

# ALERT OP DE TOEKOMST

**HET NIEUWE MELDEN**

Toekomstvisie alerteringen

**TNO** innovation  
for life



# COLOFON

## Maart 2018, TNO

Dit boekje is opgesteld in het kader van het onderzoeksprogramma Het Nieuwe Melden dat TNO in opdracht van het Ministerie van Justitie en Veiligheid en in samenwerking met de Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) uitvoert.

De Denktank Alertering, opgericht vanuit het Landelijk Overleg Veiligheid en Politie (LOVP), heeft als opdracht het opstellen van een visie op de toekomst van alerteringen in het veiligheidsdomein aan burgers. Daarbij spelen vragen op het gebied van het doel van alerteren, de verantwoordelijkheid, het regelen van kwaliteit en betrouwbaarheid, de betrokkenheid van derde partijen en het beheer.

De toekomstvisie in dit boekje helpt bij de beantwoording van deze vragen en is daarmee een hulpmiddel voor verdere gedachte- en beleidsvorming. Deze visie is mede gebaseerd op toekomstige leefwerelden en gesprekken met betrokkenen uit het veld en met de Werkgroep Alertering bestaande uit vertegenwoordigers van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Politie, Regioburgemeesters en het Openbaar Ministerie.

## AUTEURS

Hans van Vliet

Corine Bonte

Bram van den Ende

Arnout de Vries

## TEKSTADVIJES EN VORMGEVING

Koen Donker van Heel

Jennifer Keek

## › DE VRAAG IS:

# STEL EEN LANGERE- TERMIJNVISIE OP VOOR ALERTERINGEN IN HET VEILIGHEIDS- DOMEIN AAN BURGERS

Dit boekje staat ook online op:  
[www.tno.nl/hetnieuwemelden-alerteringen](http://www.tno.nl/hetnieuwemelden-alerteringen)

# INHOUD

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>Alertering</b>	<b>8</b>
Proces	8
Trends	10
<b>Leefwerelden</b>	<b>14</b>
Leefwereld: Avontuur	16
Leefwereld: Budget	20
Leefwereld: Comfort	24
Leefwereld: Duurzaam	28
<b>Toekomstbeelden</b>	<b>32</b>
<b>Mozaïek van leefwerelden</b>	<b>40</b>
Opties	42
<b>Transities</b>	<b>48</b>
<b>Nawoord</b>	<b>50</b>

# VOORWOORD

Van oudsher is de verantwoordelijkheid voor alerteringen bij de overheid belegd. Het meest bekend is misschien wel NL-Alert. Een waarschuwingsbericht bij een ramp komt via NL-Alert op onze mobiele telefoons binnen. Vermissingen komen breeduit in het nieuws en zijn nagenoeg live te volgen in de media. Via e-mail en de app zet Burgernet opsporingsberichten uit binnen een afgebakend gebied.

Informatie verspreidt zich tegenwoordig razendsnel via sociale media, internet en de nieuwste apps op de smartphone. Het delen van een locatie, foto's en nieuws gebeurt in een handomdraai. Voor alerteringen brengt dit nieuwe kansen en potentiële risico's met zich mee.

Het is van belang dat de overheid aansluiting houdt bij de nieuwste ontwikkelingen in de maatschappij. Dit betekent dus: implementeren van nieuwe (technologische) mogelijkheden en verbreden van de toepassingsmogelijkheden hiervan. Het gevolg: meer betrokkenheid van burgers en daarmee meer veiligheid.

Naast de huidige grote systemen, waaronder Burgernet, AMBER Alert en NL-Alert, zijn er in de loop der jaren ook lokale initiatieven zoals Rijnmond Veilig en BART! bij gekomen. Bovendien vervullen marktpartijen zoals Google Public Alerts vaker een alerterende rol bij bedreigende situaties. Het beoogde effect en de veiligheidsbeleving van de burger kunnen door al die initiatieven en onderlinge overlap tot verwarring leiden en zo onder druk komen te staan. De overheid, lokaal en nationaal, heeft dan ook behoefte aan een visie op alerteringen, inclusief de eigen rol hierin.



Op verzoek van het Landelijk Overleg Veiligheid en Politie (LOVP) is de Denktank Alertering gevormd om onder meer de volgende kernvragen te beantwoorden: Waar wil de overheid de burger voor alerteren? Hoe behoud je de balans tussen betrouwbaarheid en snelheid? Waar stopt de verantwoordelijkheid van de overheid en wanneer moet de zelfredzame burger eigen maatregelen nemen?

Onderzoekers van TNO ondersteunen ons bij de beantwoording van deze vragen. TNO heeft zich in het kader van Het Nieuwe Melden al eerder over soortgelijke vragen gebogen. Nu helpen de onderzoekers de Denktank Alertering met de vorming van een visie op alerteringen voor de komende jaren, onder meer door toekomstscenario's en interviews. Aan de hand van deze resultaten zetten wij in het LOVP en het Veiligheidsberaad het gesprek voort en komen we tot een raamwerk voor alerteringen in de toekomst.

Het resultaat van het onderzoek bestaat uit een mozaïek van diverse leefwerelden waarin uiteenlopende behoeften van burgers bestaan, gecombineerd met de beelden van professionals. De aldus geformuleerde toekomstvisie is geen eindproduct, maar helpt ons bij verdere gesprekken met onze partners over de toekomst van alerteringen.

Het is nu aan ons, de overheid, om hier samen met partners – zowel publiek als privaat – en burgers verder richting aan te geven en de juiste keuzes te maken.

**“VOORKOMEN VAN (VERDERE) SCHADE OF LEED DOOR HET INFORMEREN VAN BURGERS EN DEZE BURGERS DAARMEE HANDELINGS-PERSPECTIEF BIJDEN”**

# INLEIDING

Voor incidenten en rampen hebben we systemen om mensen alert te maken op mogelijk gevaar. Nu gaat dat bijvoorbeeld via meldingen op de smartphone of via de sirenes. Maar hoe gaat dat in de toekomst, met al die nieuwe kanalen waarin informatie razendsnel rondgaat? En door wie en voor welke situaties zou alertering dan moeten plaatsvinden?

## VRAGEN

De in 2016 door het LOVP ingerichte Denktank Alertering heeft als opdracht een visie op te stellen op de toekomst van alerteringen in het veiligheidsdomein aan burgers, los van de huidige merken.

Vragen die bij de Denktank Alertering spelen, zijn:

- Met welk doel wil de overheid alerteren in het veiligheidsdomein?
- Voor welke alerteringen wil de overheid verantwoordelijk zijn?
- Hoe reguleer je de kwaliteit dan wel de betrouwbaarheid van de alerteringen?
- Hoe gaan we om met het delen van alerteringsinformatie met derde partijen?
- Hoe kan de overheid het beheer optimaliseren om te voorkomen dat er dubbelingen ontstaan door al die verschillende systemen?

## TOEKOMSTVISIE

TNO heeft een toekomstvisie op alertering ontwikkeld om de Denktank Alertering te ondersteunen bij het beantwoorden van deze vragen. Deze is tevens bedoeld als baken om alerteren in de toekomst nader vorm te geven.

De toekomstvisie kijkt tien jaar vooruit en is bepaald via een iteratief en interactief proces. Het vertrekpunt was een initiële globale visie, die in sessies en interviews met verschillende stakeholders uit het alerteringsdomein stapsgewijs is verfijnd. Deze toekomstvisie is gerelateerd aan de visie op en de roadmap voor Het Nieuwe Melden, die in januari 2016 door TNO zijn gepubliceerd.

“HOE ZIET  
ALERTERING  
ER OVER  
TIEN  
JAAR  
UIT?”



## DENKTANK ALERTERING

- Hubert Bruls  
(Burgemeester Nijmegen)
- Jan Willem Schaper  
(Min van JenV)
- Paul Gelton  
(Min van JenV)
- Peije de Meij  
(Politie)
- Diederik Greive  
(Openbaar Ministerie)



## ALERTEREN (Van Dale)

*aler-te-ren (overgankelijk werkwoord; alerteerde; heeft gealerteerd)*

1. (burgers) alert maken op mogelijk gevaar, bv. attenderen op het risico van een terroristische aanval

## ALERTERING

In principe is er onderscheid te maken in: informeren en voorlichten over crises en rampen in het algemeen, alerteren vanwege een dreiging, waarschuwen voor en alarmeren over een calamiteit en informeren en voorlichten over de afhandeling van een incident. Voor de scope van dit visieboekje verstaan we onder alerteren:

mensen alarmeren en/of informeren over risico's die direct de veiligheid bedreigen. Het gaat daarbij om 'acute informatiedeling'. Dit met als doel schade en leed te voorkomen dan wel te beperken. De toekomstvisie richt zich op overheids-systemen voor alerteringen in het veiligheidsdomein aan burgers.

## VOORBEELDEN VAN HUIDIGE ALERTERINGSSYSTEMEN:

- **NL-Alert:** wordt ingezet om de bevolking te alarmeren en informeren bij levens- en gezondheidsbedreigende situaties, zoals een grote brand of explosiegevaar. De overheid stuurt een tekstbericht naar mobiele telefoons in de directe omgeving van een noodsituatie.
- **AMBER Alert:** is het landelijk waarschuwingsbericht dat kan worden ingezet bij urgente vermissingen van kinderen.
- **Burgernet:** geeft invulling aan het concept burgerparticipatie door deelnemende burgers in te schakelen bij: opsporen en informatie doorgeven of achterhalen. Burgernet kan daarnaast worden ingezet bij vermissingen.
- **Lokale of regionale systemen:** alerteringssystemen die specifiek zijn gericht op een bepaalde regio, zoals Rijnmond Veilig.
- **Sirenes:** het Waarschuwings- en Alarmeringssysteem (WAS) bestaat uit een netwerk van sirenes in Nederland om mensen in een gebied waar acuut gevaar dreigt te waarschuwen.
- **KNMI Weeralarm:** het KNMI waarschuwt als het weer een risico vormt, zodat mensen zich kunnen voorbereiden op gevaarlijk weer.

# ALERTERING PROCES

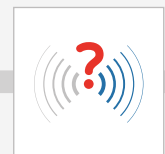
Alerteren is niet iets van vandaag of gisteren. Het zit in levende wezens ingebakken. Verschillende diersoorten waarschuwen elkaar bij dreigend gevaar van bijvoorbeeld een naderend roofdier. Uit de oudheid kennen we al wachters die de bewoners van een stad of vesting met geluidssignalen waarschuwden voor een naderende vijand, zodat de inwoners zich tijdig in veiligheid of gereedheid konden stellen. Zo zijn bijvoorbeeld in het Oude Testament in Ezechiël 33 al de plichten van wachters, maar ook die van de burgers met betrekking tot het opvolgen van alarmsignalen vastgelegd.

Het waarschuwen van burgers kan op verschillende manieren. Na de opkomst van vliegtuigen als luchtwapen in de Eerste Wereldoorlog namen overheden voorafgaand aan en tijdens de Tweede Wereldoorlog maatregelen om de burgers met 'sirenes en (of) fluiten' te waarschuwen voor naderende vijandelijke vliegtuigen. De taak van de luchtbeschermingsdienst was gemeentelijk belegd. In 1952 werd, vanwege de mogelijke dreiging van een atoomoorlog tussen de VS en de Sovjetunie, een landelijk systeem met sirenes ingevoerd. Dit is in 1993 vervangen door het Waarschuwings- en Alarmeringssysteem (WAS), dat burgers via sirenes waarschuwt bij calamiteiten. Sinds 2012 is er NL-Alert, waarbij de overheid via

Cell Broadcasting een tekstbericht uitzendt naar mobiele telefoons in het gebied van de calamiteit.

Verder zijn er lokale en regionale systemen, zoals Rijnmond Veilig, die burgers informatie verstrekken over incidenten. Ook via (gemeentelijke) kanalen, zoals websites en sociale media, worden mensen geïnformeerd en gealerteerd. Niet alleen over incidenten, maar ook op het gebied van 'opsporing gezocht' en sociale veiligheid.

Bij alertering via bovengenoemde systemen zijn onder meer JenV, veiligheidsregio's, gemeenten (burgemeesters), politie en het OM betrokken. Het alerteringsproces bevat verschillende elementen. Deze zijn hiernaast afgebeeld.



