



Evaluatie en advies omgevingsanalyse RIVM

Auteurs: (10)/(2e)

Datum: 29 mei 2020

1. Aanleiding

Tijdens de coronacrisis heeft Rijkswaterstaat het RIVM ondersteund bij het opstellen van omgevingsanalyse en het opzetten van een monitoringfunctie bij het RIVM. De aanleiding voor deze 'burenhulp' was een constante stroom van berichtgeving, zowel in nieuwsmidia en sociale media op het gebied van corona en waarin RIVM werd genoemd of een rol speelde. Omgevingsanalyse biedt kan snel inzicht bieden in beeldvorming bij een crisissituatie. Waar een crisis meestal een relatief kortdurend karakter heeft, is de huidige coronacrisis uniek, mede door het langdurige karakter.

Team Monitoring van Rijkswaterstaat heeft, nadat de intelligente lockdown van start ging, op dagelijkse basis een omgevingsanalyse gemaakt. Ook is er een praktijkgerichte sessie geweest, met als doel het kunnen maken van omgevingsanalyses. In de weken die daarop volgden heeft het team Monitoring op dagelijkse basis - soms tweemaal daags - omgevingsanalyses opgeleverd en belangrijke signalen gedeeld. Dit is na een aantal weken overgenomen door medewerkers van het RIVM. In dit document beschrijven we een evaluatie, bevindingen en advies voor het opzetten van structurele online monitoring bij het RIVM.

2. Doel en focus

Vanaf het begin van de coronacrisis werd het RIVM een van de meest zichtbare (en invloedrijkste) overheidsinstanties van dit moment. Doordat topman (10)/(2e) bovendien het kabinet en Mark Rutte adviseert, kwam het RIVM nog meer onder een vergrootglas te liggen en nadrukkelijk onder de aandacht van de (parlementaire) pers en het grote publiek. Belangrijke stakeholders uit het vakgebied en de gezondheidszorg praten met en over het RIVM en de coronacrisis, maar vanwege de impact van de crisis dienden ook minder direct voor de hand liggende stakeholders zich aan. Om inzicht te krijgen in de communicatiebehoefte die het RIVM in de coronacrisis dient te vervullen, zijn een aantal doelen geformuleerd:

- **Informatievoorziening:**
 - De communicatie- en informatiebehoefte (vragen, geruchten en roep om feitelijke informatie) die leeft bij media, publiek en stakeholders is in bullets op te sommen.
- **Betekenisgeving:**
 - Duidelijkheid over welke sentimenten, emoties en standpunten spelen rondom corona, de genomen maatregelen en richting (handelen van) het RIVM spelen.
- **Schadebeperking:**
 - Er is duidelijk welk (gewenst en ongewenst) gedrag zich onder media, stakeholders en publiek afspeelt.
- **Effectmeting:**
 - De omgevingsanalyses maken duidelijk of de communicatieadviezen en -aanpakken van het RIVM de communicatiebehoefte van media, stakeholders en publiek vervult.

3. Bevindingen en advies

Operationeel (korte termijn)

De opgedane kennis over uitgebreide omgevingsanalyses dient te worden ingezet om analyses te maken bij (verwachte) grote events als persconferenties of briefings in de Tweede Kamer door (10)/(2e). Deze analyses geven, zoals bewezen tijdens de corona-inzet, inzicht in de



sentimenten die er leven, dominante thema's in het maatschappelijk debat aanwijzen en mogelijk voorbereiden op hieruit volgende (pers)vragen.

Advies over bezetting

Om het bestaande team te ontlasten en de organisatie te voorzien van (dagelijkse) omgevingsanalyses dient er minimaal 1 FTE aangenomen of vrijgemaakt te worden. Het maken van omgevingsanalyses vereist volledige focus en objectiviteit. Om dit te behouden, is het advies om die 1 FTE uit minimaal twee personen te laten bestaan en deze te laten rouleren (bijvoorbeeld om de dag). Deze personen dienen kennis over en ervaring met online monitoring te hebben. Ook dienen zij op de hoogte te zijn van het medialandschap en omgevingssensitief te zijn. Kennis van pr, communicatie en reputatiemanagement is onmisbaar. Een praktische instelling, een scherpe pen, goed kunnen omgaan met deadlines en een sterk analytisch vermogen zijn absolute vereisten. Deze persoon valt hiërarchisch onder 'Communicatie & Documentaire Informatievoorziening'.

