



Witboek Virtuele Crisisorganisatie

Crises doeltreffender digitaal beheren

Inhoud



03
INLEIDING



04
BASISSTRUCTUUR EN RANDVOORWAARDEN



08
VIRTUEEL BEHEER EN DIGITALE OPLOSSINGEN

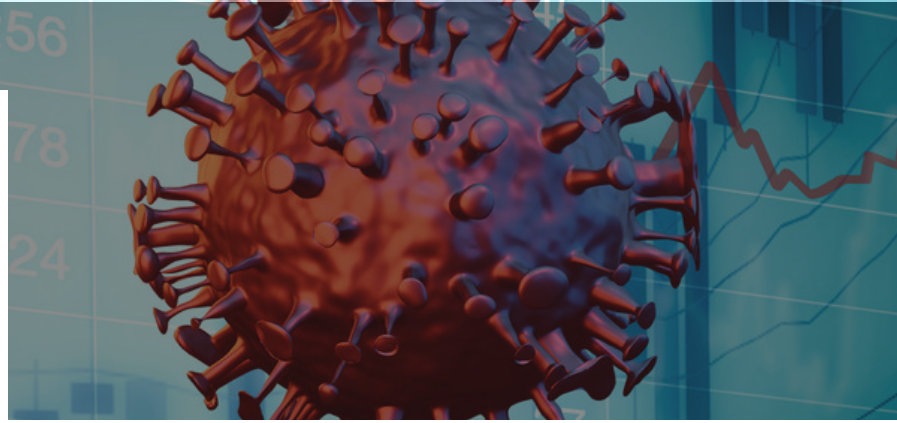


14
VIRTUELE OEFENINGEN EN TESTS



19
CONCLUSIE

Inleiding



De uitbraak van de Corona-pandemie heeft aangetoond dat bedrijven en organisaties in 2020 voor een uitdaging stonden en het probleem zal blijven spelen. Vrijwel elke crisisbeheersingspraktijk en -technologie die voorheen werd gebruikt en getest, moest in een veranderde werkomgeving functioneren. Zelfs in een bestaand crisisbeheersingssysteem moesten procedures, methoden en regels toepasbaar zijn in een permanente virtuele crisisorganisatie.



De afgelopen maanden hebben wij, crisisbeheersingsdeskundigen, ook gezien tegen welke moeilijkheden wij aanlopen bij de verdere ontwikkeling van de reactieve crisisbeheersingsprocessen van een op aanwezigheid gerichte naar een virtuele crisisorganisatie. Deze verdere ontwikkeling is echter gebaseerd op een solide basisstructuur in crisisbeheersing in termen van organisatie, reactie en communicatie. Organisaties met een ontbrekende of slechts gedeeltelijk bestaande fundering hadden het moeilijker om zich aan te passen aan de virtuele uitdagingen van crisisbeheer.

De uitdaging van het crisisbeheer bestaat in de eerste plaats in de digitalisering van een gewijzigde virtuele context. Daarbij moet de bestaande opzet op het gebied van crisisbeheersing worden overgedragen op het ingezette en natuurlijk gebruikte transformatieproces.

De ervaring leert dat er verschillende obstakels, maar ook goede uitvoeringsmogelijkheden zijn met deze bijzondere vorm van strategische controle. In de omgang met Corona maken ondernemingen meer gebruik van hun virtuele systemen. Crisisbeheersing kan baat hebben bij reeds bestaande systemen en procedures.

Deze whitepaper is ontworpen om u te helpen evolueren van een op aanwezigheid gebaseerde naar een gevirtualiseerde crisisorganisatie om de komende uitdagingen in de toekomst doeltreffender aan te pakken. Bestaande middelen moeten verder worden gebruikt en uitgebreid. Door middel van oefeningen, trainingen en simulaties kan de maturiteit van uw crisismanagement zelfs voortdurend worden verhoogd.

