

Lector(aat) Crisisbeheersing  
Menno van Duin



# ‘Acht stellingen over telecommunicatie in relatie tot crisisbeheersing en weerbaarheid’

Tiel, 4 oktober 2018

# Vooraf

- Lectoraat Crisisbeheersing heeft (nog) relatief weinig ervaring met telecom-crisises/incidenten; wel allerlei voorbeelden waarbij telecom rol speelt
- Maken jaarlijks een boek over crises en vooral ‘mini-crisises’



# Stelling 1: De digitale (telecom) samenleving is onvermijdelijk!

- No way back: van Shell/Ford naar Microsoft, Google e.d. groei bij bedrijven die alleen maar ‘verknopen’; hardware loze trend (Airbnb, Uber, Thuisbezorgd.nl e.v.a.)
- We kunnen niet zonder smartphone en WWW
- Toenemende afhankelijkheden (big data)
- Nieuwe wereld van cybercrime in de slipstream
- Digislim en digibeet (WRR) - afhakers



*Of we willen/kunnen of niet; de digi/telecomwereld dendert door. Groei, gemak, afhankelijkheid, uitvallers.*

## Stelling 2: Objectieve maar ook subjectieve aspecten van betekenis!

- Graag focus op de ratio: risico is kans maal effect – berekeningen! Hebben wij ook nodig!
- Risico tenminste zoveel in de beleving: Fipronil-eieren; rubbergranulaat, straling van je smartphone...
  - subjectief wegwuiven is zinloos
  - Ontkennen, negeren fnuikend effect
- Omgaan met belevingsfactor steeds meer kern van crisisbeheersing (duiden, communiceren over dilemma's)



*Overschat de objectiveringen en rationaliteiten van risico's niet. Subjectief is ook een feit!*

# Stelling 3: Wat je zelden doet, doe je zelden goed ....!

- Vertrouw (ook in bijzondere!) zoveel mogelijk op het normale
- Kracht van routine, dagelijkse (bijzondere plannen ed. maar zeer beperkte waarde)
- Toepassing voor telecom; weerbaarheid sterk gekoppeld aan het dagelijkse
- Nationaal noodnet; bijzondere telefoons/ nrs ed...



*Overschat de kwaliteit van crisismanagement niet;  
vertrouw op de kracht van het reguliere!*

# Stelling 4: We leven in een netwerksamenleving dus ....!

- Niemand doet 'iets meer alleen'
- Op alle fronten – dus ook ICT/telecom – zijn zaken, organisaties, systemen met elkaar verknoopt. Probleem bij de één dus (mogelijk) gevolgen voor de ander
- Voorbeeld Diginotar, Maersk ...
- Elektriciteitsuitval als de grote 'killer'; mogelijke cascade-effecten

*Oorzaak van probleem (verknoping) is ook weer oplossing (netwerk) van het probleem*

# Stelling 5: ICT levert ongekekende en nieuwe mogelijkheden (sneller, beter, goedkoper) en dus ook...



- Wereld van science fiction: echt alles wordt mogelijk (domotica, opereren op afstand etc.)
- Nieuwe wereld/woorden/mogelijkheden en... veel leken
- Deskundigheid bij kleine groep; kennis is macht (vergroot de kwetsbaarheid – overheid loopt snel achter)
- Kwetsbaarheidsparadox – toename van verstoringen

*ICT: twee kanten van de medaille, nieuwe mogelijkheden en kwetsbaarheden*

# Citaat rapport gezamenlijke Inspecties; stroomstoring januari 2017



“De regionale meldkamers hebben doorgaans afspraken met een buurregio over de doorschakeling en overname van aannames van 1-1-2 meldingen. De landelijke 1-1-2 centrale heeft deze voorziening organisatorisch niet. In de huidige tijd heeft mobiele telefonie een enorme vlucht genomen, ook bij calamiteiten. Het is dan ook bijzonder dat juist bij deze (in het kader van een pilot) aangepaste inrichting van de 1-1-2 keten, de landelijke 1-1-2 centrale niet de (capaciteits-)maatregelen heeft genomen die zij had moeten nemen”. (p. 9)





# Stelling 6: De meeste mensen en organisaties zijn in wezen slordig ...!

- Wie beveiligt alles optimaal? Wie heeft over zijn verzekeringen goed nagedacht? Wie kiest niet soms de kortste maar niet handigste/veiligste route?
- Sloppiness is vaak verklarende factor van incidenten ('management infected with a disease of sloppiness')
- Gemak dient de mens (waarom moet je op afstand opbrengst van zonnepanelen kunnen aflezen? Etc.)
- Fouten worden niet snel gedeeld (juist daarom!): je loopt niet te koop met je 'duur geleerde les'

*'Sloppiness' als misschien wel grootste (ICT) bedreiging*

# Stelling 7: Tegenover afhankelijkheid staat (gelukkig) ook weerbaarheid!

- We doen het bij verstoringen niet zo slecht; samenleving; organisaties en personen
- Maar weerbaarheid te beoefenen?
- Veerkracht als basis voor succes
  - Individuen (verg. oorlog, trauma's): zorgen voor steun!
  - Organisaties (er beste van willen maken; vb Enschede)
  - Samenleving (komen grote crises veelal te boven)

*Onheil en crises maar gelukkig ook vele voorbeelden van weerbaarheid/veerkracht*

# Stelling 8: Het feit dat ik zo weinig over crisis/crises en telecom vind/lees; mooi en zorgelijk tegelijk!

- Lijkt wereld waar zaken redelijk voor elkaar zijn (keurig storingen zichtbaar!!) ; meer aandacht is voor (on)veiligheid...
- Diginotar, Maersk, ... cyberdreigingen
- Afnemers lopen niet met 'falen' te koop; logisch maar ...  
**Leren veronderstelt transparantie!**