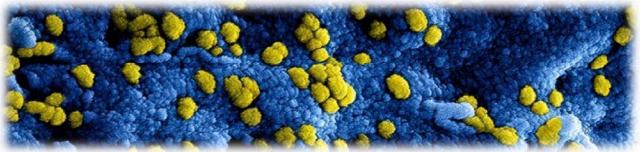
COT | Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement
an Aon company



Online Survey Actieleren Corona (COVID-19) rapportage 1

30 april 2020

VERTROUWELIJK

Inleiding en leeswijzer

De situatie rond COVID-19 is hoog dynamisch. Dit brengt grote uitdagingen met zich mee voor de samenleving als geheel. In reactie op deze uitdagingen zijn er op vele plekken crisisteams actief en moet op tal van beleidsterreinen veel gebeuren. Op nationaal niveau is de crisisorganisatie actief, zowel binnen departementen als interdepartementaal. De NCTV en de landelijke crisispartners willen te midden van deze dynamiek het lerend vermogen versterken en al tijdens de crisis leren: het zogenoemde 'actieleren'. Leerpunten kunnen direct worden ingebracht in de crisisorganisatie. Ook wordt op deze wijze geborgd dat tussentijdse leerpunten 'bewaard' blijven.

Deze rapportage is onderdeel van deze brede reflectie 'Actieleren' Corona (COVID-19). Het verzoek aan het COT was om op meerdere peilmomenten 'flitsreflecties' uit te voeren door middel van gesprekken. Deze peilmomenten worden op gezette momenten getoetst met een online survey onder een grotere groep betrokkenen uit de crisisorganisatie.

Op maandag 20 april hebben 92 respondenten het verzoek gekregen de online survey in te vullen. In totaal hebben maar liefst 60 respondenten de survey ingevuld. De respondenten zijn aangeleverd door de begeleidingscommissie 'Actieleren'. Beantwoording van deze online survey is anoniem, wel is gevraagd naar het team waarin de bevraagde plaatsneemt. Dit zodat we de uitkomsten ook beter kunnen duiden. De survey bestond uit 30 vragen gesloten en twee open vragen (zie bijlage 1). Enkele vragen zijn toegevoegd ter verdieping op de uitkomsten van de eerste flitsreflectie.

In deze rapportage staan de meest opvallende uitkomsten van de survey en wordt ingegaan op de leerpunten voor de korte termijn. We hebben gekeken naar de volgende thema's: 1) Crisisorganisatie; 2. Coördinatie en samenwerking; 3) Maatschappelijk economische impact; 4) Situationeel beeld en informatiemanagement; 5) Communicatie; 6) Scenario denken; 7) Wijze van organiseren en middelen; 8) Welzijn; 9) Behouden. De aanvullende reacties zijn verwerkt bij de betreffende thema's. De open vraag

Er wordt met deze survey geen waardeoordeel gegeven over het optreden van de crisisorganisatie.

Deelnemers survey

Team	Aantal
IAO	16
ICCb	3
NKC	8
NCC	2
DCC	6
LOTC/LOCC-N	9
Liaisons	6
IOT	1
Overig	9
Totaal	**60**

Ministerie	Aantal
AZ	4
BZ	1
Def	3
EZK	1
Fin	2
I&W	3
J&V	27
LNV	1
OCW	4
SZW	3
VWS	6
Overig	6

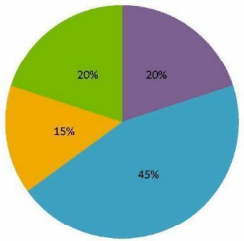
De resultaten van de survey zijn anoniem. Wel is ervoor gekozen om in kaart te brengen aan welk team een respondent deelneemt en voor welk ministerie of partner de respondent werkzaam is.

