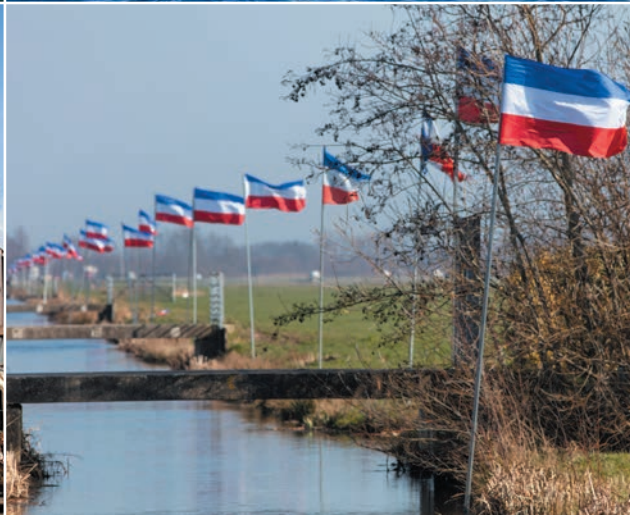
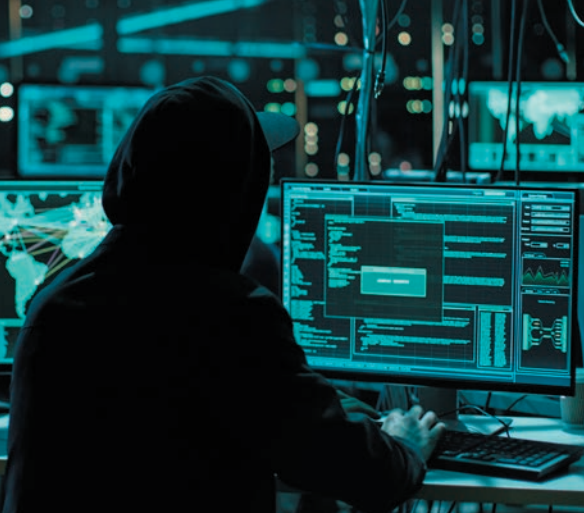


EINDREDACTIE
Gert-Jan Ludden

CRISISBEHEERSING



WAARDEVOLLE LESSEN

een bundeling van inspirerende inzichten vanuit de praktijk

Colofon

EINDREDACTIE

Gert-Jan Ludden

BUREAUREDACTIE

Marlène van Vijfeijken | CATO-communicatie

TEKSTREDACTIE & GRAFISCHE VORMGEVING

Evelien van der Veen & Gerard Makkinga | Plzant communicatie

DRUKWERK

ORO grafisch projectmanagement

NUR NON-130

ISBN 978-90-827751-5-0

Eerste druk, eerste oplage 2023

Foto's omslag: iStockphoto.com & ANP

UITGEVER



E-mail: info@svdc.nl

Website: www.svdc.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Inhoud

Gert-Jan Ludden <i>Voorwoord</i>	6
Eric Adamse <i>Hoe in 2019 een tramaanslag in Utrecht het crisismanagement van een drinkwaterbedrijf beproefde...</i>	8
Jacqueline Baardman & Sander Banus <i>Het waarom van de COVID-maatregelen</i>	11
Dennis Barten <i>Zorginstellingen: steeds kwetsbaarder voor crises</i>	15
Rob van den Bergh <i>Crisis in de gehandicaptenzorg</i>	19
Hans Bleijerveld <i>"Collectieve rouw: gemeente, laat u helpen!"</i>	23
Marieke de Boer <i>Omdat wij allemaal leuke mensen zijn</i>	28
Peter Bos <i>I - Nationale veiligheid en Gray Rhinos</i> <i>II - De voorzitter van de veiligheidsregio: eenhoofdig leider of begeleider?</i>	32 40
Tom Compaijen <i>Wie is verantwoordelijk voor bovenregionale crisiscommunicatie?</i>	47
Lianne van Driel <i>I - Vanuit de schaduw in het licht</i> <i>II - Veerkracht</i>	50 54
Wilma Duijst-Heesters <i>De grote afwezige</i>	58
Eelco Dykstra <i>I - Lessons learned?</i> <i>II - Van risico naar resilience</i>	61 64
Bas Eenhoorn <i>De burgemeester en het Openbaar Ministerie: een conflict op de loer</i>	68
Marit Elders & Anne de Jong <i>Extreem geweld en het versnellen van levensreddende handelingen in de 'warmzone'</i>	71
Sebastiaan van 't Erve <i>Voor altijd crisis, digitale crisisbeheersing in de praktijk</i>	76

