

# De digitale dialoog tijdens crisis: twee weten meer dan één

Hoe komen crisis-apps tegemoet aan wederzijdse informatiebehoeften van overheid en burger?

De rol van de burger gedurende een crisis gaat verder dan het 'sluiten van deuren en ramen'. Burger en overheid zijn voor elkaar een bron van nuttige informatie.

## Highlights

- Met name jongeren willen geïnformeerd worden over crisis door NL-Alert (69%).
- Technologische ontwikkeling biedt kansen voor het stimuleren van de zelfredzaamheid van de burger.
- Met behulp van Big Data kan tot nieuwe inzichten worden gekomen.
- Met behulp van een app ontvangt de burger handelingsperspectieven en de overheid noodzakelijke informatie voor crisisrespons.
- Om te komen tot effectieve data en informatieuitwisseling is het vertrouwen van de burger in de overheid nodig.

## Inleiding

De veranderende (participatie) samenleving en het economisch klimaat hebben bijgedragen aan het politieke debat over de zelfredzaamheid van de burger. Zelfredzaamheid omvat de vermogens en handelingen van burgers om incidenten, en de nasleep ervan, zelfstandig dan wel met behulp van anderen zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beheersen<sup>1</sup>. Technologische ontwikkelingen kunnen de burger en de overheid ondersteunen in het vergroten van hun zelfredzaamheid. Dit artikel gaat in op het potentieel van apps om tegemoet te komen aan informatiebehoeften van zowel burgers als overheid gedurende een crisissituatie. Hierbij wordt aan de hand van een casus in waterveiligheid geïllustreerd welke voorwaarden er zijn om tot deze informatieuitwisseling te komen.

<sup>1</sup> Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (2012). Kennispublicatie Zelfredzaamheid en crisissituaties . Expertisecentrum Zelfredzaamheid,



## Nieuwe technologie biedt nieuwe kansen

De jonge generatie burgers groeit op in een wereld met smartphones en tablets. Deze generatie is comfortabel met het gebruik van nieuwe technologieën en verkrijgen een groot deel van hun nieuws en informatie via interactieve apps. In het geval van een crisissituatie worden burgers via verschillende kanalen op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen. Een daarvan is NL-Alert, waarbij de burger zich kan aanmelden voor een sms-dienst. Uit het Trends in Veiligheid onderzoek van Capgemini, uitgevoerd door TNS NIPO blijkt dat jongeren zich vaker dan gemiddeld hebben aangemeld bij NL-Alert, terwijl 65 plussers dit initiatief juist minder vaak kennen. Dit biedt kansen voor crisisrespons en vergt een uitbreiding van traditionele crisiscommunicatie.

Maar NL-Alert beperkt zich momenteel alleen tot het zenden van informatie. Het potentieel van apps gaat verder dan het enkel digitaliseren van traditionele diensten voorheen geleverd door radio en televisie. Apps bieden de mogelijkheid van tweerichtingsverkeer. In plaats van enkel informatie te ont-

vangen kunnen burgers op zoek naar informatie die specifiek gericht is op hun situatie en kunnen zij daarop input leveren. De opkomst van het 'Internet of Things', waarbij steeds meer producten of diensten data genereren, biedt de kans om tot inzichten te komen die voorheen moeilijk denkbaar waren. Big Data zal verder blijven groeien en complexer worden door de constante stroom van data en de groeiende verscheidenheid in type en vorm van data. Een belangrijke ontwikkeling in Big Data is de ontwikkeling naar smart data: het gaat niet om de hoeveelheid, maar om de toegevoegde waarde en waardevolle betekenis die uit deze data kan worden gehaald. Door middel van data analytics of smart data kunnen nieuwe en andere inzichten worden ontwikkeld.

De verhoogde interesse in apps door jongeren biedt ook mogelijkheden voor de overheid om waardevolle informatie voor crisismanagement en respons te verzamelen. Real-time data uit bijvoorbeeld mobiele telefoons geven de mogelijkheid om dynamische databronnen te analyseren. Zo kan de mobiliteit van burgers tijdens een crisissituatie in kaart gebracht worden.



