

Rollenhuis Crisisbeheersing

Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat

Versie 19-03-2019



Wijzigingen	Datum	Betrokkenen
'Crisisrollen Infrastructuur en Milieu	14-11-2011 (vastgesteld OCM-IenM)	Peter van Zanten, Margreeth van Dorssen en Maarten van Noort (Berenschot)
'Herijking Rollenhuis Crisisbeheersing Rijksoverheid'	03-09-2013 (vastgesteld IOCB)	Peter van Zanten, Margreeth van Dorssen, Maarten van Noort en Roeland Stolk (Berenschot)
Concept – aanvullingen o.b.v. Project NCW bij RWS	09-01-2019	Michiel Kramer (RWS) en Tony Hoogendoorn
Aanvullingen n.a.v. enquête en expertinterviews	19-03-2019 (vastgesteld OCM-IenW)	Tony Hoogendoorn en Yuri van Bokkum (Project 13)

Inhoud	Pagina
1. Inleiding	5
2. Voorzitter	8
3. Verslaglegger	11
4. Informatiecoördinator	13
5. Adviseur Crisisbeheersing	20
6. Adviseur Crisiscommunicatie	24
7. Inhoudelijk Adviseur	27
8. Liaison	29
9. Facility Manager	32
10. Aandachtspunten	34
11. Bijlagen	36

1. Inleiding

Bij een (dreigende) crisis wordt vaak op een andere manier gewerkt dan onder normale omstandigheden: in plaats vanuit de staande organisatie werkt men korte of langere tijd vanuit een *crisisorganisatie*. Deze crisisorganisatie bestaat uit verschillende *crisisteams* die, elk op zijn eigen niveau en met zijn eigen opdracht, samen de crisis bestrijden.

Hoewel crisisteams naar hun aard van elkaar kunnen verschillen (afhankelijk van organisatie, niveau en opdracht), hebben zij met elkaar gemeen dat, om goed te kunnen functioneren, steeds dezelfde *rollen* moeten zijn ingevuld. In dit document worden (de meeste van) deze rollen uitgewerkt¹.

Het uitgangspunt bij de hantering van dit crisisrollenhuis is dat deze zoveel mogelijk uniform wordt geïmplementeerd en toegepast. Daar waar specificering of detaillering nodig is, kan dat doorgevoerd worden. Wel dienen die aanpassingen in overleg met het DCC-IenW plaats te vinden.

Het DCC-IenW is verantwoordelijk voor het beheer en de actualisatie van het 'rollenhuis crisisbeheersing IenW'. De crisisrollen zullen jaarlijks worden beoordeeld op actualiteit en dit leidt ten minste eens in de vier jaar tot een herziening van de rolbeschrijvingen.

Definitie crisisrol

Een crisisrol is een rol zoals die in de *responsfase* van een crisis gehanteerd wordt. In de onderstaande figuur is inzichtelijk gemaakt hoe deze fase past binnen de totale veiligheidsketen.



Een crisisrol:

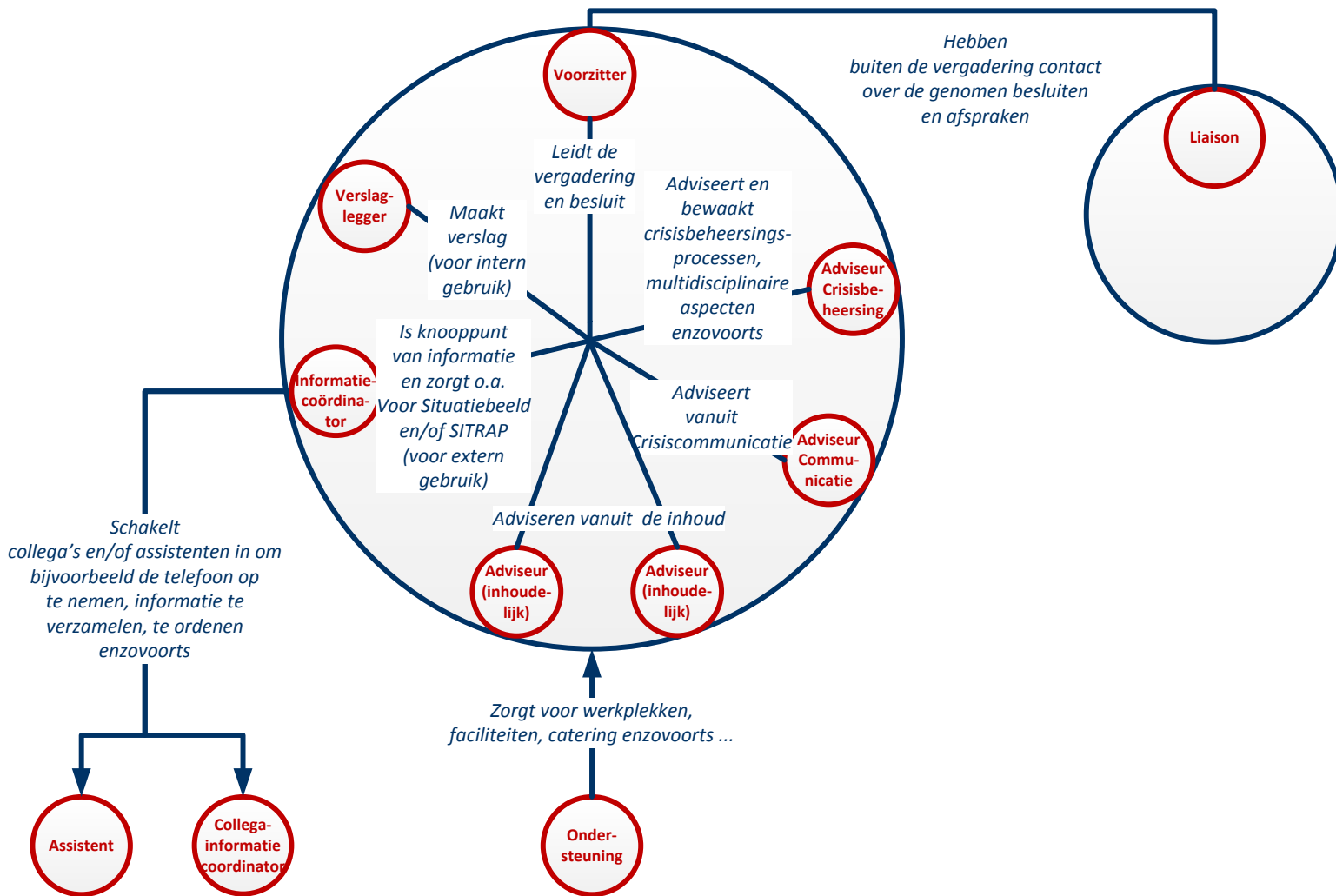
- wordt indien nodig ingevuld bij (dreiging van) een calamiteit of crisis;
- wordt in dat geval uitgevoerd in relatie tot een specifiek crisisteam;
- is niet gebonden aan een persoon (voor één rol zijn meerdere opgeleide personen/functionarissen beschikbaar);
- wordt bij voorkeur niet tegelijk met een andere rol uitgevoerd door eenzelfde persoon.
- de taken toebedeeld aan een crisisrol worden bij voorkeur niet verdeeld over meerdere personen

¹ De oorspronkelijke uitwerking van de crisisrollen is begeleid door Berenschot. Niet alle crisisrollen zijn uitgewerkt. De rollen van Officier van Dienst (OvD), Algemeen Commandant en Projectleider Nafase zijn niet uitgewerkt. Zie ook hoofdstuk 10 'Aandachtspunten'.

Bij de benaming van de rollen is aansluiting gezocht bij de termen die in veiligheidsregio's en bij andere partners gebruikelijk en herkenbaar zijn:

Crisisrol	Kerntaken
Voorzitter	Leiden en coördineren
Verslaglegger	Vastleggen van besluiten en afspraken
Adviseur Crisisbeheersing	Adviseren vanuit deskundigheid crisisbeheersing
Informatiecoördinator	Knooppunt van informatie (al dan niet bijgestaan door een collega of assistent)
Adviseur Crisiscommunicatie	Adviseren vanuit deskundigheid (crisis)communicatie
Inhoudelijk Adviseurs	Adviseren vanuit inhoudelijke deskundigheid, afhankelijk van type crisis
Liaison	Verbindingsfunctionaris in een extern (multidisciplinair) team
Facility Manager	Organiseren van faciliteiten rond ICT, gebouw, catering, logistiek enzovoorts

De figuur op de volgende pagina maakt inzichtelijk hoe de rollen zich tot elkaar verhouden.



