisons in het ROT aanwezig is, deelt de partner de info vanuit zijn eigen crisisteam.

## 5.5 Deelproces informatiemanagement in het Team Bevolkingszorg

Het Team Bevolkingszorg (TBZ) staat in de crisisorganisatie op hetzelfde niveau als het CoPI. Het houdt zich bezig met uitvoerende taken en wordt daarbij aangestuurd door (de sectie Bevolkingszorg in) het ROT. Een Team Bevolkingszorg of Teams Bevolkingszorg bestaat uit de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen functionarissen, van wie één functionaris is belast met de leiding van het team, één functionaris met het informatiemanagement, en één functionaris met de coördinatie van de voorlichting.<sup>18</sup>

Het team bevolkingszorg wordt aangestuurd vanuit de sectie Bevolkingszorg in het ROT en is daarmee te vergelijken met de actiecentra van de operationele diensten. Op hoofdlijnen volgt de sectie Bevolkingszorg en het Team Bevolkingszorg ook dezelfde werkwijze, met uitzondering dat in het Team Bevolkingszorg de informatiefunctie steviger is neergezet middels een informatiemanager/informatiecoördinator.

### 5.5.1. Opstarten Team Bevolkingszorg

- De informatiecoördinator TBZ meldt aan de sectie Bevolkingszorg en informatiemanager ROT dat het Team Bevolkingszorg operationeel is binnen LCMS.

### 5.5.2. Vergaderfase

- voor aanvang van elk plenair overleg print en slaat **de Informatiecoördinator TBZ** de meest actuele versie van het infobeeld (tabblad situatie en tabblad bevolkingszorg) op (pdf) en legt deze (met behulp van de ondersteuningsgroep) klaar voor alle leden van het plenair overleg;
- de **verslaglegger** verzamelt het pdf-bestand t.b.v. evaluatiedoeleinden achteraf;

<sup>18</sup> Mogelijk kan in het kader van de ontwikkelingen ten aanzien van het operationeel woordvoederschap en crisiscommunicatie deze functionaris niet meer plaats nemen in het TBZ.





- het infobeeld in LCMS-Tekst (pdf), zoals door de verslaglegger uitgedeeld, wordt gebruikt als agenda-leidraad. Het infobeeld is daarmee bevroren tijdens de start van het overleg;
- voorafgaand aan het plenair overleg geeft het **hoofd TBZ** het woord aan de **informatiecoördinator**. De **informatiecoördinator** presenteert kort de highlights uit het infobeeld. Hij brengt daarbij accenten aan t.b.v. de besluitvorming in het TBZ. De **informatiecoördinator** licht eveneens de verwachte acties voor het TBZ vanuit de andere teams toe. Hij doet dit met ondersteuning van het bevroren en geprinte infobeeld (pdf) en het geografisch plot op één van de schermen;
- het hoofd TBZ houdt een ronde langs de procesverantwoordelijke van het TBZ. Deze procesverantwoordelijken geven aanvullingen en/of wijzigingen op de situatie;
- de **informatiecoördinator** plaatst nieuwe informatie (voortgang en knelpunten) t.a.v. de eigen processen in het tabblad Bevolkingszorg.
- de **informatiecoördinator** plaatst adviezen, acties en vragen in één bericht stuurt dit naar de Sectie Bevolkingszorg ROT en de betrokken Actiecentra.
- De Sectie Bevolkingszorg in het ROT maakt een samenvatting van het tabblad Bevolkingszorg en coördineert alle monodisciplinaire besluiten en actiepunten.

### 5.5.3. Werkwijze omtrent genomen besluiten

- het **hoofd TBZ** licht de besluiten en uitgezette acties van het ROT toe aan de leden van het TBZ (indien inhoudelijk een toelichting nodig is, geen discussie).
- De procesverantwoordelijk neemt na afloop van het plenair de acties mee naar het eigen deelproces en licht deze toe.
- Het hoofd TBZ licht de besluiten en uitgezette acties van het TBZ na afloop van de vergadering toe aan het hoofd van de stafsectie bevolkingszorg.

### 5.6 Deelproces informatiemanagement in de actiecentra in het RCC en Voorlichting

Binnen de volledig opgeschaalde incidentbestrijdingsorganisatie kennen de hulpverleningsdiensten hun eigen actiecentra. De politie kent al sinds een aantal jaren daarvoor de Staf Grootchalig- en Bijzonder Optreden (SGBO). Ook de Brandweer, de GHOR beschikken over actiecentra. De Meetplanleider, werkzaam in de WVD ruimte, werkt eveneens conform het proces voor de actiecentra. De actiecentra van de hulpverleningsdiensten plaatsen hun informatie in het monodisciplinaire tabblad en verwijderen niet meer relevante informatie. Ditzelfde geldt voor het Actiecentrum Voorlichting van de gemeenten. Actiecentrum Voorlichting plaatst de informatie (strategie, voortgang en producten) in de veld organisatie communicatie, tabblad Bevolkingszorg. De resultaten van de omgevingsanalyse worden in het ROT tabblad, veld Mediabeeld geplaatst.

Indien de actiecentra operationeel (hulpverleningsdiensten en voorlichting) zijn is, zoals eerder beschreven, in elk actiecentrum een informatiepunt benoemd. Dit houdt in dat de informatiecoördinatierol benoemd is en de persoon die deze taak vervult als aanspreekpunt fungeert.

Hij/ zij:

- Monitort het infobeeld
- Vult het infobeeld aan vanuit het eigen beeld van de eigen discipline (dit geldt niet voor de actiecentra van de gemeenten die vallen onder het TBZ). Het Actiecentrum Voorlichting is hier een uitzondering op en vult wel rechtstreeks de uitkomsten van de omgevingsanalyse/mediabeeld aan. Dit vanwege het feit dat proces Voorlichting veel informatieproducten levert welke direct relevant zijn voor (bijna) alle andere processen binnen de crisisbeheersing.
- Ziet toe op onvolledigheden / onjuistheden/ strijdigheden waar het de eigen discipline betreft of raakt.