Basisstructuur en randvoor- waarden



Crisissen zijn zeldzame gebeurtenissen. De ene crisis verschilt van de andere in haar verschijningsvorm. Het voorspellen van een gebeurtenis die tot een crisis zal leiden is praktisch onmogelijk. Crises worden gekenmerkt door een onstabiele toestand waarin een abrupte of significante verandering op til is, die dringend aandacht en actie vereist om de beschermingsdoelstellingen (leven, waarden, eigendom, reputatie en milieu) te vrijwaren. In dit verband fungeert de crisisbeheersingsorganisatie als een kader voor het systematische beheer van crises, met inbegrip van het strategische orgaan van de crisiseenheid, maar ook op tactisch en operationeel niveau.

De basisstructuur en het raamwerk kunnen synchroon worden gebruikt voor zowel aanwezigheidsgericht als virtueel crisisbeheer.

Structurele basis

Om ervoor te zorgen dat de beschermingsdoelstellingen worden gevrijwaard van een moeilijk voorspelbare gebeurtenis en de gevolgen daarvan, is de triade van de volgende bouwstenen ook een eerste vereiste voor een crisisorganisatie die virtueel opereert:

- **Crisisorganisatie:** beheersing van bijzondere situaties door een speciaal ingezette, met personeel ondersteunde, materieel uitgeruste en opgeleide groep leidinggevenden;
- **Crisisrespons:** Vaststelling van elementaire reactieve processen om met gebruikmaking van geselecteerde methoden op feiten gebaseerde besluiten te nemen zodra een crisis is geconstateerd, zodat de crisis snel kan worden overwonnen en de potentiële schade tot een minimum kan worden beperkt. Het vermogen van de onderneming om snel en adequaat te handelen is het doel;
- **Crisiscommunicatie:** Overbrenging van aan de doelgroep aangepaste berichten in de interne en externe communicatie via welomschreven structuren, teneinde de behoefte aan informatie snel en adequaat over te brengen via geverifieerde feiten op alle kanalen.

Om deze triade in een systematische aanpak tot een holistisch crisisbeheersingssysteem te maken, moet het strategisch vermogen regelmatig worden getest door middel van oefeningen, opleiding en simulaties.

Basisstructuur en randvoor- waarden



Selectie van personeel en capaciteitsopbouw

Bekwaam personeel en het opzetten van formele structuren zijn andere noodzakelijke factoren die van essentieel belang zijn voor het strategisch vermogen van crisisbeheersing. Bovendien steunt een geëngageerd leiderschap de ontwikkeling van dit vermogen en bevordert het de ontwikkeling ervan door middelen vrij te maken.



Het stabiliseren van de organisatie tijdens een crisis hangt ook af van de vaardigheden die elk lid van een team ter tafel brengt. Het ingezette personeel dient derhalve over de volgende onderscheidende bekwaamheden te beschikken:

- **Taakvaardigheden:** leiden van vergaderingen, vaststellen van kernvraagstukken en prioriteiten, tot stand brengen van besluiten;
- **Interpersoonlijke vaardigheden:** Onderhandelingsvaardigheden, overtuigingskracht, emotionele intelligentie;
- **Persoonlijke kwaliteiten:** geloofwaardigheid, zelfvertrouwen, cognitieve capaciteiten;
- **Stakeholdermanagement:** interne en externe stakeholders betrekken en hun behoeften kennen en eraan tegemoetkomen;
- **Deskundigheid en ervaring:** deelname aan missies, eerdere crises en oefeningen.

Basisstructuur en randvoor- waarden



De selectie van personeel voor een rol in het crisisbeheersingsteam of het bijstands- en dienstverleningsteam (AST) is gewoonlijk functiegericht. De samenstelling is echter vaak heterogeen, zodat het accent moet liggen op de ontwikkeling van de hierboven beschreven individuele competenties.

Tegelijkertijd impliceert de aanstelling van functies in het crisisteam/AST altijd een gevestigde en vooral functionerende plaatsvervangingsregeling binnen het departement. Niet elke gevestigde verantwoordelijke is geschikt om een rol in het crisisteam te vervullen (om privé-, beroeps- of zelfs tijdelijke redenen). Een gerichte selectie van personeel of zelfs een assessment center blijkt nuttig bij de selectie en uiteindelijke integratie van personeel voor specifieke functies in het team.

