

1. **Bijlage 15 Functionele beschrijving CICT (Crisis/Incident Communicatie Tool)**

VRZHZ maakt op dit moment gebruik van een crisis/incident communicatie tool die alertserver wordt genoemd. Deze functionele beschrijving is gebaseerd op het huidige platform. De functionaliteit zien we graag in de basis hetzelfde. Voor de ontwikkeling van de nieuwe applicatie hebben we aanvullende functionaliteiten in dit FO opgenomen. De nieuwe applicatie hebben we CICT (Crises/Incident Communicatie Tool) genoemd.

1.1. Omschrijving op hoofdlijnen

De incidentvoorlichters en sectie crisiscommunicatie van VRZHZ gebruiken de alertserver om mensen (die mogelijk hinder of schade kunnen ondervinden van het incident, of er anderszins bij betrokken zijn of zich betrokken voelen) snel te informeren bij incidenten en crises. Snelheid is van groot belang, omdat snel de juiste informatie brengen schade en slachtoffers kan voorkomen/beperken.

Wij maken momenteel gebruik van de alertserver. Het is dé tool die door de woordvoerder/ incidentvoorlichter wordt gebruikt om de externe communicatie te verzorgen. De alertserver wordt ingezet bij incidenten en crises om vanuit een webbased applicatie meerdere communicatiekanalen en koppelingen tegelijk in te kunnen zetten en de liveblog op de website te activeren.

Om de beschikbaarheid van de informatie op de website ZHZVeilig.nl tijdens een crisis met een hoge piekbelasting op de website, te kunnen garanderen is de crisis informatie ook beschikbaar op alert.zhzveilig.nl. Deze site (alert.zhzveilig.nl) toont alleen de (liveblog) informatie die in de alertserver is ingevoerd. De website ZHZVeilig.nl toont deze (liveblog) informatie op de homepage ook. Via het huidige platform is met alert.zhzveilig.nl een voor de VRZHZ passende oplossing geboden voor de 24/7 beschikbaarheid en bereikbaarheid van de informatie wanneer grote groepen mensen tegelijk terecht moeten kunnen. Bijvoorbeeld na een NL-alert bericht.

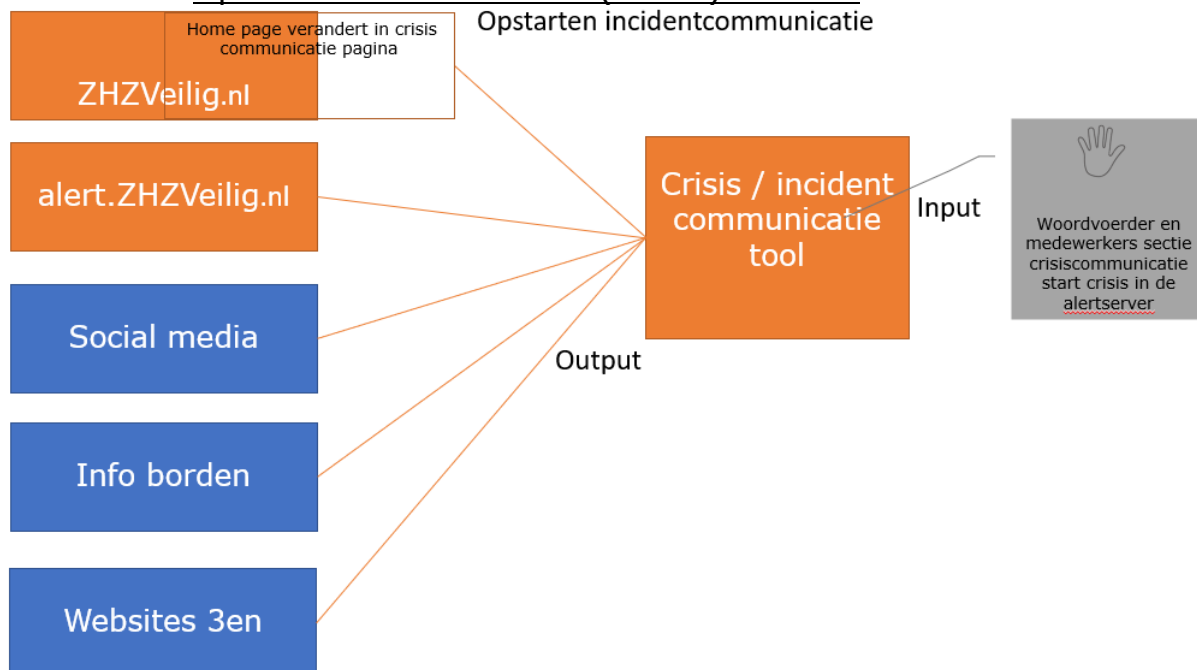
Als een incident lopend is, wordt de crisisinformatie via de alertserver ingevoerd en op de websites (ZHZVeilig.nl en alert.zhzveilig.nl) als een liveblog geactualiseerd.

