

Weerbaarheid – scenario's en mogelijke effecten op de schoonmaakbranche

Aanleiding en context

Eind 2024 heeft het kabinet in een [brief aan de Tweede Kamer](#) de noodzaak van versterking van de maatschappelijke weerbaarheid en militaire paraatheid uiteengezet, gevolgd door een beschrijving van de opgave om dit te bereiken, de zogenoemde [weerbaarheidsopgave](#).

De weerbaarheidsopgave is gericht op onderstaande scenario:

- Er is een militair conflict in Oost-Europa;
- Nederland moet voldoen aan bondgenootschappelijke verplichtingen onder de NAVO;
- Er is sprake van een significante hybride dreiging (o.a. desinformatie, cyberaanvallen, sabotagepogingen, spionageactiviteiten), in aanloop van en tijdens een conflict;
- Nederland heeft een voorname functie in de doorvoer van troepen en materieel;
- Er is dreiging ten aanzien van de vitale infrastructuur, strategische (militaire) objecten en de inspanningen ter ondersteuning van het bondgenootschappelijk (NAVO) optreden (logistieke lijnen);
- Er is sprake van langdurige en brede verstoring van de economie, arbeidsmarkt en de samenleving;
- Er is sprake van significante migranten- en/of gewondenstroom.

Onderdeel van de weerbaarheidsopgave is het realiseren van een weerbare economie. Hiertoe is onder regie van het ministerie van Economische Zaken (EZ), en in samenwerking met VNO-NCW en MKB-Nederland, het project 'Economische weerbaarheid bij hybride en militaire dreiging' opgestart.

Eén van de doelen van het project is om inzicht te krijgen in de impact van bovenstaand scenario op de continuïteit van het bedrijfsleven en de samenleving. Dit is nodig om te bezien wat aan weerbaarheidsmaatregelen nodig is, vanuit zowel de zijde van de bedrijven als de overheid. Er is gekozen om op basis van bovenstaand scenario uit de Kamerbrief drie individuele subscenario's op te stellen die los van elkaar beschouwd moeten worden. Er wordt nadrukkelijk niet uitgegaan van stapeling van de drie scenario's.

Deze scenario's zijn bedoeld om het bedrijfsleven te helpen zich voor te bereiden op mogelijke crisissituaties en hun weerbaarheid daartegen te verhogen.

Voorstelbare scenario's

Uitgangspunt is dat bij de drie scenario's directe gevolgen ontstaan voor het bedrijfsleven en hun omgeving. Er wordt bij alle drie de scenario's van uitgegaan dat de maatschappelijke onrust die als gevolg van de uitval/ verstoring ontstaat, wordt beteugeld door de overheid.

1. Uitval internet en telefonie

In verschillende landen in Europa zijn teams actief die namens Rusland digitale infrastructuur aan het saboteren zijn, waarbij doelwitten strategische locaties als glasvezelkabels bij datacenters, internetknooppunten en telefoonaanbieders zijn. In Nederland wordt door een dergelijk team een grote landelijke mobiele telefoonaanbieder getroffen. Ook de back-up of alternatieve voorzieningen van de provider vallen daarbij uit.

De uitval heeft onmiddellijk grote gevolgen op het dagelijks leven. Mobiele netwerken, internetverbinding en vaste lijnen vallen in delen van het land stil. Doordat steeds meer apparaten verbonden zijn met internet (Internet Of Things), zoals verlichting, zonnepanelen en de thermostaat zullen deze ook worden verstoord. Het toonbankbetalingsverkeer raakt verstoord, waardoor men niet meer kan afrekenen in onder andere supermarkten en apotheken. Contant geld opnemen is niet meer mogelijk door de verstoring van pinautomaten.

Ook de handel met het buitenland wordt geraakt. Reizigers kunnen de weg op, maar het treinverkeer is regionaal belemmerd door uitval van interne netwerken. De telecomaandbieder geeft aan dat het onduidelijk is hoe lang het zal duren voordat de bel- en datavoorziening weer is hersteld. Herstelwerkzaamheden worden bemoeilijkt doordat monteurs geen toegang tot het eigen systeem hebben.