## WAARVOOR?

Voor welke soort gebeurtenissen moeten we de burger alerteren? En wat zou het doel van de berichtgeving moeten zijn?



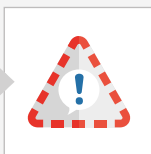
# “EN HIJ HET ZWAARD ZIET KOMEN OVER HET LAND, EN BLAAST MET DE BAZUIN, EN WAARSCHUWT HET VOLK”

EZECHIËL 33



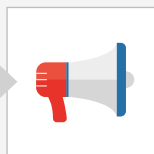
## DOOR WIE?

Wie moet de alertering verzenden? En wie zou er verantwoordelijk moeten zijn voor het bericht? Hoe moeten we het beheer regelen?



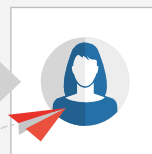
## WAT?

Wat zou de inhoud moeten zijn van een alerteringsbericht? Wanneer moeten we het bericht verzenden? Hoe moeten de betrouwbaarheid, volledigheid en snelheid zich tot elkaar verhouden? Is er naast eenzijdige berichtgeving ook behoefte aan tweerichtingsverkeer?



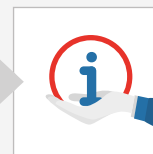
## WELKE KANALEN?

Welk kanaal, of kanalen, moeten we gebruiken om burgers te bereiken? Moeten deze ook tweewegcommunicatie ondersteunen? Moeten we één of meerdere merken gebruiken? Wat is straks de rol van derde partijen? Welke (nieuwe) technieken zijn er?



## NAAR WIE?

Wie zou de ontvanger moeten zijn van de berichtgeving? Wie zijn de belanghebbenden in bepaalde situaties? Moet er onderscheid bestaan tussen *push*- en *pull*-berichtgeving?



## BEHOEFTE?

Wat willen burgers van alertering? In hoeverre moeten we ingaan op algemene en/of individuele behoeften?

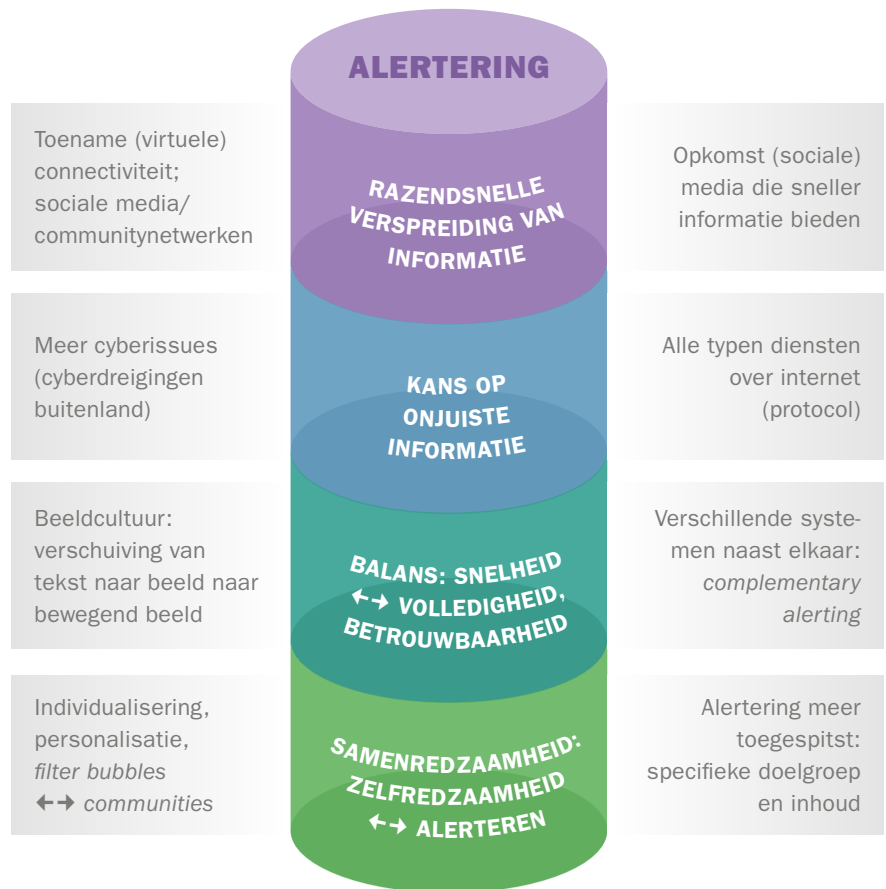
# ALERTERING TRENDS

De wereld verandert continu, technologische ontwikkelingen en nieuwe toepassingen volgen elkaar in rap tempo op. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie tussen mensen onderling en met bedrijven scheppen ook nieuwe verwachtingen voor alertering. Om hier goed op in te kunnen spelen is het belangrijk om als overheidsinstantie te bepalen: wie ben je, welke weg kies je voor jezelf en met welk doel?

Door technologische ontwikkelingen gaat informatieverbreiding steeds sneller. Internet zorgt voor een toename van onderlinge (virtuele) connectiviteit. Sociale en andere media maken snelle informatie-uitwisseling mogelijk. Beeld wordt daarin steeds belangrijker. Er is een verschuiving van tekst naar stilstaand, bewegend en live beeld.

Individualisering en personalisatie leiden tot de wens en mogelijkheid om informatie steeds specifiek af te stemmen op het profiel van de gebruiker. Dit leidt er echter ook toe dat mensen in toenemende mate informatie en ideeën vooral delen binnen hun eigen groep, hetgeen resulteert in *filter bubbles*.

Technisch gezien gaan steeds meer typen diensten over het internet. Dit leidt tot een integratie en koppeling van diensten, maar potentieel ook tot meer kwetsbaarheid door onder meer afhankelijkheid van derden en cyberdreigingen.



## ALERTERINGSSYSTEMEN IN HET BUITENLAND

**BELGIË:** in België is in 2017 BE-Alert gelanceerd, een alarmeringssysteem waarmee de overheid de inwoners kan waarschuwen in een noodsituatie. Het systeem kan inwoners tegelijkertijd op de hoogte stellen via telefoon, sms of e-mail. Burgers kunnen zich hiervoor inschrijven. Naast BE-Alert gebruikt de Belgische overheid verschillende andere kanalen, zoals sirenes (alleen rond nucleaire installaties, chemische fabrieken of raffinaderijen), tv, radio, luidsprekerberichten van de politie of huis-aan-huisbezoeken, en sociale media.

**DUITSLAND:** Duitsland beschikt over een modulair waarschuwingssysteem MoWaS voor het waarschuwen van de bevolking voor calamiteiten en aanslagen via onder meer sirenes en radio en tv. Er is ook een waarschuwingsapp NINA: 'Die Sirene in der Tasche', waarmee men locatiegebaseerd verschillende typen waarschuwingmeldingen kan ontvangen.

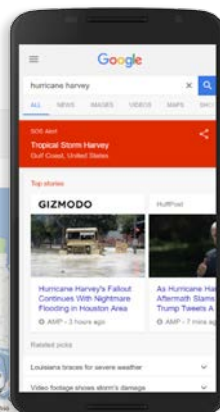
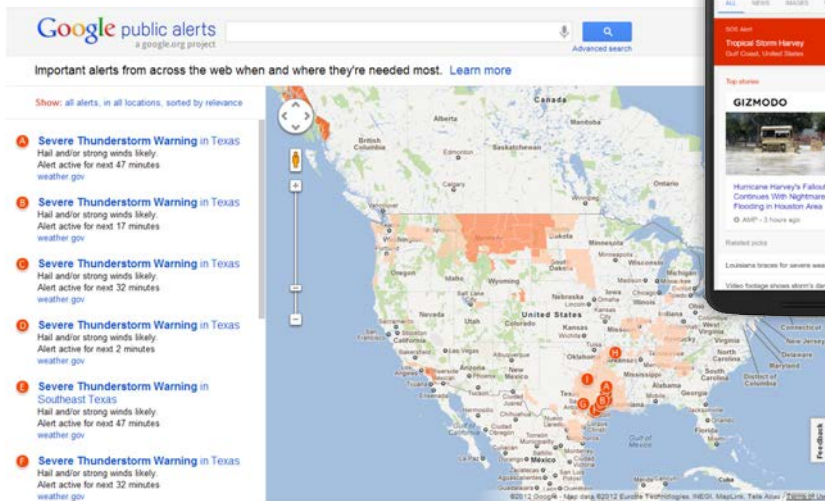
**FRANKRIJK:** Frankrijk werkt onder andere met sirenes om de bevolking te waarschuwen. In 2010 lanceerde de overheid een vernieuwingsproject dat leidde tot de ontwikkeling van een alert-app (SAIP) om burgers te waarschuwen voor verschillende typen incidenten, zoals terroristische aanvallen, natuurrampen en ontvoeringen. Daarbij worden instructies en informatie aangeboden. Dit is eveneens locatiegebaseerd.

**VERENIGDE STATEN:** in de VS is er het Integrated Public Alert And Warning System (IPAWS). Dit maakt gebruik van verschillende typen kanalen, zoals radio en tv, mobiele telefoons (Wireless Emergency Alerts), weerradio, internetapplicaties en websites.

**ZWEDEN:** in Zweden is VMA geïntroduceerd, een locatiegebaseerd alerteringssysteem via sms. Het systeem stuurt een sms direct naar de gebruikers in het gebied van het incident. Het is onderdeel van een *multi-channel*-alerteringssysteem met ook andere kanalen, zoals tv, radio en sirenes.



# ALERTERING TRENDS



## INTERNET

Internetpartijen bieden ook steeds vaker alerteringsfuncties, bijvoorbeeld Google en Twitter.

**Google Public Alerts:** het platform van Google voor het verspreiden van noodberichten, zoals evacuatieberichten bij orkanen, en meer dagelijkse waarschuwingen, zoals stormwaarschuwingen.

**Google SOS Alerts:** het doel van SOS Alerts is noodinformatie tijdens een natuurlijke of door mensen veroorzaakte crisis meer toegankelijk te maken. Afhankelijk van de aard van de crisis en de locatie van de gebruiker krijgt deze informatie van lokale, nationale of internationale autoriteiten te zien.

**Twitter Alerts:** publicatie van tweets door bepaalde openbare instanties en noodhulporganisaties tijdens een crisis of noodsituatie. Ze bevatten

› “OVER TIEN JAAR KUNNEN BURGERS HET ZELF, MET FACEBOOK, GOOGLE, ETCETERA”



actuele informatie, relevant voor een gebeurtenis die zich voordoet, zoals veiligheidswaarschuwingen en evacuatie-instructies. Dit gebeurt via een apart Twitter-kanaal, speciaal voor noodgevallen.

## ONTWIKKELINGEN

- De overheid heeft meestal de eindverantwoordelijkheid voor het overbrengen van de boodschap aan de bevolking. Afhankelijk van de schaal van een incident gebeurt dit lokaal, regionaal of landelijk.
- Voor alertering maakt men gebruik van verschillende, aanvullende kanalen (radio, tv, web, sms, Cell Broadcast, e-mail, telefoon, sirenes): *multi-channel (complementary alertering)*.
- Verschillende typen alerteringen (voor rampen, terrorisme en oorlogsgeweld, extreem weer, vermiste personen of cyberaanvallen) worden gecombineerd in één systeem, maar soms is er voor een specifiek type alertering een apart systeem.
- Er zijn alerteringssystemen die een bericht aan iedereen sturen (*push-alertering*) en systemen waarvoor men zich eerst moet inschrijven (*pull-alertering*).
- De meeste systemen zijn locatiegebaseerd. Berichten zijn dus gericht op mensen in de buurt van een (potentieel) incident.
- Er zijn systemen die berichten ongericht in een bepaald gebied versturen (*broadcast*) en systemen die berichten gericht versturen naar specifieke smartphones (*unicast*) in een bepaald gebied. In het ontwerp van de nieuwe Europese telecommunicatiewetgeving (EECC) is 'Reverse 112' opgenomen. Dit verplicht EU-landen een openbaar locatiegebaseerd waarschuwingssysteem in te voeren.
- Er komen steeds meer apps voor locatiegebaseerde alertering en ook op (sociale) mediaplatforms zien we steeds meer alerteringstoepassingen.