## Tweerichtingsverkeer in data en informatie

Geen crisis is identiek. Er is echter consensus over de psychologische en situationele factoren die vóór, tijdens en na een incident invloed hebben op de zelfredzaamheid van de burger. Een belangrijk aspect is de informatiebehoefte van de burger. De burger heeft gedurende een dreiging of ten tijde van een crisissituatie behoefte aan informatie over wat hem te wachten staat en hoe hij daarop het beste kan handelen wanneer een crisis uitbreekt. Aan de hand van de casus waterveiligheid schetsen we de mogelijkheden. Waterveiligheid is een thema dat leeft in een land ver onder de zeespiegel<sup>2</sup>. Nederland is een delta met een hoge bevolkingsdichtheid: bijna 400 inwoners per km<sup>2</sup>. Tweederde van de Nederlanders woont in een overstromingsgevoelig gebied<sup>3</sup>. Het veiligheidsberaad stemde in 2014 in met de Strategische Agenda Versterking Veiligheidsregio's met water en evacuatie als een van de prioriteiten. De overheid speelt een vitale rol in het beschermen van haar burgers. Door de potentiële omvang van een dergelijke crisis is zelfredzaamheid echter een realiteit bij hoogwater of overstroming.

- Via de app 'Overstroom ik?' kan men op postcodeniveau de maximale waterhoogte als gevolg van een grote overstroming zien en algemene handelingsperspectieven<sup>4</sup>.
- Voor de overheid is het van belang zo direct mogelijk met de bewoners in het gebied te kunnen communiceren. Het voordeel van deze digitale samenwerking en dienstverlening is dat communicatie en interactie niet eenzijdig hoeft

te verlopen via één kanaal met één boodschap. Informatie kan op maat voor de burger beschikbaar worden gesteld. Alleen informatie en handelingsperspectieven die voor de burger interessant zijn, bijvoorbeeld op basis van de locatiegegevens, kan dan met de burger worden gedeeld.

- In de 'warme fase' (ramp- of crisissituatie) kan een app worden gebruikt door hulpdiensten om achterblijvers te vinden in de omgeving. Maar ook om achterblijvers in het gebied te blijven waarschuwen voor nieuwe ontwikkelingen, hen te adviseren bij het maken van keuzes en hen te betrekken bij het omgevingsbeeld. Overheden kunnen bijvoorbeeld adviseren om dierbare spullen op zolder te zetten of hun vee op het land te verplaatsen.
- Daarnaast zijn overheden op zoek naar een zo volledig mogelijk situationeel beeld van burgers in moeilijk bereikbare gebieden. Hoe staat het gebied erbij of wat is de schade tot nu toe? Zijn er gebieden waar hulpdiensten niet meer kunnen komen, zijn de vluchtwegen nog toegankelijk voor bewoners wanneer ze weg willen?
- In de nafase zal een dergelijk platform ook bruikbaar kunnen zijn voor het inzichtelijk maken van de schade in het gebied. Foto's en locatie van schade kan de hulpdiensten inzicht geven in de prioriteiten.

Deze casus laat zien dat vele informatiebronnen en informatiebehoefte in goede samenwerking tussen veiligheidsorganisaties en burgers in een gebied bij elkaar kunnen komen.

<sup>2</sup> Magazine Nationale Veiligheid (2014), editie 4 stond in het teken van waterveiligheid

<sup>3</sup> Magazine Nationale Veiligheid (2014) Prof.mr. Marleen van Rijswijk, Hoogleraar Europees en nationaal waterrecht, Universiteit Utrecht

<sup>4</sup> www.overstroomik.nl

Hierbij zien we de toepassing van Big Data naar smart data als belangrijke ontwikkeling. Data moet er toe doen en een toegevoegde waarde hebben voor de verschillende type gebruikers. De toevoeging ligt in het verrijken van informatie met andere type bronnen en informatie en door verschillende gebruikers, bijvoorbeeld door contextinformatie terug te ontvangen van bewoners uit het gebied.