Meest opvallende uitkomsten

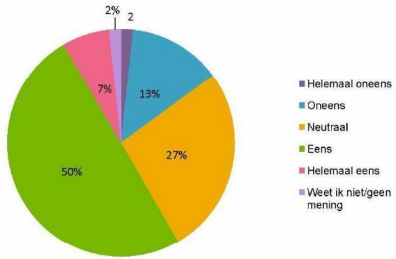
- Een ruime meerderheid van 57% is van mening dat de **crisisorganisatie naar behoren functioneert.** Kijkend naar de langere termijn dan verschuift dit en geeft 65% aan dat de (huidige) crisisorganisatie daar ongeschikt voor is.
- Er is volgens het merendeel van de respondenten (73%) **helderheid over de structuur** van de crisisorganisatie. Ook is deze helder gecommuniceerd.
- De **rollen en mandaten** van het crisisteam lijken minder scherp: een meerderheid van 37% geeft aan hier neutraal over te denken en het niet eens en niet oneens te zijn. 27% is het hiermee oneens.
- Ruim 50% van de respondenten geeft aan dat de **afstemmingslijnen** tussen de verschillende teams **onvoldoende** duidelijk zijn.
- Binnen de vergaderingen geeft het overgrote deel van de respondenten aan dat er een **goede structuur** is. Maar liefst 72% geeft aan dat er **ruimte is voor tegenspraak**.
- 75% van de ondervraagden geeft aan dat er volgens hen aandacht is voor de **politieke effecten** van deze crisis.
- Opvallend is dat het een ruime meerderheid 63% van mening is dat er oog is voor de **maatschappelijk economische effecten** maar dat voor 43% onduidelijk is wie er verantwoordelijk is om tot een bredere aanpak te komen.
- Er is ruime **overeenstemming en tevredenheid** over de wijze waarop beeldvorming tot stand komt en de manier waarop een communicatie strategie en in en externe communicatie tot stand komt.
- Kijkend naar het welzijn van de professionals in de crisisorganisatie dan is het merendeel van mening dat er voldoende oog voor is en tijdig wordt afgelost.

1. Crisisorganisatie

De crisisorganisatie voldoet ook als we ervanuit gaan dat de crisis langer duurt



De crisisorganisatie is doeltreffend en voldoet tot nu toe naar tevredenheid



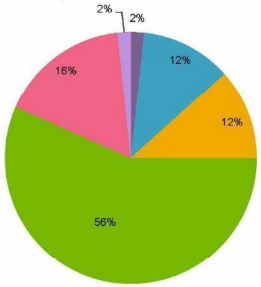
"Er had eerder (of in ieder geval zo snel als mogelijk), naast de crisisorganisatie, (feitelijk al ten tijde van de initiële opschaling) begonnen moeten worden met het bouwen aan een robuuste projectorganisatie."

"Bouwen van een projectorganisatie naast een crisisorganisatie vergt keuzes rondom capaciteit met kennis en mandaat, verstand van de inhoud en actualiteit organiseert."

"Heldere criteria, uitgangspunten en randvoorwaarden ten aanzien van het 'afschalen' had bij de opschaling in gang moeten worden gezet."

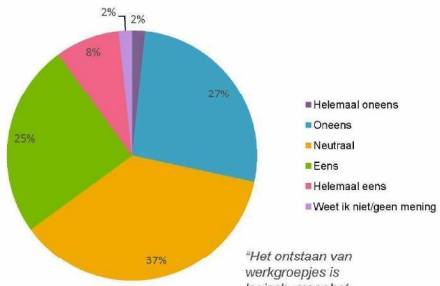
2. Coördinatie en samenwerking (1/2)

De structuur van de nationale crisisorganisatie is duidelijk uiteengezet



"Crisisstructuur en toepassing daarvan hielp om relatief snel structuur aan te brengen en te voorzien in samenhang tussen de verschillende departementen en betrokken bestuurslagen."

De rollen en mandaten zijn helder

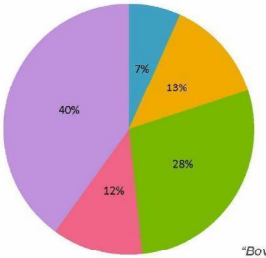


"Onder de crisisstructuur hangen de 5 thema's die bij elkaar komen in het IAO/ICCB. Het is erg ondoorzichtig wat er precies in de thema's gebeurt en hoe je daar als organisatie input op kunt leveren."

"Het ontstaan van werkgroepjes is logisch, maar het is niet even helder hoe die zich verhouden tot de rest van de crisisstructuur."

2. Coördinatie en samenwerking (2/2)

De vertegenwoordiging vanuit het veld is aangesloten op departementale crisisteams

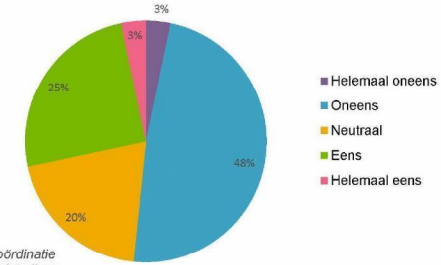


"Liaisonstructuur bij het NCC werkt prettig nu alle departementen, Defensie, KMar, LOCC en politie betrokken zijn."

