



Rijkswaterstaat  
*Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat*



# Leerervaringen bezoek Horizon House EA

Hoe nationale coördinatie bij  
overstromingen werkt in  
Engeland



## situatie

- Door extreme neerslag is de grond van een groot deel Engeland volledig verzadigd (start winter seizoen)
- Buien komen daarmee onmiddellijk tot afvoer naar lager gelegen gebieden en op de rivieren
- Grote delen Midden Engeland (Leeds) daarmee ondergelopen
- In kader van Incident Observation Protocol Uitnodiging te komen observeren in Leeds (lokaal), Bristol (nationaal) en Londen (politiek)
- Gekozen voor Leeds en Bristol
- Start organisatie 12 november (uitnodiging EA).
- 15 - 16 november 1<sup>e</sup> team in Bristol
- 18 - 20 november 2<sup>e</sup> team in Leeds



## Politieke context

- 12 december verkiezingen
- EA mag niets doen dat stemgedrag kan beïnvloeden
- Overstromingen zijn natuurlijk wel politieke thema's
- EA krijgt veel (onterechte kritiek) maar kan zich moeilijk verdedigen
- John Curtin: "did you learn not to have a flood in an election?"
- Sterke brief Chair of Board EA:
  - maakt duidelijk wat EA afgelopen jaren heeft geïnvesteerd
  - hoeveel huishoudens daardoor nu beschermd zijn
  - Wat haar team aan inzet heeft geleverd



## Welk team

- Matthijs Winters: RWS, WMCN, informatiecoördinator
- Melanie van Jaarsveld: RWS, VWM, crisiscommunicatie
- Bart Vonk: RWS, WVL, voorzitter LCO





