

# Een crisis biedt kansen

**Kickstarters: Elke vergadering, een inspirerend begin.**

## Crisis



### Filmpje

We beginnen de vergadering met een filmpje.

<https://youtu.be/rdseJGLeyBk>



### Speech

De exota-affaire is een klassieker geworden. Een leerstuk voor allerlei disciplines. Maar je herinnert je vast de ramp met de Deep Water Horizon van BP. Of de 'sjoemelsoftware' van Volkswagen. Of CheckFriend en de fypronil?

Allemaal gebeurtenissen die ons laten zien dat een crisis altijd op de loer ligt en een enorme impact kan hebben.

Oh en vergeet de scheidsrechter niet die werd doodgetrapt door jeugdspelers tijdens de wedstrijd BuitenBoys B3 – Nieuw Sloten B1...

Volgens adviesbureau Twynstra Gudde heeft meer dan de helft van de bedrijven in de laatste vijf jaar tenminste één crisis doorgemaakt, die in 8 procent van de gevallen meer dan één miljoen euro kostte. Natuurlijk is het niet te hopen, maar de kans dat onze organisatie in de komende jaren een crisis gaat meemaken, is dus best reëel. De vraag is: wat doen we met deze kennis?

# Een crisis biedt kansen

Natuurlijk, de impact van de gebeurtenissen in de voorbeelden die ik net noemde was extreem groot. Het ging om grote bedrijven. Maar de impact van crisissituaties - zoals een trainer die zijn handen niet thuis kan houden, een bacterie die opduikt in de waterleiding of een bestuurder die donaties heeft verduisterd - kunnen ook voor kleine organisaties groot zijn.

Een deuk in het imago is - mede dankzij de razend snelle verspreiding op social media - al snel een feit.

Is dat erg? Ja!

Als die berichtgeving voor onze organisatie als een verrassing komt.

Nee!

Als we vooraf goed hebben nagedacht over de mogelijke gevolgen van een crisis binnen en het beeld dat buiten van ons geschetst wordt in de (sociale) media.

Waar gehakt wordt, vallen spaanders, dat is zeker. We kunnen niet alles van tevoren weten. Maar we kunnen wél proberen om alles te weten wat fout kan gaan.

Improviseren klinkt leuk en spannend, maar anticiperen is natuurlijk veel beter. Moeten we daarom alle mogelijke scenario's in protocollen vastleggen? Dat kan werken, maar vaak is de werkelijkheid net iets weerbarstiger dan de theorie en ontstaat een crisis in een situatie waar we nog niet over hebben nagedacht.

Om die reden is het volgens Albert Timmers van Twynstra Gudde belangrijk om "ons eigen handelingsvermogen centraal te stellen in plaats van het incident." Dat betekent dat we binnen ons team steeds moeten investeren in het vermogen om tot een effectieve samenwerking te komen. Oefenen dus! Hij adviseert om een situatie te trainen waarin een crisissituatie werkelijkheid wordt.

Een cabaretier die gehakt maakt van onze dienstverlening, een FIOD-inval of een aanval van hackers op onze systemen, bijvoorbeeld. Hoe ga je hiermee om?



# Een crisis biedt kansen

Want als een crisis iets oplevert, dan zijn het inzichten. En daar ligt juist de kans voor ons als organisatie. Er móet namelijk gehandeld worden. Zo ontdekken we de natuurlijke rollen die we innemen tijdens zo'n situatie en kunnen we hiervan leren. Die wetenschap én het idee dat we enigszins zijn voorbereid op een mogelijke crisis geven ook gemoedsrust. Door te trainen zijn we simpelweg beter voorbereid op een crisissituatie.



## Opdracht

De suggestie voor de verwerking van deze Kickstarter is om in teams de belangrijkste crises te benoemen die jullie zouden kunnen treffen. Maak per team eens een lijstje en bepaal wat de grootste mogelijke bedreiging is. Inventariseer daarna met elkaar de uitkomsten. Een leuke opstap om op een later tijdstip eens een oefensituatie mee te creëren.