Basisstructuur en randvoor- waarden



Gebruik van werkinstrumenten en -methoden

Professioneel gebruik en overeenstemming over werkmethoden en -middelen in het crisisteam en in de andere organen van de crisisorganisatie (d.w.z. AST, departementale organisatie, enz.) zijn verdere succesbepalende factoren:

- **Het uitroepen van een crisis:** gecoördineerde start van crisisbeheersing;
- **Situatievergaderingen/briefings:** Organisatie en gestructureerde uitvoering van centrale situatievergaderingen;
- **Situatiebeeld:** Opstelling en ontwikkeling van een situatiebeeld (door wie - wat - wie - wanneer - hoe - welke effecten enz;)
- **Visualisatie en protocol:** Coördinatie en synchronisatie van werkinstrumenten en sjablonen;
- **Besluitvorming en controle van de acties:** gebruik van FORDEC of andere besluitvormingsinstrumenten, alsmede effectieve en efficiënte koppeling van interfaces, verdere niveaus en belanghebbenden voor informatie en controle van de acties;
- **Gebruik van media:** coördinatie en gebruik van media (dashboards, flipcharts, kanban, tijdlijnen, presentaties, enz;)
- **Beëindiging van de crisis:** gecoördineerde en naar behoren gecommuniceerde overdracht en overgang naar normale activiteiten;

Het crisisteam van uw bedrijf is zeker zo gestructureerd en opgeleid. Werkingsprincipes, reactietijden en controle-onderwerpen zoals visualisatie en samenwerking met de AST en andere interfaces zijn methodisch en in termen van personeel doorgedacht. Een van de belangrijkste uitdagingen in de virtuele omgeving was de verdere ontwikkeling van de slagvaardigheid en de mogelijkheden van het crisisteam en, uiteraard, de ondersteunende tactische en operationele niveaus in overeenstemming met de pandemie van Corona.

Virtueel beheer en digitale oplossingen



Bij elke crisis moet de crisisorganisatie zich richten op het handhaven van de beschermingsdoelstellingen. Het is niet van belang of de crisisorganisatie op een fysieke of virtuele locatie bijeenkomt om de complexiteit van een crisis te beheersen. Beide vormen van deze crisisorganisatie hebben tot doel op een georganiseerde en snelle wijze te (re)ageren en de nodige informatie te verstrekken.

Aspecten voor het opzetten van een basisopstelling

Voor beide vormen van crisisorganisatie, aanwezigheidsgericht en virtueel, is het noodzakelijk een basisopstelling te maken waarmee de vastgestelde doelstellingen voor de respectieve crisis kunnen worden bereikt, ongeacht de ruimtelijke afstanden. Voor een dergelijke opzet moet bij het ontwerp en de planning met name rekening worden gehouden met de volgende aspecten:

- Identificatie en analyse van de situatie;
- Neem snelle en op feiten gebaseerde beslissingen;
- Overzien en beheren van complexiteit;
- Middelen richten;
- Minimaliseer de impact en schade;
- Initiëren en opvolgen van acties;
- Communicatie met alle relevante belanghebbenden en
- Uitvoeren van een post-mortem analyse/beoordeling na de actie om daaruit lering te trekken.

De integratie van een basisopzet vereist de aanvaarding van alle betrokken partijen en het vertrouwen dat de invoering van een gewijzigd systeem het overwinnen van een crisis zo goed mogelijk zal ondersteunen, zal helpen bij de stabilisatie op een meer gerichte manier en het succes van de organisatie zal versterken.

In feite zijn er reeds enkele struikelblokken bij de praktische uitvoering in het virtuele kader, die speciale digitale oplossingen vereisen.

Virtueel beheer en digitale oplossingen



Overweeg tegemoet te komen aan (psychologische en sociale) behoeften

Bij het opzetten van een basisopzet en het optimaliseren van een systeem en procedures is het van belang dat ook wordt voorzien in de psychologische en sociale behoeften van de teamleden. In de huidige Corona-crisis, die wordt gekenmerkt door virtuele communicatie en de degradatie van sociale relaties, zien we heel duidelijk dat deze behoeften sterk verwaarloosd zijn en worden.