In dit scenario gaan we ervan uit dat het 72 uur duurt om het grootste deel van de netwerk- en telecomvoorzieningen in het getroffen gebied weer op gang te brengen met behulp van noodoplossingen en provisorische oplossingen.

Relevantie voor de schoonmaaksector

Bij uitval van internet en telecommunicatie (vaste telefonie en GSM verkeer):

- Zullen alle telecommunicatieverbindingen bij de schoonmaakbedrijven, hun klanten en de medewerkers wegvallen waardoor communicatie zeer lastig wordt en de ICT voorzieningen uitvallen.
- (Kantoor)automatisering zal grotendeels niet meer werken. Veel software maakt gebruik van cloud-diensten, deze werken niet meer. Indien roosters, plannen, CRM systemen, lijsten met contactgegevens van klanten en personeel online zijn opgeslagen zijn deze niet bereikbaar.
- Mogelijk zullen ook enkele andere belangrijke ondersteunende processen uitvallen; de financiële administratie, de inkoop en de aan- en afvoer van materialen etc.
- Het betalingsverkeer stopt geheel, inclusief ontvangen van betalingen en het uitbetalen van lonen.
- Medewerkers zijn niet bereikbaar per telefoon waardoor ad hoc wijzigingen in plannen/inzetroosters niet doorgegeven kunnen worden. Medewerkers zijn mogelijk ook thuis nodig omdat hun familieleden ook hinder ondervinden van de uitval (scholen gaan niet open, andere organisaties gaan dicht, er breekt onrust uit etc.)
- Bestellingen voor (schoonmaak)producten en -diensten kunnen niet via internet/e-mail/ telefoon worden gedaan.
- Ook het vervoer van en naar de klantlocaties kan worden belemmerd omdat er waarschijnlijk een verkeerschaos ontstaat, navigatiesoftware niet werkt, de laadpalen niet meer werken etc.
- Naast uitval van het schoonmaakbedrijf zelf vallen ook de klantorganisaties uit met vergelijkbare problemen.
- Bij uitval van internet en telecommunicatie (vaste telefonie en GSM verkeer) valt de reguliere schoonmaak mogelijk deels stil. Onder andere omdat opdrachtgevers de deuren sluiten. De bedrijfscontinuïteit van schoonmaakbedrijven komt niet direct in gevaar. 72 uur uitval is zeer vervelend maar leidt voor de meeste bedrijven niet tot een bedrijfsbeëindiging/faillissement. Wel zijn crisismaatregelen nodig om contact te houden met medewerkers en klanten.

2. Elektriciteitsuitval

In een regio van Nederland valt de stroom uit, waardoor de 2 miljoen klanten van een netbeheerder zonder stroom komen te zitten. Al snel wordt duidelijk dat het om een aanval van een statelijke actor gaat. Bij de aanslag zijn op meerdere plekken verdeelstations kapot gemaakt. De energiesector geeft aan dat het onduidelijk is hoe lang het zal duren voor de elektriciteitsvoorziening weer is hersteld.

De uitval heeft onmiddellijk grote gevolgen op het dagelijks leven. Elektrische apparaten met een accu, zoals mobiele telefoons en laptops, maar ook medische thuisapparatuur en elektrische auto's kunnen enkele uren functioneren, maar vallen vervolgens ook uit. De telecommunicatie valt ook grotendeels uit. Het toonbankbetalingsverkeer raakt verstoord, waardoor men niet meer kan afrekenen in onder andere supermarkten en apotheken. Ook contant geld opnemen is niet meer mogelijk door de uitval van pinautomaten. Het treinverkeer valt uit, wat voor grote drukte op de stations zorgt. Het verkeer op de wegen loopt vast vanwege het uitvallen van matrixborden, verkeerslichten en op afstand bestuurbare infrastructuur als bruggen. Schiphol ligt buiten het gebied waar de stroom is uitgevallen, maar raakt wel ontregeld door het vastlopen van de snelwegen en de treinen. Ongeveer een dag na de uitval vallen meer nutsvoorzieningen uit; de verwarming doet het niet meer en bij woningen boven de tweede verdieping komt er geen water meer uit de kraan. Er ontstaan ook problemen met de noodstroomvoorzieningen bij vitale objecten, omdat de aanvoer van diesel ontregeld is geraakt.

