

Crisismanagement- en coördinatie: Belang van informatie

Bert Bruggemans
Brandweer Antwerpen



De realiteit van crisis-management

De communicatie moet beter?

NIEUWS JUNI 2012 · 3

“Communicatie is het codewoord”

TIP 1
ZONJN MOOR
EEN OVERLES-
PLATFORM

Overdragen van leiderschap

Het risicoanalyse-departement, de preventiedienst, het communicatiedepartement of het management binnen een organisatie hebben vaak een uiteenlopende perceptie over risico's en handelen daar ook naar. Toch hebben deze allen dezelfde doelstelling: het succes van de onderneming.

Het versnipperd denken over termen als crisis en risico's kan het behalen van deze doelstelling ondergraven. Dit komt extra ter zitting bij het sithreken van een crisis. Op dat moment heeft een organisatie meer dan ooit nood aan leiderschap.

Dagelijks management wordt crisismanagement. Tijdens een crisis sulbrecht het een organisatie immers aan zekerheid betreffende tijd, geld

Vraag: Wat maakt risicomangement zo moeilijk te controleren?

Antwoord: De betwing van risico's is erg uiteenlopend tussen de verschillende departementen binnen een organisatie. Daarnaast heeft iedere medewerker een andere perceptie van de mogelijke risico's.

“Risicomangement wordt vaak te eng benaderd. Het risicobeleid, als het al bestaat binnen een organisatie, beperkt zich meestal tot de wiskundige berekening van de kans dat een incident zich voordoet maal het effect van het mogelijke incident”, opent Hugo Marynissen en Stijn Pieters, managing partners van adviesbureau PM.

“Hoevel elk risico er één is om rekening mee te houden, kump risicomangement toch met een aantal onvoorspelbare factoren. Zo is

VIBE: Iedere medewerker heeft een andere perceptie van de mogelijke risico's in het bedrijf.

cept van risicomangement toegevoegd worden.”

oend om met rijfers de performance en de daaraan gekoppelde ri-

Op één lijn
“Het management van een orga-



FOTO: PHOTON

- **Double impact (2012):** info-overdracht kan beter
- **Sjannel (2012):** beeldvorming niet goed
- **Pegasus (2011):** visueel overzicht nodig
- **Flying escape (2010):** communicatie tussen CP-OPS – CC niet goed
- **Blauwe hand (2009):** teveel mix van operationele en beleidsmatige informatie

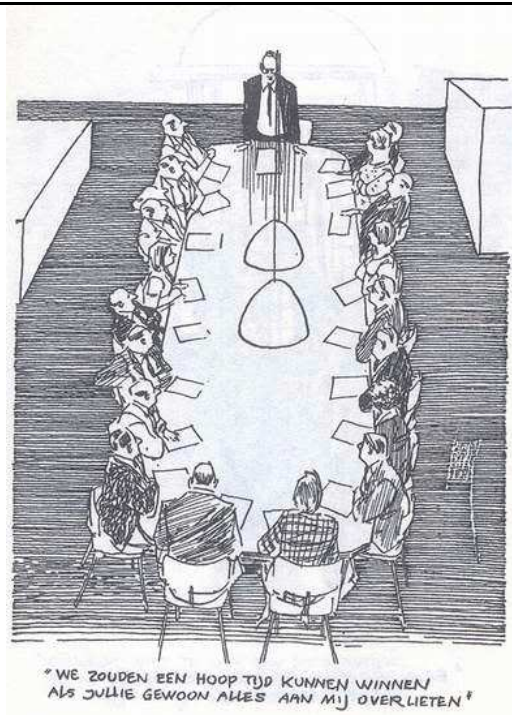
Communicatie – of informatie?

- Wat moet ik doen?
- Op welke basis moet ik beslissen?
- Waarom doen ze niet wat ik zeg?



De realiteit van crisismanagemen t

We hebben meer volk nodig?