### 5.7 Deelproces informatiemanagement in het BT

Bij GRIP 3 wordt het BT geactiveerd. Het BT beschikt, in tegenstelling tot het ROT, niet over een eigen stafsectie informatiemanagement die verantwoordelijk is voor de informatietaken in het BT. Het BT beschikt wel over een eigen informatiemanager. Naast deze informatiemanager BT beschikt het BT over een verslaglegger die, onder leiding van de voorzitter BT, verantwoordelijk is voor een aantal informatietaken in het BT. Het BT komt periodiek, op basis van een met het ROT afgestemde vergaderklok, bijeen.

Het Landelijk Beraad Crisisbeheersing (LBCB) heeft met de *State-of-the-art 2007 'Bestuurlijk leiderschap in crisissituaties'* in kaart gebracht voor welke uitdagingen burgemeesters en andere bestuurders op het gebied van crisismanagement komen te staan. Voor operationeel informatiemanagement in de beleidsteams (BT) zijn van toepassing:

- Informatiemanagement stuurt de bestuurlijke besluitvorming.
- Informatievoorziening moet sneller.
- Informatie moet input vormen voor het beleidsteam en geen taak zijn van het beleidsteam.
- Er moet meer vooruit worden gedacht, ook bij de inhoud van de informatie.
- Informatie moet handelingsperspectief bieden.
- Informatie moet samenhangend en proactief worden aangeboden.
- Effectiviteit van het oefenen. Het oefenen moet aansluiten bij de praktijk.
- Het besluitvormingsproces wordt immers gevoed door informatie.
- Invloed van informatiemanagement op rolverdeling tussen bestuur en diensten.
- Zonder vertrouwen in de operationele diensten kan er van effectief bestuurlijk leiderschap geen sprake zijn.

Het BT treedt vooral op als gebruiker van de beschikbare informatie: zij willen inzicht in de situatie, de ontwikkelingen en (onderbouwde) scenario's met alternatieven en consequenties, zodat zij zich kunnen focussen op de bestuurlijke taken, besluitvorming en voorlichting.

Dat betekent dat het BT in staat moet zijn om:

- het infobeeld te interpreteren, zonodig relevante onderliggende informatie te presenteren en vragen voor zichzelf te beantwoorden;
- genomen besluiten terug te voeren in het infobeeld, zodat alle functionarissen op de hoogte zijn;
- verstrekte voorlichtingsinformatie intern ook bekend te maken (infobeeld), eveneens om alle functionarissen op de hoogte te brengen.

#### 5.7.1. Opstart BT

- het BT is voornamelijk informatieafnemend; er zal daarom geen regieoverdracht plaatsvinden van het infobeeld van ROT naar BT. Regie op het infobeeld blijft bij het ROT;
- tussen CoPI, ROT en BT wordt een vergaderklok afgesproken. Deze klok maakt inzichtelijk wanneer het overleg in het BT aanvangt;
- ca. 5-10 minuten voor aanvang van elk plenair overleg print en slaat **de informatiemanager** de meest actuele versie van het infobeeld op (pdf) en legt deze (met behulp van de ondersteuningsgroep) klaar voor alle leden van het plenair overleg;
- de **verslaglegger** verzamelt het pdf-bestand t.b.v. evaluatiedoeleinden achteraf.

#### 5.7.2. Vergaderfase

- voorafgaand aan de vergadering heeft de **voorzitter BT** een moment waarop hij afstemt met de informatiemanager BT (mogelijk in combinatie met de MOV'er);
- het infobeeld/tabblad BT en eventueel tabblad situatie in LCMS-Tekst (pdf), zoals door de verslaglegger uitgedeeld, wordt gebruikt als agenda-leidraad. Het infobeeld is daarmee bevroren tijdens de start van het overleg;
- voorafgaand aan het plenair overleg geeft de **voorzitter BT** het woord aan de informatiemanager BT. De **informatiemanager BT** presenteert kort de highlights uit het infobeeld.<sup>19</sup> Hij brengt daarbij accenten aan t.b.v. de besluitvorming in het BT. De **informatiemanager BT** licht eveneens de verwachte acties voor het BT vanuit de andere teams toe. Hij doet dit met ondersteuning van het bevroren en geprinte infobeeld (pdf) en het geografisch plot op één van de schermen. De actiepunten uit de voorgaande BT vergaderingen worden aan de hand van de besluitenlijst door de voorzitter behandeld. De status van de besluiten, indien het een actie voor het BT is, wordt vermeld in de besluitenlijst.
- tijdens de vergadering volgt alleen de **informatiemanager BT** LCMS/het infobeeld, er wordt dus niet live meegekeken naar de infobeelden. Indien gewenst kan dit wel bij het vergaderonderdeel 'beeldvorming';

<sup>19</sup> Dit infobeeld wordt voorbereid door het ROT en bestaat tevens uit een overzicht van geadviseerde besluiten inclusief overwegingen.



- voor de **leden** van het **BT** zijn in de buurt van de vergaderruimte werkplekken beschikbaar met telefoon en PC met inlog mogelijkheden voor LCMS (BT leden, die niet werkzaam zijn bij een gemeente, zijn zelf verantwoordelijk voor inlogcodes LCMS);
- de **informatiemanager BT** volgt, tijdens het overleg, de wijzigingen in het infobeeld en onderbreekt bij 'breaking news' het overleg;
- de **informatiemanager BT** plaatst direct besluiten in het infobeeld (veld *bestuurlijke besluitvorming*). ;
- de **leden** van het **BT** formuleren acties voor het ROT. Deze acties worden door de **besluitenlijst** geplaatst en door de burgemeester mondeling doorgegeven aan de Operationeel Leider.
- de **leden** van het **BT** bereiden eventuele vragen voor die zij willen stellen aan de Operationeel Leider.
- de **verslaglegger** maakt tijdens het plenair overleg een verslag/notulen/besluitenlijst/actielijst, met daarin o.b.v. welke discussie een besluit is genomen en scenario's zijn voorgesteld. Dit verslag dient t.b.v. evaluatiedoeleinden achteraf en maakt geen onderdeel uit van de netcentrische werkwijze.
- Het is echter wel de bedoeling dat de besluiten en actiepunten in het beschikbare format worden geplaatst en door de informatiemanager na afloop van de vergadering in het infobeeld worden opgenomen. De besluiten die tijdens de vergadering zijn opgenomen in LCMS worden verwijderd en vervangen door de totale besluitenlijst van het BT.
- De informatiemanager BT verwijderd niet meer relevante informatie uit het tabblad BT.
- Indien de gemeente hecht aan een bovenbeschreven verslag dient de taak voor het opstellen van de besluiten en actiepunten eventueel bij iemand anders belegd te worden. Dit kan bijvoorbeeld de MOV-er zijn en zou voor het ontlasten van de informatiemanager dit ook zelf in het infobeeld kunnen plaatsen.