Als een incident via de alertserver afgesloten wordt, dan is de berichtgeving van het betreffende incident op de website gearhiveerd. De actieve attendering over het incident op de homepage is opgeheven, zodat de homepage van ZHZVeilig.nl in de niet-crisis stand beschikbaar is.

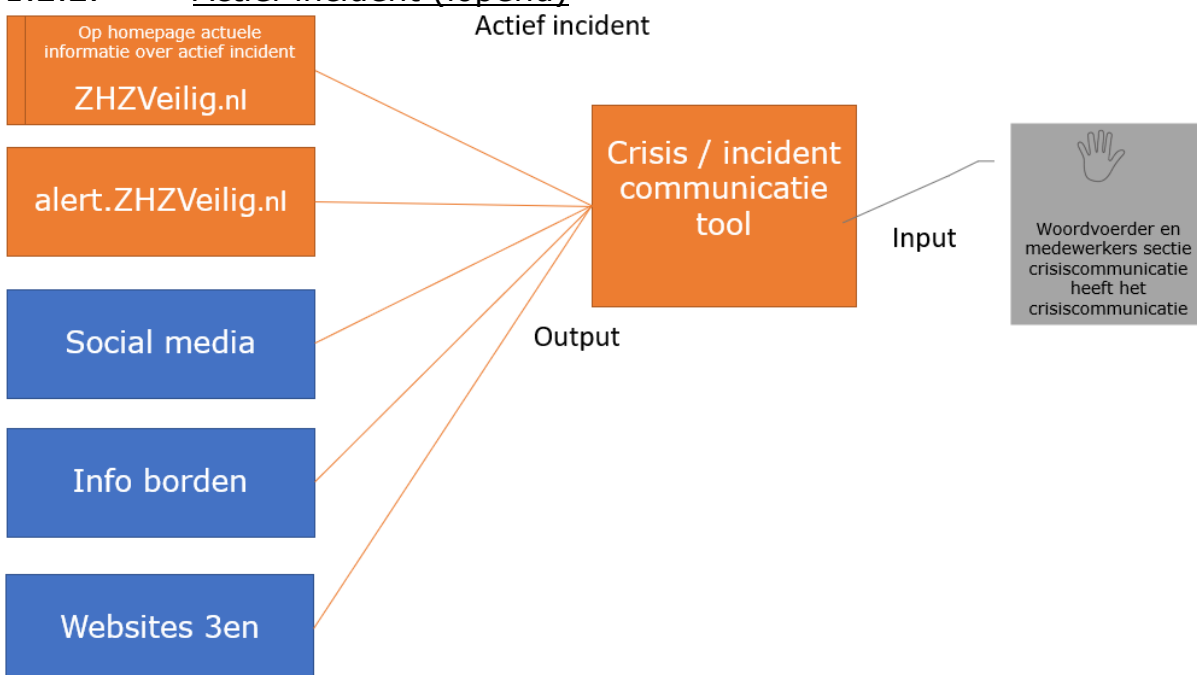
De toegang tot de alertserver moet beperkt worden tot een aantal woordvoerders / gebruikers.

