

LESSONS LEARNED COVID-19

van 1 maart tot 1 juli 2020

Veiligheidsregio Kennemerland

22 oktober 2020

Crisisplan BV
Frambozenweg 123
2321 KA Leiden

Inleiding:

De Veiligheidsregio Kennemerland (VRK) heeft recentelijk de eigen respons op COVID-19 in de periode van 1 maart tot 1 juli 2020 laten evalueren. De evaluatie was bedoeld om:

1. Lessen te formuleren voor toekomstige crises en/of een potentiële tweede coronagolf;
2. De lessen - middels twee feedbackbijeenkomsten voor betrokken medewerkers en vertegenwoordigers namens de ketenpartners binnen de VRK - te delen en aanvullende leerervaringen op te halen;
3. Conclusies te kunnen delen met zowel andere Veiligheidsregio's als met het Rijk, om zo samen te leren van de afgelopen periode.

De lessen zijn gebaseerd op bestudeerde documenten zoals tussentijdse gehouden evaluaties, verslagen, plannen en interviews met achttien directbetrokkenen. De respondenten waren allemaal lid van het ROT of RBT van de VRK of anderszins nauw betrokken (in een ondersteunende rol) bij de crisisrespons van de VRK.

Onderstaand treft u de belangrijkste lessen aan van de Veiligheidsregio Kennemerland. Eerst wordt beschreven wat goed verliep en wat derhalve behouden moet blijven. Vervolgens beschrijven we de lessons learned.

Wat verliep goed en/of zou behouden moeten blijven binnen de Veiligheidsregio Kennemerland?

Gedegen voorbereiding op de uitbraak van infectieziekten

De Veiligheidsregio Kennemerland is zich zeer bewust van de risico's die verbonden zijn aan uitbraken van infectieziekten mede vanwege de port of entry functie van de regio (Schiphol en de haven van IJmuiden). Mede daardoor hebben de GGD en de crisisorganisatie de afgelopen jaren veel tijd, middelen en inzet besteed aan de voorbereidingen op een uitbraak van infectieziekten. De GGD beschikt over plannen en procedures die met ketenpartners zijn ontwikkeld en getest. De afgelopen jaren zijn veel functionarissen opgeleid, getraind en is veel monodisciplinair, multidisciplinair en in ketenverband geoefend op uitbraken van infectieziekten. Zowel de GGD als de crisisorganisatie waren goed voorbereid op deze crisis.

Samenwerking van de acute en niet-acute zorg in de koude en warme fase

De intensieve samenwerking in de koude fase tussen GGD, GHOR en ROAZ Noord-Holland/Flevoland - waarbij zowel de ketenpartners op het terrein van de acute- als niet-acute zorg zijn betrokken en intensief samenwerken - en de gezamenlijke huisvesting binnen de VRK hebben z'n vruchten afgeworpen tijdens de warme fase. De eerder opgedane kennis en ervaring met SARS, de Mexicaanse Griep en individuele gevallen van Ebola en MERS, het gezamenlijk zorgportaal, een zorgcontinuïteitsmodel, een regionaal crisisteam zorg (RCZ) en een escalatiemodel bij winter- en zomerkrabte hebben bijgedragen aan een gedegen preparatie met betrekking tot de bestrijding van infectieziekten. De kennis en expertise van de koude organisatie (ROAZ) was aanvullend binnen de warme organisatie (GHOR).

VRK-medewerkers en -organisaties beschikken over een adaptief vermogen om de atypische crisis te managen

Alle diensten en medewerkers namens de Veiligheidsregio Kennemerland hebben tijdens deze ongekende, langdurende en ingrijpende COVID-crisis laten zien dat zij over een groot adaptief vermogen beschikken om steeds weer met verrassingen, onverwachte gebeurtenissen en verzoeken van het nationaal niveau om te gaan. Dit adaptief vermogen is mede te danken aan de twee bovengenoemde punten.

De bestuurlijke informatievoorziening werkte intern en richting het nationaal niveau goed

De (bestuurlijke) informatievoorziening binnen de crisisorganisatie heeft bijgedragen aan een goede afwikkeling van de crisis binnen de VRK. Veel inspanning en tijd zijn besteed aan het aanleveren van de gevraagde informatie op nationaal niveau. De uitgebreide bestuurlijke briefings, de strikte agendering van onderwerpen, het rijke ROT-dashboard en de Regionale Operationele Coronamonitor, de regionaal ontwikkelde scenario's en sleutelbesluiten en de uitgebreide bestuurlijke briefings droegen bij aan de bestuurlijke informatievoorziening.

De bestuurlijke taakverdeling was helder en zorgvuldig

De bestuurlijke taakverdeling tussen de voorzitter van de Veiligheidsregio, burgemeesters en de hoofdofficier van justitie was helder en heeft naar ieders tevredenheid vorm en inhoud gekregen. In het kader van de taakverdeling werd constant zorgvuldig afgewogen of er sprake was van openbare orde problematiek (lokale driehoek) of een relatie met de noodverordening (in het kader van de Wet publieke gezondheid of Wet veiligheidsregio's). De geformuleerde uitgangspunten in het BT droegen bij aan het verkrijgen en uitbouwen van bestuurlijke samenwerking en afstemming. De tussentijdse en periodieke evaluaties en reflecties door externe crisisexperts hebben hun nut bewezen.

De crisiscommunicatie en het functioneren van het CCT waren adequaat

De crisiscommunicatie en de wijze waarop het Corona Communicatie Team (CCT) – na de initiële opstartproblemen – heeft gefunctioneerd, waren adequaat. De huidige werkwijze en coördinatie van de communicatie op lokaal, regionaal en landelijk niveau werkten goed en dienen behouden te blijven. De uitgebreide Appgroep met 250 landelijke communicatiemedewerkers faciliteerde een snelle afstemming.