De interactie van de teams in de optredende instanties moet dus ook worden aangepast aan de virtuele context en opnieuw worden afgestemd, rekening houdend met de relevante behoeften. Het doel moet zijn dat er ook rekening wordt gehouden met de betrokkenheid bij relevante onderwerpen en met de vrijheid om beslissingen te nemen en de zelfredzaamheid. De samenwerking en de motivatie van de medewerkers in een comité moeten sociaal worden versterkt. In het algemeen moet worden voorzien in de fysiologische basisbehoeften voor de verzorging en recreatie van elk lid.

Apparatuur met digitale oplossingen

Elke organisatie heeft haar eigen opzet van technische hardware- en softwareoplossingen in bedrijf, gebaseerd op haar eigen ervaring met crisissituaties, de behoefte aan de vereiste hulpmiddelen of rekening houdend met de beschikbare middelen. Er zijn betrekkelijk duidelijke verschillen in de uitrusting. Enerzijds kan het gaan om een zeer modern uitgeruste crisis-beheersingsruimte met een videoconferentie-



systeem en een eigen situatiecentrum of een AST voor de verstrekking van geverifieerde informatie, anderzijds om een vergaderruimte die is uitgerust met hulpmiddelen (b.v. flipchart) en technologie (b.v. projector, notitieblokken) naar gelang van de behoeften voor specifieke gebeurtenissen.

Virtueel beheer en digitale oplossingen



Er zijn ook verschillende benaderingen van software. Er is een grote verscheidenheid aan oplossingen, gaande van platforms voor videoconferenties met een geïntegreerd controle-instrument (bv. een browsergebaseerd Kanban-bord), een berichtenfunctie en diverse andere hulpmiddelen, tot software-as-a-service-oplossingen voor proactief crisisbeheer en alarmering, waarvan sommige zich in bedrijven hebben gevestigd als "state of the art".

Vorig jaar zijn tal van bedrijven voor het eerst overgeschakeld op virtueel crisisbeheer via telefoon en videoconferencing. Deze systemen konden meestal vrij snel in de ondernemingen worden ingevoerd en goed worden gebruikt (na een min of meer gestructureerde beginfase). Sommige bedrijven hebben echter ook van de situatie gebruik gemaakt om hun virtuele mogelijkheden uit te breiden: Er werden digitale dashboards en protocolformaten ontwikkeld, de workflows werden gedigitaliseerd en uiteraard werd de methodologische bekwaamheid van de waarnemende personen geprofessionaliseerd.

Indien voor de betrokken crisisorganisatie reeds oplossingen zijn geïmplementeerd, moet de aanvullende behoefte aan hardware- en softwareoplossingen worden vastgesteld. Het verdient aanbeveling de volgende vragen te beantwoorden:

- Welke oplossingen zijn reeds beschikbaar en noodzakelijk in de organisatie?
- Hoe worden bestaande oplossingen aanvaard of wat zijn de functionaliteiten?
- Is de crisisorganisatie klaar voor verandering, en wat moet er worden gedaan om de leden te overtuigen van de voordelen van verandering?
- Welke middelen zijn nodig voor verdere ontwikkeling?

Voor de goedkeuring van een verandering en de oprichting van een virtuele crisisorganisatie is een gemotiveerde en overtuigende aanpak van de voor crisisbeheersing verantwoordelijke persoon vereist, alsmede een mandaat van het management om de nodige middelen vrij te maken en dit project te bevorderen om de nodige aanpassingen af te dwingen.

Virtueel beheer en digitale oplossingen



Integratie van digitale oplossingen

Bij de optimalisering van de crisisorganisatie moet van de gelegenheid gebruik worden gemaakt om alle activiteiten aan te passen aan de digitale systemen om de productiviteit in de virtuele context te verzekeren. De volgende vijf activiteiten kunnen baat hebben bij virtuele aanpassing:



Alarmering: Een doeltreffende alarmering hangt af van twee factoren - de procedure die het publiek definieert en het gedocumenteerde proces vertegenwoordigt, en de technologie die wordt gebruikt om dat publiek te waarschuwen. De ervaring heeft geleerd dat beide factoren niet in elke organisatie worden toegepast. Cascade-oproepen met behulp van een zogenaamde telefoonboom zijn een nog steeds in gebruik zijnd analogo alternatief, dat vrij zelden als procedure is gedocumenteerd. Een digitale oplossing is efficiënter gebleken, waarmee de personen en functies die nodig zijn voor een eerste briefing en besluitvorming, onmiddellijk na detectie worden gewaarschuwd of verbonden.