Vorm en middelen

Het langdurige karakter van de crisis, met dagelijks soms wel duizenden berichten, maakt het een uitdaging om bij het opstarten van monitoring bij het RIVM op dagelijkse basis uitgebreide omgevingsanalyses op te leveren. Het is daarom logisch en begrijpelijk om bij het opstarten kleiner te beginnen. Wel dienen de online-monitoring-taken en het maken van omgevingsanalyses bekeken te worden op zowel de korte als de lange termijn en zowel op *operationeel* als op *bestuurlijk strategisch niveau* gedragen te worden. Zolang er geen capaciteit is om dagelijkse analyses op te leveren, is het eerste advies om dagelijks een korte omgevingsanalyse te maken. Vanuit Rijkswaterstaat is als voorbeeld het Jetzt!-format met het RIVM gedeeld. Zo'n dagelijks kort beeld biedt meerdere voordelen en mogelijkheden, zolang er nog geen dedicated omgevingsanalist is geworden:

- Op de korte termijn biedt het focus en snel inzicht voor de (crisis)organisatie: hoe spreekt de buitenwereld vandaag over corona/RIVM?
- Op de (middel)lange termijn zijn trends zichtbaar en kan er worden gereflecteerd op eigen communicatie-uitingen of gedragingen of op de eigen positie binnen dit thema.
- Een dagelijks corona-update in de vorm van de Jetzt! zou een opstap kunnen zijn naar een algemeen dagelijkse omgevingsanalyse over de organisatie met ook input over andere beleidsterreinen zoals bijv het Rijksvaccinatieprogramma, stikstofvraagstuk, etc.
- Het Jetzt!-format is korter, overzichtelijker en daarmee leesbaarder dan een uitgebreide omgevingsanalyse en daarmee ook geschikter om breder te delen in de organisatie.

Strategisch (lange termijn)

Zolang de corona-crisis druk blijft leggen op het RIVM en de (communicatie)werkzaamheden is de operationele oplossing bruikbaar. Wanneer deze druk afneemt, dient online monitoring geborgd te worden in de organisatie, om deze continu te voorzien van een actuele omgevingsanalyse en bijbehorende sentimenten.

Borgen in communicatieketen

Binnen het werkveld van het RIVM zijn er naast corona veel onderwerpen en issues waar op ingespeeld dient te worden. Om continu de communicatiebehoefte in beeld te hebben, dient online monitoring een vast onderdeel in de communicatiewerkwijze en -keten te worden.

Uitbreiding (onderwerpen, capaciteit en middelen)

Zoals beschreven bij de operationele invulling onder 'vorm en middelen' is klein beginnen, zeker met de huidige capaciteit, het startpunt van online monitoring. Wanneer de druk vanwege de



coronacrisis afneemt, is het langzaam uitbreiden van de portefeuilles binnen online monitoring raadzaam.

Best practises

Door het delen van best practises en evaluaties rondom online monitoring, vooral op bestuurlijk niveau, wordt draagvlak gecreëerd voor online monitoring

4. Open eindjes / vragen

Zaken die vanuit team Online Monitoring van Rijkswaterstaat nog niet helemaal duidelijk zijn - en die van waarde kunnen zijn om binnen het RIVM te bespreken - zijn hieronder opgesomd.

Operationeel	Strategisch
- Welke kennis ontbreekt? - Welke vragen zijn er? - Onduidelijkheden? - Gebruiken andere teams binnen RIVM de omgevingsanalyses?	- Is er scherper gecommuniceerd? Sloten we beter aan op de buitenwereld? - Heeft het toegevoegde waarde gehad voor het communicatieteam?