Wat zijn de lessen?

Onderstaand beschrijven de belangrijkste lessen die we hebben gecategoriseerd aan de hand van de vijf thema's. Dit zijn de organisatiestructuur; de in- en externe informatievoorziening; de scenario-ontwikkeling; crisiscommunicatie en maatschappelijke onrust en weerbaarheid; en wensen ten behoeve van MOTO 2021.

1. Organisatiestructuur

Beschrijven en periodiek herijken van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden Het in kaart brengen van de specifieke taken en verantwoordelijkheden van ketenpartners - mede in het licht van de voorgestelde noodwet - (wie doet precies wat en op basis van welke wetten of regels) en het beschrijven van uitgangspunten voor het eigen optreden en functioneren wordt aanbevolen. De taken en verantwoordelijkheden dienen periodiek herijkt en toegelicht te worden.

Aflossing en overdracht Tijdige overdracht en aflossing zijn van belang voor het welzijn en de effectiviteit van functionarissen in de GGD en crisisorganisatie.

Bredere toepassing van de huidige crisisorganisatie De huidige crisisorganisatie binnen de VRK is mogelijk goed bruikbaar voor andere grensoverschrijdende crisistypen en kan mogelijk in afgeschaalde vorm ook voor kleine en meer reguliere crises worden gebruikt.¹

Implementatie van het intergemeentelijk crisisteam De implementatie van het intergemeentelijk crisisteam verdient extra aandacht en prioriteit in relatie tot het economisch en maatschappelijk herstel dat de komende maanden belangrijk wordt.

2. Informatievoorziening intern en extern (multi-partners en het Rijk)

Klinische les Bij aanvang van een uitbraak van een infectieziekte is een klinische les of update voor bestuurders behulpzaam (Met welk virus hebben we te maken? Hoe gevaarlijk is dat voor de volksgezondheid? Wat zijn de symptomen? Hoe heeft de overdracht plaats? Hoe kunnen we onszelf beschermen?)

Het verder stroomlijnen van de informatiestructuur. Het wordt van belang geacht dat zo snel mogelijk de wederzijdse en relevante informatiebehoeften van bestuurlijk en operationeel verantwoordelijken worden geïnventariseerd.² Het aanleveren en borgen van informatie op regionaal niveau dient bij voorkeur op een centrale plaats te geschieden in het kader van beleidsafstemming. Ook dient geïnventariseerd te worden welke externe informatie van ketenpartners (bijv. op het nationaal niveau maar ook in de richting van het lokaal niveau bijvoorbeeld ten behoeve van het informeren van een piket-burgemeester) behoefte is. Daarbij moet rekening gehouden worden met tijd en capaciteit.

¹ Grensoverschrijdende crises strekken zich uit over meerdere landen en/of over meerdere beleidssectoren en die zich tegelijkertijd afspelen in verschillende domeinen. Daarmee zijn grensoverschrijdende crises interregionaal, internationaal en intersectoraal.

² Hierbij kan het gaan om de informatiebehoeften van bijvoorbeeld de voorzitter van de Veiligheidsregio, de DPG, de OL, de IM-er, de AOV-er of de leden van de Driehoek. Elk van deze functionarissen heeft verschillende informatiebehoeften.

3. Scenario-ontwikkeling (strategiebepaling op regionaal niveau)

Regionale scenario-ontwikkeling Het tijdig ontwikkelen van eigen scenario's binnen de regio of op gemeentelijk niveau - bijvoorbeeld ten aanzien van geprioriteerde thema's als de tweede/derde golf of ten aanzien van de implementatie van de noodwet - is van belang om proactief voor de crisis uit te blijven lopen. Eerder uitgewerkte scenario's bevorderden de operationele uitwerking en de bestuurlijke besluitvorming.

4. Crisiscommunicatie, maatschappelijke weerbaarheid en onrust

Borgen van eerder geconstateerde aandachtspunten Aandacht behoeft het borgen van communicatieproducten die zijn ontwikkeld tijdens deze crisis, het opnemen en verwerken van (nieuwe) netwerkpartners, het borgen van voldoende personele capaciteit en overige zaken die uit de interne evaluatie van het CCT komen. De VRK, gemeenten en andere partners dienen het eerder gehanteerde BT-uitgangspunt 'één overheid, één boodschap' te blijven omarmen. Daarbij is het ook van belang om (nogmaals) vast te leggen of uit te leggen wie op welk niveau communiceert over bepaalde maatregelen.

Aandacht voor maatschappelijke weerbaarheid en onrust Aandacht voor maatschappelijke weerbaarheid en onrust dienen hoge prioriteit te krijgen. De eerste verschijningsvormen van maatschappelijke onrust kunnen bijvoorbeeld door een intergemeentelijk team met behulp van economische, maatschappelijke en sociale ondersteuning worden beperkt of verholpen. Dat draagt tegelijk bij aan het versterken van de maatschappelijke weerbaarheid.

5. Wensen en behoeften ten behoeve van het MOTO-programma 2021

Inventarisatie van MOTO-programma 2021 Aan de zijde van sleutelfunctionarissen binnen de GGD, OT en BT dient verkend te worden wat hun wensen en behoeften zijn op het terrein van OTO-activiteiten om hen snel op een onderling gelijkwaardig kennis- en ervaringsniveau te brengen. Dat kan o.a. door het delen van de COVID-19 lessen, door online kennismodulen, training, coaching en/of begeleiding van experts of materiedeskundigen.