2. Voorzitter

Doel	Het doel van de Voorzitter is het leiding geven aan het crisisteam en het coördineren van de crisisbeheersing.
Aanvullende informatie	<p>Deze rol kent twee hoofdactiviteiten, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - technisch voorzitten van het crisioverleg; - besluitvorming in het crisisproces. <p>Sommige organisatie onderdelen hebben besloten om deze twee hoofdactiviteiten te verdelen over twee rollen. Het technisch voorzitterschap bij de "Voorzitter" en de besluitvorming bij een nog te beschrijven rol "Beslisser".</p> <p>Onderstaande taken en verantwoordelijkheden zijn geclusterd rondom "Voorzitter" en Beslisser".</p>
Taken	<p><i>"Voorzitter"</i></p> <p>Taken rond het alarmeren en opschalen/ afschalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bepaal na overleg met de Adviseur Crisisbeheersing en eventueel de Adviseur Crisiscommunicatie het niveau van (informatieve en operationele) opschaling. Gebruik daarbij de opschalingscriteria. ● Besluit over eventuele verdere opschaling naar het naastgelegen hogere niveau of besluit over afschalen (naar het onderliggende niveau). <p>Taken rond het vergaderproces:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bepaal op basis van het actuele beeld van de situatie het doel en de agenda voor het crisioverleg (eventueel op basis van een door de Verslaglegger/ adviseur Crisisbeheersing opgesteld concept). ● Draag zorg voor de informatievoorziening en contacten met de ketenpartners/ netwerkpartners/ interne en externe relaties of laat dit doen. ● Leid en coördineer het vergaderproces van het crisisteam. ● Rapporteer over afspraken, besluiten, knelpunten en voortgang aan het hogere niveau of laat dit doen. ● Zorg voor bezetting en aflossing van het crisisteam of laat dit doen. <p><i>"Beslisser"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Neem beslissingen over de beheersing van een crisis (bijvoorbeeld inzet van mensen en middelen) binnen je verantwoordelijkheid. Jij bent eindverantwoordelijk voor de besluitvorming binnen jouw crisisteam. <ul style="list-style-type: none"> - Beslis onder andere over de communicatie (intern en extern (media, publiek)).
Alarmering	De Voorzitter dient als één van de eersten binnen het crisisteam te worden gealarmeerd, via de Adviseur Crisisbeheersing of door een collega uit de operationele organisatie. Het kan zijn dat jouw crisisteam hier een uitzondering op kent.

Praktische zaken	De Voorzitter beschikt bij voorkeur over: <ul style="list-style-type: none"> ● Mobiele werkplek met laptop, telefoon, toegang tot internet, printer
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> ● Scheid het technisch- en inhoudelijk voorzitterschap. Draag het eerste desgewenst over aan iemand die dit goed kan. ● Weet hoe de organisatie er uit ziet en weet wie je interne en externe partners zijn (en hun taken en verantwoordelijkheid). ● Valkuilen: <ul style="list-style-type: none"> - In reguliere vergadercultuur vervallen (het leiden van een crisisvergadering vergt een andere aanpak, namelijk de (p)BOB: meer actie- en minder discussiegericht, omdat de tijdsdruk hoger is en de noodzaak om snel in actie te komen groter). - Taken oppakken die niet tot de eigen rol behoren (gebrek aan rol- en taakvastheid). - Zaken overlaten aan andere teams, zonder te borgen dat dit daadwerkelijk wordt opgepakt.
Interne partners	De Voorzitter heeft contact met: <ul style="list-style-type: none"> ● Adviseur Crisisbeheersing, Informatiecoördinator en/of Verslaglegger (indien aanwezig) vanwege de interactie over besluiten en afspraken die in het verslag en/of in een netcentrisch informatiesysteem als LCMS opgenomen worden. ● Naast hogere niveau (crisisteam en/of lijnmanagement) ● Voorzitters van andere interne en externe crisisteams
Competenties en gedrag	De vier belangrijkste competenties en bijbehorend gedrag van een Voorzitter zijn: <ul style="list-style-type: none"> ● Leiderschap: Op doelgerichte wijze sturing geven aan het team. <ul style="list-style-type: none"> - formuleert een helder doel voor het team. - inspireert, stimuleert en motiveert de teamleden. - bewaakt de processen om het doel van het team te bereiken. - neemt verantwoordelijkheid voor resultaten. ● Besluitvaardigheid: Beslissingen nemen en daarnaar handelen. <ul style="list-style-type: none"> - Hakt knopen door. - Stelt beslissingen en/of acties niet onnodig uit. - Maakt keuzes, ook als bepaalde factoren onvoldoende helder zijn en 'waarschijnlijk' zullen blijven. - Legt zich vast door het uitspreken van de eigen mening. ● Politiek-bestuurlijk inzicht: Anticiperen op, onderkennen en begrijpen van politiek bestuurlijke processen en besluitvorming die van invloed zijn op de crisis. <ul style="list-style-type: none"> - Kent het bestuurlijk krachtenveld.

	<ul style="list-style-type: none">- Schat de politiek-bestuurlijke belangen van de eigen organisatie, IenW en andere partijen in en betrek deze in de besluitvorming.● Netwerkmanagement: inzicht hebben in de samenhang van partijen, waarden en middelen en daarnaar handelen.<ul style="list-style-type: none">- Weet waar benodigde mensen te vinden zijn.- Weet waar benodigde middelen te vinden zijn.- Weet waar benodigde informatie te vinden is.
--	---

3. Verslaglegger

Doel	Doel van de Verslaglegger is de crisisbeheersing te ondersteunen door het vastleggen (verslag) van de besluiten en afspraken uit het crisisonderzoek.
Aanvullende informatie	Deze rol komt te vervallen in de crisisorganisatie van Rijkswaterstaat, mede door de introductie van LCMS.
Taken	<p>Taken rond het vergaderproces:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bereid indien mogelijk/opportunity een concept agenda voor het crisisonderzoek voor (in overleg met adviseur Crisisbeheersing), bespreek deze met de Voorzitter en verspreid deze daarna onder de deelnemers aan het crisisonderzoek. ● Houd een presentie- en contactenlijst bij van de leden van de vergadering (per vergadering, in verband met wisselingen). ● Stel een conceptverslag van de vergadering op. Gebruik hiervoor het beschikbare format . ● Ondersteun de voorzitter bij het bewaken van het vergaderproces, de besluiten en afspraken uit de vergadering. ● Stel ten behoeve van een goede verslaglegging tijdig vragen ter verduidelijking. ● Neem na afloop van de vergadering het conceptverslag door met de voorzitter. ● Zorg, in overleg met de voorzitter, voor verspreiding van het verslag onder de leden van de vergadering (zorg dat ook de Informatiecoördinator een exemplaar ontvangt, ook indien deze niet aan de vergadering deelneemt). ● Begin elke vergadering met een nieuw verslag.
Alarmering	De Verslaglegger wordt in principe gealarmeerd op initiatief van de Adviseur Crisisbeheersing.
Praktische zaken	De Verslaglegger beschikt bij voorkeur over: <ul style="list-style-type: none"> ● Mobiele werkplek met laptop, telefoon, toegang internet en printer. ● Desgewenst een beamer of flip-over om de besluiten en afspraken op te schrijven.
Aandachtspunten	Bij sommige (organisatie)onderdelen wordt gewerkt met een 'secretaris'. Hierin zijn de taken van de rol van verslaglegger en een deel van de taken van de rol adviseur Crisisbeheersing samengenomen.
Interne partners	De Verslaglegger heeft contact met: <ul style="list-style-type: none"> ● Voorzitter: vanwege de interactie over besluiten en afspraken die in het verslag opgenomen worden. ● Adviseur Crisisbeheersing: vanwege de voorbereiding van de agenda. ● Informatiecoördinator: vanwege mogelijke toelichting op het verslag
Competenties en gedrag	De drie belangrijkste competenties en bijbehorend gedrag van een Verslaglegger zijn: <ul style="list-style-type: none"> ● Voortgangscntrole; Tussentijds eigen activiteiten én die van anderen op inhoud en voortgang controleren. Afwijkingen signaleren en zo nodig

bijsturen.

- controleert tussentijds eigen en andermans activiteiten op inhoud en voortgang.
 - ziet er op toe dat gemaakte afspraken worden nagekomen.
 - signaleert afwijkingen en stuurt zo nodig bij.
 - houdt de vinger aan de pols.
- **Communiceren:** Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal, non-verbale communicatie en op schrift.
 - besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen.
 - luistert, vat informatie schriftelijk/digitaal samen en vraagt door waar nodig.
 - controleert of de boodschap als bedoeld is overgekomen.
 - koppelt besluiten terug naar de voorzitter van het team.
 - **Accuratesse:** Zorgvuldig en stipt handelen, gericht op het voorkomen van fouten.
 - toetst eigen werk aan geldende procedures, regels en afspraken.
 - levert correct en volledig werk af.
 - werkt ook onder druk kwaliteitsgericht, nauwgezet en gedegen.

N.B. Het verslag maken is niet het simpel opschrijven wat gezegd wordt. Het vraagt vaardigheden om zaken kort, krachtig en begrijpelijk samen te vatten en assertiviteit om bij onduidelijkheden om een toelichting te vragen.