1.2. Schematische weergaves

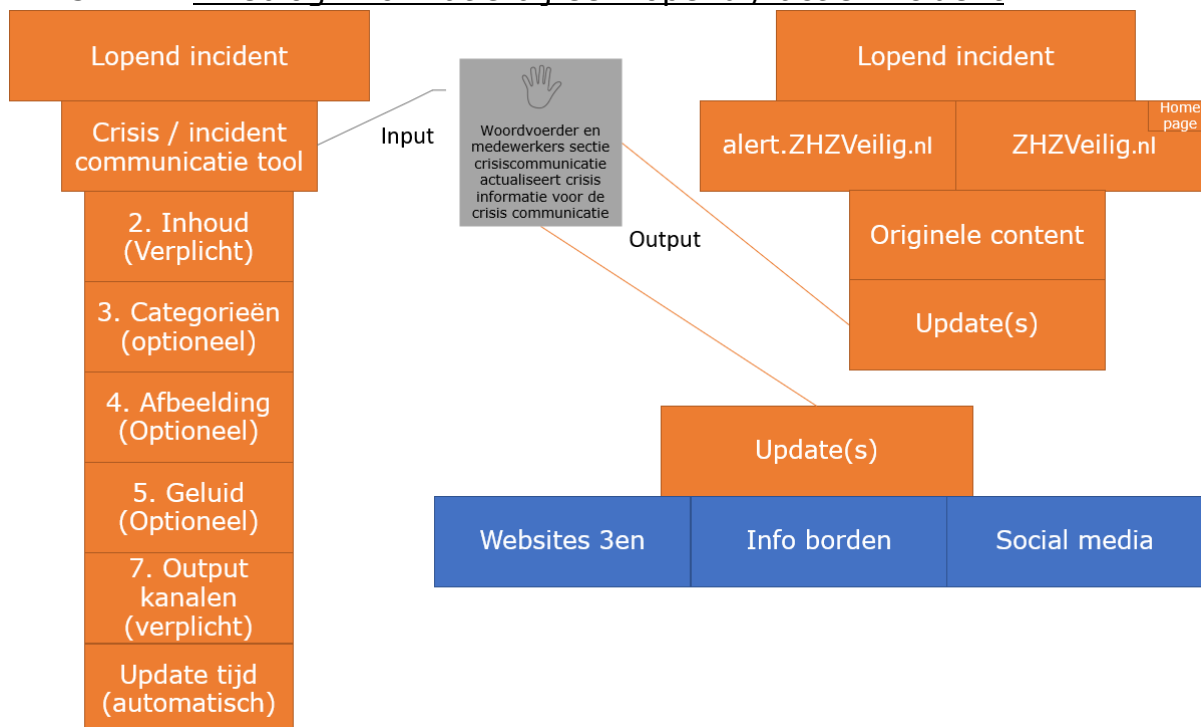
1.2.1. Opstarten communicatie (nieuw) incident



