

Crisistools

Crisistools, wat zijn dat?

Je wilt je zo goed mogelijk voorbereiden op crises. Je hebt een crisisorganisatie, planvorming met crisisscenario's en je oefent geregeld. Desondanks blijft de praktijk weerbarstig: de crisis waar je mee te maken krijgt is nét anders dan bij de laatste oefening. Ons advies: gecoördineerd improviseren! Waar de plannen en de crisisstructuur de coördinatie mogelijk maken, zul je daarnaast flexibel moeten zijn in je aanpak en waar nodig improviseren. Ter ondersteuning van die improvisatie kun je gebruikmaken van crisistools.

Van signalering tot evaluatie

Crisistools geven de leden van het crisisteam ondersteuning bij de aanpak van crises. De tabel biedt een overzicht van de beschikbare crisistools. Iedere crisistool past op één A4 en begeleidt de gebruiker op praktische wijze bij de uitvoering. De tabel geeft aan in welke fasen de tools primair gebruikt kunnen worden. Daarnaast kunnen de tools naar eigen inzicht ook in andere fasen worden toegepast en is dat onderscheid in de praktijk niet zo zwart-wit. Door opleiding, training en oefening ontwikkel je ervaring in het toepassen van de tools. Vanuit die ervaring kun je zelf bepalen wanneer en op welke wijze je de tools tijdens een crisis inzet.

Tijdslijn Tool	Signalering	Alarmering	Opschaling	Responsfase	Afschaling	Nafase	Evaluatie
Early warning system	X	X					
Persoonlijke opstart & opschaling		X	X	X			
Stressmanagement				X			
Crisislemniscaat				X			
PBOB-methodiek				X			
Statusborden				X			
Scenariodenken	X	X		X	X	X	
PPFLEARS-A (thema's)	X	X		X	X	X	
Creatieve brainstorm	X	X		X	X	X	
Verdiepende stakeholdersanalyse				X	X	X	
Strategische aandachtspunten				X			
Opstart nafase						X	
After Action Review							X
Opstart evaluatieproces							X

Hoe gebruik je de crisistools?

Afhankelijk van de fase die op dat moment van toepassing is, kies je een crisistool. Zijn er bijvoorbeeld signalen van een eventuele crisis, maar kun je de signalen nog niet goed duiden en is het vooral een onderbuikgevoel? Gebruik de tool Early Warning System om de signalen te analyseren en de juiste vervolgactie te bepalen. Is er behoefte aan inzicht in de stakeholders bij de voorliggende crisis? Pas de crisistool Verdiepende Stakeholdersanalyse toe. Is de afschaling zojuist achter de rug en wil je een snelle evaluatiesessie doen nu alles nog fris in het geheugen zit? De tool After Action Review helpt je verder.

Wij kunnen de tools zowel op inhoud als layout aanpassen naar behoefte van je organisatie en werkwijze. Afhankelijk van de wensen is een crisisteam te trainen in het gebruik van één of meerdere tools. [Marcel](#) en [Roos](#) vertellen je er graag meer over!

Hoe ziet een crisistool eruit?