"Aansluiting van de VR'en in departementale overleggen heeft zeer goed uitgepakt."

"Bovenregionale coördinatie op de brede zorg (niet alleen acuut en IC) verdient echt de aandacht. We hebben nu een infectieziekte A waarbij VWS de coördinatie rol heeft - maar wat als we in een ander scenario terecht komen?"

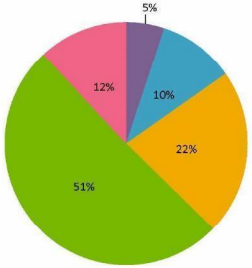
De afstemming en lijnen tussen de verschillende (crisis)teams zijn helder



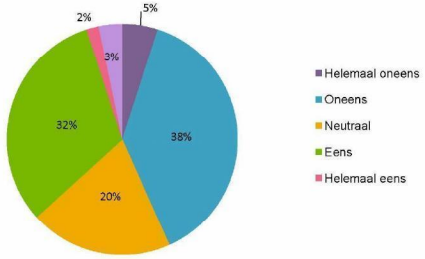
"Besluiten lopen van IAO, naar ICCB en MCCB. Regelmatig zijn deze niet te volgen: wat het IAO in gaat en de MCCB uitkomt. De besluitvormende stukken wijzigen en worden niet gedeeld."

3. Maatschappelijk en economische impact

De crisisorganisatie heeft oog voor de impact die de crisis heeft op sociaal maatschappelijk en economisch vlak



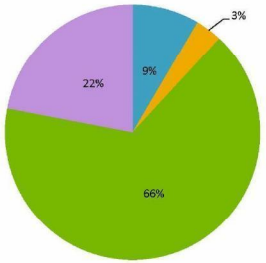
Het is duidelijk wie verantwoordelijk is om te komen tot een bredere aanpak t.a.v. de impact op maatschappelijk en economisch vlak



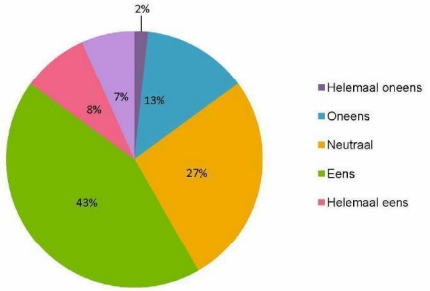
"Er is te weinig aandacht voor de lange termijn effecten met name sociaal en economisch. Er moet meer met lange termijn scenario's gedaan worden."

4. Situationeel beeld en informatiemanagement

De ontvangen informatie draagt bij aan de beeldvorming van de situatie



De systemen die worden ingezet om informatie te delen functioneren naar behoren

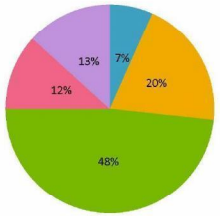


"Overload aan dashboards en informatiebulletins (Covid daily, bloos, etc.), die daardoor hun meerwaarde voor de crisisorganisatie missen."

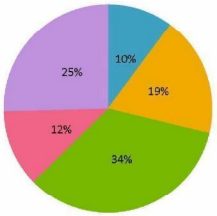
"Landelijk Operationele coördinatie is van groot belang om structureel te beleggen. Invlechten van LOCC in LOT-C is van belang om naar te toekomst te kunnen gaan en blijven kijken."

5. Communicatie

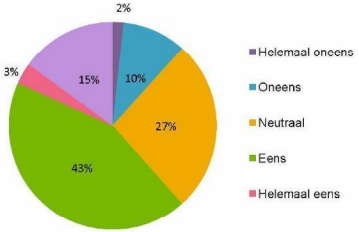
Het lukt om tot een eenduidige, gezamenlijke (interdepartementale en interbestuurlijke) communicatiestrategie te komen



Er is contact met de verschillende stakeholders



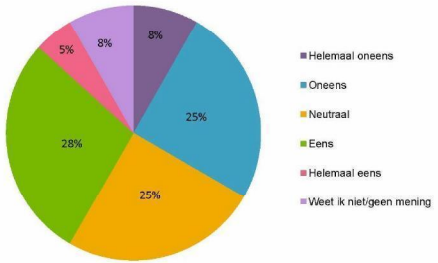
De interne communicatie sluit aan bij externe communicatie



"Komende periode komen andere thema's op de agenda, waardoor meerdere actoren in het spel komen. Besluitvorming en communicatie worden een uitdaging, en het is de vraag in hoeverre huidige structuur werkbaar blijft."