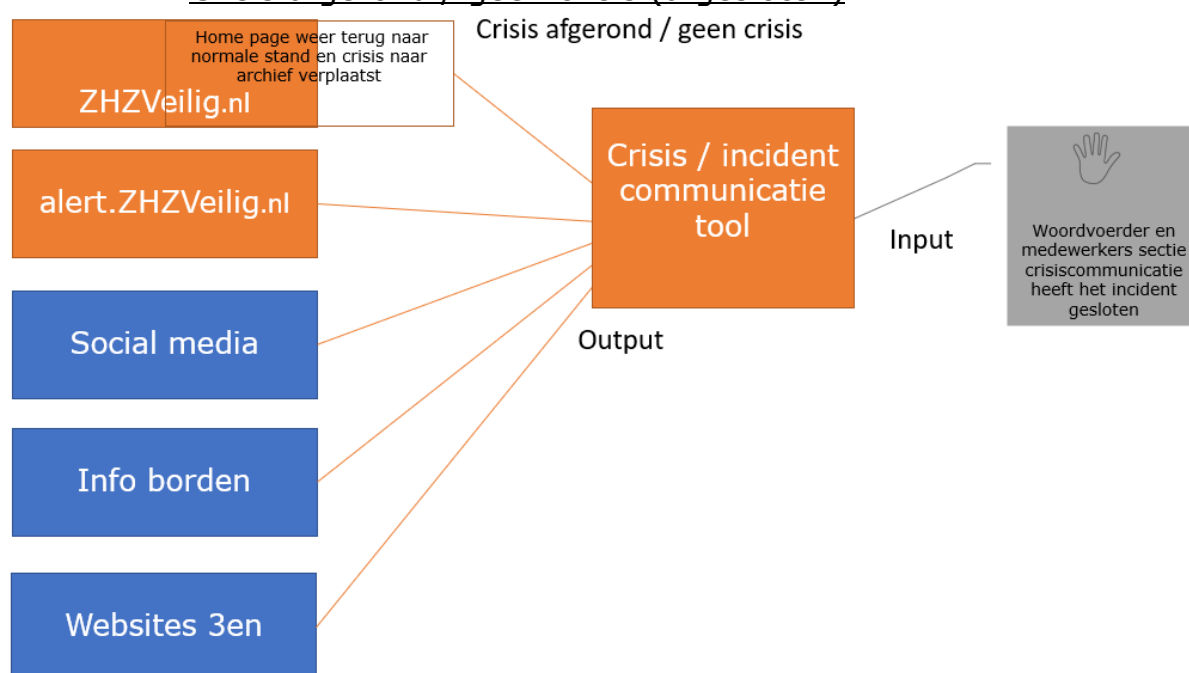
1.2.2. Actief incident (lopend)



1.2.3. Liveblog informatie bij een lopend / actief incident



1.2.4. Crisis afgerond / geen crisis (afgesloten)



1.3. **Toegankelijkheid**

De CICT moet responsive zijn voor laptop en tablet en dient te voldoen aan de eisen van WCAG 2.1, niveau AA. De toegankelijkheidsverklaring wordt door de Inschrijver geleverd aan de VRZHZ.

1.4. **Gebruikers van de CICT**

De communicatie tijdens een crisis wordt door een aantal functionarissen verzorgd, dat zijn de woordvoerder, ondersteuner en communicatiemedewerkers. Bij een incident moeten zij in staat zijn om de communicatie in de CICT te actualiseren en via de geselecteerde kanalen te publiceren. Bij een incident moet het mogelijk zijn dat meerdere gebruikers hun ingevoerde informatie over het incident via CICT tegelijkertijd publiceren.

Er is geen onderscheid in mogelijkheden in het gebruik van de CICT. Wel is er onderscheid in het verlenen van de toegang tot de CICT. Bij een incident wordt vaak (via piket dienst) de communicatie-ondersteuning vanuit de verschillende gemeentes verzorgd. De gebruikers van CICT zijn onder te verdelen in medewerkers van VRZHZ en anderen.

- **Medewerkers VRZHZ.** Voor gebruikers die bekend zijn in de Active Directory van VRZHZ wordt de toegang naar CICT via "single sign-on" (SSO) verzorgd.
- **Anderen.** Voor gebruikers die niet bekend zijn in de Active Directory van VRZHZ wordt de toegang tot CICT op basis van een gebruikersnaam en wachtwoord verzorgd. De mogelijkheid tot afdwingen van sterke wachtwoorden, conform het VRZHZ -wachtwoordbeleid, is aanwezig.

Iedere gebruiker heeft een persoonlijk account in de CICT. Autorisaties kunnen door de functioneel-applicatiebeheerders van VRZHZ worden ingesteld, beheerd en gecontroleerd.

