



Nut van bedrijfscontinuïteitsplan wordt vaak onderschat

BEDRIJFSCONTINUÏTEITSMANAGEMENT EN CRISISMANAGEMENT: IS DAT NIET HETZELFDE?

Ze worden nog wel eens in één adem genoemd en dan meer specifiek, 'bedrijfscontinuïteitsmanagement is toch hetzelfde als crisismanagement?'. Nou, nee, er is vanzelfsprekend in vele gevallen een verband, maar vaak ook niet. In geval van een pandemie, brand, langdurige stroomuitval of ICT-storing zeker wel, maar bijvoorbeeld bij een product recall of significante koersval van het aandeel niet.

Door Gert Kogehop, bcm+

Crisismanagement gaat over het vermogen van een organisatie om zich voor te bereiden op, te anticiperen op, te reageren op en te herstellen van een crisis, een situatie die de kernactiviteiten en/of de geloofwaardigheid van een organisatie ernstig aantast. Bedrijfscontinuïteit betreft het vermogen van een organisatie om na een verstorend incident producten of diensten te blijven leveren op aanvaardbare, vooraf vastgestelde niveaus (bron: ISO).

Natuurlijk, in veel crisissituaties worden deze twee fenomenen nagenoeg tegelijkertijd geactiveerd, maar zoals bij de voorbeelden hierboven waarin dat niet het geval is, is er geen sprake van een ontruiming van het pand, dus het ontruimingsplan (BHV) hoeft ook niet te worden geactiveerd, toch? Iedereen vindt wél dat elke organisatie een ontruimingsplan behoort te hebben (oké, verplicht wellicht), maar een bedrijfscontinuï-

iteitsplan (BCP)? Daarvan vindt het merendeel vandaag de dag nog steeds dat dat écht niet nodig is. 'We redden ons wel zonder nóg een plan!'. Stoere praat, maar of dit verstandig is?

BETER VOORBEREID

Bij, laten we het noemen, grote incidenten — dus geen crisissituaties — is het vaak net nog mogelijk zaken ad hoc te regelen. Dat gaat dan meestal best wel redelijk goed. En trots dat we dan zijn! Maar, wees eerlijk, het had veel soepeler gegaan als we beter voorbereid waren geweest. In het geval van een échte crisis activeren we het crisisplan, de leden van het (getrainde) crisisteam komen bijeen en gaan de 'situatie managen'. Uit ervaring blijkt dat in dit soort gevallen het fysiek simpelweg niet mogelijk is om de crisis te managen en tegelijkertijd bezig te moeten zijn met 'Waar gaan we zo snel mogelijk onze producten maken en deze uitleveren

en/of onze dienstverlening continueren?'. Bijvoorbeeld in het geval waarbij één van de bedrijfsvestigingen volledig in de as wordt gelegd, wordt het crisisteam volledig in beslag genomen door activiteiten rond en met brandweer, politie, de gemeente, arbeidsinspectie, de OR, personeel (gewond of erger, maar ook emoties en angst over baanverlies), bezorgde familieleden van personeel, de pers, social media uitingen, wellicht ook al de verzekeraars en de huisbankier. Een specialistisch team, het bedrijfscontinuïteitsteam, zal moeten zorgen dat de plannen voor continuering worden uitgevoerd. De voorbereidingen en de geprioriteerde activiteiten in de van te voren vastgestelde volgorde worden hersteld op de van te voren geregelde alternatieve locaties, volgens de afgesproken strategische keuzes. Kleinigheidje... maar dan moet je wel zo'n plan en team hebben. Hoe is dat bij uw organisatie geregeld? 