### 5.8 Procedurebeschrijvingen berichtenverkeer (berichten en acties)

Het berichtenverkeer tussen alle betrokken verloopt in principe via LCMS. Voor noodzakelijke duiding kan er, zoals gebruikelijk in het dagelijks werk, getelefoneerd blijven worden.

Partijen die (nog) niet op LCMS zijn aangesloten nemen contact op met de informatiemanager ROT.

In geval van storing of uitval geldt een procedure welke ontwikkeld wordt in het kader van het NCV (NoodCommunicatieVoorziening, vervanger van NoodNet). Hierin wordt eveneens de procedure beschreven hoe te handelen bij uitval van LCMS bij gemeenten.

Zie voor e-mailadressen het handboek Operationele bereikbaarheidsgegevens Veiligheidsregio Hollands Midden.

Informatie die wordt aangebracht door actoren die nog niet op LCMS zijn aangesloten, wordt ingevoerd door de informatiemanager of informatiecoördinator alwaar de informatie binnengekomen is (meldkamer, CoPI, ROT of BT).

Telefonische berichten komen binnen bij de leden van het CoPI, de stafsecties in het ROT, BT of actiecentra. Deze worden opgenomen in het eigen verslag, indien de informatie multi relevant is wordt dit in het infobeeld opgenomen. Dit geldt alleen voor de mono informatie die op ROT niveau beschikbaar is en wordt dus door de betreffende staffunctionaris ingevoerd. Indien het binnenkomende bericht plotbare gegevens bevat, dan worden deze doorgegeven aan de plotter die de gegevens toevoegt aan de centrale plot.

Naar aanleiding van besluiten van het CoPI, de stafsecties in het ROT of het BT kunnen de medewerkers acties en berichten telefonisch uitzetten bij de verschillende actoren. Ook deze worden in het logboek opgenomen.

Schriftelijke berichten voor het CoPI, de stafsecties in het ROT of het BT als geheel dienen ontvangen te worden door de informatiemanager/coördinator. Dit gaat via LCMS. De informatiecoördinator kopieert/print/scant de berichten, en distribueert deze aan de staffunctionarissen. Schriftelijke berichten kunnen ook rechtstreeks door de medewerkers stafsectie worden ontvangen via LCMS.

Schriftelijk berichtenverkeer vanuit het ROT voor een ander team vindt plaats in de vorm van de besluitenlijsten. De totstandkoming van deze documenten is gekoppeld aan de vergaderingen van het

ROT. Voor elke vergadering van het ROT verzamelt de informatiemanager de relevante informatie en screent het infobeeld. Dit vormt de kern van de ROT vergadering.

Het monodisciplinaire schriftelijke berichtenverkeer vindt plaats via de medewerkers stafsectie. Zij gebruiken hiervoor LCMS en verzenden aan het eigen actiecentrum of aan de meldkamer als het om een bericht gaat dat via de meldkamer dient te worden gecommuniceerd.

De **berichtenmodule** in LCMS wordt gebruikt om functionarissen te informeren of een vraag te stellen. Dit is voornamelijk monodisciplinair of binnen een team. Wanneer de informatie multi-relevant is, dient zij ook in het infobeeld te worden opgenomen.

Voor de **actiemodule** geldt hetzelfde. Het geven van opdrachten (commando) dient via de gebruikelijke weg plaats te vinden: mondeling, telefonisch via radioverkeer. Het *bevestigen* (vastleggen) van die actie dient via de actiemodule in LCMS plaats te vinden, zodat er één overzicht is van uitgezette acties. Als echter een actie aan een team wordt gevraagd, dan gaat dit via het format van de besluitenlijst.

### 5.9. Proces 'Regie'

Doel van het proces: Het regieproces zorgt voor het continu checken of alle noodzakelijke informatie inmiddels beschikbaar is, welke nog ontbreekt of welke nog niet gedeeld is, en voor validatie. **Indien de informatie niet gevalideerd is, dient te allen tijde de status vermeld te worden. Dit geldt voor iedereen die in LCMS werkt.**

De regie op het informatieproces ligt bij de regiehouder. Dit is onderdeel van het proces operationeel informatiemanagement. Het gaat om de procesbewaking op het inhoudelijke proces van de informatievoorziening.