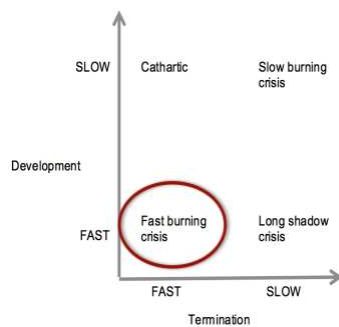


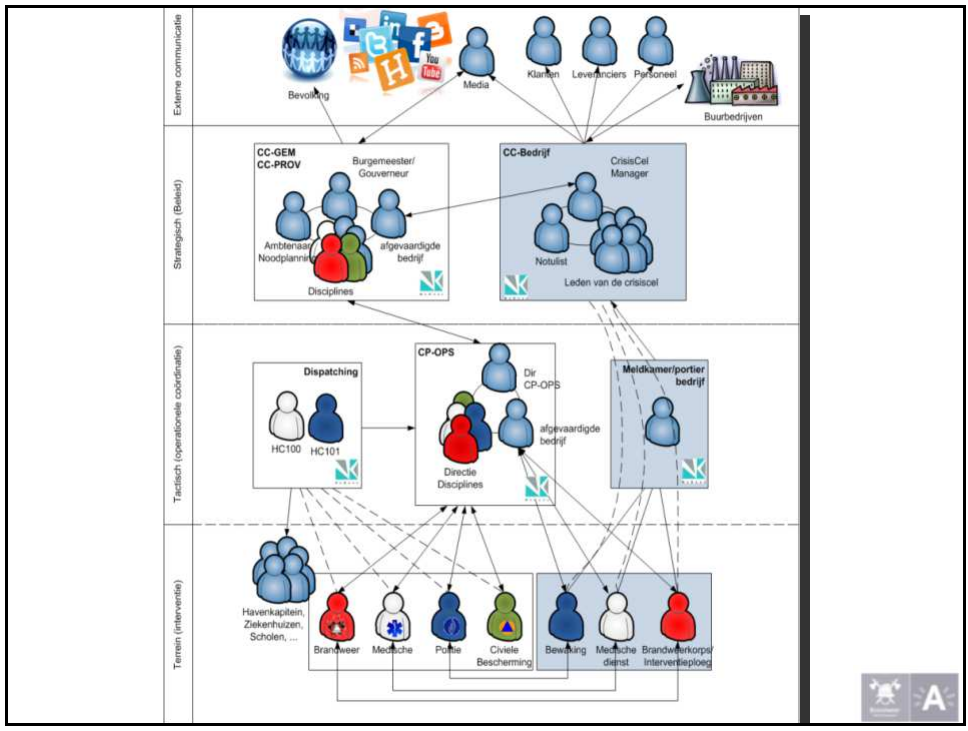
Jaar	Land	Omschrijving
2000	NL	Vuurwerkramp Enschede (23 doden en 950 gewonden)
2001	BE	Spoorwegongeval Pécrot (8doden en 12 gewonden)
	NL	Cafébrand Volendam (14 doden en 180 gewonden)
2002	Lux	Crash vliegtuig (20 doden)
2003	BE	Brand bus (11 doden)
2004	BE	Gasexplosie Gellingen (24 doden)
2005	NL	Brand cellencomplex (11 doden)
2009	BE	Brand rusthuis (9 doden)
	NL	Vliegtuigcrash (9 doden en 86 gewonden)
2010	BE	Instorting flatgebouw door gasexplosie (14 doden)
	BE	Spoorwegongeval (18 doden en 162 gewonden)
2011	BE	Storm Pukkelpop (5 doden en 70 gewonden)
	BE	Aanslag (6 doden en 75 gewonden)
2012	NL	Treinongeval (1 dode en 117 gewonden)
	NL	Aanvaring tussen schepen (11 doden en 13 gewonden)