4. Informatiecoördinator

Doel	Het doel van de Informatiecoördinator is ten allen tijde een 'actueel situatiebeeld' te hebben en om de informatie-uitwisseling te bevorderen door het verzamelen, veredelen en verspreiden van relevante informatie binnen het team en namens het team naar andere teams en partners in de crisisbeheersing.
Aanvullende informatie	<p>In steeds meer onderdelen/teams wordt gewerkt volgens het Netcentrisch Werken. Hierin zijn onder andere een aantal basisprincipes en uitgangspunten gedefinieerd² die van belang zijn voor de het gehele crisisteam en in het bijzonder de rol van Informatiecoördinator.</p> <p>De vier <i>basisprincipes van Netcentrisch Werken</i> die de medewerkers dienen te hanteren om het netcentrisch werken met elkaar mogelijk te maken:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informeren vanuit de bron;2. Publish before process;3. Delen 'tenzij';4. Vertrouwen. <p>Hieronder worden de vier basisprincipes toegelicht.</p> <p><i>1. Informeren vanuit de bron</i> Beschikbare informatie moet zo dicht mogelijk bij de bron worden gedeeld, zodat de betrouwbaarheid en actualiteit zo groot mogelijk is. Hoe meer schakels er tussen de informatie zitten, hoe groter de kans op foutieve en onvolledige invoer van informatie.</p> <p><i>2. Publish before process</i> Nieuwe informatie dient zo snel mogelijk te worden gedeeld (gepubliceerd), zelfs nog voordat de 'informatie-eigenaar' of bron er zelf mee aan de slag gaat. Op die manier blijft de crisisorganisatie continu beschikken over de meest recente informatie. Ook wanneer er onzekerheden in de nieuwe informatie zitten, dient deze te worden gepubliceerd, met de melding dat de informatie nog niet is gevalideerd. Het snel delen van de informatie kan in zo'n geval tevens bijdragen aan een snelle validatie ervan.</p> <p><i>3. Delen 'tenzij'</i> Een uitgangspunt van netcentrisch werken is dat informatie die wordt gedeeld buiten het eigen crisisteam, geen vertrouwelijke en privacy gevoelige informatie bevat. Mocht er twijfel bestaan over vertrouwelijkheid en privacy gevoeligheid van informatie, dan wordt met het delen 'tenzij' principe afgewogen of de informatie wel of niet moet worden gedeeld. Enkel wanneer er zeer zwaarwegende redenen zijn om informatie niet te delen, bijvoorbeeld wanneer het gaat om uiterst vertrouwelijke of (persoons-)gevoelige informatie, wordt dit niet gedeeld. Blijkt in een dergelijke situatie dat deze informatie wel van</p>

² Gebaseerd op de Blauwdruk netcentrisch werken Rijkswaterstaat, versie 3.2, d.d. 2 november 2018

essentieel belang, dan kan deze informatie ook altijd nog telefonisch worden gedeeld.

4. *Vertrouwen*

Informatie-uitwisseling valt of staat met onderling vertrouwen. Partijen zijn alleen

bereid informatie met elkaar te delen wanneer er duidelijkheid is over de verdeling van taken en bevoegdheden, wanneer er vertrouwen is in de professionaliteit van de crisispartner en wanneer er een duidelijk toegevoegde waarde van de samenwerking aanwezig is. Het is daarom van belang dit vertrouwen zowel binnen de organisatie als daarbuiten te creëren.

Naast de bovengenoemde basisprincipes zijn er ook nog drie *uitgangspunten van Netcentrisch werken*.

De drie *uitgangspunten van Netcentrisch werken* zijn:

1. Een informatie-organisatie met informatieknooppunten. Dit zijn de single points of contact van de crisis- en adviesteams in de informatieorganisatie.
2. Netcentrische werkwijze ondersteunt middels software, het juiste 'gereedschap'.
3. Voorbereiding van relevante informatie (preparatie).

Om een goede informatieorganisatie op te bouwen is het van belang dat tijdens een crisis op elk *informatieknooppunt* binnen de informatieorganisatie een informatieverantwoordelijke is benoemd. Deze functionaris haalt informatie op, en veredelt en deelt de informatie. De informatieverantwoordelijken in elk informatieknooppunt zijn de spil van het informatieproces.

Naast een goede informatieorganisatie, dient ook het juiste 'gereedschap' beschikbaar te zijn om netcentrisch te kunnen werken. Rijkswaterstaat maakt hiervoor bijvoorbeeld gebruik van het *Landelijk Crisis Management Systeem (LCMS)*. LCMS heeft als grote voordeel dat alle Veiligheidsregio's en het merendeel van de Waterschappen ook gebruik maken van deze software. Binnen de Spoorsector wordt het eigenstandige systeem *Spoorweb* gebruikt.

Verder dient tijdens een incident direct de relevante planvorming, detailinformatie over de locatie van het incident etc. ontsloten te kunnen worden. Dit is van belang omdat detailinformatie niet per definitie tot de parate kennis van alle betrokken functionarissen uit de crisisorganisatie behoort. Er dient dan ook zoveel mogelijk relevante *data preparatief* beschikbaar te worden gemaakt in de voorbereidende fase. Dit kan bijvoorbeeld digitaal worden ontsloten in kaartlagen, planvorming en andere vormen.

<p>Taken</p>	<p><i>Taken rond informatieprocessen en –organisatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verzamel informatie. Analyseer, beoordeel en valideer deze en verspreid de relevante informatie. ● Zorg dat informatie doorlopend actueel is en geef waar nodig de status van de informatie aan (wel/niet geverifieerd) ● Zorg dat je aangesloten bent op informatiestromen (telefoon, e-mail, LCMS). ● Regel bereikbaarheid als je zelf niet bereikbaar bent (door bijvoorbeeld deelname aan de vergadering). Vraag bijvoorbeeld een collega om voor jou berichten aan te nemen. Maak afspraken over informatie-uitwisseling met deelnemers van het eigen crisisteam (haal - en brengplicht voor alle teamleden). Zorg dat zij tijdig informatie aanleveren voor het volgende overleg en 'breaking news' direct aan jou melden. ● Maak afspraken over de informatie-uitwisseling met interne partners (tijd, periodiciteit, contactpersonen, soort en vorm van informatie, wederzijdse verwachtingen). De adviseur crisisbeheersing is verantwoordelijk voor soortgelijke afspraken met de externe partners. ● Zorg dat andere crisisteams (intern en extern) relevante informatie krijgen, door middel van bijvoorbeeld een SITRAP of het delen van het actuele situatiebeeld in LCMS. ● Gebruik de beschikbare informatiebronnen: bijvoorbeeld LCMS, Actueel Situatiebeeld, terugkoppeling van de Liaisons, websites (google.maps, waterstanden, etc.), signalen uit sociale media en de diverse loggingssystemen (LCMS, UDLS, Infraweb, Digitaal Journaal etc.). ● Maak desgewenst een netwerkanalyse om 'witte vlekken' in de informatie boven water te krijgen (of maak gebruik van de door de Adviseur Crisisbeheersing opgestelde netwerkanalyse). ● Zorg ervoor dat informatie desgewenst geplot kan worden op een fysieke kaart of in een (GEO-) informatiesysteem. ● Verspreid de informatie of laat deze verspreiden, bijvoorbeeld in de vorm van een Actueel Situatiebeeld of binnen LCMS naar relevante personen/ crisisteams. ● Bewaak de 'voortgang' van informatiestromen. <p>Stem met de Adviseur Crisisbeheersing de taakverdeling af over:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presenteren van het actuele situatiebeeld in de crisisvergadering ● Bijhouden van het situatiebeeld tijdens het presenteren van het beeld ● Gebruik van whiteboard/Flip-over/LCMS voor de BOB-fases ● Opstellen van de netwerkanalyse (in- en extern) <p><i>Taken rond het vergaderproces:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presenteer tijdens de beeldvormingsfase het beeld van het incident aan de hand van het tekstbeeld en eventueel een plot.
---------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● Vraag plenair om aanvullingen op het beeld. ● Noteer tijdens de vergadering de belangrijkste punten ten behoeve van de Actueel Situatiebeeld en/of gelijk in LCMS. ● Signaleer tijdens de oordeelsvorming- en besluitvormingsfase of belangrijke wijzigingen optreden in het actuele situatiebeeld ('breaking news') en geeft dit waar nodig door aan de adviseur Crisisbeheersing). <p><i>Indien door het team gebruik wordt gemaakt van LCMS:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Beoordeel of ontvangen informatie relevant is om in LCMS te plaatsen. Let hierbij goed op of de informatie door jouw crisisteam aangeleverd dient te worden. Zorg voor eenduidig vermelden van de informatie. ● voer coördinatie uit op de informatie in jouw tabblad en het samenvattende tabblad situatiebeeld. Zorg dat de informatie beknopt, relevant en eenduidig is opgeschreven en voorkom dubbelingen. Zorg dat de belangrijkste informatie wordt gedeeld in het samenvattend tabblad situatiebeeld (bij voorkeur middels een harde koppeling). <i>N.B.: binnen Rijkswaterstaat verzorgt de adviseur Crisisbeheersing deze regie op het actuele situatiebeeld.</i> ● Wees alert op wijzigingen in de situatie en spreek waar nodig verantwoordelijken aan op hun verantwoordelijkheid om de kwaliteit van hun situatiebeeld in LCMS actueel te houden. ● Deel relevante informatie van andere teams in het eigen crisisteam. ● Maak met de verantwoordelijken van andere informatieknooppunten/crisisteams afspraken over het gebruik van LCMS en de informatievoorziening daarin. ● Presenteren van situatiebeeld in crisisteam overleg <p><i>Indien gebruik gemaakt wordt van een ander format voor het SITRAP/Actuele Situatiebeeld:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bepaal samen met de voorzitter de doelgroep(en) van het Actueel Situatiebeeld. ● Overleg met de voorzitter wanneer de Actueel Situatiebeeld klaar moet zijn. In ieder geval 15 tot 30 minuten na afloop van de vergadering. ● Gebruik het format SITRAP/Actueel Situatiebeeld ● Maak voor elke SITRAP/Actueel Situatiebeeld een nieuw document. Nummer door in datum en tijd. ● Herhaal, indien opportuun, het algemene beeld (een alinea) en noteer vervolgens alleen nieuwe zaken (om te voorkomen dat de SITRAP/Actueel Situatiebeeld tot 10 pagina's of meer groeit). ● Laat de voorzitter de SITRAP/Actueel Situatiebeeld vaststellen voordat deze verzonden wordt. ● Sla de definitieve versie vindbaar op.
Alarmering	De Informatiecoördinator wordt idealiter gealarmeerd door de Adviseur Crisisbeheersing. Mocht al bij aanvang van de crisis (of op enig ander

