

## Het resultaat van paniek tijdens een calamiteit? Pure CHAOS!

**Inleiding.** Onverwachte situaties verlopen vaak chaotisch. Afdoende voorbereiding voor het onverwachte bestaat nu eenmaal niet en voorkomen ervan is extreem moeilijk. Een gebrek aan overzicht heeft chaos als resultaat. Dit is niet waar u op zit te wachten.

**Oorzaak.** “There’s nothing to fear but fear itself”. Deze bekende quote van Franklin D. Roosevelt past goed als omschrijving van calamiteiten. De kern ervan is heel simpel; zolang je chaos toestaat, zal meer chaos het resultaat zijn.

Chaos en orde gaan slecht samen, terwijl je na het constateren van een calamiteit zo snel mogelijk terug wil naar een overzichtelijke en goed functionerende situatie. Zolang de chaos voortduurt, zal deze uitsluitend negatieve resultaten met zich mee brengen.

**Voorbeeld.** Een brand die een minuut langer voortraast doordat niemand begint met blussen, of iemand met een hartaanval die niet geholpen wordt doordat niemand een BHV’er waarschuwt. Voorbeelden genoeg, u kent er misschien een aantal uit eigen ervaring.

Een brand die onnodig een minuut langer duurt, kan als gevolg hebben dat uw bedrijf weken langer bezig is met herstellen van de schade. Niet op tijd geholpen worden bij de hartaanval zal nog veel grotere gevolgen hebben. Een situatie waarin niet duidelijk is wie wat wanneer moet doen levert chaos op.

**Visie.** Chaos is te voorkomen door overzicht en orde. Een draaiboek met een stappenplan voor de belangrijkste processen biedt u de nodige handvatten om chaos te voorkomen.

**Draaiboek.** Het draaiboek EHBC (Eerste Hulp Bij Calamiteiten) beschrijft een aantal scenario’s en een aanpak om de gevolgen van een calamiteit zoveel mogelijk te beperken door een duidelijke en overzichtelijke aanpak.

Bij een brand brengt u natuurlijk eerst uw personeel in veiligheid, daarna bekommert u zich om uw bedrijf. De BHV onderneemt de voorgenomen actie, brengt verslag uit van status, omvang en aanpak. Degene met de eindverantwoordelijkheid bepaalt de invloed en vervolgstappen, conform het draaiboek.

**Eisen.** Binnen de door u gestelde tijd moeten de voor u belangrijkste problemen zijn opgelost. Zoals eerder gesteld kan je onverwachte situaties niet voorkomen. Een aanpak formuleren voor elke situatie is ook niet haalbaar. Een beschrijving van de te zetten stappen is het hoogst haalbare.

De gestelde eisen kunnen per bedrijf en periode verschillen. Een administratiekantoor bijvoorbeeld heeft aan het begin van een kwartaal piekdrukke met het doen van de aangifte omzetbelasting van haar cliënten. In het eerste kwartaal van het jaar komt daar het opmaken van jaarcijfers bij. In deze periode is een aangepast draaiboek van toepassing, de eisen zijn immers anders.

## Het resultaat van paniek tijdens een calamiteit? Pure CHAOS!

**Aanpak.** De processen en benodigde middelen en mensen worden in kaart gebracht. U geeft prioriteiten, volgorde en afhankelijkheden aan. Hieruit volgt een draaiboek dat gebruikt wordt als zich een calamiteit voordoet.

Een dergelijk draaiboek beschrijft wie wat wanneer doet, hoe en waarom, wie op de hoogte gesteld, wat ervoor nodig is etc.

**De praktijk:** er breekt brand uit in uw magazijn. De brand is snel geblust maar er zijn producten verloren gegaan. Wat stond er aan eigen voorraad, wat stond klaar en was al verkocht? Het draaiboek beschrijft met wie contact moet worden opgenomen en maakt duidelijk hoe de opgelopen schade hersteld kan worden.

**Doorlooptijd.** De doorlooptijd van het opstellen van het draaiboek is afhankelijkheid van de complexiteit van uw organisatie en de mate waarin u deze al in beeld heeft. De eerste opzet duurt een aantal weken.

Voor het verkrijgen van de benodigde informatie voor het draaiboek EHBC zal onze consultant met verschillende mensen in uw organisatie spreken, directie, personeelszaken en automatisering om een aantal te noemen. De doorlooptijd van het inventariseren van uw bedrijfsvoering is onlosmakelijk gekoppeld met uw organisatie en afhankelijk van de benodigde middelen en van de met u overeengekomen aanpak.

**Ervaring.** HajoBakker Consultancy heeft de ontwikkeling van dit soort handboeken en processen ondersteund bij onder andere DHL, Lucent Technologies en ING bank. Bij grote bedrijven valt dit proces onder de noemer "Business continuity".

Niet alleen voor multinationals is het van belang om deze problematiek voor te zijn. Diverse onderzoeken maken duidelijk dat bedrijven een grote verstoring van hun bedrijfsvoering niet te boven komen.

KvK onderzoek toont aan dat na een ICT-storing van een tot drie dagen, een kwart van deze bedrijven binnen een jaar failliet is.

**Brand.** Een brand van 10 minuten in uw bedrijfspand vernietigt niet alleen uw archief, ook uw pand en apparatuur kunnen per direct als verloren worden beschouwd. Als u op dat moment begint met bedenken hoe het verder moet dan is de kans op chaos bijzonder groot, met een inmiddels bekend en ongewenst resultaat als gevolg. Zie dossier [brandweer](#), de opkomsttijd van de brandweer is sinds 2000 sterk toegenomen, zeker niet zonder gevolg.

**Informatie** Het opstellen, uitwerken en in gebruik nemen van het draaiboek kan binnen een paar weken voltooid zijn. Iets voor u? Meer informatie op [www.hajobakker.com](http://www.hajobakker.com). HajoBakker Consultancy = (beloven + waarmaken)

**Referenties:** KvK 'Eigen Bedrijf' 2010-05, CBS statsline.