## Het belang van vertrouwen

Wederkerigheid en wisselwerking in informatie is van essentieel belang voor de effectiviteit en betrouwbaarheid van de informatieuitwisseling. Maar in hoeverre is deze wederkerigheid te bewerkstelligen en waar zitten de grenzen? Bij het delen van informatie, speciaal met overheidsorganisaties, is nauwkeurigheid gepast. Om te komen tot een effectieve data en informatieuitwisseling zullen grenzen en randvoorwaarden moeten worden gesteld. De Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) benoemt in hun rapport 'vertrouwen in burgers'<sup>5</sup> vertrouwen als een belangrijke voorwaarde voor wederkerigheid. De trend van een toenemende zelfredzaamheid die dit artikel eerder schetste, betekent dan ook niet het verschuiven van verantwoordelijkheden, maar betekent participatie die is gebaseerd op wederkerigheid en daarin dus ook gezamenlijke verantwoordelijkheden.

Vertrouwen is een lastig meetbaar begrip, maar wel degelijk op te bouwen door te werken aan gezamenlijke uitgangspunten. Dit begint met begrip en transparantie over onder andere privacyvoorwaarden. Het zal voor een burger begrijpbaar moeten zijn wat er met zijn data - bewust of onbewust - gebeurt en welke voorwaarden daar aan zijn verbonden. Ook hier moet een keuze aanwezig zijn welke informatie de burger wel of niet wil delen. Zolang hij inzicht heeft in de gevolgen. Om het potentieel van smart data voor crisisrespons aan te boren dienen noodzakelijke privacy vraagstukken eerst beantwoord te worden. Dit betekent dan ook niet onleesbare juridische voorwaarden, maar een praktische toepassing.

<sup>5</sup> Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid (2012) Vertrouwen in burgers. Amsterdam University Press, Amsterdam

Uit het Trends in Veiligheid 2015 onderzoek van Capgemini, uitgevoerd door TNS NIPO blijkt namelijk dat nog geen derde van de Nederlandse bevolking het vertrouwen heeft dat de overheid haar privacy voldoende beschermt. En ongeveer een kwart heeft er juist geen vertrouwen in dat de overheid zorgvuldig omgaat met de privacy van burgers.

Daarnaast zal vertrouwen in tijden van crisis steeds afhankelijker worden van technische hulpmiddelen. Indien zich een dergelijke crisis voordoet, zal beschikbaarheid en continuïteit van digitale middelen moeten worden geborgd. Zonder werkende faciliteiten als internet en de daarvoor gebruikte app zal informatiedeling onmogelijk zijn.

Wederkerigheid kan alleen wanneer beide partijen vertrouwen hebben in de meerwaarde die zij daarmee kunnen behalen. Het besef dat zowel burgers en overheden elkaar daarin kunnen versterken met een duidelijke doelbinding (iemand mag alleen informatie ontvangen of gebruiken/delen wanneer dat een geautoriseerd en specifiek doel dient), zou dit vertrouwen kunnen vergroten. Bovenstaande randvoorwaarden zijn een eerste stap richting vertrouwen en betrouwbaarheid die noodzakelijk zijn voor een goede informatieuitwisseling.



## Over de auteurs

Maaïke Willemsen MA en Evelien van Zuidam MSc zijn werkzaam bij Capgemini Consulting. Evelien van Zuidam is criminoloog en focust zich op transformatievraagstukken rondom cybersecurity en crisismanagement. Maaïke Willemsen is gespecialiseerd in civiel-militaire samenwerking binnen het veiligheidsdomein en richt zich op organisatievraagstukken rondom crisismanagement.

Voor meer informatie kunt u contact met de auteurs opnemen via [maaïke.willemsen@capgemini.com](mailto:maaïke.willemsen@capgemini.com), [@MFWillemsen](https://twitter.com/MFWillemsen) en [evelien.van.zuidam@capgemini.com](mailto:evelien.van.zuidam@capgemini.com), [@evelienvz](https://twitter.com/evelienvz)