Briefings en situatievergaderingen: Dit soort regelmatige vergaderingen dient als centraal instrument om alle leden op één lijn te brengen. De status van alle afdelingen en de huidige ontwikkelingen worden hier besproken. Aanwezigheid van elk lid is verplicht. In een virtuele omgeving vormen briefings en situatievergaderingen met maximaal acht personen een uitdaging. Interactie en terughoudendheid staan op gespannen voet met elkaar vanwege de dynamiek in een crisis en de tijdige beslissingen die moeten worden genomen. Het is bijzonder belangrijk dat deze vergaderingen worden gefaciliteerd of georkestreerd door een daartoe aangewezen lid, zelfs in een virtuele omgeving. Deze functie moet een op feiten gebaseerde dialoog tijdens dynamische fasen nauwkeurig beheren en alle personeelsleden constructief bij het proces betrekken. Alle leden van een crisisteam moeten worden aangemoedigd deel te nemen aan een besluitvormingsproces met hun mening over wat er aan de hand is en de afzonderlijke feiten. Bovendien moet het zogenaamde "task tracking" actief worden geïntegreerd in de briefing of de situatievergadering of, beter nog, worden ingefade.

Virtueel beheer en digitale oplossingen



Besluitvorming: Gedocumenteerde besluitvormingsregels, bijvoorbeeld of besluiten hiërarchisch dan wel democratisch worden genomen, een gedefinieerd competentiekader en de toepassing van een methodologie vormen de fundamenteën van elke crisisorganisatie. Voor besluiten in virtuele omgevingen is het ook van belang dat de aangewezen leden van een crisisteam als deskundigen en vertegenwoordigers van de gespecialiseerde diensten via een aangewezen moderator actief bij het besluitvormingsproces worden betrokken. Technische hulpmiddelen kunnen hier nuttig worden ingezet (van handsignalen en chatfuncties tot stemmogelijkheden).

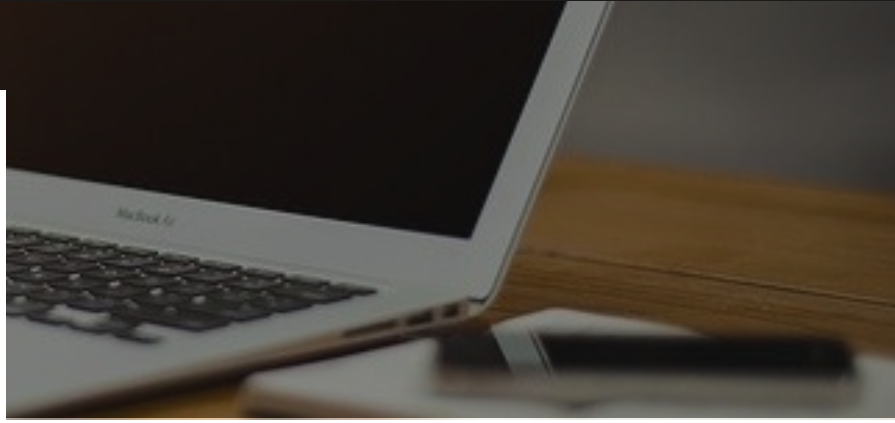


Notulering en verslaglegging: Het spreekt vanzelf dat besluiten in notulen moeten worden vastgelegd. Het is aan het betrokken comité of en hoe de notulen visueel in een virtuele vergadering worden geïntegreerd. Soms wordt afgezien van visualisatie of afzonderlijke taakopvolging. In dit geval wordt het bijhouden van taken tijdens vergaderingen weergegeven met behulp van de notulen. Het afzien van verdere hulpmiddelen vereist dat een digitaal protocol een zeer duidelijke structuur heeft, waarin de respectieve status van een taak snel kan worden herkend. Het achterwege laten van extra visualisatie heeft echter als nadeel dat het volgen van taken moeilijk in één oogopslag kan worden weergegeven en dat complexere problemen of contexten evenmin via een eenvoudig protocol kunnen worden gevisualiseerd. Er zijn hier veel virtuele mogelijkheden, van gereedschapsoplossingen tot Excel-logboeken.