	moment) duidelijk zijn dat een tweede Informatiecoördinator nodig is, of assistentie in de vorm van een Informatiemedewerker, roept de Informatiecoördinator deze op, in overleg met de Voorzitter en/of Adviseur Crisisbeheersing.
Praktische zaken	De Informatiecoördinator beschikt bij voorkeur over: <ul style="list-style-type: none"> ● Mobiele werkplek met laptop, telefoon, toegang tot internet en een printer. ● Toegang tot gebruikelijke informatiesystemen zoals Infracms, LCMS, ICAweb, , UDLS, Digitaal Journaal. ● Toegang tot (bestuurlijke) netwerkkaarten, plannen, kaartmateriaal, gebiedsinformatie al dan niet gebundeld in een map, koffer of kast. ● Actuele verzendlijsten en contactgegevens. ● Desgewenst hulpmiddelen (zoals mindmap-bladen). ● In de crisissruimte mogelijkheden op een laptop aan te sluiten op een beamer o.i.d.
Aandachtspunten	De Adviseur Crisisbeheersing is samen met de Informatiecoördinator degene die het overleg mag onderbreken met 'breaking news'.
Interne partners	De Informatiecoördinator heeft contact met vrijwel iedereen in het team: <ul style="list-style-type: none"> ● Voorzitter: vanwege overleg over doelgroep, periodiciteit en inhoud van onder meer de SITRAP en/of afstemming van het beeld in LCMS ● Adviseur Crisisbeheersing: Afstemming over het beeld (samenvoegen intern beeld met beelden van externe crisispartners), werkafspraken over het onderhouden van de contacten met de in- en externe (crisis)teams, afstemmen over het presenteren van het beeld en het bijhouden van (nieuwe) informatie in LCMS (indien gebruikt). ● Verslaglegger: vanwege de input uit het verslag. ● Liaison: vanwege de terugkoppeling van besluiten en afspraken uit extern team. ● Adviseur Crisiscommunicatie: vanwege de input uit media/pers/voorlichting. ● Inhoudelijke experts: vanwege hun inbreng aan informatie.

<p>Competenties en gedrag</p>	<p>De belangrijkste competenties en bijbehorend gedrag van een Informatiecoördinator zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analyseren: systematisch zoeken en onderzoeken van informatie en deze duiden in relatie tot het incident: <ul style="list-style-type: none"> - verzamelt en raadpleegt informatie en bepaalt wie probleemhebber is. - werkt systematisch maakt onderscheid tussen feitelijke informatie en aannames. - maakt onderscheid tussen relevante en irrelevante informatie. - geeft complexe informatiestromen duidelijk weer. - legt verbanden op basis van de beschikbare informatie. - signaleert (potentiële) problemen/knelpunten t.a.v. de informatievoorziening. - geeft verschillende oplossingsrichtingen die realistisch en haalbaar zijn t.a.v. de informatievoorziening. - bedenkt wie welke informatie nodig heeft en geeft informatie door. - toetst (voorgenomen) besluit/advies op praktische uitvoerbaarheid. ● Stressbestendig handelen: Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. <ul style="list-style-type: none"> - handelt rustig en relativerend ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden. - bespreekt eigen fysieke en mentale grenzen. - vermindert druk door overzicht te creëren. - blijft onder druk geconcentreerd op de bestrijding van de ramp/crisis. ● Overtuigingskracht; is het gedrag en houding dat erop gericht is om andere te overtuigen van een bepaald standpunt en instemming te krijgen met als doel het realiseren van bepaalde plannen of ideeën. <ul style="list-style-type: none"> - is bekend met de dynamiek in het netwerk, inclusief de verantwoordelijkheden van de belangrijkste netwerkpartners; - legt zich vast door het uitspreken van een eigen mening ● Accuratesse: Zorgvuldig en stipt handelen, gericht op het voorkómen van fouten. <ul style="list-style-type: none"> - toetst eigen werk aan geldende procedures, regels en afspraken. - levert correct en volledig werk af. - werkt ook onder druk kwaliteitsgericht, nauwgezet en gedegen.
--------------------------------------	--

- Voortgangscntrole; Tussentijds eigen activiteiten én die van anderen op inhoud en voortgang controleren. Afwijkingen signaleren en zo nodig bijsturen.
 - controleert tussentijds eigen en andermans activiteiten op inhoud en voortgang.
 - ziet er op toe dat gemaakte afspraken worden nagekomen.
 - signaleert afwijkingen en stuurt zo nodig bij.
 - houdt de vinger aan de pols.

- Communiceren: Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal.
 - deelt relevante informatie binnen en buiten het team.
 - besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen luistert en vraagt door.
 - geeft aandacht en ruimte aan gesprekspartners.
 - formuleert kort, bondig en to-the-point.
 - controleert of de boodschap als bedoeld is overgekomen.

5. Adviseur Crisisbeheersing

Doel	Het doel van de Adviseur Crisisbeheersing is bij te dragen aan de crisisbeheersing door in overleg alarmering en opschaling in gang te zetten en door het bewaken van de uitvoering van de crisisbeheersingsprocessen.
Aanvullende informatie	<ul style="list-style-type: none"> • In sommige gevallen kan de Adviseur Crisisbeheersing de Informatiecoördinator ondersteunen met: <ul style="list-style-type: none"> - Onderhouden van de contacten met de externe partners, - Regie voeren over het totaalbeeld (zoals samenstellen situatiebeeld in LCMS indien gebruikt) <i>N.B.: binnen de crisisorganisatie van Rijkswaterstaat is dit expliciet belegd bij de adviseur Crisisbeheersing.</i> • De Voorzitter adviseren over de te behandelen thema's en/of scenario's oordeelsvormingsfase • Bewaken van het vergaderproces.
Taken	<p>Taken rond het alarmeren en opschalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zet de alarmering in gang volgens de voor jouw team gangbare procedure: bel de leden van het team en vermeld de reden van opschaling en tijd en plaats waar de leden verwacht worden voor vergadering. <p>Taken rond de crisisbeheersingsprocessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewaak de uitvoering van de crisisbeheersingsprocessen door (de leden van) het team: pakt het team voldoende zijn rol? • Wees alert op multidisciplinaire aspecten van de crisis (binnen/buiten eigen dienst). • Bewaak of de relevante partijen in het kader van de crisisbeheersing zijn aangehaakt. Maak desgewenst een netwerk- of actorenanalyse. Breng het gehele informatienetwerk in kaart, zowel intern als daarbuiten en maak afspraken over het aanleveren/uitwisselen van informatie en stuur bij wanneer nodig. • Breng informatie (in de vergadering of naar informatiecoördinator) die vanuit je netwerk binnenkomt. • Breng informatie in over de afspraken die in de koude fase zijn gemaakt en/of zijn vastgelegd in planvorming. • Draagt zorg voor het opstellen van een scenarioanalyse. • Maak, in afstemming met de Informatiecoördinator afspraken over de informatie-uitwisseling met externe partners (tijd, frequentie, contactpersonen, soort en vorm van informatie, wederzijdse verwachtingen). De Informatiecoördinator is verantwoordelijk voor soortgelijke afspraken met de interne partners. • Bewaak de bezetting en aflossing en attendeer desgewenst de Voorzitter. • Zorg ervoor dat de faciliteiten die nodig zijn voor het beheersen van de crisis beschikbaar zijn en naar behoren werken (eventueel met hulp van

