

Samenvatting

Hoewel de toekomst moeilijk te voorspellen is, is het mogelijk en noodzakelijk om van het verleden te leren. Recente rampen en crises laten zien dat crisisprofessionals hun vaardigheden, procedures en systemen voortdurend moeten reviewen, onderhouden, aanpassen en (door)ontwikkelen. Hierdoor zijn ze beter geprepareerd, paraat en in staat om effectief en efficiënt te reageren op toekomstige gebeurtenissen.

Evaluatie is een instrument dat dit cyclische proces ondersteunt. Het kan bijdragen aan het geven van antwoorden op vragen van belanghebbenden en crisisprofessionals, en hun organisaties helpen om hun preparatie en respons inzichtelijk te maken, te beoordelen, te ontwikkelen of zelfs te verbeteren. Ervaringen die opgedaan zijn in zowel gesimuleerde gebeurtenissen (oefeningen) als tijdens daadwerkelijke gebeurtenissen (rampen of crises) kunnen worden gebruikt om toekomstige activiteiten te verbeteren. Belangrijke randvoorwaarden hiervoor zijn dat het evaluatieproduct en -proces door de eindgebruiker als nuttig en/of bruikbaar worden ervaren. Helaas lijkt het erop dat dit niet altijd het geval is. Evaluaties en hun producten worden zelden volledig gebruikt of, in extreme gevallen, slechts gezien als een symbolische exercitie zonder impact. Om hier verandering in te brengen is het van cruciaal belang om te identificeren wat eindgebruikers als belangrijk of nuttig beschouwen. Daarom is de vraag die aan dit onderzoek ten grondslag ligt hoe evaluaties (of hun perceptie) kunnen worden verbeterd. Het antwoord helpt crisisprofessionals om hun preparatie, paraatheid en respons te verbeteren door (beter) gebruik te maken van evaluaties en de inzichten die hieruit voortkomen.

Dit onderzoek is gebaseerd op voortschrijdend inzicht: bevindingen uit eerdere (deel-) onderzoeken zijn gebruikt om nieuwe onderzoeksvragen te formuleren en aan te passen. Hierbij is, vanwege consistentie en vergelijkbaarheid, het Nederlandse systeem van crisismanagement als case-study gebruikt. Het eerste deel van dit onderzoek richt zich op het in kaart brengen van de huidige staat van evalueren van crisisoefeningen, zowel in theorie als in de praktijk. Het tweede deel geeft inzicht in manieren om het nut en de bruikbaarheid van evaluaties te vergroten. De uiteindelijke onderzoeksstrategie combineert zorgvuldig geselecteerde kwantitatieve (survey-experimenten) en kwalitatieve (documentanalyses en expert judgement) methoden in een mixed-methods-aanpak. De bevindingen uit dit onderzoek zijn nuttig voor individuen, teams, organisaties of systemen (crisisbeheersingsprofessionals of hulpverleners) die beter voorbereid willen zijn op toekomstige rampen.

De eerste resultaten laten zien dat, ondanks de toegenomen wetenschappelijke aandacht, weinig wetenschappelijke onderzoeken zich focussen op het evalueren van crisisoefeningen. De literatuur beperkt zich vaak tot één specifieke gebeurtenis en/of evaluatiesoort. Zowel onderzoek als praktijk hebben bovendien de neiging om evaluaties als op zichzelf staande gevallen te bekijken en bijvoorbeeld geen lessen te trekken uit eerdere evaluaties. Hierdoor ontstaat een onsamenhangend en gefragmenteerd beeld dat tevens diepgang mist. Het gebrek aan wetenschappelijke onderbouwing betekent ook dat professionals geen betrouwbare, valide basis hebben voor het ontwerpen van (oefen)evaluaties. Bovendien wordt in de meeste documentatie de gekozen (evaluatie-) methode niet nader toegelicht of verantwoord, waardoor het niet duidelijk is waarom een bepaalde aanpak gekozen is en hoe deze bijdraagt aan het bereiken van het gewenste doel. Ook de context wordt hierbij onvoldoende meegenomen. Verder is er een gebrek aan transparantie over de manier waarop de verzamelde gegevens worden geanalyseerd en gebruikt worden om conclusies te trekken en aanbevelingen te doen. In deze eerste fase van het onderzoek is dan ook gebleken dat het moeilijk is om te weten of de huidige evaluaties

effectief en/of nuttig zijn en hoe ze uiteindelijk bijdragen aan een (betere) voorbereiding op rampen en crises.

Het tweede deel van het onderzoek bouwt voort op de resultaten uit het eerste deel zoals hierboven beschreven. Crisisprofessionals zijn gevraagd om gemanipuleerde evaluaties uit de praktijk te beoordelen met als doel om te onderzoeken welke aspecten van evaluaties van invloed zijn op hun nut voor de gebruiker. Om dit mogelijk te maken is het concept van evaluatiebeschrijving geïntroduceerd. Dit concept bevat vier componenten die zeer waarschijnlijk belangrijk zijn in een evaluatie: het doel, de objectbeschrijving, de analyse en de conclusie. De resultaten geven aan dat de manier waarop de analyse en/of conclusies worden gedocumenteerd, van invloed is op de bruikbaarheid van evaluaties. Ook is duidelijk dat de verschillende componenten in meer of mindere mate van invloed zijn en dat dit afhankelijk is van het doel dat de evaluatie tracht te bereiken (leren of verantwoorden). Crisisprofessionals benadrukken daarnaast ook dat een grondige analyse in een evaluatie verder moet gaan dan slechts het doel van de evaluatie en rekening moet houden met de context ervan. Bovendien zijn zij van mening dat evaluaties evidence-based, actiegerichte conclusies moet opleveren.

De resultaten van dit onderzoek onderstrepen het belang van systematische, valide, betrouwbare en evidence-based evaluaties. Er zijn verschillende problemen geïdentificeerd en mogelijke oplossingen aangedragen voor de wijze waarop een evaluatie verbeterd kan worden. Hierdoor zorgt dit onderzoek ervoor dat de evaluatie beter aansluit bij de wensen en verwachtingen van de gebruiker, waardoor toepasbaarheid wordt vergroot. Dit heeft op zijn beurt waarschijnlijk een positieve invloed op de preparatie en respons, waardoor we beter in staat zijn om toekomstige rampen en crises te managen. Tenslotte laat het onderzoek zien dat het niet de evaluatie zélf is die tot verbetering leidt, maar dat het gaat om het gebruik ervan. Evaluatie moet daarom niet gezien worden als een doel op zich, maar als een middel om een doel te bereiken.