Visualisatie en taakvolging: De visuele weergave van taken en complexere onderling samenhangende kwesties, alsmede de situationele integratie van geografische kaarten en dashboards, is een essentieel instrument voor elke virtuele crisisorganisatie. Deze activiteiten moeten worden uitgevoerd door een persoon die over de vaardigheden beschikt om de complexiteit van kwesties in dynamische fasen gemakkelijk te visualiseren, en om taken uit gesprekken en vergaderingen te halen en deze af te stemmen op de notulen. Kanban-borden helpen bij het visualiseren van het bijhouden van taken. Projectmanagementtools en software-as-a-serviceoplossingen voor proactief crisisbeheer en waarschuwingen beschikken meestal over deze functie voor het bijhouden van taken. Deze kunnen natuurlijk ook met eenvoudiger middelen in kaart worden gebracht. Het belangrijkste is dat visualisatie en taakopvolging moeten worden doordacht vóór een crisis.

Virtueel beheer en digitale oplossingen



De behoefte aan hardware- en softwareoplossingen is gebaseerd op de vijf activiteiten van een crisisteam tijdens een crisis. Het is absoluut noodzakelijk een daling van de productiviteit van het crisisteam te voorkomen en, in het beste geval, deze te verhogen. Er kunnen holistische hardware- en softwareoplossingen worden ingevoerd of selectieve verbeteringen worden aangebracht, maar dit hangt vaak samen met de beschikbare middelen.



Aangeschafte of ontwikkelde technologieën en praktijken moeten vóór de crisis conceptueel worden doordacht en getest. De spontane invoering van procedures en systemen in een crisis (b.v. alarmeringsprocedures) zou tot een eigen crisis kunnen uitgroeien en moet ten koste van alles worden vermeden.

Virtuele oefeningen en tests



In elke crisis ligt een kans voor verdere ontwikkeling - net zoals in elke oefening. Dit geldt zowel voor de onderneming en misschien zelfs voor het bedrijfsleven in zijn geheel, als voor individuele verbeteringen die de samenwerking van alle werknemers versterken.

Goed georganiseerde bedrijven trekken hun verbeteringspotentieel uit de Corona-crisis met behulp van post-mortem analyses, evaluaties na de actie en processen om lering te trekken uit de opgedane ervaring. De belangrijkste bevindingen zijn het huidige niveau van doeltreffendheid en het efficiënte gebruik van technische middelen van een praktisch optredende crisisorganisatie.



Zodra aan de minimumeisen is voldaan, is het zaak dit niveau te handhaven en voortdurend te verhogen. Om de bekwaamheid en de aanvaarding van de handelende personen en teams op middellange tot lange termijn te handhaven, moeten regelmatige praktijkoefeningen en tests conceptueel worden gedocumenteerd.

Doelstellingen van oefeningen en tests

Oefeningen en tests worden gebruikt om structuren, processen, middelen en vaardigheden systematisch te toetsen en competenties te ontwikkelen. De nadruk ligt op de herziening van de huidige toestand, met de klassieke doelstellingen: Het leren kennen van de werkmethoden tijdens een crisis, het valideren van het bedrijfsspecifieke crisisbeheersingsproces, het beoefenen van systematische methoden voor besluitvorming, het opsporen van typische fouten in het personeelswerk en het consolideren van succesvolle procedures.

Virtuele oefeningen en tests



Bij de validatie van digitale componenten moeten deze drie aspecten extra in aanmerking worden genomen:

- **Toepassing van virtuele controlemethoden en werkwijzen:** Visualisatie, protocolafhandeling, briefings/situatiescheppende besprekingen en teaminteractie, en tactische niveauverbinding en actiecontrole;
- **Validatie van de methodologische bekwaamheid van virtuele procesbeheersing:** individuele vaardigheden en kennis binnen het team, maar ook in constructieve deelname en interactie met de interfaces (en ook in de richting van de besluitvormingsinstantie/bedrijfsleiding enz);
- **Opleiding in crisiscommunicatie:** gebruik van communicatie op basis van adres en situatie op de drie niveaus interne communicatie, externe communicatie en sociale media met bijzondere aandacht voor websitecontrole onder bijzondere omstandigheden.