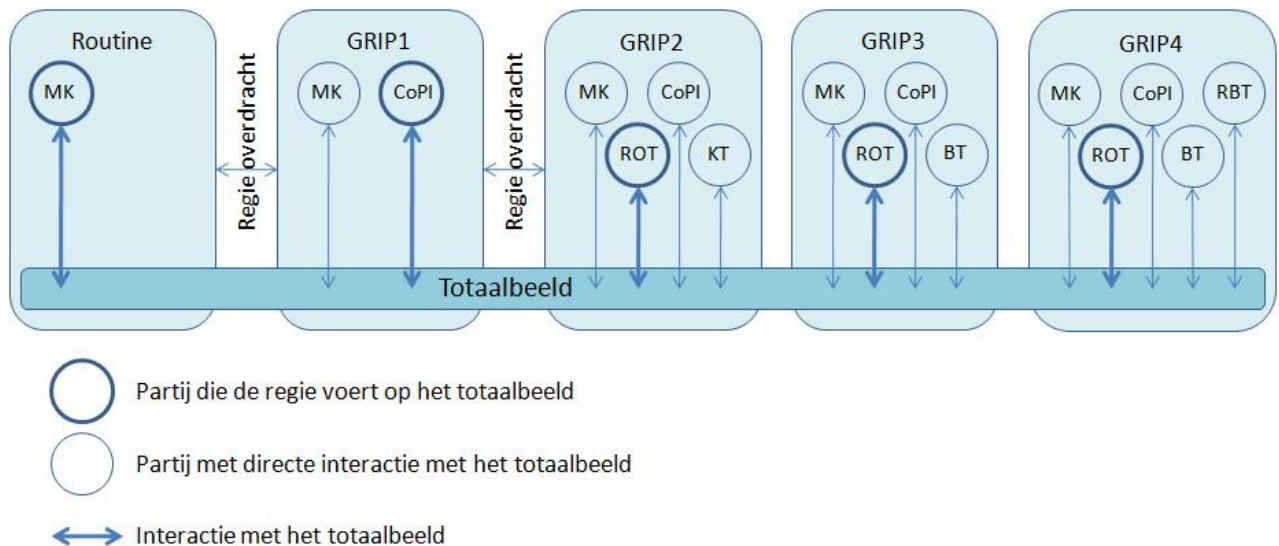
We beschrijven de regie hier vanuit de positie van de sectie Informatievoorziening van het ROT, maar in eerdere stadia is het dus de calamiteitencoördinator in de meldkamer, of de informatiemanager in het CoPI die dit voor zijn rekening neemt. In de figuur in hoofdstuk 4 is de regiehouder aangegeven met een vetgedrukte cirkel.

Op het moment dat het ROT de regie heeft, blijft het CoPI nog steeds plotten en aanvullen in LCMS, in verband met de verdeling van verantwoordelijkheid tussen brongebied (CoPI) en effectgebied (ROT).

In het infobeeld staat informatie die afkomstig is van de diverse actoren. In een vergevorderde netwerkorganisatie kan elk van de actoren zelf de verantwoordelijkheid voor zijn eigen deel van het infobeeld nemen en waarmaken. Zo ver zijn de organisaties, processen, mensen en middelen echter nog niet. Daarom zal voorlopig het beeld door de informatiemanager/sectie IV tot stand worden gebracht.

Omdat de situatie wijzigt per opschalingsfase, is hieronder per fase getekend:

- de partijen en hun eventuele rol als regisseur;
- hun interactie;
- de interactie met het infobeeld;
- de overdracht van regie bij op/afschaling.



### Toelichting

De start is het aanmaken van een multidisciplinaire activiteit (incident vanaf GRIP-1, of een evenement)<sup>20</sup>. Er kan ook als eerste sprake zijn van Voorbereiding, die later al dan niet overgaat in een GRIP-fase.

Gegevens komen binnen en worden binnen elke partij (cirkel) verwerkt tot informatie voor het beeld. Ook kunnen er acties, besluiten, adviezen, etc. uit volgen. Die leiden dan weer tot nieuwe gegevens, die weer input zijn.

In elke fase is eenduidig gedefinieerd wie de regie heeft op het infobeeld, zie de vetgedrukte cirkels. Bij op/afschalen wordt de regie overgedragen aan de betreffende verantwoordelijke. Ook bij opschalen blijft elke partij zijn binnenkomende gegevens verwerken.

Bij GRIP 2 en hoger kan zowel in het CoPI (brongebied, eigen beeld) als in het ROT (effectgebied) worden geplott en/of informatie in het infobeeld worden gemuteerd. De regie op het infobeeld ligt in deze situatie echter bij het ROT.

Bij afschalen is uiteindelijk het eindresultaat dat de activiteit is afgehandeld, het proces stopt dan. Het op- en afschalen zelf is een beslissing in het proces leiding & coördinatie.

Bij dit proces en de werkwijze zijn de belangrijkste uitgangspunten:

- opschaling is doorbouwen op routine, sluit zoveel mogelijk aan bij de bekende manier van werken;
- proceseigenaar is verantwoordelijk voor informatie;
- in principe alle informatie delen (brengplicht);
- de ontvanger selecteert (haalplicht);
- iedereen meldt opvallende/aanvullende zaken (directe mutatie infobeeld of via mailfunctie LCMS aan de sectie IV).

De belangrijkste kenmerken van de rollen in de werkwijze:

- informatie komt zoveel mogelijk direct vanaf de bron (de procesverantwoordelijke);
- die zorgt ook voor interpretatie en validatie;
- alle partijen gebruiken het infobeeld en eventueel andere informatie die voorhanden is;
- er is altijd maar één regisseur voor het proces Operationele Informatievoorziening en voor het infobeeld (meldkamer, CoPI, sectie IV ROT);
- consolidatie/aggregatie van informatie gebeurt door de informatiemanagers binnen de meldkamer, CoPI en ROT.

De aanloop naar opschaling kan eventueel via de multidisciplinaire afdelingen, evenemententeams, Kern ROT, o.i.d. lopen.