Inhoud

Rob van Geel	80
<i>We moeten vaker aan de boom schudden</i>	
Fons van Gompel	84
<i>De crisisorganisatie - alleen voor échte crisis</i>	
Aron van der Beek & Marlin van Hal	89
<i>Bewegingsruimte creëren door private sector engagement</i>	
Han ter Heegde	95
<i>Versterking positie gemeenteraden bij crises en incidenten</i>	
Bregje Hoekstra	97
<i>Ambtelijke samenwerking tijdens de coronacrisis</i>	
Fred Hoogland	100
<i>Crisisbestrijding bij het waterschap, meer dan een natje en een droogje!</i>	
Rosa Jansen	104
<i>Eén informatie- en adviescentrum is noodzakelijk bij een crisis</i>	
Roy Johannink & Dianne Deurloo	110
<i>Regionaal kernteam communicatie: integrale analyse, advies en aanpak</i>	
Gert Kogehop	
<i>I - Samenwerken voor een optimaal resultaat</i>	114
<i>II - ISO publiceert richtlijnen voor crisismanagement</i>	118
Sander Komijn	122
<i>18 maart 2019: de dag dat Utrecht stilviel</i>	
Ralph Kronieger	126
<i>Handreiking acute bevolkingszorg gemeenten</i>	
Willem Leeuwenkamp	131
<i>Crisis voorkomen met Predictive Profiling en Red Teaming: lessen uit de praktijk</i>	
Frank van der Linden	136
<i>Crisismanagement en securitymanagement. Machtverheffen of vermenigvuldigen?</i>	
Lynn Louwe	140
<i>Het calamiteitenteam van School & Veiligheid</i>	
Gert-Jan Ludden	
<i>I - Versterk burgerparticipatie bij crisisbeheersing</i>	143
<i>II - Crisisbeheersing vereist een kwaliteitskader</i>	147

Inhoud

Eric Luijff	153
<i>Een cybercrisis overkomt u niet?</i>	
Martin Madern	157
<i>Hoe pas je soft skills effectief toe in 'stoere' crisisteams?</i>	
Christo Motz	161
<i>Crisisbeheersing in crisis... vragen die niet gesteld worden</i>	
Marcel van Oirschot	165
<i>Een digitale aanval is ook gewoon maar een aanval!</i>	
Patricia van Roessel	169
<i>Het belang van traditionele en innovatieve OTO-methodieken voor goed crisismanagement</i>	
Wim Schellekens	173
<i>Back to the basics of public health</i>	
Glenn Schoen	183
<i>Crisismanagement sinkholes: de kloof tussen CMT en de C-Suite</i>	
Hans Siepel	187
<i>Superioriteitsdenken</i>	
Ine Spee	190
<i>Niet te veel en niet te weinig</i>	
Rob Timmermans	194
<i>Waardevolle samenwerking bij dreigende overstroming</i>	
Rob de Wijk	198
<i>Naar een veiligheidscultuur</i>	

Voorwoord

We bevinden ons in een tijdsgewricht waarin we steeds vaker worden geconfronteerd met sluimerende, ingewikkelde en langlopende crisissituaties. De toeslagenaffaire, de aardbevingsproblematiek, de effecten van de oorlog in Oekraïne, de stikstofproblematiek, klimaatverandering en de toenemende dreiging van cybercriminelen zijn daarvan sprekende voorbeelden. Deze en andere complexe crisissituaties vereisen effectief crisismanagement van verantwoordelijke functionarissen en crisisteams binnen organisaties. Risicoanalyses en crisisplannen moeten op orde zijn en er dient ook voldoende aandacht te zijn voor de vakbekwaamheid van sleutelfunctionarissen door middel van opleiden, trainen, oefenen, testen en evalueren. Maar dat alleen volstaat niet meer.

Van essentieel belang in professionele crisisbeheersing is namelijk het leren uit ervaringen van rampen en crisissituaties uit het (recente) verleden. Daarin blinken we niet uit, de verantwoordelijkheid hiervoor is niet geborgd en regelmatig duikelen we weer in dezelfde valkuil. De vuurwerkramp in Enschede (2000) is voorafgegaan door de vuurwerkramp in Culemborg (1961). De coronacrisis (2020) werd voorafgegaan door de Mexicaanse griep (2009) en de huidige economische crisis werd voorafgegaan door de kredietcrisis (2008-2015). En zo zijn er nog vele andere voorbeelden te noemen, zoals de steeds weer terugkerende vluchtelingenproblematiek die de gemoederen al jaren flink bezighoudt en waar we maar geen grip op kunnen krijgen.