Fast-burning

Human-made





Oefening



Taken CP-OPS

Naast de operationele multidisciplinaire coördinatie zal door de CP-OPS

- zo vlug mogelijk situatierapporten worden overgemaakt aan de bevoegde overheid;
- regelmatig worden gerapporteerd over de evolutie van de toestand;
- adviezen worden gegeven op het vlak van de beleidsmatige coördinatie;
- de beslissingen van de beleidscoördinatie worden uitgevoerd;
- het interventie terrein worden georganiseerd;
- het hulpcentrum 100 worden ingeschakeld als centraal communicatiecentrum voor het alarmeren en oproepen van de hulpdiensten en van andere diensten of personen nodig op de plaats van de noodsituatie;
- het hulpcentrum 100 worden geïnformeerd over het toekomen van de opgeroepen diensten en over de evolutie op het rampenterrein..



Taken CC

De bevoegde overheid staat in voor de beleidsmatige coördinatie van de maatregelen die de operationele acties verder moeten ondersteunen en die ertoe strekt de noodsituatie ook naar zijn diverse maatschappelijke gevolgen op doeltreffende wijze aan te pakken en zo spoedig mogelijk naar de normale toestand terug te keren.



Bespreking

- Hoe verliep de “communicatie”?
- Heeft het CC een duidelijk beeld van de situatie?
- Was er top-down aansturing?



Impact van informatie op performantie

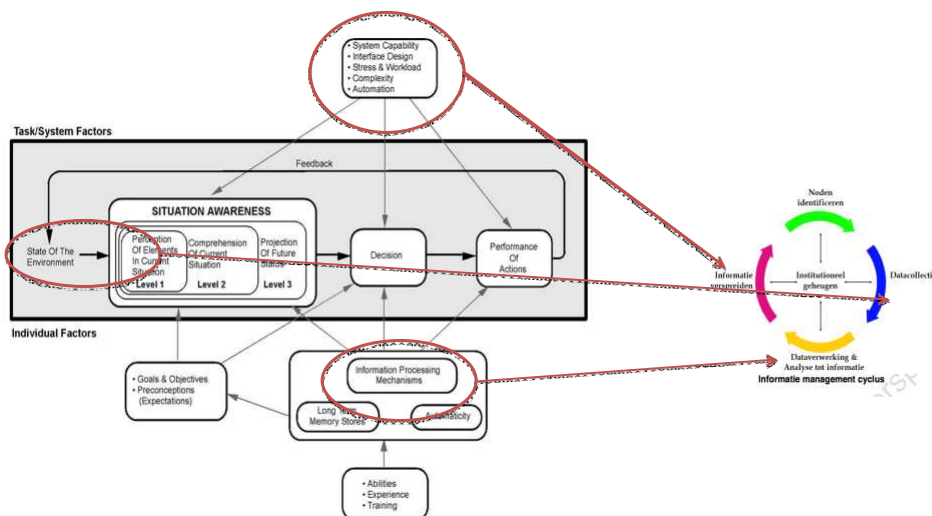
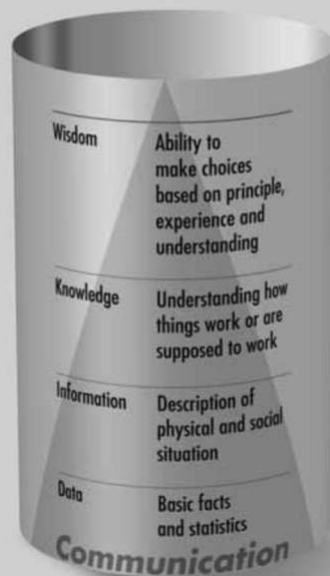


Figure 1.1 Turning data into knowledge and wisdom requires exchanging and analysing information in the light of experience, through dialogue and multiple channels of communication. Local populations, NGOs, governments and international aid organizations should all participate in this process.