<sup>20</sup> Activiteitnaam bestaat uit: 16-HM datum (010710) incidentnaam, bijv: 16-HM 010710 Gaslekkage Heereweg Lisse

## 6. Invulling regionale operationele informatie-organisatie

De organisatorische invulling van de operationele informatievoorziening die noodzakelijk is voor een effectieve samenwerking, vraagt om personeel dat de competenties heeft om de benodigde rollen in te vullen. Netcentrisch werken kent een basisstructuur voor deze organisatorische invulling, rekening houdend met het Besluit en het toetsingskader van de Inspectie OOV alsmede de ontwikkelingen vanuit het Referentiekader Regionaal Crisisplan. Op hoofdlijnen moeten voor de regionale operationele informatie-organisatie de volgende rollen worden ingevuld :

- MK : calamiteitencoördinator
- CoPI : informatiemanager, plotter en logistiek medewerker
- ROT : informatiemanager, informatiecoördinator, plotter en secretaris (sectie informatievoorziening)
- BT : informatiemanager, verslaglegger
- TBZ : Informatiecoördinatoren (dit geldt ook voor actiecentra)

Aan de opkomsttijden zijn vereisten gesteld die dienen te worden afgedekt. Binnen VRHM worden de volgende opkomsttijden gehanteerd:

- CoPI : Informatiemanager CoPI begint binnen **30 minuten**.
- ROT : de leidinggevende van de sectie informatiemanagement (Informatiemanager ROT) begint binnen **30 minuten**  
De sectie informatiemanagement (informatiecoördinator, plotter en secretaris) begint binnen **40 minuten**
- BT : begint binnen **45 minuten**
- TBZ: : begint binnen **60 minuten**

In de volgende hoofdstukken is de invulling van de informatievoorziening per sectie nader uitgewerkt.

### 7.1 Basisprincipes

#### Netwerk

De basis van de operationele informatie-uitwisseling wordt gevormd door een netwerk tussen informatiepunten bij alle partijen die betrokken zijn bij de bestrijding van het incident.

#### Informatiepunten

Alle coördinatieteams en -staven beschikken over een informatiepunt. Deze informatiepunten zijn continu beschikbaar voor het uitwisselen en verifiëren van gegevens en beschikt over een functionaris die expliciet verantwoordelijk is voor het informatiemanagement binnen het betreffende onderdeel.

Uitgangspunten hierbij zijn:

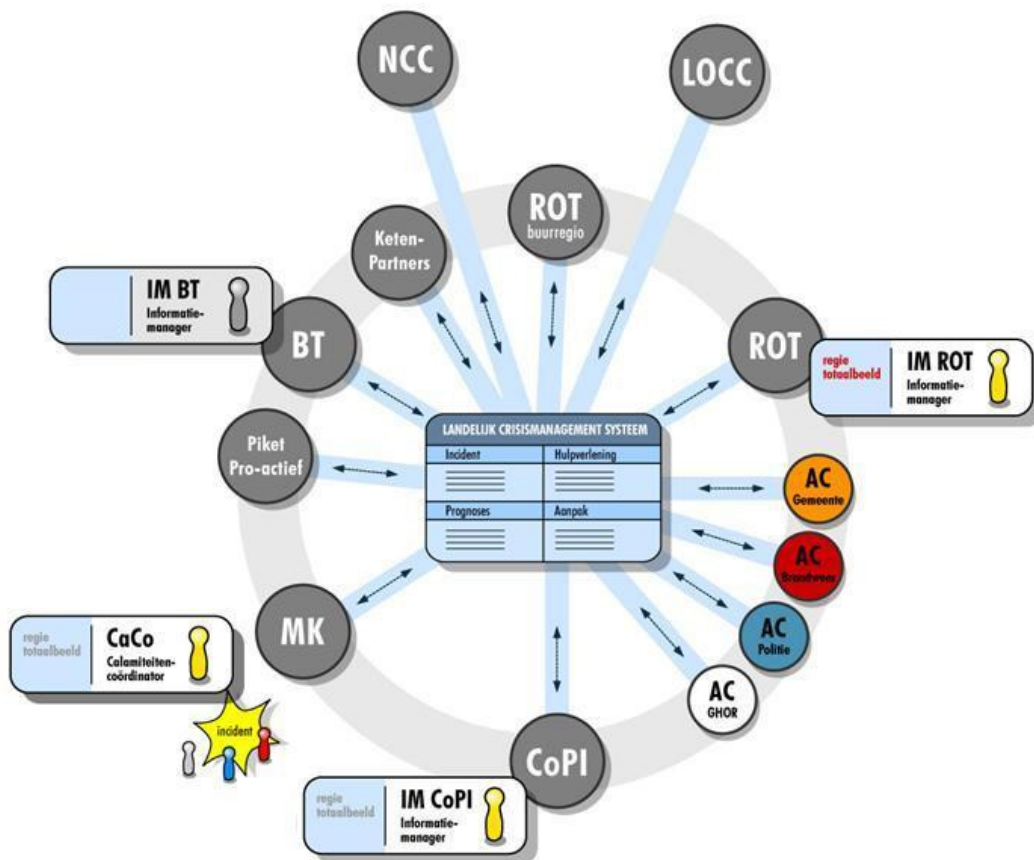
- de informatieverspreiding binnen de incidentbestrijdingsorganisatie vindt plaats op het niveau van informatiepunten;
- het informatiepunt ROT is de spil van de multidisciplinaire informatie-uitwisseling. Zij voert de regie;
- het informatiepunt CoPI voert, na overdracht vanuit de meldkamer, de regie in een GRIP 1 situatie;
- alle informatiepunten in onderlinge verbinding vormen samen het informatienetwerk;
- elk informatiepunt kent de rol van informatiemanager.

#### Regie

De regie op de informatie-uitwisseling die leidt tot het infobeeld wordt afhankelijk van de omvang en niveau tot waar is opgeschaald (GRIP) gevoerd door de informatiemanager van GMK, CoPI of ROT.

## 7.2 Informatiemanagers en coördinatoren

Aan elk informatiepunt is een functionaris gekoppeld die verantwoordelijk is voor het informatiemanagement binnen dat onderdeel (zie Figuur 4).



**Figuur 4: informatiemanagers en coördinatoren binnen de hoofdstructuur van de crisisorganisatie**

Dat houdt in dat hij/ zij zorg draagt voor

- Het filteren van de beschikbare informatie uit het infobeeld voor informatie t.b.v. het eigen beeld van dit onderdeel/ organisatie.
- Het via LCMS delen van informatie uit het eigen beeld door het actualiseren van het infobeeld.
- Het valideren (klopt de informatie die beschikbaar is.)
- het veredelen (d.w.z. aanvullen/verrijken van de informatie) t.b.v. het eigen beeld of het infobeeld.