## IMPACT VAN DE TRENDS OP HET ALERTEREN

Burgers wachten niet meer passief op berichtgeving door de overheid. Ook nemen ze die informatie niet zomaar voor waar aan. Wanneer er ergens iets gebeurt verspreidt de informatie hierover zich direct en razend-snel. Burgers maken en verspreiden zo ook zelf nieuws en krijgen dit aangeboden via sociale netwerken.

Daarmee ligt wel de kans op al dan niet bewuste misinformatie op de loer. Dat maakt de balans tussen snelheid, volledigheid en betrouwbaarheid steeds belangrijker. Voor de overheid is dit een dilemma. Moet de overheid snel alerteren, met kans op fouten of onvolledigheid of moet ze zorgen voor betrouwbare en volledige informatie? Dat laatste kost meer tijd, waardoor de kans groot is dat onbetrouwbare berichten zich in de tussentijd verder verspreiden en voor waar worden aangenomen. In deze afweging spelen de reputatie van de overheid en de informatiebehoefte van de beoogde doelgroep een belangrijke rol.

De vraag is ook in hoeverre alerteringen meer moeten worden toegespitst op specifieke doelgroepen en typen inhoud. Ontwikkelingen als zelfredzaamheid (en samenredzaamheid) en de groeiende rol van private partijen brengen de vraag met zich mee of het altijd de overheid moet zijn die alerteert.

# LEEFWERELDEN NAAR DE TOEKOMST EN WEER TERUG

De trends rondom snelle en toenemende informatieverbreiding – steeds meer virtuele connectiviteit, nepnieuws, kanalen die burgers bereiken en steeds meer cyberdreigingen – beïnvloeden ook het alerteringsproces. Bij een incident of ramp gaat al dan niet correcte informatie snel rond. Bovendien heeft een burger legio mogelijkheden om zich te informeren. De vraag is hoe de overheid haar toekomstige rol in alertering moet bepalen.

Om de juiste keuzes te kunnen maken moeten we kijken naar de manier waarop de maatschappij zich de komende jaren ontwikkelt. Dit boekje schetst daarom een aantal mogelijke toekomstige leefwerelden. In elke wereld zijn de ontwikkelingen anders. De keuzes dus ook.

Om de toekomst van alertering in kaart te brengen schetst dit boekje vier leefwerelden. Beelden van morgen (2028). Deze zijn deels gebaseerd op trends en interpretaties van de huidige realiteit. Voor de leefwerelden zijn verschillende scenario's uitgewerkt van acute crises of rampen of andere veiligheidsgerelateerde situaties, waarbij het gewenst is (een deel van) de burgers te alerteren. Een aantal hiervan is in dit boekje als voorbeeld opgenomen om inzicht en handvatten te bieden bij het maken van keuzes voor alertering.

De leefwerelden resulteren elk in een andere invulling van de elementen van het alerteringsproces. Sommige invullingen komen in meerdere of zelfs alle werelden terug en andere verschillen per leefwereld. De overheid zal in elk geval keuzes

moeten maken over de invulling van deze elementen. Op basis van gesprekken met de verschillende stakeholders en hun visies op alertering over tien jaar is een beeld verkregen over welke leefwerelden dan (vooral) moeten worden bediend en welke verschuiving daarvoor nodig is.

Vast staat dat de toekomst een mix is van deze vier leefwerelden. De mensen in die leefwerelden verwachten allemaal dat zij indien nodig worden gealverteerd bij veiligheidsincidenten.

De leefwerelden zijn gebaseerd op een sociaal-psychologisch raamwerk. Toekomstonderzoek is het vermogen, de vaardigheid en de kunst om toekomstige ontwikkelingen te beschrijven, te verklaren, te verkennen, te voorspellen en/of te interpreteren alsmede de consequenties daarvan in te schatten voor beslissingen en andere acties in het heden.

“VOORSPELLEN  
IS MOEILIK,  
VOORAL ALS HET  
DE TOEKOMST  
BETREFT”

NIELS BOHR

# AVONTUUR



## Het meervoud van lef is leven

- fun • mondiaal • dynamisch
- kleurrijk • flexibel • beleving
- originaliteit • privatisering • gadgets
- transparantie • maatwerk • 'no limits'
- specialisatie • innovatie
- 'been there done that'

## Samen leven

- harmonie • correct • verantwoordelijk
- bewust • soft • samen
- onthaast • overheidsparticipatie
- netwerk • crowdsourcing
- crowdfunding
- user-generated content

# DUURZAAM



# BUDGET



## Roeien met de riemen die je hebt

- calculerend • korte termijn
- pragmatisch • rationeel • direct
- egoïsme • 'struggle for life'
- veilig • accountability
- privacy • systeemintegratie
- regisseur • hiërarchisch

## Gemak dient de mens

- functioneel • controle
- eenvoudig • risicomijdend
- transparant • kwaliteit • orde
- uitbesteding • klant is koning
- delegeren • core business
- one-stop shopping

# COMFORT





## LEEFWERELD AVONTUUR

### Het meervoud van lef is leven.

Een wereld van nieuwe ervaringen waarin *fun* centraal staat. Continue verandering geeft het leven kleur. Kritisch zijn, maar wel snel beslissen. Origineel en flexibel.

De avonturier wil op innovatieve manieren alerteringen ontvangen. Daarnaast is hij een opportune burgerjournalist. Zo zal hij ook zelf nieuws rondom de ramp verspreiden. Hij maakt graag gebruik van de razendsnelle verspreiding via (sociale) media. Soms slaat zijn betrokkenheid

door, en moet hij uitkijken zelf geen risico te lopen. Het publiek waarmee hij in verbinding staat smult van de avonturen van deze actieve burger. De hightech toepassingen zijn eindeloos. Situaties zijn snel inzichtelijk en oplossingen vlot voorhanden.

De overheid staat graag in verbinding met de avontuurlijke burger om gebruik te kunnen maken van zijn ontdekkingen. Ze sluit aan bij de nieuwste technologie om zich de informatie van de avonturier toe te kunnen eigenen, te duiden en verder te verspreiden.

# HITECH FUN

› “IK WIL  
DIRECT OP  
DE HOOGTE  
ZIJN VAN  
WAT ER  
GEBEURT”

# DYNAMIS

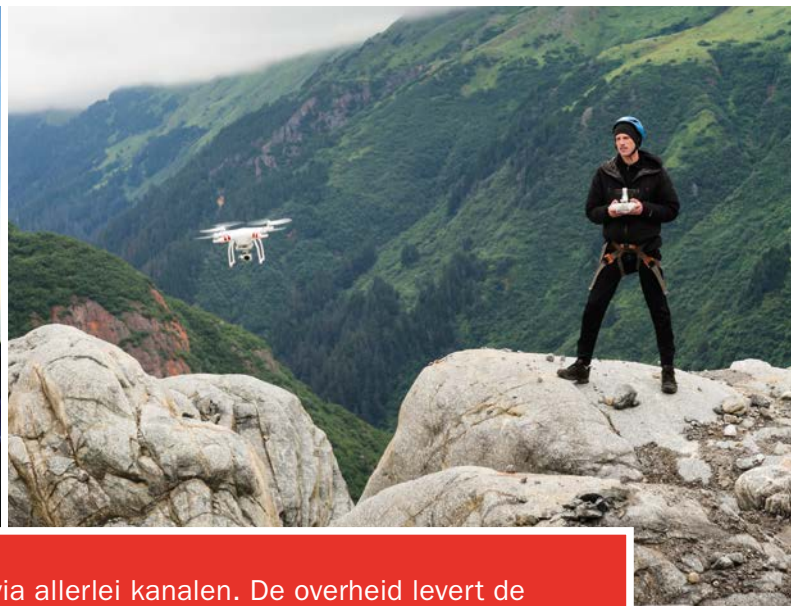


### WAARVOOR?

Duiding. Voor acuut gevaarlijke situaties of incidenten, waarin individuen de gevaren niet voldoende nauwkeurig kunnen inschatten.

# ORIGINALITEIT





Alertering door marktpartijen via allerlei kanalen. De overheid levert de basisinformatie. Snelheid is belangrijker dan betrouwbaarheid. Behoeft van de burger: zelf onderdeel worden.



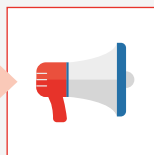
#### DOOR WIE?

Verschillend: zowel private partijen die aanhaken, inclusief de (lokale) overheid. Burgers waarschuwen ook elkaar, vaak via geavanceerde techniek. De overheid volgt de burger.



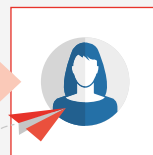
#### WAT?

Vaak multimedia (veel video). Ook achterliggende informatie: duiding gevaar, handelingsperspectief en nadere beelden of informatie. Alles wat gedeeld mag worden. Burger pikt er zelf uit wat hij wil hebben.



#### WELKE KANALEN?

Via alle moderne communicatiemiddelen die beschikbaar zijn. Sociale media, apps en overheidskanaal. Veel private partijen, veel coproductie door overheid met derde partijen. Overheid haakt aan bij ontwikkelingen van bedrijven.



#### NAAR WIE?

Naar een groter publiek. Alle burgers: iedereen die kan helpen. Ongestructureerd de wereld over (kennissen of familie van potentiële slachtoffers). Geen doelgroepen. Locatiegebonden.



#### BEHOEFTE?

Avontuur, snelheid, sensatie, zelf onderdeel zijn of worden. Hoge informatiebehoefte met belangrijkste risico's, niet zozeer feiten. Overheid op afroep.

# AVONTUUR

## EEN SCENARIO:

Anton hoort een gigantische explosie en zoekt onmiddellijk in de live internetstreams naar beelden. Hij vindt iemand die op grote afstand staat te filmen, zo iemand die toevallig net een balkonfeestje filmde. Hij ziet dat hij beter zicht heeft op het incident, zet zijn *cam* met InstaLive aan en gaat met zijn drone een kijkje nemen. Na enige tijd krijgt hij een alert van de overheid op zijn Instagram-timeline, die tegen die tijd al is volgelopen met reacties op het gebeuren. Het alerteringsbericht vertelt nog weinig nieuws: een explosie op het industrieterrein, waar op dat moment mensen werkzaam waren. Of er slachtoffers zijn is nog niet bekend. Een mediapartij plaatst een live linkje zodat burgers kunnen meekijken. De beelden komen van Antons drone. Met zijn drone probeert hij gericht te zoeken naar eventuele slachtoffers die naar buiten rennen of op de grond liggen. Gelukkig heeft zijn drone ook goede audio, zodat men geluiden goed kan waarnemen. Anton is inmiddels buiten en loopt mee richting het incident, om zicht te houden op zijn dure drone ergens in de dikke rookwolk. Hij krijgt een persoonlijke alertering van de overheid als reactie op zijn livestream dat hij nu toch echt te dichtbij is en zich in een mogelijk giftige wolk bevindt...

## DE OVERHEID VOLGT DE BURGER

- De (lokale) overheid is zeer innovatief en verzorgt alleen de basisinformatie, op basis waarvan de innovatieve burger zelf kan handelen, of de marktpartijen hun innovatieve diensten kunnen aanbieden.
- De burger is zelf medeverantwoordelijk en alerteert zelf mee.
- De informatie is divers, zonder regulering en gaat via meerdere (nieuwe) kanalen, afgestemd op de voorkeuren van de burgers of aanbieders.
- Marktpartijen zijn sterk gericht op mensen die steeds de nieuwste technologie adapteren. Zij zijn innovatief, en niet altijd even ethisch. Ze leren door *trial and error*.
- Zeer grote informatiebehoefte; wel veel zelf opzoeken en collectief duiden.
- Snelheid is belangrijker dan betrouwbaarheid of kwaliteit.

### RISICO'S

Burgers brengen zichzelf in gevaar. Zelfs met alle technieken kun je soms de situatie niet duiden. Ook desinformatie is een risico.



Mogelijk  
giftige wolk

Een mediapartij plaatst  
live link voor burgers

Met drone zoeken naar  
eventuele slachtoffers

Persoonlijke alertering  
door de overheid:  
te dicht bij incident



## LEEFWERELD BUDGET

De budgetleefwereld is een eenvoudige wereld zonder veel luxe. **Je roeit met de riemen die je hebt.** Je kiest veelal voor jezelf, want de overheid komt alleen wanneer strikt noodzakelijk. Keuzes maak je weloverwogen.