1.5. **Functionaliteiten**

1.5.1. CICT

Het activeren van een incident moet praktisch gezien werken als een invulformulier. Zie onderstaand screenshot van de huidige versie. In de huidige CICT heeft de crisis 3 statussen:

1. Nieuw gestart
2. Lopend
3. Afgesloten

1.1.1.1 Incidentgegevens

Alert Server

Nieuw Alarm

Geactiveerde Alarmen [Alert Historie](#)

1. ALARM NIVEAU

Incident

2. INHOUD

TITEL

Titel beperking: 50 karakters resterend (50 max.)

BERICHT

TWITTER

3. CATEGORIEËN

4. SELECTEER AFBEELDING

No Image

Selecteer Afbeelding

5. SELECTEER GELUID

Geen Audio

6. SELECTEER LOCATIE VAN HET NOODGEVAL

Geen locatie geselecteerd

Stel Locatie in

7. SELECTEER OUTPUT MEDIA PER SITE

Zuid-Holland Zuid

Zuid-Holland Zuid Brandweer

Activeer Alarm

Er is geen alarm.

De invulvelden zijn als volgt in te vullen

- Alarm niveau:** pull-down-menu waarbij een keuze tussen groot, middel en klein te maken is. Verschil tussen groot, middel en klein heeft invloed op de koppelingen, zie paragraaf 1.5.2.
- Inhoudsblok** bestaat uit een titel en een vrij tekstveld voor het bericht.
 - Het titelveld is vrij in te vullen en is beperkt tot 50 tekens.
 - Het bericht-blok is vrij in te vullen en kent geen beperking in tekens.
Beide velden hebben een spellingcorrectie, ingesteld op de Nederlandse taal. De hier ingevoerde tekst wordt overgenomen op website alert.zhzeilg.nl, en is de tekstuele basis voor het 'twitterblok', het 'facebookblok' en het 'instagrablok'.
- Twitterblok** waarin gekozen kan worden de titel en het bericht over te nemen zoals ingevoerd is in het 'Inhoudsblok' (opbouw: [titel] - [bericht]) of deze naar wens aangepast wordt in een vrij in te vullen tekst, die in lengte beperkt wordt tot het maximale aantal tekens dat is toegestaan op twitter, minus de lengte van de link naar het bericht op de website.
- Facebookblok** waarin gekozen kan worden de titel en het bericht over te nemen zoals ingevoerd is in het 'Inhoudsblok' (opbouw: [titel] - [bericht]) of deze naar wens aangepast wordt in een vrij in te vullen tekst, die in lengte beperkt wordt tot het maximale aantal tekens dat is toegestaan op facebook, minus de lengte van de link naar het bericht op de website.
- Instagrablok** waarin gekozen kan worden de titel en het bericht over te nemen zoals ingevoerd is in het 'Inhoudsblok' (opbouw: [titel] - [bericht]) of deze naar

wens aangepast wordt in een vrij in te vullen tekst, die in lengte beperkt wordt tot het maximale aantal tekens dat is toegestaan op Instagram, minus de lengte van de tekst 'lees meer op zhzveilig.nl'.

6. **Infoborden-blok** waarin gekozen kan worden de titel en het bericht over te nemen zoals ingevoerd is in het 'Inhoudsblok' (opbouw: [titel] - [bericht]) of deze naar wens aangepast wordt in een vrij in te vullen tekst, die in lengte beperkt wordt tot 280 tekens.
7. **Categorie-koppeling**, waarbij 0, 1 of meerdere incidenttypen aan het incident te koppelen zijn. De koppeling zorgt ervoor dat op de incidentpagina verschijnt een blokje met een link naar de informatie die mensen nodig kunnen hebben bij het betreffende crisistype. Deze informatie staat op de corporate website onder 'Wat te doen bij'. Er is keuze uit meerdere incidenttypen.
 - Brand (brand)
 - Cyberaanval (cyber)
 - Duinbrand (dbrand)
 - Explosie en instorting (explo)
 - Extreem weer (weer)
 - Gevaarlijke stoffen (stoffen)
 - Kernongeval (kern)
 - Koolmonoxide (monox)
 - Lichamelijke noodsituatie (lichamelijk)
 - Ongeval spoor (spoor)
 - Ordeverstoring en paniek (orde)
 - Overstroming (stroming)
 - Probleem met drinkwater (drink)
 - Rook (rook)
 - Terrorisme (terror)
 - Uitval gas, water of stroom (uitvalgws)
 - Uitval spraak en datacommunicatie (uitvalcomm)
 - Verkeersongeval

De incidentpagina's moeten gekoppeld worden aan de juiste 'wat te doen bij' content die onderdeel zijn van het CMS van de corporate website.