Voor alle informatiemanagers en coördinatoren geldt dat de functie wordt ingevuld door een medewerker die specifiek voor de uitvoering van deze taak geselecteerd en opgeleid is of die zich op een zodanige positie binnen de crisisorganisatie bevindt dat de training op het onderwerp en het omgaan van applicaties zodanig is dat de taak zonder 'opstartgewenning' kan plaatsvinden. De informatiemanager/coördinator is bekend met de werkzaamheden en processen van de verschillende disciplines die bij de rampenbestrijding zijn betrokken.

In de volgende paragrafen is per onderdeel van de hoofdstructuur van de crisisorganisatie aangegeven welke informatietaken daar belegd zijn en met welke personele invulling deze taken dienen te worden uitgevoerd.

## 7.3 Meldkamer

### 7.3.1 Personele invulling

Het informatiemanagement binnen de meldkamer en ten behoeve van een startende crisisorganisatie valt onder de verantwoordelijkheid van de CaCo. Bij langdurige incidenten kan hij hierbij ondersteund worden door bijvoorbeeld het oproepen van een extra CaCo of piketcentralisten.

Zodra de keus is gemaakt ook op de meldkamer mee te werken aan het plot in LCMS, dan dient de organisatorische invulling hiervan nog nader uitgewerkt te worden.

### 7.3.2 Taken

Bij een groot incident vanaf GRIP 1 of een incident dat zich kan ontwikkelen tot GRIP 1 (of hoger) dient binnen de meldkamer door de CaCo zorg gedragen te worden voor:

- het delen en afstemmen (multidisciplinair) van de informatie binnen de meldkamer;
- het verzamelen van informatie voor en het opstellen van het startbeeld voor de andere onderdelen van de crisisorganisatie die gealarmeerd zijn en operationeel gaan worden;
- uit het infobeeld voor de meldkamer relevante info verzamelen en communiceren naar de deelnemers (in het overleg of zonodig daarbuiten);
- regie voeren over het infobeeld in GRIP-0 (in geval van opschaling naar GRIP-1);
- waar nodig afstemmen met andere informatiemanagers;
- het situatiebeeld in het plot vastleggen;
- tijdige overdracht van het beeld (in geval van opschaling naar GRIP-1) naar de informatiemanager van het CoPI, respectievelijk naar de informatiemanager van het ROT in geval van directe opschaling naar GRIP-2.

## 7.4 CoPI

### 7.4.1 Personele invulling

Ten behoeve van het functioneren van het CoPI is binnen het CoPI een ondersteuningsteam aanwezig bestaande uit een informatiemanager en een plotter. Dit team functioneert onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Leider CoPI.

De informatiemanager CoPI is specifiek geworven en opgeleid voor het aanvullen van het startbeeld binnen LCMS met feitelijke incidentgerelateerde informatie. Vanaf GRIP-1 voert de informatiemanager CoPI vanuit het CoPI regie op het infobeeld. Hij stemt daarvoor af met de CaCo en informatiemanager in het ROT (in geval van opschaling naar GRIP-2).

De CoPI-plotter verzorgt het geografisch beeld in LCMS-Plot.

### 7.4.2 Taken

De informatietaken binnen het CoPI zijn:

- uit het overleg verzamelen van informatie t.b.v. het infobeeld en het daaraan toevoegen;
- uit het infobeeld voor het CoPI relevante info verzamelen en communiceren naar de deelnemers (in het overleg of zonodig daarbuiten);
- regie voeren over het infobeeld in GRIP 1;
- waar nodig afstemmen met andere informatiemanagers;
- het situatiebeeld in het CoPI-plot vastleggen;
- vastleggen van besluiten, acties en hoofdpunten in het CoPI-overleg;
- tijdige overdracht van het beeld (in geval van opschaling naar GRIP-2) naar de informatiemanager van het ROT.

De informatiemanager CoPI:

- draagt zorg voor verzamelen en verspreiden van (multidisciplinaire) operationele informatie;
- treedt op als ondersteuner van leider CoPI;
- treedt op als verslaglegger;
- is verantwoordelijk voor het operationeel maken en in stand houden van de COH op de plaats van het incident.



De plotter:

- zorgt voor de (geo-)grafische weergave van het incident;
- vult plotgegevens aan op basis van een startplot van de meldkamer of start een plot vanaf de 'nul'-situatie op de plaats van het incident;
- stemt af met de plotter in het ROT (bij opschaling vanaf GRIP-2 en hoger) en LMPO (in geval van een klachtenplot).

De logistiek medewerk:

- verzorgt ten aanzien van het proces operationele informatievoorziening informatie ten behoeve van beeldvorming, bijvoorbeeld foto's, tekeningen, opstelplaatsen van voertuigen, etc.
- verzorgt informatieproducten en logistieke diensten op verzoek van de Leider CoPI, Informatiemanager CoPI of Plotter CoPI.

## 7.5 ROT

### 7.5.1 Personele invulling

Ten behoeve van het functioneren van het ROT bestaat het ROT onder meer uit een stafsectie informatiemanagement. De stafsectie informatiemanagement in het ROT bestaat uit de volgende deelnemers:

- Informatiemanager
  - voert de regie over het infobeeld;
  - rechterhand van de Operationeel Leider op het gebied van informatietaken;
  - presenteert de highlights uit het infobeeld bij aanvang plenair overleg;
  - registreert relevante informatie uit het plenair direct in het infobeeld;
  - voert rechtstreeks informatie in in het infobeeld.
- Informatiecoördinator
  - rechterhand van de informatiemanager;
  - monitort informatiestroom, haalt informatie uit LCMS, voert informatie in in LCMS, monitort alle andere informatiebronnen;
  - coördineert met informatie punten van andere organisatieonderdelen;
  - voert gegevens in in het infobeeld;
  - haalt informatie uit het infobeeld;
  - stuurt berichten, ontvangt en verspreidt berichten, opdrachten en acties.
- Plotter
  - maakt het geografisch beeld aan de hand van beschikbare informatie en haalt informatie indien nodig.
  - Analyseert en verzorgt achtergrond informatie van de omgeving en objecten.
- Secretaris
  - maakt de besluitenlijst ROT vergaderingen en verspreidt deze;
  - ondersteunt de Operationeel Leider en Informatiemanager ROT
  - houdt presentielijst bij.

