

Tips voor bedrijfscontinuïteits-management

Crisissen zijn van alle tijden, en tóch zijn ze altijd anders dan verwacht. Kijk naar de corona-epidemie. In dit artikel willen we u wat advies meegeven voor uw bedrijfscontinuïteits-management. Een lang woord dat zoveel wil zeggen als, uw bedrijf in de lucht houden, ook tijdens crisissen.

Wat we eigenlijk zouden hebben gewild

Iedereen wil natuurlijk eigenlijk gewoon doorgaan. Door met werken, bedrijven die zich razendsnel aanpassen aan de veranderde realiteit, de economie (en het liefst ook de kinderopvang) die doordraait en dat deze pandemie zo geruisloos mogelijk aan ons voorbij zou gaan. Helaas, de werkelijkheid is anders.

Hoe zouden we ons hebben kunnen voorbereiden?

Het is verstandig om je als bedrijf voor te bereiden op crisissen. Hoewel de kans behoorlijk groot is dat er een crisis ontstaat die niet precies er zo uitziet als bedacht.

De vragen die u kunt beantwoorden voor uw bedrijf:

- Wat is belangrijk voor ons (*'het'*)
- Waarom wordt het een probleem als we *'het'* niet kunnen? (*impact/pijn*)
- Wanneer wordt het een probleem als we *'het'* niet kunnen (*in de tijd gemeten*)
- Welk scenario kan *'het'* verstoren (*mijn risico's*)
- Wat hebben we nodig om *'het'* uit te kunnen voeren en hoe zorgen we er voor dat dit altijd beschikbaar is (*mens en middelen*)
- Hoe managen we de situatie als het misgaat? (*plan B*)
- Hoe bewijzen we dat dit allemaal gaat werken (*onderhouden, oefenen en testen*)

Tijdens deze exercitie is het belangrijk om over logische, voor de hand liggende oplossingen na te denken, maar ook om met het crisisteam na te denken over meer gewaagde oplossingen. Denk bijvoorbeeld aan beddenfabrikant Auping die mondkapjes is gaan maken.

Groepjes maken en afbakenen

Omdat crisissituaties per definitie chaotisch zijn en chaos verdere ontwrichting in de hand werkt, is het belangrijk om ook na te denken over welke spelers welke rol moeten gaan spelen tijdens de crisis en hoe dat er uit moet gaan zien.

Dat roept de volgende vragen op:

- Hoe organiseert u de onderlinge informatieverstrekking en welke informatie is cruciaal in deze bijzondere situatie?
- Wie verzamelt deze informatie en met wie moet deze informatie worden gedeeld?
- Wie en hoe nemen we besluiten? Het is in crisissituaties niet ongebruikelijk om een harde splitsing te maken tussen de dagelijkse aansturing, het uitvoeren van het crisisscenario en een besliscentrum.
- Wie verzorgt de communicatie naar buiten toe en hoe moet dat worden georganiseerd?

Besteed extra aandacht aan de communicatie

Communicatie is in crisissituaties cruciaal. Zorg er voor dat er duidelijk en voldoende wordt gecommuniceerd en dat er wordt gecommuniceerd op basis van feiten en niet op basis van vermoedens of speculaties.

Wanneer het crisisteam besluiten neemt voor het bedrijf, communiceer dan:

- a. Over je besluit
- b. Over de reden waarom je tot je besluit bent gekomen. Deze laatste stap voorkomt dat mensen zich onnodig ongerust gaan maken en gaan speculeren.

En vast communicatiemoment bepalen kan ook rust en duidelijkheid geven. Denk daarbij aan de persconferenties door het kabinet.

Vergeet niet af te schalen

Aan alles komt een eind, ook aan een crisis. Vergeet dus niet om in uw scenario's ook na te denken over hoe u na een crisis weer terug naar 'normaal' wil gaan.

Ondersteunende normen

Er zijn behoorlijk wat normen beschikbaar die een bedrijf kunnen helpen zich voor te bereiden, of in te spelen op een crisis:

- NVN-CEN/TS 17091 Crisismangement (wordt ISO 22361)
- NEN-EN-ISO 22301 BCMS – Eisen
- ISO/TS 22317 BCMS – Guideline for BIA
- ISO/TS 22318 BCMS – Guideline for supply chain continuity
- ISO 22316 Organizational resilience
- ISO 22395 Community resilience – Guideline for supporting vulnerable persons in an emergency
- NEN-ISO 22320 Emergency management – Guidelines for incident management
- NEN-ISO 31000 Risicomanagement – Richtlijnen

U vindt deze normen hier. https://www.nen.nl/?keyword=nen&creative=424537847883&gclid=CjwKCAjw7-P1BRA2EiwAXoPWA3QxEbmm1yni_X9xgKkX7_GDp0ea2cwlwrltMDyvZQXhJ4z7AqGIXRoC6r0QAvD_BwE

KWA helpt u graag

Wanneer u als bedrijf meer wilt weten over bovenstaande normen en aanpak van crisismanagement, kunnen onze adviseurs u daarbij helpen, vanuit verschillende vakgebieden. Ook werken we samen met experts op het gebied van Bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) om dit integraal te implementeren in uw organisatie.