Disaster Intelligence

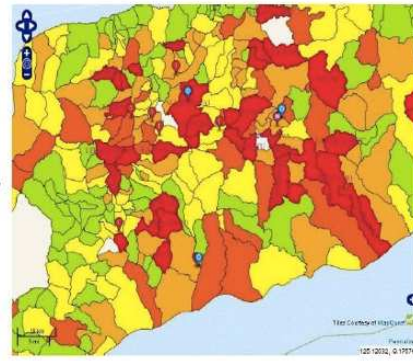
(Business Intelligence)

- Informatie die verrijkt wordt (inzichten, context, interpretaties, oordelen, ...)
- Informatie die goed voorgesteld wordt
- Informatie die determinerend is

Takes minutes to understand

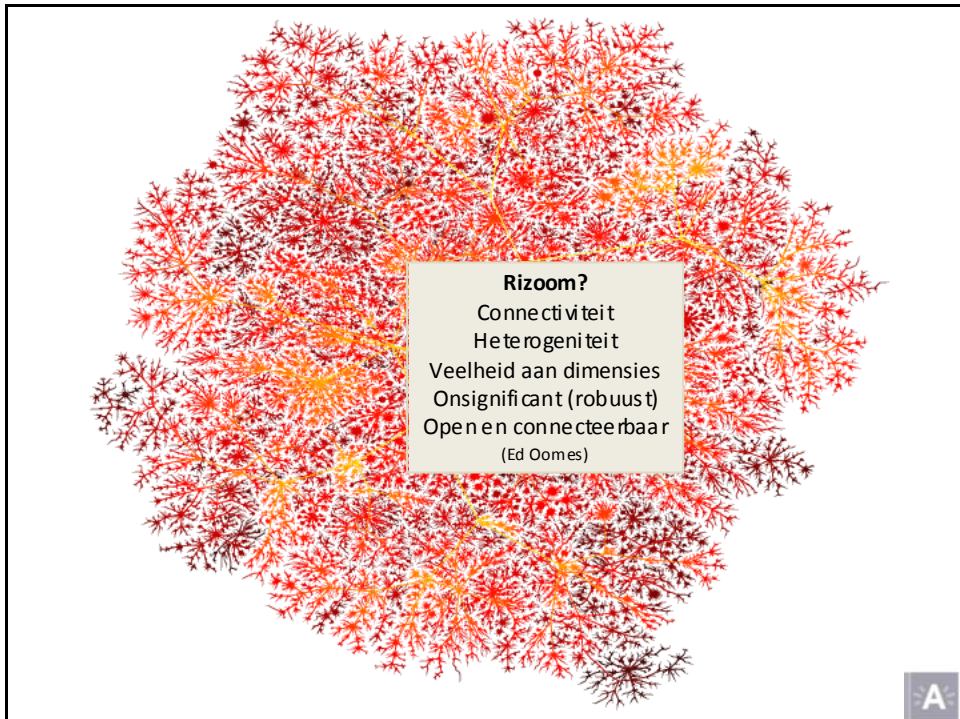
District	Population					Area in	Density	Households			
	Total	Male	Female	Sex	Prime			Male Headed	Female Headed	Other	
TIMOR LESTE	1,064,489	544,198	522,211	184.21	14,954	71.31	184,652	155,118	28,534	1,342	
AINARO	59,175	30,183	28,992	184.11	878	688.83	8,664	8,195	1,509	128	
AINARO	15,558	8,083	7,475	188.13	236	65.84	2,292	1,949	343	188	
Ainaro	6,977	3,640	3,297	181.40	31	224.61	871	782	169	105	
Suro-Grac	1,088	586	508	184.77	28	36.03	382	366	16	1	
Soto	1,861	951	910	190.11	28	65.54	299	247	52	2	
Manufal	1,704	902	802	182.47	18	65.50	265	227	38	0	
Costa	2,495	1,267	1,228	183.38	70	35.65	414	368	46	0	
Mau-Ulu	470	246	224	189.82	27	17.20	89	80	9	0	
Mau-Nuno	1,007	517	486	186.38	34	29.78	172	159	13	0	
HATU-BULICO	11,950	5,978	5,972	188.18	138	92.81	2,858	1,723	335	5	
Mulo	6,274	3,123	3,151	99.11	45	138.54	1,112	610	202	5	
Nuno-Magge	3,294	1,701	1,593	180.47	33	181.38	342	470	72	0	
Mau-Chigo	2,282	1,154	1,128	182.30	51	44.70	404	340	64	0	
MAUBISSÉ	22,822	11,188	11,634	183.27	261	84.38	3,884	3,818	586	10	
Maubisse	6,184	3,186	2,998	186.27	22	283.82	974	885	171	8	
Manabibas	1,148	575	573	180.35	8	130.70	186	156	30	0	
Manatu	2,413	1,213	1,200	181.88	20	120.17	262	223	39	1	
Alitau	4,579	2,381	2,298	187.82	47	96.76	767	635	132	0	