### 7.5.2 Taken

De stafsectie informatiemanagement is in analogie met andere stafsecties in het ROT verantwoordelijk voor informatiemanagement en brengt deskundigheid en actiepotentieel in het team in. Kort samengevat: het ontvangen, het verwerken in de brede zin van het woord alsmede het archiveren en verspreiden van de betekenisvolle gegevens (informatie) binnen het RCC. Tevens die werkzaamheden die nodig zijn om op het juiste moment de juiste en actuele informatie te verstrekken aan de juiste mensen/instaties, en toe te zien op het ontvangen van antwoorden op uitgestuurde gestelde vragen (monitoren). De stafsectie informatiemanagement treedt op als moderator en facilitator van het proces en bewaakt het geheel. Dit hoeft overigens niet te betekenen dat de stafsectie informatiemanagement álle informatie zélf verwerkt.

Hierdoor wordt de slagkracht van de kolommen vergroot.

De taken van de sectie informatiemanagement zijn:

- Het (pro)actief verzamelen, registreren en verspreiden van relevante informatie (niet zijnde voorlichting)
- Het verzorgen van een gelijke informatiestand bij CoPI en stafsecties ten aanzien van ontwikkelingen en wie waar mee bezig is
- **Invullen van informatie in het infobeeld**; de stafsecties leveren zelf de informatie aan de sectie IM (brengplicht). Een deel algemene informatie kan door de sectie IM zelf verzorgd worden. Het verwerken van de ruwe informatie uit het meldkamerbeeld naar het infobeeld hoort hier ook bij.
- Het voortdurend **filteren** ten behoeve van het laten nemen van directe actie/beslissingen door het ROT/BT
- Het opmaken en bijhouden van het **grafisch plot** (grafisch deel van infobeeld)
- **Bewaken van het infobeeld**: is alle relevante informatie beschikbaar, zit er opvallende informatie in, is er tegenstrijdige informatie, etc.
- Het uitzetten en bewaken van de uitvoering (alsmede de verversing) van instructies/bevelen aan stafsecties en CoPI (faciliteren operationeel leider)
- het uitzetten en bewaken van de beantwoording van vragen gesteld door het CoPI/ROT/BT
- **Bewaken van het proces**: zorgt elke sectie voor de benodigde informatie, worden acties om informatie te valideren opgepakt, komt relevante informatie door, als er speciale informatie binnenkomt wordt die dan direct en goed gedeeld, etc.
- Het bewaken van de regelmatige toelevering van statusinformatie (vanuit andere stafsecties en CoPI)
- Het verzorgen en monitoren van het berichtenverkeer (LCMS) t.b.v. het ROT
- Het vastleggen van de besluiten en belangrijkste punten uit het ROT-overleg
- Het opereren ten behoeve van ROT en indirect BT (stafsectie werkt feitelijk als virtueel informatienetwerk/informatiepunt)
- Het uitvoeren van informatiemanagement met betrekking tot rampenbestrijding (inclusief de reguliere taak van het informatiemanagement in preparatieve zin). De informatiemanager is verantwoordelijk voor dat er (samen met de gebruikers en de functioneel beheerder) wordt bepaald welke preparatieve data in LCMS wordt opgeslagen en door wie en hoe het wordt beheerd. Het beheer van preparatieve data is een continu proces. De informatiemanager is verantwoordelijk voor dat de gegevens eigenaren hebben die zich bewust zijn van dat eigenaarschap en weten wat dit betekent (het actueel en volledig houden van de gegevens).

## 7.6 Team Bevolkingszorg

### 7.6.1 Personele invulling

Vanuit het Team Bevolkingszorg wordt uitvoering gegeven aan de gemeentelijke deelprocessen (rampbestrijdingsprocessen).

Het Team Bevolkingszorg wordt ondersteund door het beschikbaar hebben van de juiste informatie. Hierin wordt voorzien door een **Informatiecoördinator TBZ** en verslaglegger(s). De **informatiecoördinator TBZ** functioneert onder verantwoordelijkheid van het **hoofd TBZ**. De **informatiecoördinator** in het Team Bevolkingszorg is, net als de procesverantwoordelijke, een kernfunctionaris binnen het team.

### 7.6.2 Taken

- Faciliteert het TBZ met beschikbare informatie in de tabbladen Bevolkingszorg en Situatie in LCMS
- Zet de informatie/adviezen/actiepunten/vragen vanuit TBZ uit ten behoeve van het infobeeld (deelt binnen LCMS de info).
- Ziet toe op volledigheid actualiteit en juistheid van de bijdrage aan het infobeeld vanuit TBZ perspectief.

De **informatiecoördinator TBZ** draagt zorg voor:

- het functioneren van het informatieknooppunt;
- informatie op maat; daartoe o.a. het filteren van informatie uit het infobeeld;
- vanuit het Team Bevolkingszorg informatie (o.a. besluiten/antwoorden/informatie uit de actiecentra) toevoegen aan het infobeeld;

- het valideren en veredelen van de informatie (controleren op juistheid en volledigheid) met betrekking tot het proces bevolkingszorg.
- het verzorgen en monitoren van het berichtenverkeer (LCMS) t.b.v. het actiecentrum;
- zonodig voeren van communicatie met andere informatiepunten in het netwerk.

## 7.7 Actiecentrum Voorlichting

### 7.7.1 Personele invulling

Vanuit het actiecentrum voorlichting wordt uitvoering gegeven aan het deelproces voorlichting. Het actiecentrum wordt ondersteund door het beschikbaar hebben van de juiste informatie. Hierin wordt voorzien door het plaatsvervangend hoofd actiecentrum voorlichting de **rol** van **informatiecoördinator** te geven. De informatiecoördinator in het actiecentrum is, net als de procesverantwoordelijke, een kernfunctionaris binnen het actiecentrum voorlichting.