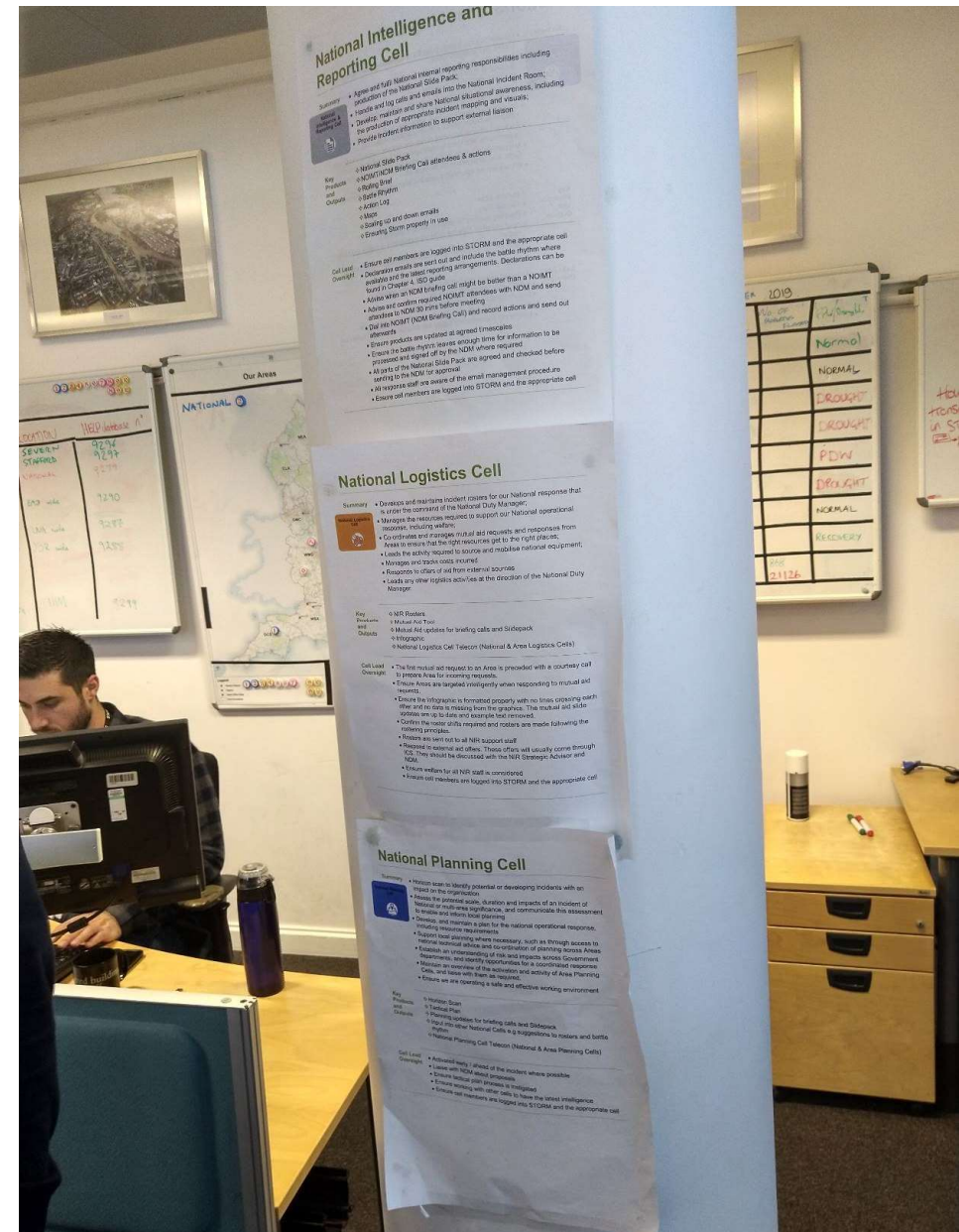
# leerervaringen

- Structuur/proces
- BOB
- Techniek
- Omgeving

# Organisatie, structuur



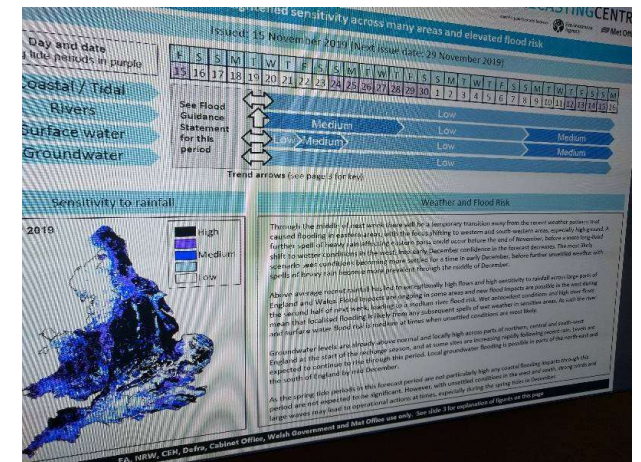
- **Battle Rythm:**
  - Organisatie-overstijgende timing van overleggen is perfect afgestemd.
  - En elke dag hetzelfde.
- **Situation Report call (middaguur),**
  - de aanwezigen representeerden een heel groot verticaal in de organisatie.
  - Van zeer concrete informatie naar abstractere zaken.
  - Het kan heel effectief zijn, maar bij het bespreken van de Situation Report (rond middaguur) had de voorzitter het erg lastig om structuur aan te brengen in de vergadering.
  - (in)effectiviteit van inbellen
- **Bezetting**
  - 150 vrijwilligers uit de organisatie, beginnen iedere keer 'koud' aan de situatie.
  - Zit zeer veel werk in van het "kernteam" om die mensen goed te begeleiden.
  - Veel aandacht voor de mens: inzet, bezetting wordt besproken tijdens de vergaderingen





# Beeld-, Oordeel- Besluitvormen BOB

- Reasonable worst case
  - van onzekerheidsverwachting weer terug naar een soort deterministische aanpak
  - impact vs waarschijnlijkheid
- Vastleggen van overwegingen bij je besluiten.
  - Loggen, in ons geval ook buiten de standaard vergaderingen om, is van belang.
  - Zeker tijdens situaties waar de informatieverserving snel gaat.
  - Moeten wij (RWS/LCO) veel meer doen!
  - Zeker ook voor communicatie.
  - Op hun sharepoint overdrachtsdocumenten tussen de verschillende comm.teams.
  - Dus niet alleen mondeling overdragen, maar ook vastleggen.
- Middenin de crisis al veel aandacht voor recovery



**Incident Logging Essentials**

Your log records the information you receive, the decisions you make and the actions you take when in an incident management role. A good log will: inform your decisions; help you manage the incident correctly; and demonstrate that you acted with due diligence.

- Pre-fix with your name and role ✓
- Clearly identify the incident ✓
- Date using dd/mm/yyyy format ✓
- Chronological order or LOCAL time using the @local ✓
- Put a single line through errors followed by the correct entry and your initials ✓
- Sign, date and time after your last entry ✓

If it isn't written down, it didn't happen. Is your log: Clear? Intelligent? Accurate?

Record ALL decisions, Consults & Contributors, Rational, Information Used, Sources, Problem addressed. AVOID! Short hand, Missing key words, Abbreviations, Acronyms, Unreadable diagrams.

Erratae, Lower than out, Blank spaces, Overwriting, Writing outside margins.