	<p>een facility manager).</p> <p><i>Indien gebruik wordt gemaakt van LCMS:</i></p> <p>Voer coördinatie op het informatiebeeld vanuit jouw crisisteam: zorg dat informatie relevant en actueel is, eenduidig is opgeschreven en niet in strijd is met informatie bij andere crisisteams. Overleg bij tegenstrijdige informatie met de informatiecoördinator in jouw team en andere crisisteams welke informatie op te nemen of te wijzigen.</p> <p>Taken rond het vergaderproces:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bewaak vergaderproces (samen met verslaglegger en/of Informatiecoördinator) en attendeer desgewenst de voorzitter zodat deze zijn rol kan vervullen. ● Bereid met de Voorzitter het crisisoverleg voor door de relevante thema's te benoemen en waar mogelijk te prioriteren ● stem met de Voorzitter het doel en de duur van de vergadering af ● past 'scenario denken' toe en brengt eventueel de voorbereide scenarioanalyse in. ● stem de vergaderklok af met de betrokken partners (intern en extern) ● Monitor mogelijk 'breaking news' in het actuele situatiebeeld en meldt dit in het crisisteam
Alarmering	In de regel wordt de Adviseur Crisisbeheersing door de Voorzitter gealarmeerd. Dit kan per onderdeel verschillen.
Praktische zaken	<p>De Adviseur Crisisbeheersing beschikt bij voorkeur over:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mobiele werkplek met laptop, telefoon, toegang tot internet en een printer. ● Toegang tot LCMS indien gebruikt. ● Toegang tot informatiesystemen (zoals Infraweb, Digitaal Journaal en/of UDLS) ● Toegang tot (bestuurlijke) netwerkkaarten, plannen, kaartmateriaal, gebiedsinformatie al dan niet gebundeld in een map, koffer of kast. ● Actuele verzendlijsten en contactgegevens.
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> ● Onderschat de mate van inzet niet die het op gang brengen van alarmering en opschaling van de organisatie vraagt. ● 'Crisismanagement is netwerkmanagement': maak uzelf en de Informatiecoördinator bekend bij uw netwerkpartners zodat u elkaar weet te vinden. Denk ook aan uw collega adviseurs crisisbeheersing bij netwerkpartners. ● De Adviseur Crisisbeheersing is met de informatiecoördinator degene die het overleg mag onderbreken met 'breaking news' ● De praktijk is dat de Adviseur Crisisbeheersing, zeker in de beginfase, diverse taken uit het pakket van de Informatiecoördinator op zich kan nemen om de Informatiecoördinator te ontlasten.

	<ul style="list-style-type: none"> • Bij sommige (organisatie)onderdelen wordt gebruik gemaakt van een 'secretaris'. Hierbij zijn de taken rondom (het voorbereiden van) het vergaderproces die bij de rol Adviseur Crisisbeheersing zijn belegd, samengevoegd met de taken van de rol van Verslaglegger.
Interne partners	<p>De Adviseur Crisisbeheersing heeft contact met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter: Afstemmen over de knelpunten (oordeelsvormingsfase), opschalingsniveau, vergaderstructuur. • Informatiecoördinator: Afstemming over het beeld (samenvoegen intern beeld met beelden van externe crisispartners), werkafspraken over het onderhouden van de contacten met de in- en externe (crisis)teams, afstemmen over het presenteren van het beeld en het bijhouden van (nieuwe) informatie in LCMS.
Competenties en gedrag	<p>De belangrijkste competenties en bijbehorend gedrag van een Adviseur Crisisbeheersing zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politiek bestuurlijk inzicht: Anticiperen op, onderkennen en begrijpen van politiek bestuurlijke processen en besluitvorming die van invloed zijn op de voorliggende crisis. <ul style="list-style-type: none"> - Kent het bestuurlijk krachtenveld. - Schat politiek-bestuurlijke belangen en standpunten van de eigen dienst, IenW en andere partijen in en betreft deze in de besluitvorming. - Weet waar benodigde mensen te vinden zijn. - Weet waar benodigde middelen te vinden zijn. - Weet waar benodigde informatie te vinden is. • Accuratesse: Zorgvuldig en stipt handelen, gericht op het voorkómen van fouten. <ul style="list-style-type: none"> - toetst eigen werk aan geldende procedures, regels en afspraken. - levert correct en volledig werk af. - werkt ook onder druk kwaliteitsgericht, nauwgezet en gedegen. • Communiceren: Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal. <ul style="list-style-type: none"> - deelt relevante informatie binnen en buiten het team. - besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen luistert en vraagt door. - geeft aandacht en ruimte aan gesprekspartners. - formuleert kort, bondig en to-the-point. - controleert of de boodschap als bedoeld is overgekomen. • Daadkracht: Op adequate en krachtige wijze handelen, staan voor je keuzes en erop aangesproken kunnen worden. Uitstralen van gezag en vertrouwen.

	<ul style="list-style-type: none">- is in staat om anderen te overtuigen van een bepaald standpunt en instemming te krijgen met als doel het realiseren van bepaalde plannen of ideeën- handelt krachtig, vastberaden en proactief.- neemt initiatief.- zet beslissingen om in daden en stimuleert en motiveert anderen tot actie. <ul style="list-style-type: none">• Stressbestendig handelen: Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden.<ul style="list-style-type: none">- handelt rustig en relativerend ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden.- bespreekt eigen fysieke en mentale grenzen.- vermindert druk door overzicht te creëren.- blijft onder druk geconcentreerd op de bestrijding van de ramp/crisis. <p><i>N.B. Het is niet mogelijk de rol van Adviseur Crisisbeheersing te vullen zonder inhoudelijke kennis van de crisisbeheersing.</i></p>
--	--

6. Adviseur Crisiscommunicatie

<p>Doel</p>	<p>Het doel van de Adviseur Crisiscommunicatie is bij te dragen aan de crisisbeheersing door te adviseren over de communicatiestrategie en -aanpak en deze daadwerkelijk uit te voeren. De Adviseur Crisiscommunicatie is de inhoudelijk adviseur vanuit het blikveld van communicatie en dient relevante thema's boven tafel te krijgen op basis van omgevingsbeelden (publieksbeeld, stakeholderanalyse en media-analyse).</p>
<p>Aanvullende informatie</p>	<p>De Adviseur Crisiscommunicatie is niet altijd zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken en werkzaamheden en betreft meerdere disciplines op het gebied van communicatie. Dit kunnen onder andere woordvoering, team monitoring, omgevingsanalist, etc. zijn.</p> <p>Zo kan er bijvoorbeeld bij Directie Communicatie een Rapid Action Team worden ingericht waarin meerdere communicatie disciplines zijn vertegenwoordigd.</p> <p>Binnen de crisisorganisatie van Rijkswaterstaat zijn er verschillende werkwijzers ontwikkeld voor de crisiscommunicatie-disciplines³.</p>
<p>Taken</p>	<p><i>Taken rond het vergaderproces</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Voer een omgevingsscan uit (of laat dit doen). • Adviseer over: <ul style="list-style-type: none"> - inhoud, timing en inzet van communicatie en de informatievoorziening richting publiek en pers. - De actuele situatie en het effect van besluiten en maatregelen op de "buitenwereld" en wat dat betekent voor de communicatie. • Stem de communicatie af met de communicatie partners van andere onderdelen van IenW (bijvoorbeeld DCO en RWS) en betrokken derden (veiligheidsregio, gemeente, provincie, overige beheerders, politie en de eigen sector zoals spoor, lucht, weer, etc.). • Stem de eerste communicatie acties af met de relevante partijen en voer deze uit communicatiestrategie op. • Agendeer crisiscommunicatie op de agenda van het crisisteam. <p><i>Indien gebruik wordt gemaakt van LCMS:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Voer coördinatie op het communicatiebeeld vanuit jouw crisisteam: zorg dat informatie relevant en actueel is, eenduidig is opgeschreven en niet in strijd is met informatie bij andere crisisteams. Overleg bij tegenstrijdige informatie met de andere Adviseurs Crisiscommunicatie.