Testklassen en oefentypes

Als experts in crisisbeheer weten wij dat regelmatige tests en oefeningen niet alleen door de regelgeving worden voorgeschreven, maar ook het maturiteitsniveau verhogen en het operationele vermogen van crisisteams bevorderen. Daarom is het zinvol het potentieel voor digitale verandering in crisisbeheersing te benutten om processen verder te ontwikkelen, de vaardigheden van het ingezette personeel uit te breiden en zich aan te passen aan efficiëntere instrumenten.

Virtuele crisisbeheersingsoefeningen en -testen moeten daarom beslist als aanvulling worden opgenomen in het oefen- en opleidingsconcept in elke onderneming. Dit is praktisch minder duur dan veel mensen denken.

Virtuele oefeningen en tests



Verificatie en validatie bij crisisbeheersing worden gewoonlijk uitgevoerd met behulp van verschillende testklassen en soorten oefeningen. Op basis van deze gemeenschappelijke varianten voor het verifiëren van crisisbeheersing, is hier de integratie van virtuele oefeningen en tests geëvalueerd, rekening houdend met verschillende criteria. De illustratie is toegespitst op de **extra inspanningen die nodig zijn voor de** eerste uitvoering van een virtuele oefening of test.

	Vorbereiding	Personeel in dienst	Complexiteit	Follow-up
Waarschuwingstests				
Bureaublad oefeningen				
Team oefeningen				
Crisisbeheersingsoefeningen				
Volledige oefeningen				

1 pictogram = zelfde of minder inspanning/gebruik van middelen of complexiteit

2 pictogrammen = middelmatige inspanning/gebruik van middelen of complexiteit

3 pictogrammen = grote inspanning/gebruik van middelen of complexiteit

Virtuele oefeningen en tests



Kader en methodologie

Zoals bij alle oefeningen en tests blijven de **randvoorwaarden dicht** bij de werkelijkheid: alle gevestigde (en misschien nieuw geïntroduceerde) virtuele systemen worden gebruikt, worden op de praktische testbank gezet en blijven zo op lange termijn als gereedschapskist voor de teamleden beschikbaar. In het kader van een oefening kunnen ook hier vaardigheden en competenties worden opgebouwd, waarbij alle sterke punten van de teamleden op homogene wijze worden geïntegreerd. Zoals alle oefeningen en tests vereist dit natuurlijk een duidelijk engagement van de bedrijfsleiding (misschien vooral in de richting van de digitalisering).

Methodologisch is een oefening op basis van een scenario ook geschikt in de virtuele context, idealiter als een korte oefening (maximaal drie uur). Hierbij wordt rekening gehouden met de bijzondere kenmerken van de digitale context (de aandachtsspanne van zuiver op afstand plaatsvindende gebeurtenissen ligt ruwweg in dit bereik). Naast de zuiver technische aspecten wordt ook een context gecreëerd die de deelnemers aan de oefening "grijpt" om ook op sociaal-psychologisch niveau de klassieke oefendoelen inzake communicatie, teamwerk en leiderschap te bereiken.



Op basis van de huidige aanpak rond Corona zijn uiteraard ook meer uitgewerkte formules (in termen van tijd en inzet van personeel) tot en met grootschalige oefeningen denkbaar. Als minimumvereiste dient echter ten minste een waarschuwings- en praktijktest met de bijbehorende bewustmaking te gelden, om de praktiserende ploeg virtueel op het juiste spoor te zetten.

Virtuele oefeningen en tests zijn geschikt voor **alle teams in de crisisorganisatie**: van het crisisteam tot bijstands- en serviceteams, en van communicatieteams tot individuele taskforces of afdelingsteams. Allen profiteren van de praktisch-technische benadering van een virtuele oefening.



