

Crisismanagementteam (CMT)

Stappenplan team samenstellen

Het samenstellen van een crisismanagementteam bestaat uit 4 stappen.
Gebruik deze checklist om zo volledig mogelijk te zijn.

Stap 1	Voorbereiding	Check
Doel	Beeld krijgen bij de bestaande situatie.	
Resultaat	Goed beeld van de inbedding van het crisismanagement.	
Werkwijze	Bestudeer bestaande documenten zoals: bedrijfsnoodplannen, continuïteitsplannen en communicatieplannen.	
	Zorg dat je aansluiting zoekt bij de bestaande crisisstructuren van eventuele andere vestigingen.	

Stap 2	Ontwerp	Check
Doel	Vaststellen van de belangrijkste taken en rolverdeling voor de aanpak van crisissituaties.	
Resultaat	Overeenstemming over de (aanpassingen van) CMT-rollen en kaders van het crisisteam: globale werkwijze, bezetting binnen het CMT, benodigde ondersteunende teams of liaisons.	
Werkwijze	Bestudeer ter voorbereiding bestaande documenten om een beeld te vormen van wat er al voor crisismanagement is geregeld en laat deze toelichten door de contactpersoon van het bedrijf of afdeling.	
	<p>Werk een casus van een scenarioanalyse uit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scenario-analyse: overleg met 2 à 3 vertegenwoordigers van het bedrijf. Doorloop aan de hand van de een scenario (bijvoorbeeld brand), de aanpak van de crisissituatie. Aan bod komen: <ul style="list-style-type: none"> - de gewenste structuur - de werkwijze - de samenstelling, rol- en taakverdeling van de crisisorganisatie - hulpmiddelen 	
	De uitkomsten van deze scenarioanalyse leiden tot een Concept ontwerp. Samenvat de uitkomst van dit concept ontwerp en leg deze ter goedkeuring voor aan het management.	

Stap 3	Uitwerken crisisplan	Check
Doel	Opstellen definitief crisisplan.	
Resultaat	Vastgelegd crisisplan.	
Werkwijze	Leg de taken en werkwijze vast van het crisisteam. Hieronder vallen: <ul style="list-style-type: none"> • het activeringsprotocol • de beschikbaarheid en vervanging bij afwezigheid • de overlegstructuur van het crisisteam, • de communicatie (crisisteamleden, ondersteuners, liaisons, stakeholders zowel intern als extern) • de plaats en uitrusting van de crisiskamer 	
	Houd een walkthrough : beoordeling van het crisisplan met vertegenwoordigers van het bedrijf of de organisatie. Stel het crisisplan desgewenst nog bij.	
	Vaststelling: Het crisisplan wordt formeel goedgekeurd door de directie.	

Stap 4	Activatie	Check
Doel	Uitrusten crisiskamers en trainen betrokkenen.	
Resultaat	De crisisorganisatie is in staat om op een gestructureerde wijze een crisis te bestrijden.	
Werkwijze	Maak of schaf ondersteunende hulpmiddelen aan. Onder hulpmiddelen vallen ook: <ul style="list-style-type: none"> • de contactgegevens van de belangrijkste stakeholders • de crisisagenda • de (digitale) actielijst 	
	Richt een crisisruimte in met: <ul style="list-style-type: none"> • naslagwerken: BHV-plan, herstelprocedures, plattegronden • technische voorzieningen: oplaadsnoeren, beamer, toegang personeelsgegevens 	
	Train alle functionarissen met een rol in de crisisorganisatie zoals het crisisteam en het ondersteuningsteam. Geef een duidelijke instructie over de structuur, werkwijze en doe korte oefeningen aan de hand van realistische scenario's.	
	Voor het vervolg is het belangrijk dat het crisisteam periodiek oefent met een realistisch crisisscenario. Bij voorkeur is dit een scenario dat is beschreven in het Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP). Op basis van de ervaringen worden aanpassingen doorgevoerd.	

Voorbeeld uitrusting crisiskamer

Checklist Beheer Crisismiddelen			
Omschrijving	Akkoord	Niet akkoord	Datum controle:
			Naam controleur:
			Opmerkingen / acties
Middelen crisiskamer			
Whiteboard			
Klok			
Flip-over met blanco vellen			
Digitale actielijst			
Naslagwerken: <ul style="list-style-type: none"> • Crisisplan • BHV-plan • Plattegronden • Chemiekaarten • Herstel en uitwerkprocedures 			
Box crisisteam: <ul style="list-style-type: none"> • 10 pennen • 2x schrijfblok • 2x rol plakband • 4x werkende whiteboard stiften (zwart, groen, rood, blauw) • 2x memorykaartjes (geeltjes) • 8x schrijfmap crisisteamlid • 2x verlengsnoeren (verdeeldozen) • 2x oplaadsnoeren mobiele telefoon 			
etc.			
etc.			

Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP)

Checklist

1. Uitvoeren BIA

Intake met sleutelpersonen van organisatie om verwachtingen, ambities en voorkeur voor uitwijkmogelijkheden vast te stellen	
In kaart brengen van primaire, secundaire en uitbestede processen	
Relevantie van processen bepalen op basis van diverse criteria	
Vaststellen functies, middelen, diensten, systemen, materiaal, materieel in de processen	
Presenteren resultaten Business Impact Analyse	

2. Uitvoeren dreigingsanalyse

Inventarisatie van dreigingen, afhankelijkheden en kwetsbaarheden op proces en/of afdelingsniveau	
Bepalen kans van optreden en potentiële impact	
Opstellen, rapporteren en presenteren resultaten dreigingsanalyseprocessen bepalen op basis van diverse criteria	

3. Opstellen BCP

Opstellen BCP op basis van BIA, dreigingsanalyse en:

Recovery time objectives	
(Haalbare) alternatieven	
Scenario's	
'Back to normal'	

4. Onderdelen BCP

Crisisorganisatie	
Communicatieproces	
Escalatiniveaus	
Beheersprocessen	
Uitwijkprocessen	
Herstelprocessen	