Alerteren gebeurt via een bekend en bewezen betrouwbaar kanaal richting potentiële slachtoffers en burgers die een incident mogelijk kunnen verhelpen. Alleen wanneer de kans groot is dat de

burgers zelf last hebben van de situatie willen zij betrouwbare en duidelijke instructies vanuit de overheid.

De overheid zorgt voor de primaire bescherming en alerteert bij grote incidenten of situaties met grote maatschappelijke impact. Men communiceert zo veel mogelijk naar de direct betrokkenen. Waar mogelijk deelt de overheid informatie ook breder, maar ze houdt altijd rekening met de kosten.

› **“WANNEER HET ECHT NODIG IS, WIL IK ZEKER WETEN DAT IK TIJDIG WORD GEWAARSCHUWD”**



### WAARVOOR?

Alleen incidenten of situaties met grote maatschappelijke impact. Het doel is om de impact te beperken. Er moet op een basisniveau worden voldaan aan de overheidstaak van primaire bescherming.

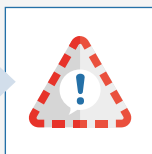


Alerteren door en onder verantwoordelijkheid van de overheid.  
Via één kanaal met gegarandeerde betrouwbaarheid. Het is een eenduidig systeem. De burger volgt de overheid. Alerteren gebeurt alleen als het de burger mogelijk zelf treft.



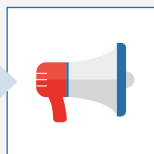
#### DOOR WIE?

De overheid alerteert met een eigen, officiële boodschap. Burgers volgen de overheid.



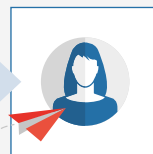
#### WAT?

Een waarschuwing met heel concreet handelingsperspectief. De overheid levert strikt noodzakelijke en volledige informatie om de impact te minimaliseren. De boodschap is vaak niet het eerste of meest uitgebreide bericht, maar wel het meest betrouwbare.



#### WELKE KANALEN?

Eén kanaal voor alles, met verschillende prioriteiten. Het moet een robuust kanaal zijn met een breed bereik onder de burgers.



#### NAAR WIE?

Potentiële slachtoffers en burgers die (mogelijk) een rol hebben in het beperken of verhelpen van een incident. Communiceren gebeurt dus met name naar direct betrokkenen. Wel zo breed mogelijk zodat niemand wordt gemist, maar ook rekening houdend met de kosten.



#### BEHOEFTE?

Bestaat alleen bij de burger die risico loopt of slachtoffer is. Er is behoefte aan betrouwbare informatie en duidelijke instructies vanuit de overheid. Zo snel mogelijk informatie voor de primaire behoeften in zo'n situatie. De overheid bepaalt wat die essentiële informatie precies inhoudt.

# BUDGET

## EEN SCENARIO:

Brenda leest op AD.nl over een cyberaanval die langzaam over de wereld trekt. Deze begon in Australië en heeft nu ook het Midden-Oosten bereikt. Op radio en tv heeft iedereen het erover. Organisaties die door de aanval zijn getroffen kunnen niet meer functioneren. Een aantal organisaties heeft besloten om alle computersystemen even uit te zetten totdat men weet hoe de aanval kan worden gepareerd. Brenda maakt zich steeds meer zorgen; loopt zij ook risico? Het Nationaal Cyber Security Centre besluit alle Nederlanders via het standaardkanaal te informeren over het risico en de te treffen maatregelen. Ook Brenda ontvangt een bericht met daarin duidelijke informatie en instructies. De overheid adviseert om computers eerst te updaten en daarna pas weer te gebruiken.

## BURGERS VOLGEN DE OVERHEID

- De overheid richt zich puur op haar wettelijke taak en treedt op bij het hoogstnoodzakelijke, en dit is ook wat burgers verwachten. Zij verschaft duidelijkheid en eenduidigheid en is zo concreet mogelijk, betrouwbaar. Zo blijven ook de kosten zo laag mogelijk.
- Een centrale overheid die voorziet in de basisbehoeften en die waar mogelijk gebruikmaakt van wat er al is.
- De gebruikte kanalen zijn simpel en hebben meerdere mogelijkheden. Het zijn allemaal overheidskanalen, waardoor er regie op is. De betrouwbaarheid is gegarandeerd door standaardisatie.
- Alerteren is puur een taak van de overheid. Voor optimalisatie betreft men marktpartijen bij het proces. Dit om de wettelijke minimale taak van alertering zo kostenefficiënt mogelijk te realiseren.

### RISICO'S

Te veel of te weinig informatie. Kans op foute dosering, zodat een overheidsbericht vaak later is dan andere berichten die burgers bereiken.

Wereldwijde cyber-  
aanval ransomware

Het Nationaal Cyber  
Security Centre  
informeert via  
standaardkanaal

Beknopte en  
duidelijke informatie  
en instructies



## LEEFWERELD COMFORT

**Gemak dient de mens.** Iedereen heeft een rol in de maatschappij en die neem je serieus. Het is een overzichtelijke wereld waarin alles supergoed geregeld is. Je wilt een leven dat zo veilig en comfortabel mogelijk is.

Veel gebeurt automatisch. Ook het verwerken van alerteringen. Dit gebeurt door slimme systemen onder de motorkap. De systemen ondernemen de benodigde acties en waarschuwen de gebruiker wanneer dat nodig is. Alerteren van

personen gebeurt pas wanneer mensen zelf beslissingen moeten nemen, want in de moderne *smart city* gaat de rest automatisch. Burgers willen comfort en zo min mogelijk overlast. De informatie is zo veel mogelijk gepersonaliseerd en oplossingsgericht: *'wish to know'*.

De overheid werkt veel samen met derde partijen voor de meest efficiënte informatie-doorgifte. Zo kan ze iedereen bedienen. Men alerteert voor alle incidenten die invloed hebben op de burger. De overheid biedt de beste kwaliteit in duiding.

› **“ALS ER IETS IS GEBEURD WORDT HET VANZELF OPGELOST, ZO NODIG KRIJG IK DAAROVER EEN BERICHT”**



### WAARVOOR?

Alle incidenten die invloed hebben op de leefwereld van de burger. Voor alles waarvoor een risico bestaat, ook bijvoorbeeld sociale veiligheid. Alerteren van personen gebeurt pas wanneer mensen zelf een beslissing moeten nemen of op de hoogte willen zijn.





Door marktpartijen via allerlei kanalen. De overheid waarborgt de kwaliteit en betrouwbaarheid. De systemen regelen alles vanzelf ten behoeve van het comfort van burgers.



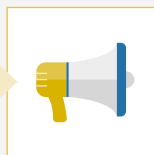
#### DOOR WIE?

De overheid geeft de beste duiding. Andere partijen reageren hierop met 'onder-de-motorkap-alerteringen'. De overheid heeft veel samenwerkingsverbanden voor de meest efficiënte en gepersonaliseerde informatiedoorgifte. Burgers volgen het bedrijfsleven.



#### WAT?

Informatie onder de motorkap voor het handelen van autonome systemen. Plus achtergrondinformatie of feedback voor de nazorgalert. Alleen noodzakelijke informatie.



#### WELKE KANALEN?

Meerdere kanalen, afhankelijk van de systemen die de burger op dat moment gebruikt. Alle kanalen die het gemak vergroten, slim gekozen op basis van de context waarin de burger zich op dat moment bevindt.



#### NAAR WIE?

Systemen van potentiële slachtoffers, die zonder informatie overlast kunnen ondervinden. Slachtofferschap wordt zo veel mogelijk voorkomen door dit weg te regelen.



#### BEHOEFTE?

Comfort. Simpele maar slimme oplossingen die passen in de context van de gebruiker. Zo min mogelijk overlast ervaren, dus informatie is zo veel mogelijk oplossingsgericht. Burgers bepalen door middel van zelflerende systemen de 'wish to know'-informatie.

# COMFORT

## EEN SCENARIO:

Carla is op weg naar haar werk. Ze reist met de autonome ComfortTaxi naar Utrecht CS waar ze een directe aansluiting heeft op de IntercityDirect naar Den Haag CS. Bij het servicebureau van het station is echter net een automatische melding binnengekomen over een verdacht pakketje in de hal. Een medewerker van het servicecentrum constateert dat er daadwerkelijk explosieven aanwezig zijn en besluit tot ontruiming over te gaan. Het omroepsysteem en de elektronische informatieborden begeleiden de reizigers soepel naar de uitgangen. De Veiligheidsregio stuurt via verschillende kanalen een alertering naar (de autonome vervoermiddelen van) reizigers in de buurt van Utrecht CS. Het routeplanningssysteem van de ComfortTaxi ontvangt de alertering ook en past de reisplanning aan. Carla wordt hierover geïnformeerd via de tablet waarop ze op dit moment een boek over Mindfulness 2.0 leest. De ComfortTaxi rijdt zelf door naar Den Haag CS, waar Carla met slechts 10 minuten vertraging arriveert. Ruimschoots op tijd voor haar vergadering. Tijdens haar vergadering krijgt ze discreet een persoonlijk berichtje op haar tablet dat de bom op Utrecht CS onschadelijk is gemaakt. (Ze was toch benieuwd.) Over haar terugreis hoeft ze zich geen zorgen te maken. Die heeft haar agenda al geregeld.

## BURGERS VOLGEN HET BEDRIJFSLEVEN

- De overheid maakt het, mede door het actief betrekken van het bedrijfsleven, de burgers zo comfortabel mogelijk. Zij levert bedrijven en andere organisaties de basisinformatie aan via opendata-interfaces.
- Marktpartijen spelen een rol in de verdere verspreiding en personalisering van de basisinformatie. Dit alles moet voldoen aan kwaliteitsstandaarden van de overheid.
- De informatie is niet alleen gericht op personen, maar ook op slimme omgevingen en systemen (in *smart cities*). Burgers ontvangen geen onnodige of overbodige informatie. Alles wordt onder de motorkap weggeregeld.
- De overheid is sterk gericht op continue verbetering van de processen ten behoeve van de betrouwbaarheid, kwaliteit en snelheid.
- Burgers zijn bereid (extra) te betalen of persoonlijke gegevens af te staan om zo goed mogelijk geïnformeerd te zijn over risico's en handelingsperspectief.

### RISICO'S

Cyberaanvallen vormen in deze wereld een groot risico, omdat alles met alles verbonden is. De afhankelijkheid van ICT is groot. De privacy staat onder druk en burgers zijn over het algemeen minder zelfredzaam.



Carla ontvangt als extra service  
ook informatie achteraf

Zelfrijdende  
auto

Routeplanningssysteem  
past automatisch route aan

Routeplanningssysteem  
ontvangt alertering



## LEEFWERELD DUURZAAM

Duurzaam **samen leven** is het motto. In deze wereld leven mensen in harmonie. Alles is transparant en mensen gedragen zich correct en verantwoordelijk. De leefwereld is onthaast en misschien wat soft, maar daar staat tegenover dat het een actieve en innovatieve gemeenschap is, waarin mensen samen dingen doen en samenredzaam zijn.

Burgers alerteren elkaar. Alerteren vindt plaats richting potentiële slachtoffers en burgers die mogelijk hulp kunnen bieden. De behoefte aan wat je voor een ander kunt doen staat centraal. De overheid betreft haar burgers bij de veiligheid, waaronder opsporing.

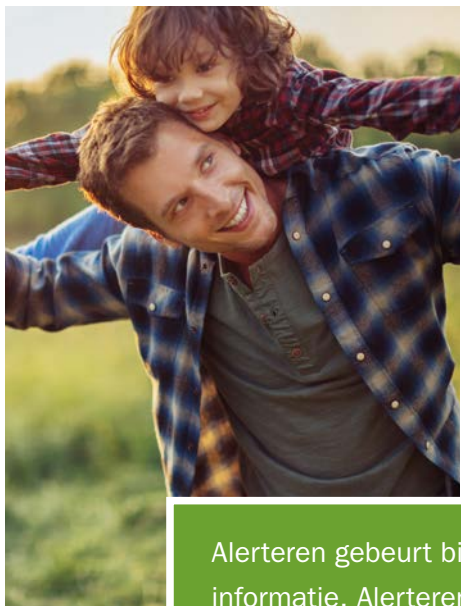
De overheid is onderdeel van het burgersnetwerk en geeft inzichten en echte feiten. De overheid informeert en faciliteert. Niet alleen tijdens rampen, maar ook preventief. Centraal staat het activeren van de samenleving, voor allerlei situaties. De overheid verschaft de relevante informatie over de situatie.