³ Zie voor de werkwijzers de Intranetpagina van de RWS Crisisorganisatie:

<http://corporate.intranet.rws.nl/Organisatie/Processen/Crisismanagement/Crisisorganisatie/Crisiscommunicatie/>

	<p>Taken rond communicatieprocessen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor interne en externe communicatie tijdens de crisishandeling (inclusief nazorg). • Zorg voor de juiste crisiscommunicatieberichten, die aansluit bij de behoefte.
Alarmering	<p>De Adviseur Crisiscommunicatie ontvangt vaak zelf ook via andere wegen een signaal bij incidenten. Zodoende kan een incident door de Adviseur Crisiscommunicatie ook bij de voorzitter van het crisisteam gebracht worden om op te schalen.</p> <p>De Adviseur Crisiscommunicatie wordt in principe gebeld door de Informatiecoördinator of de voorzitter van het crisisteam. Dit kan per (organisatie)onderdeel verschillen.</p>
Praktische zaken	<p>De Adviseur Crisiscommunicatie beschikt bij voorkeur over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobiele werkplek met laptop, telefoon, toegang tot internet en een printer. • Toegang tot LCMS indien gebruikt.
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • De taken van de Adviseur Crisiscommunicatie kan zijn teveel voor één persoon. Het is je taak om indien nodig een crisiscommunicatieteam in te richten. Zorg dat er direct back-up georganiseerd wordt.
Interne partners	<p>De Adviseur Crisiscommunicatie heeft contact met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter: vanwege de te nemen besluiten op basis van het advies. • Informatiecoördinator: voor de inhoudelijke afstemming. • Inhoudelijk adviseurs: voor inhoudelijke afstemming • Betrokken crisiscommunicatiecollega's
Competenties en gedrag	<p>De drie belangrijkste competenties en bijbehorend gedrag van een Adviseur Crisiscommunicatie zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politiek bestuurlijk inzicht: Anticiperen op, onderkennen en begrijpen van politiek bestuurlijke processen en besluitvorming die van invloed zijn op de voorliggende crisis. <ul style="list-style-type: none"> - Kent het bestuurlijk krachtenveld - Schat politiek-bestuurlijke belangen en standpunten anderen partijen in en betreft deze in de besluitvorming - Weet waar benodigde mensen te vinden zijn. - Weet waar benodigde middelen te vinden zijn. - Weet waar benodigde informatie te vinden is. • Daadkracht: Op adequate en krachtige wijze handelen, staan voor je keuzes en erop aangesproken kunnen worden. Uitstralen van gezag en vertrouwen. <ul style="list-style-type: none"> - handelt krachtig, vastberaden en proactief. - neemt initiatief. - zet beslissingen om in daden.

	<ul style="list-style-type: none">- stimuleert en motiveert anderen tot actie.• Stressbestendig handelen: Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden.<ul style="list-style-type: none">- handelt rustig en relativerend ondanks onzekerheid en moeilijke omstandigheden.- bespreekt eigen fysieke en mentale grenzen.- vermindert druk door overzicht te creëren.- blijft onder druk geconcentreerd op de bestrijding van de ramp/crisis.
--	--

7. Inhoudelijk Adviseur

Doel	Het doel van de Inhoudelijk Adviseur is bij te dragen aan de crisisbeheersing door de voorzitter en de overige leden van het crisisteam van advies te voorzien op basis van inhoudelijke kennis en expertise (vanuit zijn/haar reguliere werkterrein en dagelijks werk (operationeel/beleidsterrein en/of op financieel, juridisch of technisch gebied).
Taken	<p>Taken van de Inhoudelijk Adviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyseer de situatie <ul style="list-style-type: none"> - breng de actuele situatie en de consequenties daarvan in beeld. - breng mogelijke beheersmaatregelen in beeld. - weeg de consequenties van mogelijke beheersmaatregelen af. - cluster de beheersmaatregelen in logisch opgebouwde (handelings-)alternatieven. - maak de risico's van de verschillende alternatieven inzichtelijk. - pas 'scenario denken' toe. • Adviseer de voorzitter en de leden van het team over de inhoud en stel daartoe een gericht advies op ten behoeve van de besluitvorming.
Alarmering	De Inhoudelijk Adviseur wordt in principe gealarmeerd op initiatief van de Adviseur Crisisbeheersing.
Praktische zaken	<p>De Inhoudelijk Adviseur beschikt bij voorkeur over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobiele werkplek met laptop, telefoon, toegang tot internet en een printer. • Toegang tot LCMS indien gebruikt. • Toegang tot voor de inhoudelijke taak relevante systemen en documentatie.
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Let er op hoe je je advies overbrengt: wees duidelijk en beknopt. • Vraag je af of jij wel de juiste inhoudelijke adviseur aan tafel bent : is het nodig dat jij aanwezig bent of ligt een adviseur met een andere inhoudelijke achtergrond meer voor de hand? Overleg dat met de voorzitter. • Regel dat je inhoudelijke achtervang paraat is.
Interne partners	<p>De Inhoudelijk Adviseur heeft contact met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter: vanwege de te nemen besluiten op basis van het advies. • Collega- Inhoudelijk Adviseur: vanwege de raakvlakken op inhoudelijk gebied. • Informatiecoördinator: vanwege het proactief bijdragen aan het actuele situatiebeeld en mogelijke toelichting op inhoudelijk advies.
Competenties en gedrag	<p>De belangrijkste competenties en bijbehorend gedrag van een Inhoudelijk Adviseur zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyseren: Systematisch onderzoeken en ontleden van relevante informatie. <ul style="list-style-type: none"> - verzamelt en raadpleegt informatie en bepaalt wie probleemhebber

	<p>is.</p> <ul style="list-style-type: none"> - werkt systematisch maakt onderscheid tussen feitelijke informatie en aannames. - maakt onderscheid tussen relevante en irrelevante informatie. - geeft complexe informatiestromen duidelijk weer. - legt verbanden op basis van de beschikbare informatie. - past 'scenario denken' toe. - signaleert (potentiële) problemen/knelpunten. - geeft verschillende oplossingsrichtingen die realistisch en haalbaar zijn. - bedenkt wie welke informatie nodig heeft en geeft informatie door. - toetst (voorgenomen) besluit/advies op praktische uitvoerbaarheid. <ul style="list-style-type: none"> • Overtuigen: het verkrijgen van instemming, enthousiasme en medewerking voor bepaalde doelen, plannen of ideeën zodat deze worden geaccepteerd of gedragen (zonder hiërarchische macht of sancties). <ul style="list-style-type: none"> - treedt standvastig op bij verschillende of tegengestelde meningen, belangen of verwachtingen. - wisselt invloedstijl om zwaarwegende belangentegenstellingen/conflicten te overbruggen. - enthousiasmeert de andere teamleden voor zijn standpunten, ook wanneer sprake is van fundamentele verschillen van inzichten of conflictsituaties, en houdt de relatie daarbij in stand. <p><i>N.B: een voordeel is dat een Inhoudelijk Adviseur weet hoe een crisisvergadering is opgebouwd (BOB). De expertise van de Inhoudelijke Adviseur volgt doorgaans uit zijn/haar reguliere werkterrein en dagelijks werk.</i></p>
--	---

8. Liaison

Doel	Doel van de Liaison is om verbinding te leggen tussen de eigen organisatie en andere (externe, soms multidisciplinaire) crisisteams, ten behoeve van de crisisbeheersing in het algemeen en de uitvoering van taken bij de eigen organisatie in het bijzonder.
Taken	<p>Taken van de Liaison:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neem deel aan vergaderingen van het externe crisisteam (bijv. ROT, RBT of bij een waterschap, defensie, enz. Op nationaal niveau bijv. VG⁴, DCC van een ander ministerie of het NCC). • Realiseer informatie-uitwisseling tussen je eigen organisatie en (de leden van) het crisisteam waarin je deelneemt: <ul style="list-style-type: none"> - breng inhoudelijke expertise over en bevrage gericht de externe partner. - haal de benodigde inhoudelijke expertise uit je eigen organisatie (bij voorkeur via LCMS, indien dat gebruikt wordt). - stem af met de leden van het externe crisisteam en borg wederzijdse verwachtingen. • Zorg dat gemaakte afspraken en besluiten vastgelegd worden ten behoeve van je eigen organisatie: gebruik of het verslag van de vergadering of maak zelf een kort verslag voor intern gebruik. • Koppel na de vergadering zo snel mogelijk de informatie, afspraken en besluiten uit de vergadering terug aan je eigen organisatie (via de Informatiecoördinator van de eigen organisatie) ten behoeve van eventuele uitvoering.
Alarmering	<ul style="list-style-type: none"> • De Liaison wordt doorgaans gealarmeerd door de Adviseur Crisisbeheersing. De werkwijze kan echter verschillen per regio/ dienst. • Voor de Liaison gelden dezelfde opkomsttijden als voor de andere functionarissen in het externe/ multidisciplinaire crisisteam waaraan de Liaison deelneemt. Voor het ROT (en RBT) geldt daarom de opkomsttijd van 60 minuten.
Praktische zaken	<p>De Liaison beschikt bij voorkeur over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobiele werkplek met laptop, telefoon, toegang tot internet en een printer. • Toegang tot LCMS indien gebruikt.
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor verbinding: de Liaison is immers een verbindingfunctionaris. • Ken je mandaat. • Wees rolvast (1): houd de verantwoordelijkheden en primaire processen van je eigen dienst voor ogen en realiseer van daaruit de samenwerking en ondersteuning aan derden. • Wees rolvast (2): ben je echt verbindingfunctionaris?