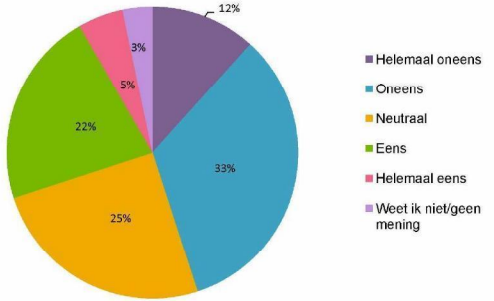
6. Scenario denken

De verschillende scenario's zijn uitgedacht en er zijn expliciete keuzes gemaakt in de mate/wijze van voorbereiding



7. Wijze van organiseren en middelen

De crisisorganisatie was goed voorbereid op deze crisis

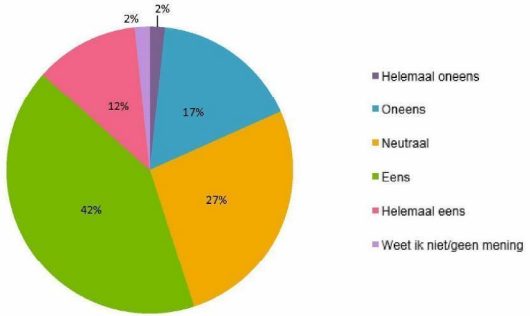


"Er is in de aanpak van Covid-19 onvoldoende vertrouwd en gebouwd op (het netwerk van) bestaande organisaties in de crisisbeheersing. Er zijn nieuwe mensen aangetrokken en onderdelen gevormd. Die moesten zichzelf eerst uitvinden en elkaar leren vinden voordat er inhoudelijk werk geleverd kon worden. Dat heeft veel kostbare tijd gekost."

"Er is een groot verschil tussen de start van de crisis en de huidige situatie. De crisisorganisatie was minder goed voorbereid op dit type (alomvattende) crisis en liep daarom in het begin stroef. De systematiek van nu werkt goed en zou ik willen behouden, niet perse in crisisvorm."

8. Welzijn (1/2)

Er is oog voor welzijn van alle functionarissen in de organisatie

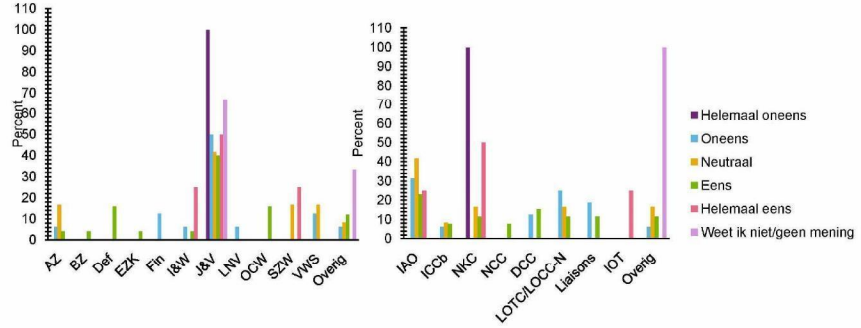


"Qua welzijn organisatie/aflossen mensen: ik denk dat het aan de (politieke) top is daarin goed voorbeeld te geven, anders werkt het m.i. voor rest organisatie ook niet."

"Veel plaatsen waar je tegelijk verwacht wordt: IT, Liasons bij NCC, IAO, NKC, LOCC-N, LOT-C. Vraag mij af hoe andere departementen dit trekken qua inzet."

8. Welzijn (2/2)

Er wordt tijdig afgelost



Vanwege de aard van deze vraag is ervoor gekozen deze anders weer te geven en te kijken per ministerie en team. Let op: NKC is 1 persoon.
Dit zijn de totale percentages: 7% helemaal eens; 42% eens; 20% neutraal; 25% oneens; 2% helemaal oneens; 5% geen mening.

9. Behouden (1/2)

Alle respondenten is de open vraag gesteld welke punten zij graag behouden zien uit de huidige crisisorganisatie.