› “ALS ER IETS IS, WAARSCHUWEN EN HELPEN WE ELKAAR”



### WAARVOOR?

Centraal staat het activeren van de samenleving, voor allerlei situaties. De overheid informeert en faciliteert. Niet alleen tijdens incidenten en rampen, maar ook preventief.

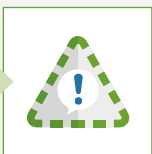


Alerteren gebeurt binnen *communities*. De overheid levert dé betrouwbare informatie. Alerteren gaat via allerlei communitynetwerken van verschillende partijen. Alerteren gebeurt ten behoeve van veiligheid en harmonie in de gemeenschap.



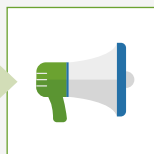
#### DOOR WIE?

Burgers alerteren elkaar. De overheid is onderdeel van het burgernetwerk, biedt kaders en geeft inzicht en echte feiten. Relevante partijen, waaronder bedrijven, werken samen. Burger volgt burger, en pas in tweede instantie speelt de overheid een rol.



#### WAT?

De overheid verschaft de relevante ongekleurde informatie over groepen heen. Burgers krijgen inzicht in de situatie en handelingsperspectief. De overheid biedt nazorg.



#### WELKE KANALEN?

Groepsnetwerken en overheidskanalen die moeten aansluiten bij bestaande netwerken. Men wil zo veel mogelijk gebruikmaken van wat er is. Duurzaam, breed en toekomstbestendig.



#### NAAR WIE?

(Potentiële) slachtoffers en burgers die (mogelijk) hulp kunnen bieden. Ook burgers op afstand of *digital volunteers* die via internet kunnen helpen.



#### BEHOEFTE?

Veiligheid, harmonie, handelingsperspectief (vanuit burgernetwerk), betrouwbare en relevante informatie. De behoefte aan wat je voor een ander kunt doen staat centraal.

# DUURZAAM

## EEN SCENARIO:


Daphne is met haar vriendinnen op een festival op Texel. Vandaag gaat ze een nieuwe band bekijken op het strand. Het waait hard vandaag! Nou is ze dat wel een beetje gewend van eerdere eilandbezoekjes, maar dit is toch wel erg hard. Ze besluit zich er niet door te laten afleiden en geniet met volle teugen van de gezelligheid en de muziek. Plotseling ziet ze van alles van het strand de lucht in waaien. Dat ziet er wel gevaarlijk uit, denkt ze. De band speelt onverstoorbaar door, maar de gemoedelijke sfeer slaat snel om. De zee wordt steeds onrustiger en er waaien steeds meer dingen de lucht in. Daphne kijkt op haar telefoon en ziet dat er een storm gaande is. “We moeten iets doen!” zegt ze tegen haar vriendinnen, als naast hen een stoel de lucht invliegt die hen op een haar na mist. Daphne rent naar het podium om door de microfoon te roepen dat mensen dekking moeten zoeken achter de duinen. Ondertussen heeft ook de evenementenorganisator actie ondernomen op basis van meerdere meldingen van zijn personeel over gevaarlijke situaties. Hij neemt contact op met het landelijk meldpunt. Dit stuurt berichten naar zowel de toeristen als de eilanders. De laatsten krijgen het advies om te schuilen en instructies hoe men anderen kan helpen. De eilanders stellen allemaal spontaan hun huis open voor de mensen op het strand.

## BURGERS VOLGEN BURGERS

- In eerste instantie verspreiden mensen informatie snel binnen de gemeenschap. Burgers, lokale partijen en marktpartijen alerteren andere burgers binnen de eigen community.
- De overheid is overkoepelend verantwoordelijk voor alle alerteringen in een gemeenschap omwille van de veiligheid, leefbaarheid en harmonie in en tussen de verschillende communities.
- De overheid helpt communities en betreft burgers. Ze doet aanspraak op de hulpvaardigheid van de burger. Er wordt gericht gealerteerd naar communities. De overheid zorgt voor betrouwbare alertering en biedt handelingsperspectief.
- De overheid profileert zich als dé betrouwbare informatievoorzieners, via duidelijke kanalen. Ze verstrekt eenduidige informatie.

### RISICO'S

De vraag is of in de gemeenschap de juiste informatie wordt gedeeld. Risico's zijn overalarming en handelen naar eigen inzicht. Dit kan het handelingsperspectief van de overheid in de weg staan.



Vanaf het podium wordt  
gewaarschuwd voor het  
omslaan van het weer

De festivalbezoekers krijgen  
het advies te gaan schuilen  
en er volgen instructies hoe  
men anderen kan helpen

De organisator neemt  
contact op met het  
landelijk meldpunt

Bewoners bieden  
onderdak aan bezoekers  
van het festival

# TOEKOMSTBEELDEN

## INLEIDING

De toekomstvisie is mede gebaseerd op interviews met experts uit het veiligheidsveld, die in hun werk (in)direct te maken hebben met de alertering van (delen van) de bevolking. Zij gaven hierop hun eigen visie, met als vertrekpunt de eerder vastgestelde elementen in het alerteringsproces, de vragen die spelen bij de Denktank Alertering en een tijdspanne van tien jaar. Hoe zouden zij deze elementen vormgeven?

De experts die deze vragen hebben beantwoord zijn vertegenwoordigers van: AMBER Alert, Burgernet (voorzitter Stuurgroep en Raad van Toezicht), Openbaar Ministerie (Landelijk OvJ Opsporingsberichtgeving), Politie (BART!-project en programma Social Media), Veiligheidsregio's (VR Drenthe, Meldkamer Limburg, VR Midden- en West-Brabant, VR Utrecht en VR Rotterdam-Rijnmond), Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV, NL-Alert), Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de wetenschap (Human Decision Making).

Kortom: Waarvoor? Door wie? Wat?  
Welke kanalen? Naar wie? Behoefte?  
Op de volgende pagina's zijn de expertopinions per element beschreven.

› “BIJ DE  
BURGER  
MOET  
DUIDELIJK  
ZIJN WAAR  
DE OVERHEID  
WEL OF  
NIET OVER  
GAAT”





# TOEKOMSTBEELDEN WAARVOOR?



## DOEL VAN ALERTEREN

Het doel van alertering is om bij belangrijke veiligheidskwesties met kans op schade en/of letsel voor de bevolking deze schade en/of letsel te voorkomen of te beperken. Door burgers te informeren over een gebeurtenis die plaatsvindt, inclusief de bijbehorende risico's en het handelingsperspectief.

## EIGEN OF ANDERMANS VEILIGHEID

Bij de afweging om de bevolking al dan niet te alerteren moet men onderscheiden of het om de eigen of andermans veiligheid gaat. In het eerste geval loopt de gewaarschuwde burger zelf risico op schade en/of letsel, en zal deze actie moeten ondernemen om dat risico te reduceren of weg te nemen. In het tweede geval gaat het om de veiligheid van iemand anders in de (nabije) omgeving, voor wie de gewaarschuwde burger het risico kan reduceren. In de eerste situatie is waarschuwen van deze burger noodzaak. Bij de tweede situatie zal lang niet elke burger actief betrokken willen worden.

## FYSIEKE VEILIGHEID

Bij situaties met kans op fysiek letsel, zoals een grote brand of een terroristische aanslag, moet de bevolking worden gewaarschuwd.

Waarvoor zou de overheid willen alerteren in het veiligheidsdomein?

## SOCIALE VEILIGHEID

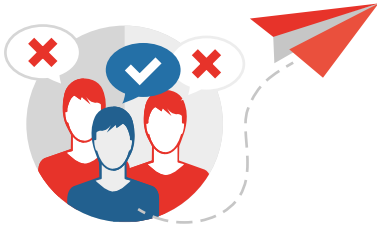
Sociale veiligheid is de veiligheid die mensen ervaren in de openbare ruimte. De experts waren het niet eens over de noodzaak van alertering ten behoeve van sociale veiligheid, zonder dat er direct fysiek gevaar is.

## DIGITALE VEILIGHEID

Over de urgentie hiervan liepen de meningen van experts eveneens uiteen. In de toekomst bestaat echter mogelijk geen onderscheid meer tussen digitale en sociale en fysieke veiligheid, doordat de digitale wereld steeds verder vervlochten raakt met onze sociale en fysieke ervaringen (en dus met ons gevoel van veiligheid).

“YOUR SAFETY IS OUR CONCERN  
BUT YOUR RESPONSIBILITY”

# TOEKOMSTBEELDEN DOOR WIE?



## DE OVERHEID

De overheid is verantwoordelijk voor rampenbestrijding, crisisbeheersing en handhaving van de openbare orde en veiligheid. De veiligheidsregio's hebben bijvoorbeeld een wettelijke taak om te alarmeren en informeren bij rampen en crises. Volgens de experts blijft alertering een wezenlijk onderdeel van de verantwoordelijkheid van de overheid. Burgers moeten de overheid (blijven) zien als dé betrouwbare partij. In het alerteringsdomein kan de overheid dit bereiken door keer op keer duidelijke en betrouwbare informatie te geven en door de regie op kanalen en inhoud te houden.

## VERANTWOORDELIJKHEID OVERHEID

De specifieke overheidsinstantie (landelijk, regionaal, lokaal) die verantwoordelijk is voor alertering zou afhankelijk moeten zijn van het type incident. Het is van belang dat de inhoud van het alerteringsbericht van een betrouwbare, gezaghebbende en authentieke bron komt.

## BEHEER

Er is een duidelijke behoefte aan centrale coördinatie en beleid op het gebied van alertering. Het sturen van een alertering hangt af van het type incident; veelal zal dit lokaal of regionaal gebeuren. Er is behoefte aan één technisch fundament voor het verwerken en samenvoegen van informatie. Het beheer van het alerteringsstelsel zou centraal of deels decentraal kunnen.

## SAMEN VERANTWOORDELIJK

Door meer zelf- en samenredzaamheid kan de verantwoordelijkheid van de overheid verschuiven en zal de burger zich minder afhankelijk kunnen opstellen. Dit betekent dat burgers elkaar vaker zullen informeren en helpen of informatie zullen teruggeven aan de overheid. Een goede balans tussen zelfredzaamheid versus altijd ondersteunen is echter nodig om kostenefficiënt te blijven.

## DUIDELIJKHEID IN PROCEDURES

Voor burgers is het belangrijk te weten waar ze in geval van noodsituaties aan toe zijn. Communicatie over de verantwoordelijkheden vooraf is erg zinvol. In een crisissituatie kan er gemakkelijk paniek ontstaan. Onduidelijkheid over procedures

Wie zou verantwoordelijk moeten zijn voor alertering?

kan dit versterken of zorgen voor ontevredenheid achteraf over de alertering, omdat er verwachtingen waren waaraan niet is voldaan.

› “DE OVERHEID WORDT GEZIEN ALS BETROUWBAAR, EN MOET DAT IMAGO BEHOUDEN”



# TOEKOMSTBEELDEN WAT?



## BIEDEN VAN INFORMATIE EN HANDELINGSPERSPECTIEF

Het is belangrijk dat burgers informatie krijgen over de feitelijke situatie, inclusief risico en locatie, zodat ze de eventuele oorzaak en (mogelijke) gevolgen van het incident kunnen duiden of kunnen bijdragen aan opsporing. Ook moeten burgers handelingsperspectief krijgen, zodat ze weten wat ze kunnen doen om

zichzelf of anderen in veiligheid te stellen. Wordt een handelingsperspectief meege-  
stuurd, dan moet de crisisinfrastructuur dit handelingsperspectief aankunnen en hierop zijn ingericht.