⁴ Leden van de Voorbereidings Groep (VG) van het DCC Infrastructuur en Waterstaat zitten daar soms als *liaison* en/of als *inhoudelijk adviseur*. Zie 'aandachtspunten'.

	<ul style="list-style-type: none"> - Mogelijk vervul je als vertegenwoordiger van je eigen organisatie in het ROT niet de rol van Liaison, maar de rol van leidinggevende/Algemeen Commandant. <i>N.B. hierover kan ook verschil van interpretatie en verwachtingen ontstaan. Stem dit goed af.</i> - Als lid van de VG ben je soms liaison en soms inhoudelijk adviseur: als je primaire doel is om zaken ten behoeve van je eigen DG af te stemmen, vervul je de rol van <i>liaison</i>. Als je primaire doel is om de voorzitter van de VG te adviseren over door de VG te nemen besluiten, vervul je de rol van <i>inhoudelijk adviseur</i>.
Interne partners	<p>De Liaison heeft contact met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter: vanwege de afstemming van vragen en aandachtspunten tussen de teams. • Informatiecoördinator: vanwege de terugkoppeling van besluiten en afspraken.
Competenties en gedrag	<p>De drie belangrijkste competenties en bijbehorend gedrag van een Liaison zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netwerkvaardigheid: Ontwikkelen en bestendigen van relaties, allianties en coalities binnen en buiten de eigen organisatie. Deze benutten voor het verkrijgen van informatie, steun en medewerking. <ul style="list-style-type: none"> - legt en onderhoudt contacten met voor de eigen functie belangrijke personen en organisaties. - weet de juiste mensen te vinden om steun en medewerking te verkrijgen. - benut zijn netwerk om op het juiste moment doelen te bereiken. - vormt allianties en coalities om doelen te bereiken. - is in staat om de calamiteit/crisis in een groter geheel te zien (niet verkokerd denken) en consequenties van besluiten te vertalen naar processen in de eigen organisatie. • Communiceren: Ideeën, meningen en informatie aan anderen overdragen in duidelijke taal <ul style="list-style-type: none"> - deelt relevante informatie binnen en buiten het team. - besteedt aandacht aan verbale en non-verbale signalen luistert en vraagt door. - geeft aandacht en ruimte aan gesprekspartners. - formuleert kort, bondig en to-the-point. - controleert of de boodschap als bedoeld is overgekomen. • Daadkracht: Op adequate en krachtige wijze handelen, staan voor je keuzes en erop aangesproken kunnen worden. Uitstralen van gezag en vertrouwen. <ul style="list-style-type: none"> - handelt krachtig, vastberaden en proactief.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- neemt initiatief.- stimuleert en motiveert anderen tot actie. |
|--|--|

N.B. Het is niet mogelijk de rol van Liaison in te vullen zonder kennis van de verhoudingen tussen partijen en eigen organisatie (zodat inhoudelijke informatie betrokken kan worden).

9. Facility Manager

Doel	Het doel van de Facility Manager is de crisisbeheersing te ondersteunen door er voor te zorgen dat alle diensten en middelen (faciliteiten) op orde zijn zodat het crisisteam zonder problemen kan functioneren.
Taken	<p>Taken van de Facility Manager:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Draag zorg voor een optimale werkomgeving voor medewerkers van het crisisteam. Denk aan o.a.: <ul style="list-style-type: none"> - Toegang gebouw(en). - Beveiliging (ook toegangscontrole). - ICT (internet toegang, applicaties, helpdeskfunctie). - Catering. - Schoonmaak. - Inrichting vergaderruimten en werkplekken. - Communicatiemiddelen (telefonie, noodnet, portofoons enzovoorts). - Overige logistieke zaken zoals koeriersdiensten en vervoer/verblijf van de leden van het crisisteam. ● Vraag de voorzitter om een duidelijke instructie ten aanzien van de toegang van pers, VIPS en crisisfunctionarissen.
Alarmering	De Facility Manager wordt in principe gealarmeerd op initiatief van de Adviseur Crisisbeheersing. Deze werkwijze kan echter verschillen per (organisatie)onderdeel.
Praktische zaken	<p>De Facility Manager beschikt bij voorkeur over:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mobiele werkplek met laptop, telefoon, toegang tot internet en een printer. ● Overzicht van piketregelingen/ contactgegevens van betrokken organisaties (gebouw, beveiliging, catering, schoonmaak enzovoorts). <p>Vaak is het wenselijk dat de vergaderruimte voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ten minste één laptop (voor de verslaglegger). ● en een beamer. ● een flap-over. ● een whiteboard. ● kaartmateriaal (analoog). <p>Vanuit communicatie kan er behoefte zijn aan een TV.</p>
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> ● Let op beveiliging, ICT-ondersteuning, catering e.d. buiten kantoortijden. Dan kan het anders geregeld zijn.
Interne partners	<p>De Facility Manager heeft contact met:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Adviseur Crisisbeheersing, vanwege de faciliteiten die nodig zijn voor de crisisbeheersing.
Competenties en gedrag	De drie belangrijkste competenties en bijbehorend gedrag van de Facility Manager zijn:

	<ul style="list-style-type: none"> ● Plannen en organiseren: Bepalen van prioriteiten en aangeven van de benodigde acties, tijd en middelen om gegeven doelstellingen te kunnen bereiken. Zaken conform planning in beweging zetten. <ul style="list-style-type: none"> - Stelt prioriteiten en acties voor zichzelf en anderen. - Geeft aan in welk tijdsbestek en met welke mensen en middelen doelstellingen moeten worden gerealiseerd. - Zet plannen en projecten in beweging door zaken concreet te regelen. - Creëert de randvoorwaarden die nodig zijn om doelstellingen realiseren. ● Anticiperen: Weet kritische situaties tijdig te onderkennen en hierop adequaat in te spelen. <ul style="list-style-type: none"> - Neemt tijdig maatregelen. - Weet tijdig op kritische situaties in te spelen. - Voorkomt dat zaken uit de hand lopen door tijdig maatregelen te nemen. - Denkt vooruit en weet benodigde acties in te schatten. ● Stressbestendig: Kalm en zelfverzekerd reageren in lastige situaties. Goede prestaties blijven leveren onder druk, bij tegenslag of tegenstand. Om kunnen gaan met weerstanden. <ul style="list-style-type: none"> - geeft bij (tijds-)druk voorrang aan bepaalde zaken in het eigen werk en blijft doeltreffend communiceren. - laat zich niet meeslepen door emotie.
--	--

10. Aandachtspunten

Onderstaande punten kwamen ter sprake tijdens de concretiseringsbijeenkomsten in 2011 en tijdens de herzieningsronde in 2019, maar komen (nog) niet expliciet terug in de beschrijving van de crisisrollen.

'Nieuwe' Crisisrollen

De crisisrollen bevatten (vooralsnog) geen beschrijving van de rol van Officier van Dienst (aansturing operationele processen op bronlocatie en deelname in het CoPI), Algemeen Commandant (deelname in het ROT) en projectleider Nafase.

Ter toelichting op Officier van Dienst:

Op het moment van de herziening van het rollenhuis in 2019 zijn er binnen verschillende uitvoeringsorganisatie binnen de IenW-domeinen functionarissen actief die de rol van Officier van Dienst vervullen. Veelal vervullen ze taken in de operationele aansturing van de mono-processen op de plaats van het incident en zijn de verantwoordelijk voor de operationele afstemming binnen het CoPI. Binnen de herziening van het rollenhuis in 2019 bleek er nog onvoldoende aanleiding om te komen tot een uniforme beschrijving van de *crisisrol* Ovd.

Ter toelichting op de Liaison vs. Algemeen Commandant:

De functionaris in het ROT kan verschillende doelen dienen: verbinden of aansturen. Voor het eerste doel, verbinden is de rol Liaison bedoeld. Voor het tweede doel, aansturen is de rol van 'Algemeen commandant' mogelijk.

De *Liaison* is verbindingsfunctionaris. Hij/zij stuurt geen operationele eenheden aan maar draagt primair zorg voor informatie-uitwisseling. Zijn aanspreekpunt is de voorzitter van het nevensgeschikte team (het team bij de 'thuisorganisatie'). Een Liaison is doorgaans een functionaris die 'lager in rang' is dan de voorzitter van het nevensgeschikte team.

De *Algemeen Commandant* in het ROT geeft leiding aan de eigen kolom onder het ROT, net zoals geldt voor de andere disciplines. Hij/zij stuurt, al dan niet via het CoPI, de uitvoerende eenheden van de eigen organisatie aan. Wanneer er een Algemeen Commandant in het ROT plaats neemt, krijgt het nevensgeschikte team van de thuisorganisatie (zeg maar het calamiteitenteam) een andere status. Feitelijk komt het er op neer dat de voorzitter van dat team verhuist naar het ROT, waarmee het team het karakter van een actiecentrum krijgt. In het ROT moet dan ondersteuning voor de Algemeen Commandant georganiseerd worden, zoals ook andere leden van het ROT een beroep kunnen doen op een 'stafsectie'.