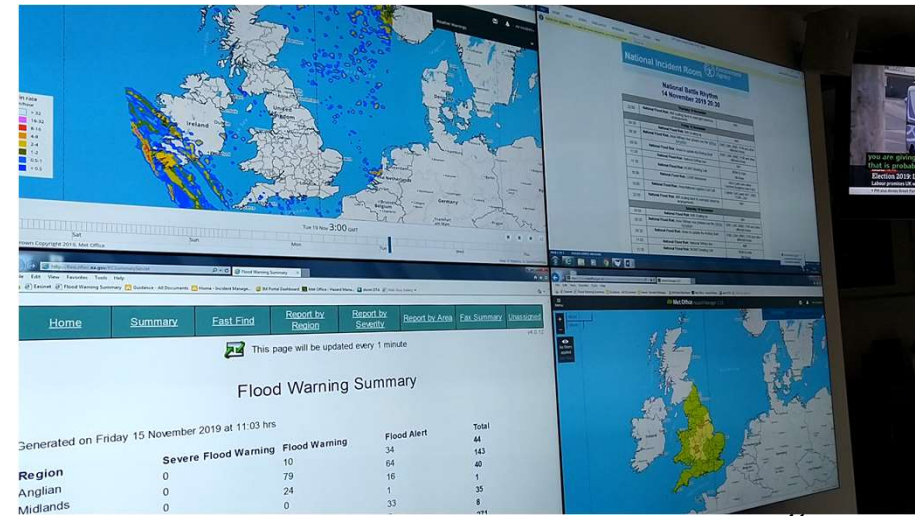
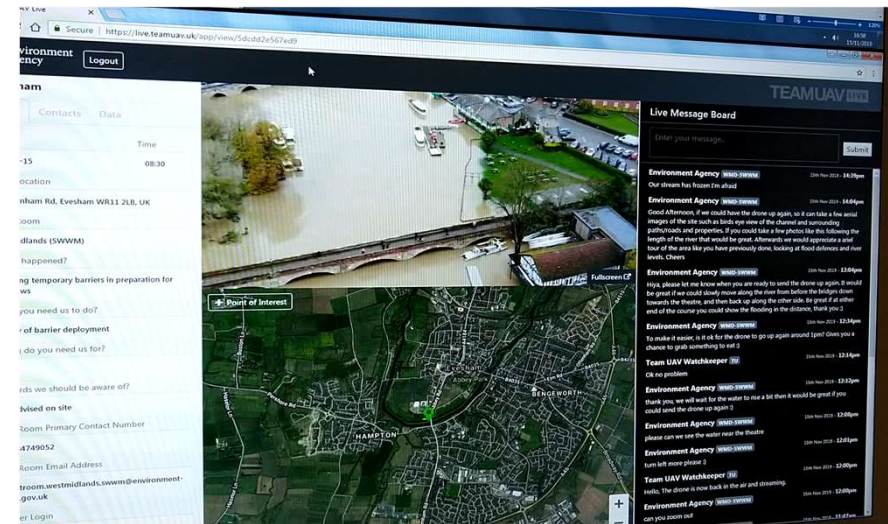
Date / Title	Information / Log Entry	Action
15/11/2019	Incident management by [Name] [Role] for [Issue]	
15/11/2019	[Name] [Role] received [Info] via [Source]	
15/11/2019	[Name] [Role] [Action]	
15/11/2019	[Name] [Role] [Action]	
15/11/2019	[Name] [Role] [Action]	
15/11/2019	[Name] [Role] [Action]	
15/11/2019	[Name] [Role] [Action]	
15/11/2019	[Name] [Role] [Action]	
15/11/2019	[Name] [Role] [Action]	
15/11/2019	[Name] [Role] [Action]	

Name: [Name] Role: [Role] Page: [Page]



# Techniek/ondersteuning

- Drones op scherm in incident room
- Continu uit- en inlopende mensen telcon (door IT problemen?) maakt het er niet duidelijker op.
- Vaste telefoonlijnen worden in gebieden van (mogelijke) overstroming door een automatische spreekmachine gebeld / geïnformeerd / gealarmeerd.
- Ze zijn ook bezig om een soort NL-alert op smartphonebereik in te richten. Allen smartphones in een regio worden dan bereikt met een alarm.
- Er is op landelijk niveau snel lokale informatie beschikbaar, door informatiesysteem
  - waar de "buitenwacht" alle concrete informatie kunnen indienen.
  - Deze informatie kan vervolgens op regionaal / landelijk niveau worden geclusterd.
  - Ook foto's die een situatie gemakkelijk kunnen duiden worden gemaakt, gedeeld en gebruikt.
  - Dat was echt een mooi systeem.
  - Beelden uploaden en direct aangeven of deze bruikbaar zijn voor communicatie.
- Plotters (mensen die snel kaarten kunnen fabriceren) worden veel ingezet.







# Omgeving

- Politieke lading is groot op dit moment.
- Dat zowel EA als hun Veiligheidsregio effecten van overstromingen in COBR inbrengt
- Daar waar wij in NL 23 verschillende organisaties voor hebben (DCC (min I&W), RWS en WS'en), is in Engeland de EA alleen van (ongeveer)
- Security nodig voor bewaking van materieel (aluminium barriers, diesel uit pompen)
- Inzet op profileren van board (o.a. Emma) in communicatiemix