Beeldvorming en informatievoorziening:

- Interdisciplinaire informatievoorziening en beeldvorming;
- LOT-C als informatieknooppunt tussen Rijk en Veiligheidsregio's en voor afstemming/ondersteuning bovenregionale vraagstukken;

Crisisstructuur:

- Een organisatie die de centrale coördinatie verzorgd (nu de NCTV);
- Gestructureerde aansluiting bestuurlijk en operationeel van de Veiligheidsregio's in de nationale crisisstructuur en de aanwezigheid van alle departementen in de ICCB;
- Crisisstructuur en toepassing daarvan hielp om relatief snel structuur aan te brengen en te voorzien in samenhang tussen de verschillende departementen en betrokken bestuurslagen;
- De wijze waarop piketteam wisselt binnen de crisisorganisatie. Er wordt dakpansgewijs gewisseld waardoor een deel van de kennis steeds behouden wordt en door gegeven kan worden. Een piketregeling waar wellicht breder naar gekeken dient te worden.
- Liaisonstructuur bij het NCC. De wijze waarop Defensie, KMar, LOCC en politie betrokken zijn;
- Het wederzijds begrip voor rijksbeleid en de wijze waarop hier uitvoering gegeven wordt in de regio's;

9. Behouden (2/2)

Samenwerking:

- De hoogfrequente interdepartementale gedachtewisseling, inclusief KMar, NP en Veiligheidsregio's;

Opschaling:

- Een brede ring medewerkers verspreid over de organisatie die kunnen worden ingezet bij opschaling;
- LOCC-N en LOT-C bestendigen bij dergelijke grootschalige crises;

Besluitvorming:

- Gelaagde besluitvorming met IAO op niveau van directeuren;

COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement

Admiraliteitskade 62
3063 ED Rotterdam

t +31 (0)10 448 83 00
f +31 (0)70 448 83 01

e (10x)e@cot.nl
i www.cot.nl



Bijlage



Survey vragen (1/2)

Schaal: Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens. Weet niet/geen mening

Coördinatie en samenwerking

- De structuur van de nationale crisisorganisatie is duidelijk uiteengezet.
- Over de inrichting van de nationale crisisstructuur is helder gecommuniceerd via de reguliere lijn.
- De rollen en mandaten zijn helder
- De afstemming en lijnen tussen de verschillende (crisis)teams zijn helder
- Benodigde (sleutel)besluiten worden tijdig gesignaleerd en geagendeerd
- Er is in de vergaderingen die u bijwoont ruimte voor tegenspraak
- Er wordt vergaderd volgens een duidelijke structuur
- De crisisorganisatie houdt oog voor de impact die crisis heeft op sociaal maatschappelijk en economisch vlak
- Het is duidelijk wie verantwoordelijk is om te komen tot een bredere aanpak t.a.v. de impact op maatschappelijk en economisch vlak
- Er is voldoende aandacht voor de politieke impact
- De nationale crisisorganisatie is aangesloten op decentrale crisisteams in veiligheidsregio's
- De vertegenwoordiging vanuit het veld (o.a. in de zorg, MKB, onderwijs, etc.) is aangesloten op departementale crisisteams

Informatiemanagement en beeldvorming

- De ontvangen informatie draagt bij aan de beeldvorming van de situatie
- De systemen die worden ingezet om informatie te delen functioneren naar behoren
- Het lukt om tot een gedeeld beeld van de situatie te komen (uitdagingen, opgaven)

COT

Survey vragen (2/2)

Communicatie

- Het lukt om tot een eenduidige, gezamenlijke (interdepartementale en interbestuurlijke) communicatiestrategie te komen
- Er wordt op vaste momenten gecommuniceerd
- De interne communicatielijnen zijn bekend en werken naar behoren
- Er is voldoende contact met de verschillende stakeholders
- De interne communicatie sluit voldoende aan bij de externe communicatie
- De effectiviteit van de communicatie wordt voldoende getoetst
- De communicatie is doeltreffend

Welzijn

- Er is oog voor het welzijn van alle functionarissen in de organisatie
- De genomen overheidsmaatregelen worden goed nageleefd (thuiswerken, 1,5 meter afstand)
- Er wordt tijdig afgelost

Crisisorganisatie

- De crisisorganisatie was goed voorbereid op deze crisis
- De crisisorganisatie is doeltreffend
- De crisisorganisatie voldoet tot nu toe naar tevredenheid
- Er vanuit gaande dat de crisis nog langere tijd kan gaan duren, voldoet de crisisorganisatie ook voor de langere termijn
- De verschillende scenario's zijn uitgedacht en er zijn expliciete keuzes gemaakt in de mate/wijze van voorbereiding

Open vragen survey

- Zijn er punten uit de huidige crisisorganisatie die u graag voor de toekomst wilt behouden?
- Wilt u verder nog iets kwijt over (één van) bovenstaande thema's?