Ter toelichting op de projectleider Nafase:

De ramp na de ramp: er is niet voldoende aandacht voor de 'ramp na de ramp'? Na vertrek van de hulpdiensten is doorgaans veel inzet nodig voor de nafase in de vorm van projectorganisatie (is deze doordacht/ beschreven?) in de reguliere lijnorganisatie.

Netcentrisch Werken

Wat houdt netcentrisch werken in?

Netcentrisch werken is een werkwijze waarbij betrokkenen snel en eenvoudig informatie met elkaar delen. Het levert een rijk en actueel beeld van de situatie, voor alle betrokken partners. Bij netcentrisch werken draait het om een continu geactualiseerd beeld, onafhankelijk van plaats en tijd. Hierdoor gaat iedereen voortdurend uit van hetzelfde situatiebeeld, wat continu bijgesteld wordt op de relevante ontwikkelingen tijdens een crisis. Dit stelt de crisisteams in staat om sneller en doelgerichter besluiten te nemen en de crisis effectiever te bestrijden.

Veel crisispartners (onder meer de veiligheidsregio's en een aanzienlijk deel van de waterschappen) zijn de afgelopen jaren overgestapt naar een netcentrische manier van werken. Rijkswaterstaat volgt hun voorbeeld in 2018, door ook over te stappen naar deze werkwijze. Netcentrisch werken stelt Rijkswaterstaat in staat om samen met de crisispartners een beeld op te bouwen. Deze werkwijze draagt bij aan het gezamenlijk crises efficiënter en effectiever bestrijden.

Definitie Netcentrisch Werken bij Rijkswaterstaat

Netcentrisch werken is een werkwijze waarbij alle crisisfunctionarissen van de verschillende crisispartners samenwerken om een crisis te bestrijden. Relevante informatie wordt met elkaar uitgewisseld, waardoor een gedeeld beeld van de situatie kan worden opgebouwd. Hierdoor kunnen de crisispartners tot een beter begrip van de situatie, mogelijke scenario's en handelingsperspectieven komen, zodat men effectiever en efficiënter kan optreden. Zie voor meer informatie het Intranet van RWS:

http://corporate.intranet.rws.nl/Projecten/Overig/Netcentrisch_werken/

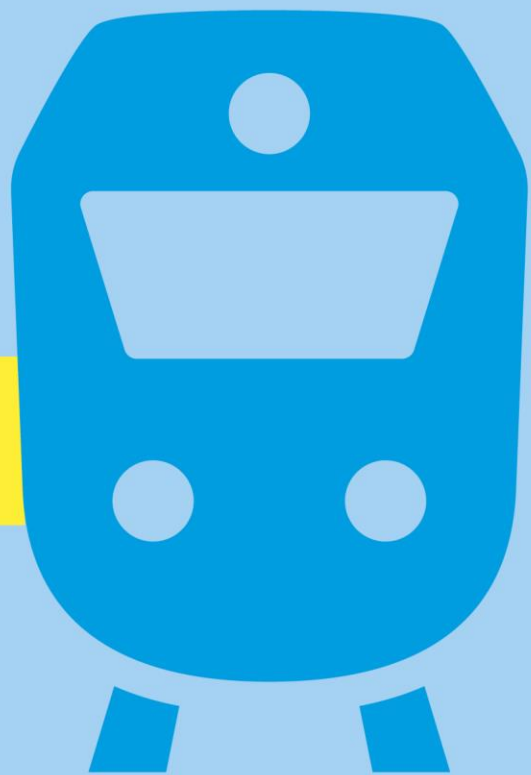
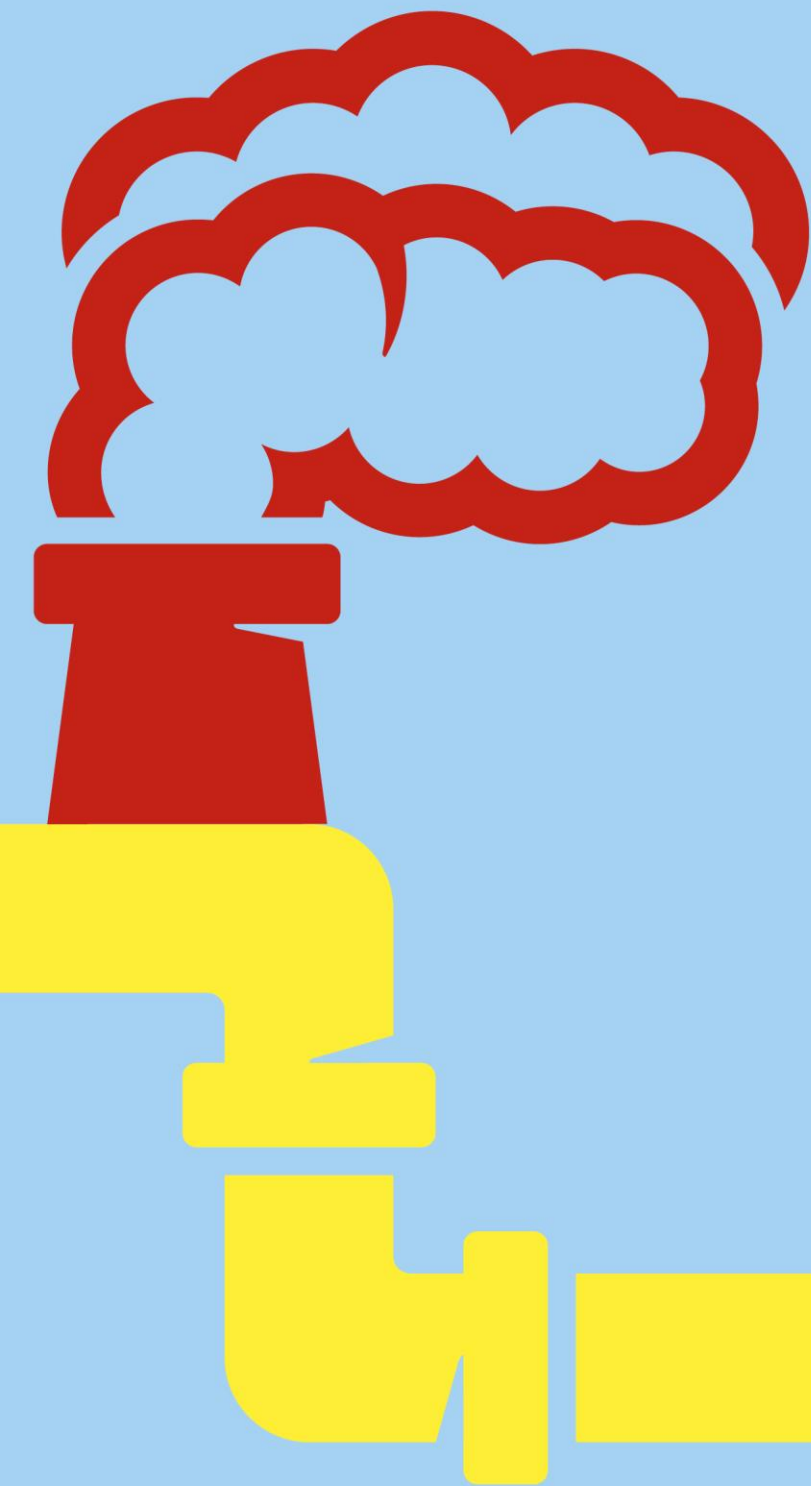
De doelen van Netcentrisch Werken zijn:

- Verbeterde beeldvorming,
- Verbeterde oordeelsvorming, inclusief het opstellen van scenario's en handelsperspectieven,
- Verbeterde informatie-uitwisseling intern en extern,
- Efficiënter, effectiever en gecoördineerder kunnen optreden met crisispartners;
- Verbeterde communicatie naar de omgeving. Met als resultaat: sneller oordelen en gericht beslissen.

11. Bijlagen

Bijlage 1: Gehanteerde afkortingen

CoPI	Commando Plaats Incident
DCC	Departementaal Coördinatiecentrum Crisisbeheersing
DCO	Directie Communicatie
DG	Directoraat-Generaal
IenW	Infrastructuur en Waterstaat
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
NCC	Nationaal Crisis Centrum
VG	Vorbereidingsgroep
OVD	Officier van Dienst
Q&A	Questions and Answers
RBT	Regionaal Beleidsteam
ROT	Regionaal Operationeel Team
RWS	Rijkswaterstaat
SITRAP	Situatierapportage



Dit is een uitgave van het

**Ministerie van
Infrastructuur en Waterstaat**

Postbus 20901 | 2500 EX Den Haag
www.rijksoverheid.nl/ienm

Februari 2019