## INSPELEN OP BEHOEFTE

Bij alertering van de bevolking moet de overheid inspelen op de behoeften die burgers hebben. Het gaat er dan om de juiste mensen te benaderen en relevante informatie te bieden. Mensen hebben steeds meer behoefte aan gepersonaliseerde informatie. Dit geldt ook voor het handelingsperspectief. Hoe beter de personalisatie, hoe groter de kans dat mensen het advies ook opvolgen. Het is uiteraard wel de vraag hoe ver men hierin kan en moet gaan.

Wat zou de inhoud  
van de berichten  
moeten zijn?

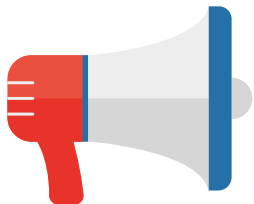
## BALANS BETROUWBAARHEID, VOLLEDIGHEID EN SNELHEID

Een dilemma bij alertering is de betrouwbaarheid versus de snelheid. Hoe sneller je een bericht doet uitgaan, des te groter de kans dat dit onjuiste of onvolledige informatie bevat. Betrouwbaarheid wordt gezien als belangrijker dan snelheid, maar beide dragen bij aan vertrouwen en correcte opvolging. Men zal dus ook op snelheid moeten sturen. Elke situatie is anders, en professionals moeten daarom op basis van vakbekwaamheid beslissen. Door de toename in berichtgeving via sociale media, waar de omloopsnelheid bijzonder groot is, is ook de kans op misinformatie via die kanalen enorm vergroot. De overheid kan zich daarvan onderscheiden door haar ervaring en netwerk in te zetten om met de juiste informatie te komen en na te gaan of eventuele geruchten kloppen. Ook kunnen instanties gericht reageren op via sociale media verspreide misinformatie.

“ALS JE WAARSCHUWT  
MOET JE OOK HANDELINGS-  
PERSPECTIEF MEEGEVEN”



# TOEKOMSTBEELDEN WELKE KANALEN?



## MULTI-KANAAL OF ÉÉN KANAAL

Er is behoefte aan een *multi-channel*-strategie om aan te sluiten bij de verschillende kanalen waar burgers gebruik van maken, al is er ook de optie om alerteringen via één kanaal aan te bieden.

## ÉÉN OF MEER MERKEN

Voor het positioneren van de overheid zou men één sterk merk kunnen hanteren. Dat kan met een of meer 'hoofdstukjes' voor verschillende typen alerteringen. Als mensen het ene sterke merk kennen, is het duidelijk waar de informatie vandaan komt. Bij gebruik van meer merken kan

men beter onderscheid maken tussen de verschillende typen alerteringen.

## TECHNIEK ONDERSTEUNEND

Bij de inrichting van alertering moet men allereerst nadenken over het waarvoor, door wie en wat. De techniek zal de gemaakte keuzes moeten ondersteunen. De overheid hoeft geen voorloper in technologie te zijn, maar moet wel zorgen dat de gebruikte kanalen betrouwbaar en kwalitatief goed zijn.

## INZICHT IN BEREIK EN TWEEWEG

Voor inzicht in hoeveel mensen zijn bereikt is het belangrijk dat het gebruikte kanaal data kan genereren voor effectiviteitsmetingen. Er is een beweging waarneembaar richting kanalen waarop interactie mogelijk is: tweeweg, waarbij burgers informatie naar de overheid toesturen

Via welke kanalen moeten we alerteringen verspreiden?

of de meldkamer actief op zoek gaat naar extra informatie, eventueel ondersteund met kunstmatige intelligentie en media-analyse om informatie-overload tegen te gaan.

## ROL VAN DERDE PARTIJEN

In de toekomst zullen derde partijen bij de verdere verspreiding van informatie een grotere rol kunnen spelen, al dan niet gereguleerd. Het verspreiden van content door derde partijen kan gebeuren op basis van partnerships met de overheid. Derde partijen kunnen diepgaand inzicht hebben in de relevante eigenschappen van de doelgroep, en dat is handig voor doelgerichte alertering. Een ander scenario is dat de verspreiding van de alerteringen als vanzelf zal gaan door de technologische ontwikkelingen, en een dergelijk proces is moeilijk te reguleren. Overheidsregie blijft wenselijk. Voor waarborging ten aanzien van privacy, betrouwbaarheid en beëindiging van een alertering zodra deze achterhaald is zijn duidelijke (Europese of internationale) standaarden en afspraken nodig. Men zal moeten voorkomen dat derde partijen de indruk wekken zelf de overheid te zijn.

“JE MOET DENKEN IN ‘WAARVOOR’,  
‘DOOR WIE’ EN ‘WAT’  
ALS STARTPUNT IN PLAATS VAN  
UIT TE GAAN VAN KANALEN”

# TOEKOMSTBEELDEN NAAR WIE?



## DOELGROEPSPECIFIEK

De overheid moet in staat zijn iedereen te bereiken die wil of moet worden bereikt. Dat zijn veel doelgroepen, inclusief specifieke doelgroepen, zoals doven en slechthorenden en blinden en slechtzienden. Alerteringsinformatie moet die personen die er daadwerkelijk iets aan hebben bereiken, op dat gegeven moment of op (korte) termijn.

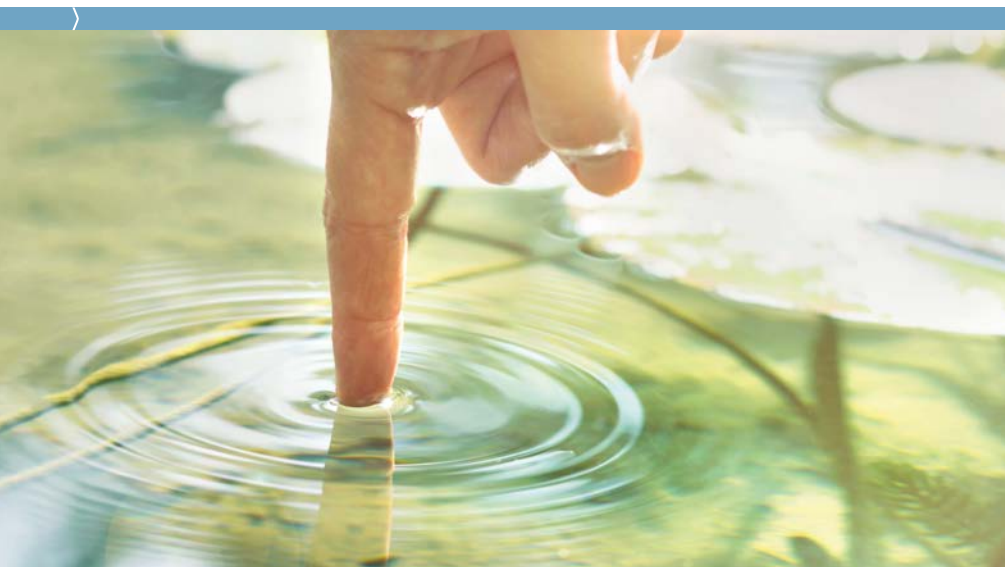
De doelgroep kan bijvoorbeeld locatiegebonden worden gekozen. Dat zijn niet alleen de bewoners of bezoekers in een specifiek gebied, maar ook mensen die naar dat gebied onderweg zijn. Naast *finetuning* van informatie en bestemming, wordt ook de schaalbaarheid van alertering belangrijk zodat de juiste persoon de juiste en gewenste informatie ontvangt. Vanuit fijnmazig alerteren moet men indien nodig kunnen opschalen.

Wie zou de ontvanger van de berichtgeving moeten zijn?

## PUSH EN PULL

Sommige alerteringen zou iedereen standaard moeten ontvangen (*push*-berichten). Dit betreft acute gevallen waarbij de direct betrokkenen sowieso moeten worden ingelicht. Er zou daarnaast een onderscheid moeten zijn in *push*- en *pull*-berichten. Bij *pull*-berichten geeft de burger aan wat deze wel of niet wil ontvangen. Clustering van deze alertingsvormen, waarbij de burger aan kan geven wat hij wel of niet wil ontvangen (*opt-in*), is een optie. Familieleden van potentiële slachtoffers zouden zo bijvoorbeeld kunnen aangeven dat zij ook geïnformeerd willen worden.

“DE BURGER  
WIL WETEN  
OF HET  
KINDERDAG-  
VERBLIJF OPEN  
GAAT EN NIET  
WELKE KLEUR  
ROOK ER IS”



# TOEKOMSTBEELDEN BEHOEFTE?



## ALGEMENE BEHOEFTEN

Als burger wil je in elk geval weten waar je aan toe bent. De toepassing waarmee alerteringen worden ontvangen moet simpel zijn in gebruik. De overheid moet een handelingsperspectief meegeven. Mensen willen zelf kunnen kiezen wat ze vervolgens doen. Verder moet duidelijk zijn hoe wordt omgegaan met incidenten en rampen, welke alerteringsprocedures er zijn en wie waarvoor verantwoordelijk is.

## INDIVIDUELE BEHOEFTEN

Je kunt niet meer spreken over de behoefte van 'de maatschappij'. Er zijn immers te veel individuele behoeften. De burger is klaar met ongerichte informatie, of te veel informatie. Men wil op maat worden bediend en daar moet de overheid in meebewegen. De kracht van berichtgeving gaat verloren wanneer deze niet aansluit op de behoefte van de burger. De behoefte van de burger

staat dus eigenlijk voorop. Om daar meer zicht op te krijgen kan de overheid lering trekken uit gedragingen en reacties op alerteringen uit het verleden.

Er zijn grofweg drie typen burgers: burgers die geïnformeerd willen worden, burgers die geïnformeerd willen worden én zelf ook iets willen doen om te helpen en burgers die geen interesse hebben en/of niet (onnodig) gestoord willen worden. De eerste categorie burgers is nog op te delen in: burgers met een zorgbehoefte die informatie willen hebben, willen weten wat ze moeten doen en gerustgesteld willen worden ('*need to know*') en burgers die willen weten wat er gebeurt maar niet zelf zijn betrokken ('*nice to know*'). Uiteraard is de praktijk genuanceerder.

Soms willen mensen weten wat de status is van een incident en wat dat betekent. Zit er gif in die volk? Is het gevaar al geweken? Soms zijn mensen op zoek naar bevestiging van informatie die via meerdere kanalen binnenkomt. Soms zoeken mensen saamhorigheid en moet de overheid een rol spelen in

Wat zou de behoefte zijn van burgers rondom alerteringen?

emotieregulatie. Mensen willen een respons op waar ze op dat moment behoefte aan hebben. In een onzekere situatie willen ze vooral zekerheid.

› “MENSEN GAAN ZELF NADENKEN. ZE HALEN OVERAL INFORMATIE VANDAAN”



# TOEKOMSTBEELDEN SAMENVATTING

## WAARVOOR?

- Alertering standaard bij acute dreiging fysieke veiligheid.
- Ook wenselijk voor sociale veiligheid, burgerparticipatie en samenredzaamheid.
- Eventueel uitbreiden naar digitale veiligheid.



## DOOR WIE?

- De overheid (centraal of decentraal) is verantwoordelijk voor alertering en heeft de regie op kanalen en inhoud.
- Beleid en coördinatie vinden centraal plaats.
- De bron is betrouwbaar, authentiek en gezaghebbend.



## WAT?

- Alerteren, informeren en bieden van handelingsperspectief.
- Gebaseerd op gevalideerde, accurate en betrouwbare informatie.
- Betrouwbaarheid is belangrijker dan snelheid. Inschatting door professionals.
- Keuze voor personaliseren en tweeweg.



## WELKE KANALEN?

- Techniek is ondersteunend.
- Betrouwbare, kwalitatief goede en simpele technologie.
- Duidelijke afspraken voor (on)ge-reguleerde betrokkenheid derde partijen.
- Eén kanaal versus meerdere. Eén merk versus meerdere.



## NAAR WIE?

- De overheid moet in staat zijn iedereen te bereiken die moet of wil worden bereikt, en moet dat ook kunnen meten.
- De schaalbaarheid wordt belangrijk, zowel convergerend (specifieke personen bereiken) als divergerend (grote groepen bereiken). De keuze is hoe ver dit moet gaan.
- Ook onderscheid in *push* en *pull*. De keuze is hoe ver de *pull*-alertering gaat, hoeveel keuzeopties zijn er?