De categorieën moeten via het CMS (van de corporate website) te beheren zijn. Deze nieuwe categorieën moeten via CICT als koppeling aan een incident gekoppeld kunnen worden.

8. **Selecteer afbeelding** waarin een afbeelding of video te koppelen is aan de berichtgeving. Deze is te koppelen uit een vooraf geupload mediabestand, een youtube- of vimeo-koppeling of op het moment zelf te uploaden. Ondersteunde formaten zijn Jpeg, GIF, PNG en MP4
9. **Selecteer locatie het noodgeval** Hier wordt de locatie van het incident ingevoerd met een pop-up: een locatie moet op een google-mapskaartje te selecteren zijn (middels het plaatsen van een pointer of het invoeren van een locatie, die wordt opgezocht in een database).
10. **Selecteer output** Een invulveld waar te selecteren is welke output te genereren is:
 - a. gepubliceerd. Daarbij wordt nieuws aangevuld via een liveblog over het incident.
 - b. alert.zhzveilig.nl: Hierop worden locatie, een eventuele afbeelding en inhoudsblok gepubliceerd.

- c. Twitter (meerdere kanalen en accounts, bij ons in beheer) Hierop wordt de tekst van het twitterblok, een link naar de informatie op de website en eventuele afbeelding gepubliceerd. De kanalen zijn apart te selecteren, en het moet mogelijk zijn om nieuwe kanalen toe te voegen.
- d. facebook (meerdere kanalen en accounts, bij ons in beheer) Hierop wordt de tekst van het facebookblok, een link naar de informatie op de website en eventuele afbeelding gepubliceerd. De kanalen zijn apart te selecteren, en het moet mogelijk zijn om nieuwe kanalen toe te voegen.
- e. Instagram (meerdere kanalen) Hierop wordt de tekst van het instagrablok, een link naar de informatie op de website en eventuele afbeelding gepubliceerd. Indien er geen afbeelding beschikbaar is wordt een standaard-afbeelding bij het bericht geplaatst. De kanalen zijn apart te selecteren
- f. Output naar RSS en XML, aan te zetten per feed. Hiermee bedienen we de websites van andere gemeenten en de informatie borden. Onze invloed beperkt zich tot het aan en uitzetten van de berichtgeving. Met de keuze voor groot of klein beïnvloeden we waar het getoond wordt (ofwel overal, ofwel bij een deel). De output wordt gevormd door de in het 'Infoborden-blok' ingevoerde content.
 - i. Pop-up scherm op de gemeentelijke websites als er een incident is dat effect heeft op die gemeente. Er zijn een aantal gemeenten die binnen onze regio vallen en verbonden zijn met onze website. Dit gebeurt middels een RSS feed. Als er een incident in de regio plaatsvindt, en dit heeft bijvoorbeeld betrekking op de gemeente Dordrecht, dan verschijnt er een pop-up op de homepage van de website van de gemeente Dordrecht. Wanneer je hierop klikt, kom je op www.zhzveilig.nl terecht, waar meer informatie over het incident te vinden is. Deze koppelingen dienen overgenomen te worden.
 - ii. Externe schermen in publieke ruimten. Momenteel maken we gebruik van schermen in publieke ruimten. Wanneer er een incident in de regio plaatsvindt, dan verschijnen er op alle aangesloten schermen in onze regio een pop-up. Hierop staat dan het incident genoemd mét een verwijzing naar de website www.zhzveilig.nl voor meer informatie. Wij beschikken over een lijst met organisaties en bedrijven van de schermen die in onze regio aangesloten zijn.