### 7.7.2 Taken

De informatietaken binnen het actiecentrum voorlichting zijn:

- vragen vertalen en uitzetten binnen de eigen organisatie. Daarnaast de antwoorden en producten inbrengen in LCMS;
- uit het infobeeld relevante informatie verzamelen en communiceren naar de deelnemers (in het overleg of zo nodig daarbuiten).

De informatiecoördinator draagt zorg voor:

- het functioneren van het informatieknooppunt;
- informatie op maat; daartoe o.a. het filteren van informatie uit het infobeeld;
- vanuit het actiecentrum informatie (o.a. besluiten/antwoorden/mediabeeld) toevoegen aan het infobeeld;
- het valideren en veredelen van de informatie (controleren op juistheid en volledigheid) met betrekking tot het deelproces voorlichting;
- het verzorgen en monitoren van het berichtenverkeer (LCMS) t.b.v. het actiecentrum voorlichting;
- zo nodig voeren van communicatie met andere informatiepunten in het netwerk.

In het actiecentrum voorlichting zijn drie groepen te onderscheiden die LCMS zullen voeden: Advies (communicatieadviseur (R)BT, omgevingsanalyse, webredactie en strategisch advies), Publieksvoorlichting en Persvoorlichting. Onder regie van de Informatiecoördinator van het actiecentrum zullen zij gegevens aan LCMS toevoegen.

## 7.8 Actiecentra hulpverleningsdiensten

### 7.8.1 Personele invulling

Vanuit de actiecentra wordt uitvoering gegeven aan de deelprocessen (rampbestrijdings-processen). Het actiecentrum wordt ondersteund door het beschikbaar hebben van de juiste informatie. Hierin wordt voorzien door een **informatiecoördinator** en de **verslaglegger(s)**. De informatiecoördinator en de verslaglegger(s) functioneren onder verantwoordelijkheid van het hoofd actiecentrum. De **informatiecoördinator** in het actiecentrum is, net als de procesverantwoordelijke, een kernfunctionaris binnen het actiecentrum.

### 7.8.2 Taken

De informatietaken binnen het actiecentrum zijn:

- vragen vertalen en uitzetten binnen de eigen organisatie. Daarnaast de antwoorden en producten inbrengen in LCMS;
- uit het infobeeld relevante informatie verzamelen en communiceren naar de deelnemers (in het overleg of zonodig daarbuiten);

De informatiecoördinator draagt zorg voor:

- het functioneren van het informatieknooppunt
- informatie op maat; daartoe o.a. het filteren van informatie uit het infobeeld;

- vanuit het actiecentrum informatie (o.a. besluiten/antwoorden) toevoegen aan het infobeeld ( niet voor de gemeentelijke actiecentra, behalve TBZ en Voorlichting; via de procesverantwoordelijk naar het TBZ);
- het valideren en veredelen van de informatie (controleren op juistheid en volledigheid) met betrekking tot het proces bevolkingszorg.
- het verzorgen en monitoren van het berichtenverkeer (LCMS) t.b.v. het actiecentrum;
- zonodig voeren van communicatie met andere informatiepunten in het netwerk.

## 7.9 (R)BT

### 7.9.1 Personele invulling

Ten behoeve van de burgemeester in de rol van voorzitter van het (R)BT (GRIP 3 of 4) en het team dient een optimale informatievoorziening te worden gerealiseerd. Hiervoor is invulling van de informatiemanagementfunctie noodzakelijk.

### 7.9.2 Taken

De taken van informatiemanager in het BT zijn:

- Is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van het informatieproces binnen het BT
- Presenteert het infobeeld voor het BT, welke voorbereid is door het ROT.
- Vult het Infobeeld aan met relevante informatie vanuit het BT (indien dit direct beschikbaar gesteld moet worden)
- Zorgt voor het beschikbaar stellen van de besluitenlijst en de statusvermelding van de actiepunten
- Monitort het Infobeeld, beziet het op leemtes, tegenstrijdige berichten etc.
- Signaleert aandachtspunten en koppelt dit terug aan de informatiemanager ROT
- Verzorgt het berichtenverkeer voor het BT

De verslaglegger BT maakt verslagen van BT vergaderingen en verspreidt deze.



---

## 8. Geraadpleegde bronnen

### **Taken, werking & organisatievormen sectie informatievoorziening**

NVBR / Twynstra Gudde, 16 januari 2004

### **Samen werken met informatie, v0.7**

NEC, september 2008

### **Procesbeschrijving Netcentrisch Werken v0.5**

NEC, april 2008

### **Contouren Regionale Implementatie**

NEC, april 2008

### **The Art of Management – eenvoud en samenhang**

M. Nieuwenhuis, 123management.nl

### **Referentiekader Regionaal Crisisplan**

### **Basisvereisten Crisismanagement**

Landelijk Beraad Crisisbeheersing, mei 2008

### **De Vrijblijvendheid Voorbij**

Adviescommissie ICT Rampenbestrijding (ACIR), maart 2005

### **Opleidingsplan Sectie IV**

Stageproject Regionaal Veiligheidsbureau, Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, januari 2008

### **Blauwdruk informatie-organisatie (concept)**

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord, februari 2009

### **Verbetering Operationeel Informatiemanagement**

Presentatie tijdens Netwerkdag Infomanagement NVBR en GHOR

Simon G.J. van der Doorn, Inspectie OOV, 30 januari 2009

### **Operationeel informatiemanagement op orde**

Basisdocument t.b.v. toezicht

Simon G.J. van der Doorn, Inspectie OOV, februari 2009

### **Evaluatierapport Proeftuinoefeningen BT**

Multidisciplinaire werkgroep Opleiden, Trainen en Oefenen, Evert van de Pol

- Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing -

Juni 2010

### **Evaluatie verkenning netcentrisch werken ROT**

Multidisciplinaire werkgroep Opleiden, Trainen en Oefenen

Versie 0.2, juli 2011