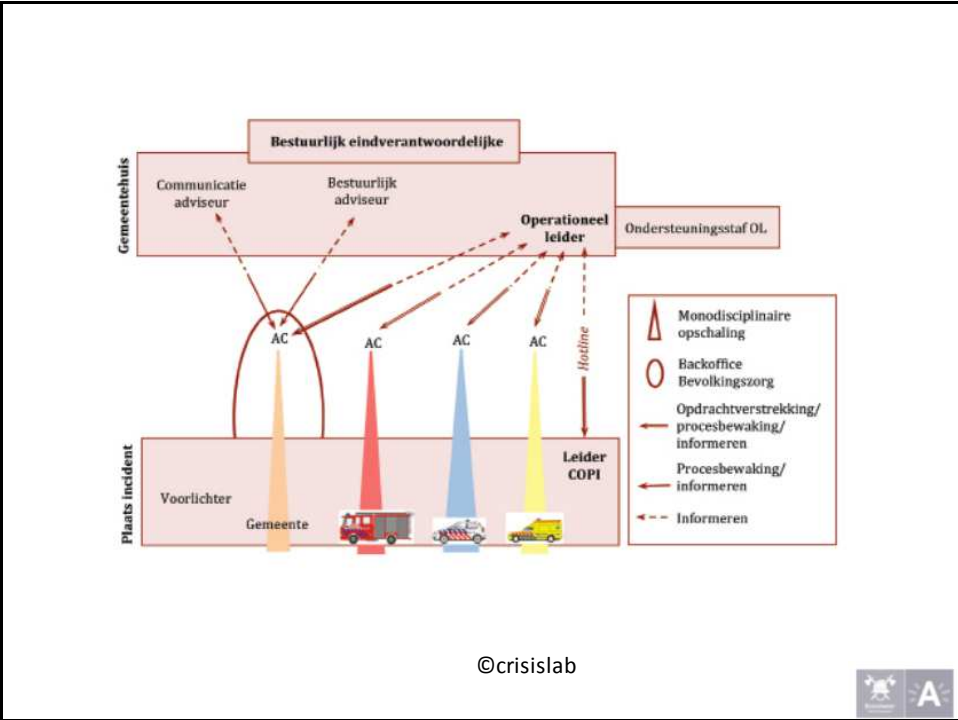
Takes 5 seconds



Wat is hier de determinerende informatie?







Oefening

Aanbevelingen

- **Organiseer vanuit de dagelijkse werking**
 - Geen top-zware structuur
 - Versimpel
- **Investeer in informatie (Intelligence)**
 - Adjunct opwaarderen
 - Determinerende verrijkte informatie
- **Keep your brain fit**
 - Kort overleg
 - Determinerende vergaderpunten
 - Korte vergaderingen – lange tijd om te werken
- **Prepare**
 - Gebruik sjablonen
 - Hou checklists ter beschikking
 - Train as you fight (mean and lean)