Er worden weliswaar onderzoeksrapporten en evaluatieverslagen geschreven, maar die zijn doorgaans te abstract, op zoek naar de schuld-vraag en komen niet veel verder dan het optimaliseren van de processen informatievoorziening en crisiscommunicatie. Slechts sporadisch zie je dat deze publicaties tot structurele verbetermaatregelen leiden. Zelfs de rapporten over de coronacrisis die de Onderzoeksraad voor Veiligheid heeft uitgebracht, bieden weinig handvatten om de crisisbeheersing in Nederland naar een hoger niveau te tillen. Het zijn over het algemeen (bestuurskundige) departementale analyses geschreven vanuit een theoretisch perspectief en met te weinig feeling van wat er in de praktijk daadwerkelijk speelt.

Waar we doorgaans wel veel van kunnen opsteken, zijn deskundigen uit het werkveld die hun ervaringen, veelal opgedaan tijdens crisissituaties, delen met een breder publiek. Dit doen zij tijdens workshops, seminars, congressen of tijdens informele bijeenkomsten. Daarvan zijn dan weliswaar presentaties en/of opinieartikelen beschikbaar, maar zelden worden deze lessen goed bewaard in boekvorm. Boeken die gebruikt kunnen worden als naslagwerk of ter inspiratie voor beleidsmakers om het crisisbeleid aan te scherpen.

Natuurlijk zijn er boeken over crisisbeheersing geschreven, maar die gaan veelal in op een specifiek thema. In dit boek *Crisisbeheersing, waardevolle lessen vanuit de praktijk* wordt evenwel een diversiteit aan onderwerpen belicht. Een grote groep auteurs beschrijft ieder vanuit zijn of haar eigen professe een actueel en regelmatig terugkerend knelpunt binnen het crisisbeheersingsdomein, analyseert deze en komt vervolgens met conclusies en/of aanbevelingen hoe dit op te lossen. Daarmee is het voor de lezer een uniek boek geworden ter verdieping van de kennis en kan het als studiemateriaal in opleidingen worden gebruikt.

Mijn waardering gaat uit naar alle auteurs vanuit de publieke- en private sector en van maatschappelijke instellingen die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit boek. Veel dank gaat ook uit naar Marlène van Vijfeijken en Evelien van der Veen die het taalcorrectiewerk hebben gedaan, naar Gerard Makkinga die heeft gezorgd voor de vormgeving en naar Helma IJsseldijk die de eindredactie heeft ondersteund.

Ik wens u allen veel leesplezier.

Gert-Jan Ludden, *eindredacteur*

CRISISBEHEERSING, WAARDEVOLLE LESSEN

We bevinden ons in een tijdsgewricht waarin de samenleving steeds vaker wordt geconfronteerd met complexe crisissituaties. De toeslagenaffaire, de aardbevingsproblematiek, de effecten van de oorlog in Oekraïne, klimaatverandering en de toenemende dreiging van cybercriminelen zijn daarvan sprekende voorbeelden. Deze en andere crisissituaties vereisen effectief crisismanagement.

Van essentieel belang daarbij is het leren van ervaringen uit het verleden. Daarin blinken we niet uit en regelmatig duikelen we weer in dezelfde valkuil. De vuurwerkramp in Enschede (2000) is voorafgegaan door de vuurwerkramp in Culemborg (1961). De coronacrisis (2020) werd voorafgegaan door de Mexicaanse griep (2009) en de huidige economische crisis werd voorafgegaan door de kredietcrisis (2008-2015).

Er worden weliswaar onderzoeksrapporten en evaluatieverslagen geschreven, maar die zijn doorgaans te abstract, op zoek naar de schuldvraag en komen meestal niet veel verder dan het verbeteren van de informatievoorziening en crisiscommunicatie. Sporadisch zie je dat publicaties tot fundamentele verbetermaatregelen leiden. Waar we meer van kunnen opsteken zijn deskundigen uit het werkveld. Deze ervaringen worden echter zelden in boekvorm vastgelegd.

In dit boek ***Crisisbeheersing, waardevolle lessen*** doen we dat wel. Veertig auteurs analyseren terugkerende probleemgebieden en komen met aanbevelingen hoe deze te verbeteren. Daarmee is het een lezenswaardig boek geworden ter verdieping van de kennis en kan het als studiemateriaal in opleidingen worden gebruikt.



E-mail: info@svdc.nl
Website: www.svdc.nl

ISBN 978-90-827751-5-0



9 789082 775150 >