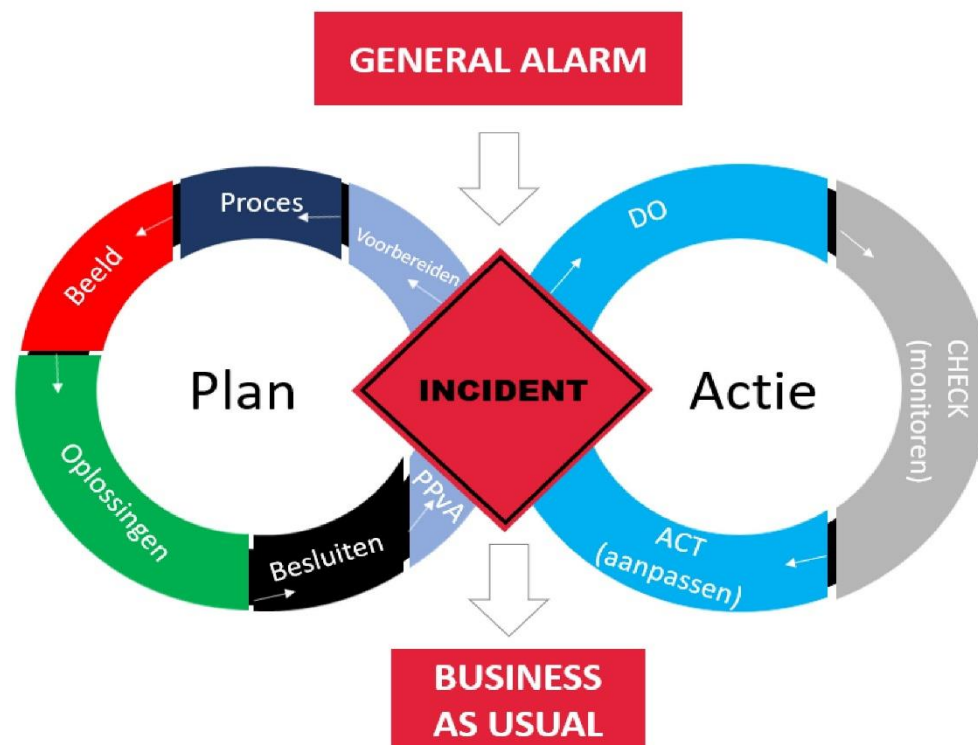
Als voorbeeld vind je onderstaand de crisistool Crisislemniscaat. Het Crisislemniscaat helpt bij het begrijpen van het onderscheid en de relatie tussen de actie- en vergaderfase en het verloop van de crisis langs die fasen. Daarmee zorgt de tool voor een betere workflow tijdens crises en verbetert het de planning van werkzaamheden. Het Crisislemniscaat sluit aan bij de PDCA (Plan, Do, Check, Act)-cirkel van Deming.



Crisistool Crisislemniscaat

Het crisislemniscaat helpt bij het plannen van de taken tijdens de actie- en vergaderfase gedurende de warme fase. Daarmee is het lemniscaat het algeheel overkoepelende model van een crisis.

De omstandigheden vragen zorgvuldig om te gaan met schaarse tijd. Dat kan door een goede balans aan te brengen tussen de noodzaak tot vergaderen en de behoefte aan tijd om besluiten en acties uit te voeren en leiding te geven aan de achterban.



Belangrijkste activiteiten vergaderfase

Plan

- Het voorbereiden van het crisissamenleg door de voorzitter en de leden van het team als start van de vergaderfase.
- Het uitvoeren van het crisissamenleg op basis van de crisisbesluitvormingsmethodiek PBOB.
- Het vertalen van de genomen besluiten in een persoonlijk en/of teamactieplan. Dat plan is gebaseerd op de afspraken die in de vergadering gemaakt zijn en de vertaling daarvan door ieder teamlid.

Belangrijkste activiteiten actiefase

Do

- Continue controle op de kwaliteit van de situational awareness en het beoordelen van nieuwe potentiële risico's en de actuele stand van zaken.
- Het opzetten van een 'operationeel' ritme van vergadermomenten, briefings, perscontact, etc.
- Uitvoeren van de besluiten en bedachte acties.
- Leiding geven aan de uitvoering van de genomen besluiten.
- Voortdurend in- en extern communiceren over relevante informatie naar stakeholders.
- Op strategisch niveau analyseren van de impact van de crisis op het functioneren van de normale organisatie.
- Ad hoc oplossen van conflicten tussen teams.
- Het nemen van besluiten binnen eigen mandaat.

Check

- Het monitoren van de uitvoering van de acties.

Act

- Bijstellen van acties.
- Bepalen of het nodig is om in overleg te gaan.