## BEHOEFTE?

- De burger wil weten waar hij aan toe is. Communiceren over de alerteringsprocedure.
- Drie typen burgers: informatiebehoeftegen, hulpvaardige burgers, burgers zonder interesse.
- Meer bewegen richting bedienen op maat. Keuze voor mate van inspelen op individuele behoeften.
- Burger wil handelingsvrijheid.



# MOZAÏEK VAN LEEFWERELDEN

De toekomst is een mozaïek van de vier geschetste leefwerelden. Een eenduidige keuze voor één bepaalde leefwereld is daarom niet het doel. Het alerteringsdomein moet berekend zijn op alle leefwerelden. De mate waarin de alertering inspeelt op de verschillende leefwerelden is een keuze van de overheid, samen met burgers en bedrijfsleven.

Wanneer we door de oogbaren naar 'het nu' kijken, lijken de vernieuwingen rondom alertering zich momenteel vooral te bevinden in de Leefwereld Avontuur, een wereld van experimenten en dingen ad hoc regelen. Technologische innovatie zorgt voor een scala aan mogelijkheden, en daar wordt snel op ingespeeld. Daardoor ontstaan er hier en daar wat losse eilandjes.

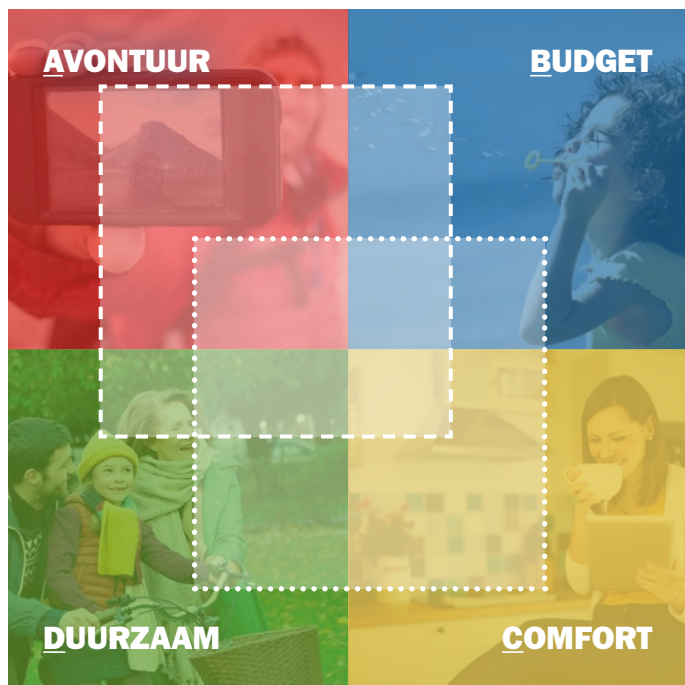
Toch trekken ook de Leefwerelden Budget, Comfort en Duurzaam aan de overheid. Het bedrijfsleven laat zien hoe klantgericht organisaties kunnen zijn en hoe zij steeds specifiekier inspelen op de behoeften en het comfort van de markt. De duurzame participatiesamenleving is ook in beweging en diverse

overheidsorganen gaan publiek-private samenwerkingen aan. Enerzijds om de overheid te helpen en ondersteunen waar nodig, anderzijds om diensten (geheel) aan hen of aan de burger zelf over te laten. Daarnaast blijft ook de behoefte bestaan om rekening te houden met de Leefwereld Budget: efficiëntie, duidelijke informatieoverdracht, robuuste middelen en alleen overheidsinterventie wanneer dat écht nodig is.

› “ER ZIJN OP DIT MOMENT TE VEEL EILANDJES”

De diversiteit van de verschillende leefwerelden helpt om kennis op te bouwen over de gevolgen van trends en de beleidsalternatieven die hieruit voortvloeien. De verschillende varianten van een mogelijke toekomst leiden tot inspiratie en discussie. Beleidsmakers kunnen dit als input gebruiken. Op die manier kunnen we het commitment vergroten en verwachtingen en eisen en wensen kanaliseren om ontwikkelingen in de juiste richting te sturen.





De verschillende mogelijke toekomstige leefwerelden hebben elk hun eigen karakteristieken. De invulling van alertering heeft in elke leefwereld andere zwaartepunten. Combineren we dit met de toekomstvisies van de experts, dan kunnen we komen tot een gewenste transitie met verschillende opties. Dit leidt tot keuzeopties, die vaak afhankelijk zijn van het doel van de alertering. Daarnaast zijn er robuuste opties die in alle toekomstige leefwerelden van toepassing zijn.

- Alertering **NU**
- ..... Alertering **IN DE TOEKOMST**

De vraag wie je als overheid wilt zijn in het alerteringsdomein hangt ook samen met de vraag wat de burger zelf kan en wil, met zijn verwachtingen ten aanzien van de overheid, maar ook met wat bedrijven hiermee (gaan) doen, willen en kunnen. De geschetste leefwerelden laten zien dat de rollen van overheid, burgers en bedrijven in het proces van alerteren zullen verschuiven, zowel landelijk als lokaal.

Alertering zal op gepaste wijze moeten verschuiven binnen de leefwerelden. De meest gehoorde richting in de toekomstbeelden van de experts is er een van meer dienstverlening die inspeelt op de individuele behoeften van burgers, en van meer duurzame betrokkenheid in de leefomgeving van burgers.

# ALERTERING OPTIES



## **AVONTUUR**

- Door marktpartijen via allerlei kanalen
- Overheid levert basisinformatie
- Snelheid belangrijker dan betrouwbaarheid
- Behoeftte burger is zelf onderdeel te worden

## **BUDGET**

- Door en onder verantwoordelijkheid van de overheid
- Via één kanaal en een eenduidig systeem
- Gegarandeerde betrouwbaarheid
- Alleen als het de burger zelf mogelijk treft

## **COMFORT**

- Door marktpartijen via allerlei kanalen
- Overheid waarborgt kwaliteit en betrouwbaarheid
- Alles wordt vanzelf geregeld door systemen
- Ten behoeve van comfort van burgers

## **DUURZAAM**

- Binnen communities via allerlei communitynetwerken
- Overheid levert dé betrouwbare informatie
- Aangeboden door verschillende (ook lokale) partijen
- Ten behoeve van veiligheid en harmonie in de gemeenschap

## DOEL

Met welk doel wil de overheid alerteren in het veiligheidsdomein?

Rampenbestrijding, crisisbeheersing en handhaving van de openbare orde en veiligheid zijn primaire overheidstaken en dat zal in de toekomst zo blijven. Alertering kan hieraan bijdragen en (verdere) schade en leed voorkomen. Dit kan door burgers te informeren en handelingsperspectief mee te geven in een acuut ernstige situatie, waarin de fysieke veiligheid wordt bedreigd: brand, extreem weer, ongeval met giftige stof, overstroming, enz. Of door de hulp van burgers in te roepen bij opsporing en vermissingen. Naast fysieke veiligheid zijn er ook sociale en digitale veiligheid. Sociale veiligheid gaat naast situaties die raken aan fysieke veiligheid ook over problemen zoals dreigementen, vernielingen en ander mogelijk belastend gedrag.

Het zwaartepunt van alertering kan verschuiven naar het bijdragen aan (de snelheid van) het herstel van de oude situatie (veerkracht). Dit omdat de eerste waarschuwing vaak toch al 'vanzelf' gebeurt door de grote connectiviteit tussen burgers en bedrijven. De overheid kan dan nog een rol spelen door de

burger tijdens en na de gebeurtenis te informeren en eventueel gerust te stellen.

Wat betreft alertering ten behoeve van sociale veiligheid zijn de experts minder eenduidig. De overheid kan ervoor kiezen deze verantwoordelijkheid daadwerkelijk op zich te nemen, of dit alleen te faciliteren.

De verregaande digitalisering van onze maatschappij maakt dat digitale veiligheid belangrijker wordt. Alertering in digitale veiligheid stond bij de experts minder hoog op de agenda. Het onderscheid tussen digitale en sociale of fysieke veiligheid kan echter verdwijnen,

## ROBUUSTE OPTIES

- Bij situaties betreffende fysieke veiligheid
- Handelingsperspectief bieden

doordat de digitale en de fysieke wereld steeds verder verknoot raken.

Voor de mate van burgerparticipatie moet men eveneens keuzes maken: gaan we alleen alerteren of zetten we ook in op zelf- en samenredzaamheid? Inzetten op burgerparticipatie geniet de voorkeur van de experts. Daarbij kan tweewegalertering, met informatieoverdracht van overheid naar burger én andersom, bijdragen aan het interactief betrekken van burgers en daarmee aan samenredzaamheid.



## VERANTWOORDELIJKHEID

Voor welke alerteringen wil de overheid verantwoordelijk zijn?

Uit de expertinterviews komt naar voren dat de overheid verantwoordelijk moet blijven voor de alertering in het veiligheidsdomein. De overheid wordt daarbij gezien als een betrouwbare, gezaghebbende en authentieke bron. De overheid zou ten minste moeten alerteren bij rampen of crisissituaties met kans op schade en direct fysiek gevaar voor de bevolking. Daarbij moet de overheid iedereen bereiken die moet en wil worden bereikt.

Voor de mate van verantwoordelijkheid en waar die verantwoordelijkheid precies ligt is er nog een aantal keuzes te maken.

De overheid kan zich met het alerteren terughoudend opstellen of juist zeer zorgzaam zijn. Terughoudend opstellen kan als er voldoende duidelijkheid is bij burgers waarvoor de overheid alerteert en waarvoor niet: een afgebakende verantwoordelijkheid. Dit veronderstelt een bepaalde mate van zelfredzaamheid. Zeer zorgzaam zijn betekent een grotere verantwoordelijkheid. Het doel is dan om burgers voor alle situaties veiligheid en zorg te bieden. De mate van

verantwoordelijkheid is op te splitsen in niveaus, die voor de verschillende typen alerteringen verschillend worden ingevuld.

Of de verantwoordelijkheid voor alertering landelijk of lokaal dan wel regionaal ligt hangt af van het incident of de situatie. Per situatie of type ramp zal men de keuze moeten maken waar de verantwoordelijkheid voor het verzenden ligt. Dit is van tevoren moeilijk te bepalen, hoewel de bevoegdheden voor het alerteringsbericht in de meeste gevallen lokaal dan wel regionaal zullen liggen. De burgemeester is primair

## ROBUUSTE OPTIES

- De overheid is verantwoordelijk voor de alertering
- Alertering gebeurt door een betrouwbare, gezaghebbende en authentieke partij
- Iedereen moet kunnen worden bereikt (*push*)

verantwoordelijk voor de veiligheid in zijn of haar gemeente. De experts zien de verantwoordelijkheid voor het systeem liefst centraal belegd, zodat men overal gebruikmaakt van hetzelfde (bron)systeem. Daarnaast kunnen bepaalde basisfaciliteiten lokaal of regionaal worden belegd.



## BETROUWBAARHEID

Hoe reguleer je de kwaliteit dan wel de betrouwbaarheid van de alerteringen?

De betrouwbaarheid versus de snelheid is een dilemma bij alertering. Hoe sneller een bericht verstuurd wordt, hoe groter de kans dat het onjuiste of onvolledige informatie bevat. Betrouwbaarheid verdient volgens de experts de meeste aandacht, maar zowel snelheid als betrouwbaarheid dragen bij aan vertrouwen en legitimiteit. Een tussenoplossing: snel laten weten dat de overheid bekend is met de situatie en daarbij aangeven dat gevalideerde en meer gedetailleerde informatie later volgt.

Door de burgerjournalistiek en de berichtgeving via sociale media, waar de omloopsnelheid van de berichtgeving enorm groot is (en waar ook veel burgers hun informatie vandaan halen), is de kans op desinformatie in belangrijke mate toegenomen. De overheid kan zich onderscheiden door haar ervaring en netwerk in te zetten om met de juiste informatie te komen, na te gaan of geruchten kloppen en indien nodig geruchten tegen te spreken.

Men kan kiezen voor één of meerdere alerteringskanalen. Eén kanaal

vergroot de duidelijkheid en daarmee het vertrouwen. Meerdere kanalen vergroten de diversiteit en daarmee het bereik, inclusief de mogelijkheid tot personalisatie. Meerdere kanalen genieten dan ook de voorkeur. In de manier van berichtgeving kan men kiezen uit tekst, beeld en/of geluid, waarbij tekst en beeld bovenaan staan.

