



Wat kunnen we leren van de coronacrisis?

6 lessen voor crisismanagement

De coronacrisis heeft ons crisisbewustzijn een boost gegeven. Wereldwijd zijn crisisorganisaties in actie gekomen en allemaal hebben ze de nodige ervaring opgedaan. Het vakgebied crisismanagement is hierdoor in een nieuwe fase beland. In deze publicatie blikken de crisisexperts van Aon terug op de afgelopen periode en delen 6 lessen met u.

1. De crisisorganisatie heeft een houdbaarheidsdatum

Veel organisaties waren voorbereid op kortdurende crises, op situaties waarin een crisisteam onder hoge druk besluiten neemt over noodzakelijke maatregelen. De aard en de duur van de coronacrisis zijn echter uitzonderlijk. Deze crisis raakt alle onderdelen van de organisatie en vraagt ook om besluitvorming over langduriger beleid. Hiervoor is een crisisorganisatie al snel te smal. Ook het mandaat past vaak niet. Crisisteams moesten gaandeweg hun werkwijze aanpassen en hun taken gedeeltelijk overdragen aan de reguliere bedrijfsvoering of het (aangepaste) lijnmanagement.

2. Crisisteams worstelen met scenario's

Bij vrijwel iedere crisis moeten organisaties keuzes maken in onzekerheid. Tijdens de coronacrisis ligt de focus vaak op de korte termijn. Crisisteams worstelen met scenario's en wachten tot landelijke scenario's aangereikt worden. Organisaties proberen overheidsmaatregelen te voorspellen, maar hebben hier vaak onvoldoende kennis over. Toch is het belangrijk om scenario's te verkennen, kantelpunten en sleutelbesluiten te herkennen en deze ook voor te bereiden.

3. HR belangrijke crisispartner naast communicatie, facilitymanagement en IT

De inzet van communicatie-, facility- en IT-professionals is erg zichtbaar tijdens de coronacrisis. Die inzet wordt breed gewaardeerd binnen organisaties. Ook HR-professionals hebben een belangrijke rol op het gebied van besmettingen en welzijn van medewerkers. HR was en is een belangrijke crisispartner gebleken die beter benut mag worden.

4. De crisis in de crisis

Ook tijdens de pandemie krijgen organisaties te maken met cyberincidenten, terrorisme, fraude, droogte en andere crises. De crisis in de crisis is reëel. In feite is deze dreiging er altijd, dus wees alert op risico's. Uitval van systemen kan bijvoorbeeld voor continuïteitsprobleem zorgen. Fraude kan een reputatieprobleem veroorzaken. Zorg voor voldoende capaciteit en waak ervoor dat de verantwoordelijkheid voor crisismanagement in slechts één team ligt. Ieder incident verdient dezelfde zorgvuldigheid en aandacht.

5. Crisismanagement is niet exclusief

Eerder was 'crisis' vooral een onderwerp voor degenen die onderdeel uitmaakten van een crisisteam. Voor anderen voelde het ver weg en was het - meestal - een onbekende wereld. Tijdens de coronacrisis heeft iedereen crisiservaring opgedaan. Dit biedt kansen om risico- en crisismanagement breder te verankeren in de organisatie. Het onderscheid tussen de crisisorganisatie en 'de rest van de organisatie' is vaak onnodig hard: verbinden is cruciaal.

6. Leiderschap: van 'command & control' naar 'verbindend en empathisch'

Tijdens een crisis is het zaak om op kalme en vastberaden wijze de crisisoperatie te leiden. De meeste organisaties zijn vooral bekend met de klassieke 'command & control'-leiderschapsstijl tijdens crises; besluiten durven nemen en snelheid maken. De aard van de coronacrisis en de tijdsgeschiedenis vragen echter om een leider die zich vooral richt op verbinding, die met veel inlevingsvermogen stakeholders meeneemt in de uitdagingen en de oplossingen waar de organisatie voor staat. Intern en extern.



Wilt u aan de slag met de geleerde lessen?

De crisisexperts van Aon helpen u graag met het voorbereiden op en het oefenen van crisissituaties. Wij kunnen u bij onderstaande zaken ondersteunen:

- Implementeren van integraal crisismanagement in uw organisatie
- Opstellen van een crisisplan
- Oefenen van crisissituaties met het crisisteam
- Gerichte trainingen voor leden van het crisisteam
- Ontwikkelen van scenariokaarten voor specifieke crisistypen

Wilt u meer weten over dit onderwerp?

Lees dan ook nze wat we hebben geleerd van de coronacrisis in de '6 lessen voor crisismanagement in 2021'. Wilt u direct aan de slag? Maak dan in 3 stappen serieus werk van crisismanagement met ons stappenplan . Of kijk op aon.nl/crisismanagement.