11. **Activeer alarm** activeert de output en plaatst de berichten. Indien een bericht niet geplaatst kan worden omdat koppelingen niet werken of een output niet aan de eisen van het socialmedia-kanaal voldoet, wordt een duidelijke foutmelding gegeven.

1.5.2. Mutaties en logging

Het moet mogelijk zijn om de tekst na plaatsing aan te passen.

Logging vindt plaats van alle geplaatste berichten, zodat duidelijk is welk bericht door wie is geplaatst

1.5.3. Output CICT

Vanuit de alert server worden berichten geplaatst op:

- www.zhzveilig.nl;

- account van VRZHZ en Brandweer ZHZ op: Twitter, Facebook, Instagram, Tiktok en alle eerdergenoemde social media kanalen
- XML feed en RSS koppeling wordt gebruikt om de info te plaatsen via een pop-up op gemeentelijke websites en op borden in de openbare ruimte. De juiste info hiervoor staat in bijlage 2. Deze koppeling willen we handmatig kunnen activeren en deactiveren. Ook willen we in de nieuwe situatie gebruik kunnen maken van meerdere type feeds, waarbij er verschil gemaakt kan worden in welke middelen aan welke feed gehangen worden.
 - Groot: alle middelen (websites pop-up en borden openbare ruimte);
 - Middel enkele middelen (website pop-ups);
 - Klein: geen middelen.

Een incident moet via deze weg ook weer afgerond kunnen worden.

1.6. Specifieke wensen

- We willen de optie hebben om gebiedsgericht targetten met de inzet van de socials (wetende dat dat per inzet kosten oplevert). Bereik van betaalde content is groter, kosten zijn relatief laag. Mogelijk moeten we hierbij werken met vooraf ingestelde targetgebieden. Afstemming met financiën is nodig ivm betalingswijzen.
- Mogelijk maken dat geplaatste liveblog updates vanuit applicatie op woordvoerders tablet tekstueel kunnen worden gecorrigeerd na publicatie.

1.7. Fase 2: Doorontwikkeling

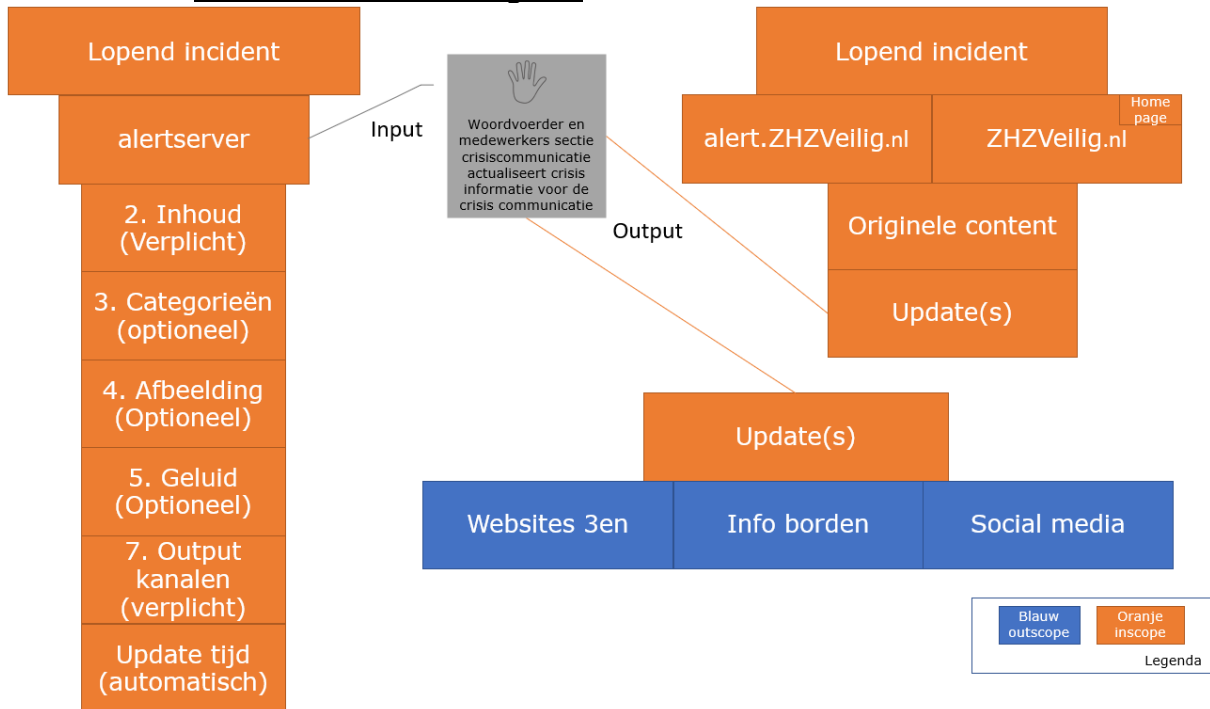
- We willen klaar zijn voor de nieuwe mogelijkheden die voor NL-alert ontwikkeld worden om teksten voor NL-alerts ook vanuit de VR (dus niet meer alleen meldkamer) te kunnen klaarzetten als redacteur.
- De applicatie moet de mogelijkheid hebben om nieuwe sociale media te koppelen aan het systeem. We moeten kunnen meebewegen met de ontwikkelingen op de markt om de doelgroepen te bereiken op de kanalen waar die gebruik van maken. Wenselijk is dat de leverancier ons actief op de hoogte houdt van nieuwe mogelijkheden.

