

# BCM EN DE CUMULATIEVE IMPACT VAN EEN ERNSTIG INCIDENT

Bij Business Continuity Management gaat het om het zo optimaal mogelijk voorbereid zijn op het onverwachte. De strategische, tactische en operationele vaardigheid van een organisatie om te plannen voor en te reageren op ernstige incidenten, met als direct gevolg een ontwrichting van de organisatie, om zodoende te waarborgen dat de organisatie operationeel op minimaal een van tevoren vastgelegd niveau functioneert.

Door Gert Kogenhop, bcm+

Wanneer het productieproces of de dienstverlening onverwacht stil valt kan men de gevolgen daarvan in de tijd gemeten grofweg onderverdelen in vier fasen. Des te langer het duurt, des te groter de schade. Laten we eens kijken wat er gebeurt in een broodbakkerij in Noord-Holland die getroffen wordt door een (recente) stroomstoring. Als eerste ontstaat productiegerelateerde schade. Het gerezen brooddeeg moet worden weggegooid evenals half afgebakken brood, terwijl ook de medewerkers met de armen over

elkaar staan en niet productief zijn. Men heeft slechts een korte periode om zich te herstellen, anders komt de tweede fase van impact om de hoek kijken: het (al dan niet deels)niet kunnen leveren. Omzetschade is dan het directe gevolg. Wanneer de stilstand langer voortduurt en er de gehele dag of wellicht langer niet kan worden gebakken, komt men in de derde fase terecht. Hier zien we de financiële impact escaleren met mogelijk contractuele boetes van de klanten (supermarkt), daar zij lege schappen heb-

ben en cashflow problemen omdat meerdere dagen niet is gebakken, geleverd en gefactureerd. Indien men een bankkrediet heeft, zal de bank wellicht ook vragen hoe het er voor staat, om de spanningen nog maar even iets op te voeren. Voorts kan er nog sprake zijn van ernstige merk- en reputatieschade: de vierde fase. Het gaat dan om verloren vertrouwen bij allerlei betrokkenen, van banken tot aandeelhouders, van klanten tot personeelsleden. Wanneer men niet in staat is adequaat te reageren kan de continuïteit van het gehele bedrijf serieus in gevaar komen. U kunt zelf ongetwijfeld een parallel trekken naar uw eigen organisatie.

Daarom is aandacht voor Business Continuity Management een uitermate verstandige keuze. Het creëren van weerstandsvermogen, veerkracht (resilience) én een continuïteitsplan. Laat u niet verrassen en zorg dat u te allen tijde de controle behoudt! 