Men kan kiezen voor één merk of meerdere merken. Eén merk vergroot de duidelijkheid en daarmee het vertrouwen. Een keuze voor meerdere merken vergroot de diversiteit, zodat men de alertering voor elk doeleinde specifiek kan positioneren.

De kwaliteit en de betrouwbaarheid van de berichtgeving worden voor de burger ook groter wanneer het bericht is aangepast aan zijn of haar wensen. Daarbij kan men een onderscheid maken tussen *push*- en *pull*-berichten. Wanneer een burger werkelijk gevaar loopt ontvangt deze in elk geval een alertering door middel van *push*-berichten. In andere gevallen heeft de burger dan de keuze in wat te ontvangen: *pull*-berichten. Het afstemmen van de inhoud van het bericht op de specifieke ontvanger(s) kan de kracht van de berichtgeving versterken.

Het is belangrijk dat men de mensen die bereikt moeten worden ook daadwerkelijk bereikt. Het is dus verstandig om het bereik of de ontvangst van berichten te monitoren.



## DERDE PARTIJEN

### Hoe gaan we om met het delen van alerteringsinformatie met derde partijen?

Alertering is van oorsprong een duidelijke overheidstaak, een kerntaak. Het is daarom wenselijk de overheid de regie te laten voeren. Door de toename van technologische mogelijkheden en kanalen waarmee men burgers kan bereiken krijgen derde partijen die de informatie verder verspreiden in de toekomst een grotere rol. Dat is prima, zolang ze de verantwoordelijkheid maar niet overnemen. De overheid moet de regie hebben.

De betrokkenheid van derde partijen is gereguleerd of ongereguleerd. Bij gereguleerde betrokkenheid kan het verspreiden van content door derde partijen bijvoorbeeld gebeuren vanuit samenwerkingen met de overheid voor effectieve en efficiënte verspreiding. Deze derde partijen hebben immers vaak veel kennis over hun specifieke doelgroepen en dat is alleen maar goed voor doelgerichte alertering.

Sommige experts verwachten dat het verspreiden van inhoud door derde partijen vanzelf zal gaan. En dat dit moeilijk te reguleren is, omdat

technologie een hoge vlucht neemt. Organisatoren van popfestivals hebben bijvoorbeeld nu al een eigen app voor alertering. De organisator is daarmee in zekere zin de ‘gezaghebbende partij’ in de relatie met zijn festivalgangers. Wie waarvoor verantwoordelijk is in de berichtgeving bij calamiteiten zal hierbij nog moeten worden geregeld.

Voor waarborging ten aanzien van bijvoorbeeld privacy en de betrouwbaarheid van berichtgeving moeten er duidelijke standaarden dan wel afspraken komen. Dat geldt ook voor

afspraken met partijen om een alertering te kunnen beëindigen, bijvoorbeeld wanneer een opsporingsbericht achterhaald is. Er zullen ook duidelijke Europese of wereldwijde standaarden moeten komen voor leveranciers van apparatuur en diensten om alertering te ontvangen.

Bij gebruik van particuliere apparaten door burgers, zoals smartphones, speelt de afweging dat de eindgebruiker steeds meer een eigen keuze kan of wil maken over de ontvangst van alertering of zelfs behoefte heeft aan interactie. Hierbij zal men goed moeten nadenken welke typen berichten men kan *pushen*. Bij gebruik van publieke apparaten, zoals borden in de openbare ruimte, is hierover meer controle.



## BEHEER

Hoe kan de overheid het beheer optimaliseren om te voorkomen dat er dubbelingen ontstaan door al die verschillende systemen?

De keuze ten aanzien van het beheer is een keuze tussen centraal of decentraal. Er is een duidelijke behoefte aan centrale regie en beleid. Vanuit een centraal basiskader kan de invulling per regio net iets anders zijn, maar de afspraken worden centraal gemaakt en er wordt bijvoorbeeld centraal aanbesteed. Er wordt verschillend gedacht over het operationeel beheer van het alerteringssysteem. Bij centraal beheer is er meer uniformiteit en een gemeenschappelijke basis. Bij decentraal beheer is er meer flexibiliteit en lokale afstemming en inbedding, hetgeen beter aansluit bij de burger. Een potentieel nadeel is dat er zo te veel losse eilandjes ontstaan, en mogelijke dubbelingen. Dat kan men voorkomen door kwaliteitseisen vast te stellen voor lokale instanties van het systeem. Richting burgers is het in ieder geval belangrijk om een betrouwbaar imago te behouden en daarom goed dat het overall op een soortgelijke manier werkt. Dit is ook belangrijk in het kader van mobiliteit van burgers. Wanneer de burger op een andere plek in Nederland is, moet hij net zo goed bereikbaar zijn als thuis.

Ook moet de berichtgeving herkenbaar zijn voor de burger. Dat zal binnen Europa en zelfs wereldwijd in toenemende mate belangrijk worden.

De schaalbaarheid wint eveneens aan belang. De trend om meer in te spelen op de behoeften van de burger betekent dat de systemen fijnmazig te werk moeten kunnen gaan. Echter, wanneer een ramp zich uitbreidt en/of er meer mensen moeten worden ingelicht, zal men op consistente wijze moeten kunnen opschalen.

› “DE LEEF-  
WERELDEN  
EN TOEKOMST-  
BEELDEN  
GEVEN  
RICHTING AAN  
DE INVULLING  
VAN ALERTERING  
IN DE  
TOEKOMST”



# TRANSITIES LEEFWERELDEN

De robuuste opties geven de uitgangspunten en handvatten die voor alle leefwerelden gelden en in elk geval kunnen worden gehanteerd. Daarnaast wijzen de experts op een gewenste transitie in het mozaïek van leefwerelden. De karakteristieken van de toekomstige leefwerelden helpen bij de invulling van de transities.

Vernieuwingen rondom alertering lijken momenteel vooral aan te sluiten bij de Leefwereld Avontuur. De wens is om vandaaruit meer te bewegen naar met name de Leefwerelden Duurzaam en Comfort voor meer (centrale) coördinatie en minder losse eilandjes.

De robuuste opties die als uitgangspunt kunnen dienen, zijn: de overheid is verantwoordelijk voor alertering bij situaties betreffende fysieke veiligheid; iedereen moet te bereiken zijn (*push*); naast informatie over de situatie moet handelingsperspectief worden geboden. Dit alles vanuit de overheid als een betrouwbare, gezaghebbende en authentieke bron. Dit past bij de Leefwereld Budget.

Een transitie richting de Leefwereld Duurzaam betekent verder inzetten op samenredzaamheid. Een transitie richting de Leefwereld Comfort betekent inzetten op meer alerteringen op maat. Verder wil men de betrouwbaarheid van de Leefwereld Budget behouden. Voor meer dynamiek moeten we kijken naar de Leefwereld Avontuur.

Uiteindelijk moet het nieuwe alerteren (als onderdeel van Het Nieuwe Melden) voor de komende tien jaar berekend zijn op alle leefwerelden. De mate en volgorde waarin men voor alerteringen inspeelt op de verschillende leefwerelden

hangen af van een afweging door de overheid, samen met burgers en bedrijfsleven. Uiteindelijk moet dit leiden tot samenhangende, op de toekomst gerichte alertering.

› “AANSLUITEN  
OP MAAT-  
SCHAPPELIJKE  
BEWEGING”

## ROBUUSTE OPTIES

(die voor alle leefwerelden gelden)

- Overheid verantwoordelijk voor alerteren
- Betrouwbare, gezaghebbende en authentieke bron
- Bij situaties betreffende fysieke veiligheid
- Iedereen moet te bereiken zijn (*push*)
- Handelingsperspectief bieden



## DYNAMIEK

- Derde partijen verspreiden content (ongereguleerd)
- Meerdere merken
- Meerdere kanalen en apparaten
- Tweezijdige communicatie
- 'Nice to know'-informatie



- Burgers betrekken, bijv. bij opsporing
- Sociale veiligheid en burgerparticipatie
- Tweeweg-communicatie
- Meerdere kanalen en apparaten
- Derde partijen verspreiden content (ongereguleerd)
- 'Need to know'-informatie; ook gerelateerd aan behoefte hulp te verlenen

## SAMENREDZAAMHEID

## BETROUWBAARHEID

- Centrale coördinatie
- Betrouwbare en simpele technologie
- Eén kanaal en één merk
- Fysieke veiligheid
- Eenwegcommunicatie
- Duidelijke alerteringsprocedure
- 'Need to know'-informatie

- Personalisatie
- Meerdere kanalen en apparaten
- Kwalitatief goede technologie
- Derde partijen verspreiden content (gereguleerd)
- Informatie-pull (automatisch)
- Fysieke en sociale veiligheid en digitale veiligheid
- 'Wish to know'-informatie (via systemen)

## OP MAAT

# NAWOORD

Zonder een stevige betrokkenheid van burgers zijn de veiligheidsdiensten, en zelfs de overheid, niet effectief. In mijn loopbaan van twintig jaar bij de politie heb ik dat op talloze momenten ervaren. Bijvoorbeeld in de aanpak van woninginbraken, waarbij we hondenbezitters vroegen extra op te letten, met als aanbod een rechtstreeks telefoonnummer en een zaklampje, en het in de media brengen van foto's en beelden om getuigen op te roepen zich te melden. Toen na het schietdrama in Alphen aan den Rijn, op 9 april 2011, Twitter werd gebruikt om te dreigen met eenzelfde soort aanslagen in Nederland riep ik mensen op dit niet te doen om de politie niet te veel te belasten. En het werkte, omdat er een stevige onderlinge discussie tussen mensen ontstond.

Betrokken burgers hebben daarbij recht op een benaderbare en vooral herkenbare overheid. Een overheid die aansluit bij de digitale wereld van vandaag en in staat is burgers op een eenvoudige wijze te benaderen.

De constatering dat er verschillende vormen van alertering zijn die niet in alle gevallen aansluiten bij de digitale behoefte van de burgers is daarbij een eerste stap, maar met elkaar over de bal heen kijken naar de toekomst is een nog veel belangrijkere.

TNO ziet het daarbij als haar taak om op onafhankelijke wijze, in samenwerking met overheid en bedrijfsleven te kijken naar de oplossingen van morgen. Een morgen waarbij er een goed werkend alerteringssysteem bestaat, dat de verschillende vormen van vandaag verbindt en in staat is burgers optimaal te betrekken bij het werken aan veiligheid.





**“ZONDER EEN STEVIGE BETROKKENHEID  
VAN BURGERS ZIJN DE VEILIGHEIDSDIENSTEN,  
EN ZELFS DE OVERHEID, NIET EFFECTIEF”**

De wereld verandert continu, technologische ontwikkelingen en nieuwe toepassingen volgen elkaar in rap tempo op. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie tussen mensen onderling en met bedrijven scheppen ook nieuwe verwachtingen voor de alertering in het veiligheidsdomein. Met welk doel wil de overheid alerteren in 2028? Waarvoor is de overheid verantwoordelijk en hoe voorzien we in de kwaliteit en betrouwbaarheid van de alertering? En hoe gaan we om met het delen van alerteringsinformatie met derde partijen, en met het beheer?

Dit boekje schetst een toekomstvisie op alerteringen op basis van uiteenlopende toekomstige leefwerelden, en workshops en interviews met betrokken partijen. De toekomstvisie is gerelateerd aan de visie en de *roadmap* voor Het Nieuwe Melden.

Op de weg naar het nieuwe alerteren voorzien wij een aantal transities. Deze transities zijn deels al in gang gezet, maar er is nog een innovatieve weg te gaan. De toekomstverkenning in dit boekje is daarom geen eindpunt, maar juist een startpunt voor discussie, om – alert op de toekomst – vandaag de juiste keuzes te kunnen maken voor morgen. Keuzes waarin alle overheden, markt- en ketenpartijen en niet in de laatste plaats burgers moeten worden betrokken.

**TNO** innovation  
for life

[WWW.TNO.NL/HETNIEUWEMELDEN-ALERTERINGEN](http://WWW.TNO.NL/HETNIEUWEMELDEN-ALERTERINGEN)