2. Weergave CICT op website ZHZVeilig.nl

2.1. Actief incident / crisis (lopend)

Als een crisis wordt gestart verandert de homepage naar de crisis-layout. De homepage verandert weer naar de normale lay-out als de crisis is afgesloten. In crisis-lay-out worden locatie, een eventuele afbeelding en inhoudsblok en een koppeling naar een van de categorieën voor risicocommunicatie (1.4.1.1- 7) getoond. Zie onderstaand schermvoorbeeld.

2.1.1. Schematische weergave



Wanneer nieuwe updates geplaatst worden moeten lezers tijdens het lezen van de liveblog een melding ontvangen of zij de nieuwe updates willen zien.

2.1.2. Actief incident / crisis op homepage

Alle in de CICT ingevoerde informatie wordt bij een actief incident / crisis op de website getoond.

The screenshot shows the homepage of veiligheidsregiozhz. At the top is a navigation bar with links like 'Incidenten', 'Wat te doen bij?', 'Publicaties', 'VKZHZ', 'Werken bij', and 'Bestuur'. Below this is the title 'ZERE GROTE BRAND BIJ WONING IN HOOGBLOKLAND'. A map shows the location of the incident in Hoogblokland, with a red pin marking the site. To the right of the map is a section titled 'Wat te doen bij' with sub-sections for 'Cyberaanval', 'Checklist: Noodvoorraad', and 'Een incident op het spoor'. Below the map is a section with 'Updates' and a detailed description of the fire. At the bottom is a section for sharing the report via social media.

1. Search icon in the navigation bar.

2. Title of the incident: 'ZERE GROTE BRAND BIJ WONING IN HOOGBLOKLAND'.

3. Map showing the location of the incident in Hoogblokland.

4. Updates section showing the progress of the incident.

5. 'Wat te doen bij' section providing guidance on what to do in case of an incident.

6. Social media sharing options (Facebook, WhatsApp, Twitter, Email).

1. De navigatie verandert niet
2. De titel van het incident, als ingevoerd in de CICT 2. Titel
3. Locatie weergegeven op de kaart (Google Maps) als ingevoerd in de CICT 9. Locatie
4. Update blokken, als ingevoerd in de CICT 2. Bericht
5. Wat te doen bij, als ingevoerd in de CICT 3 Categorieën
6. De standaard functie van de site om het bericht te delen via verschillende social media