Virtuele oefeningen en tests



Opstelling en focus



De opzet van de oefening/test blijft gelijk aan de bovenstaande overwegingen: een regieteam controleert het scenario en brengt de buitenwereld in kaart voor het acterende team. Waarnemers evalueren de waarneming van buitenaf, en het acterende team gebruikt de methode Learning by Doing zowel voor de ontwikkeling van individuele competenties als voor inzichten van binnenuit. De deelnemers, waarnemers en het leidinggevend team identificeren samen de positieve procedures, instrumenten en methoden die de moeite waard zijn, alsmede, uiteraard, het potentieel voor verbetering op een volledig bedrijfsspecifieke basis.



De nadruk van een virtuele oefening ligt op effectief en efficiënt protocolbeheer, de virtuele methodebenadering, passende visualisatie, doelgerichte situatiebeoordelingen/briefings en, uiteraard, de juiste mentaliteit (incl. discipline). Sommige doelstellingen, zoals interactie, rolontwikkeling en vooral de dynamiek op middellange termijn van een scenario-ontwikkeling, kunnen meer in de marge in kaart worden gebracht. Thema's in verband met IT-storingen of persoonlijk letsel (eventueel ook in het verantwoordelijkheidsgebied van de onderneming) kunnen vaak beter worden opgelost met een fysiek samengesteld team. Indien de omstandigheden het toelaten, verdient het aanbeveling virtuele oefeningen te combineren met oefeningen op een locatie.

Virtuele oefeningen moeten conceptueel worden geïntegreerd met bestaande documentatie om de ontwikkeling van maturiteit te waarborgen.

Leren is ervaring. Al het andere is gewoon informatie. (Albert Einstein)

CONCLUSIE



Bedrijven en organisaties hebben, met de steun van hun bestaande of ad hoc aangewezen crisisbeheersingsdeskundigen, digitale strategieën en procedures (verder) ontwikkeld om met de Coronapandemie om te gaan. In principe is het voor elke onderneming mogelijk om met virtuele middelen te werken en crisissen te beheersen. Zowel de strategieën als de praktische procedures moeten worden gecontroleerd op hun geschiktheid in de onderneming:

- Wat was/is succesvol en wat heeft uw bedrijf niet nodig?
- Zijn er nuttige aanvullingen in de vorm van digitale hulpmiddelen, werkmateriaal en instrumenten?
- Welk budget is beschikbaar voor passende innovaties?
- Hoe kunt u de vaardigheden en het bewustzijn die u op korte, middellange en lange termijn hebt verworven, handhaven of misschien zelfs verder uitbouwen?

Integreer digitalisering in uw crisisorganisatie met zin voor proportie en met het oog op de behoeften van uw bedrijf. Daarbij kan wellicht ook gebruik worden gemaakt van de opgedane inzichten en vaardigheden voor een scenario-afhankelijk hybride model, d.w.z. de combinatie van aanwezigheid-acterende en virtueel-acterende comités. U kunt de afzonderlijke stappen doelgericht uitvoeren met uw ervaring en vaardigheden, zelfs met een beperkt budget.





Controllit AG
Kühnehöfe 20
22761 Hamburg
Duitsland
www.controll-it.de

Status: mei 2021

Controllit AG is uw partner voor Business Continuity Management (BCM). Sinds onze oprichting ontwikkelen wij integratieve concepten en producten voor Business Continuity Management, IT Service Continuity Management en Crisis Management. Wij helpen u met strategische, organisatorische en technische concepten om uw bedrijfsprocessen te beveiligen tegen bedreigingen en om te voorzien in noodgevallen.

De inhoud van dit document is bedoeld om informatie te verstrekken over virtuele crisisorganisatie. Latere veranderingen mogelijk zijn.

Foto credits: Titel: iStock.com/elenabs; S. 3: iStock.com/Marcus Millo; iStock.com/pxel66; S. 4: iStock.com/Dilok Klaisataporn; S. 5: iStock.com/Dilok Klaisataporn, iStock.com/vege; S. 6: iStock.com/Dilok Klaisataporn, iStock.com/invincible_bulldog; S. 7: iStock.com/Dilok Klaisataporn; S. 13: iStock.com/alphaspirit; S. 14: iStock.com/tumasedgars; 15: iStock.com/enelabs; S. 17: iStock.com/Rosifan19