Het duurt 72 uur om het grootste deel van de stroomvoorziening in het getroffen gebied weer op gang te brengen met behulp van noodoplossingen, hulp uit het buitenland en provisorische oplossingen.

Relevantie voor de schoonmaaksector

Bij uitval van elektriciteit zijn de effecten voor de schoonmaakbranche groter dan bij de uitval van internet en telecommunicatie.

- Bij uitval van de elektriciteitsvoorziening vallen ook internet en telecommunicatie (vaste telefonie en GSM verkeer) uit.
- De stroomuitval leidt dus tot minimaal dezelfde effecten als bij uitval internet en telecommunicatie (zie tabel hiervoor).
- Het is onwaarschijnlijk dat medewerkers naar hun werk zullen komen als hierover vooraf geen afspraken zijn gemaakt.
- Naast uitval van het schoonmaakbedrijf zelf vallen ook de klantorganisaties uit met vergelijkbare problemen.
- Het merendeel van de schoonmaakprocessen valt dus compleet stil (zonder beheersmaatregelen) met het risico op omzetsderving. De bedrijfscontinuïteit van schoonmaakbedrijven komt waarschijnlijk niet direct in gevaar maar er zijn wel significante crisismaatregelen nodig om weer back in business te komen. 72 uur uitval is zeer vervelend maar leidt voor de meeste bedrijven niet direct tot een bedrijfsbeëindiging/faillissement.

3. Strategische bijstand NL bij een militair conflict

Nederland raakt betrokken bij een militair conflict in Oost-Europa en zal moeten voldoen aan haar bondgenootschappelijke verplichtingen onder de NAVO. Het betreft een langdurige situatie met daarin de volgende gebeurtenissen:

- Doorvoer van grote hoeveelheden militair materiaal en personeel dat ervoor zorgt dat doorvoer op plaatsen vastloopt.
- Veel Europese landen aan de oostgrens hebben een algehele mobilisatie afgekondigd waar veel arbeidsmigranten gehoor aan geven waardoor zij Nederland verlaten.
- Door verstoring van zeehavens en transportverbindingen komt de internationale handel en toelevering van bedrijfsmiddelen deels stil te liggen.
- De commerciële luchtvaart wordt verzocht zo veel mogelijk in te perken om de veiligheid van de geleverde goederen zo goed mogelijk te garanderen en de doorvoer zo soepel mogelijk te laten verlopen.
- Defensie heeft weinig capaciteit om zich te richten op haar derde hoofdtaak: Ondersteuning van de civiele maatschappij bij rampen of crisis maar denk ook aan beveiliging van objecten.
- De ziekenhuizen liggen vol; de vele gewonde militairen en vluchtelingen belasten het Nederlands zorgsysteem maximaal.

Relevantie voor de schoonmaaksector

- De sector wordt (financieel) zwaar geraakt, mede doordat klantorganisaties ook hard geraakt worden. Sommige klantsectoren komen extra onder druk te staan waardoor de vraag/omzet daar wegvalt, bijvoorbeeld de leisure sector, maar ook diverse andere sectoren (zakelijke dienstverlening) kan onder druk komen te staan.
- Andere sectoren laten mogelijk een verhoogde vraag zien (gezondheidszorg, vluchtelingenopvang)
- Toeleveringsketens komen onder druk te staan waardoor bedrijfsmiddelen niet of verminderd leverbaar zullen zijn.
- Het is mogelijk dat een deel van het (niet-Nederlandse) personeelsbestand (tijdelijk) niet werkt vanwege mobilisatie in hun vaderland. Dit raakt de schoonmaaksector meer dan andere sectoren.
- Dit scenario schaadt de bedrijfscontinuïteit van schoonmaakorganisaties (als zij geen innovatieve aanpassingen treffen) aanzienlijk en kan leiden tot bedrijfsbeëindiging/faillissement.