



STRATEGISCH CRISIS MANAGEMENT

OP ELKE SITUATIE VOORBEREID

BENT U VOORBEREID?

Een crisis vormt de grootste uitdaging waar een organisatie mee te maken kan krijgen. Per definitie is het een ongebruikelijke, instabiele en complexe situatie die een ernstige bedreiging betekent voor de strategische doelen en reputatie van een organisatie en mogelijk voor het voortbestaan daarvan.

Afhankelijk van de aard van uw bedrijf kan zich een groot aantal onverwachte incidenten voordoen (zoals brand, cyberaanvallen, fraude en het

terugroepen van producten) die uw bedrijf in gevaar kunnen brengen of voor heel wat reuring op sociale media kunnen zorgen.

Dergelijke incidenten beginnen misschien klein, maar kunnen zich al gauw ontwikkelen tot een grote crisis die een risico vormt voor uw medewerkers, omgeving, materialen en reputatie. De meeste bedrijven oefenen hun crisismanagementprocedures regelmatig intern, maar is dat voldoende om echt voorbereid te zijn op een crisissituatie?

SIMULATIE, TRAINING EN ADVIES

Door middel van diepgaande analyse gaan we na wat de specifieke risico's voor uw bedrijf zijn en hoe u zichzelf en uw personeel op een crisis kunt voorbereiden. Tijdens onze training in strategisch crisismanagement leren we uw medewerkers wat ze moeten doen bij een crisis, in welke vorm dan ook. In een veilige en vertrouwelijke omgeving verzorgen we een professionele training met geloofwaardige scenario's in realistische settings. Onze consultants kunnen duidelijkheid verschaffen als u niet precies weet hoe u ervoor kunt zorgen dat uw organisatie beter voorbereid is op een crisis.

UW MEDEWERKERS MAKEN HET VERSCHIL

Het is belangrijk om te beseffen dat menselijke en culturele factoren stress kunnen veroorzaken in het geval van een crisissituatie. Zorg ervoor dat uw medewerkers vertrouwd zijn met uw crisismanagementprocedures en laat ze regelmatig een training volgen, want dat maakt echt het verschil en vergroot de kans dat u een mogelijke ramp kunt afwenden.

UNIEKE TRAININGSMETHODE

Een organisatie door een crisis leiden vereist voorbereiding en training, want elke crisis is uniek en vereist een benadering op maat. Al meer dan 35 jaar helpen we bedrijven over de hele wereld om zich voor te bereiden op 'worst case' scenario's. In deze brochure vindt u informatie over onze unieke trainingsmethode. Aarzel niet om contact met ons op te nemen om te bespreken hoe wij uw organisatie kunnen helpen.

Dankzij onze uitgebreide ervaring met vele sectoren, onze diepgaande kennis en onze unieke trainingsmethode kunnen wij ervoor zorgen dat uw bedrijf op elk moment op het ergste is voorbereid.



WAT IS DE TOEGEVOEGDE WAARDE VOOR UW BEDRIJF?

Het samenwerken met RelyOn Nutec als een extern trainingsbedrijf om uw crisismanagement bekwaamheid te vergroten, biedt vele voordelen:

- Objectieve evaluatie van uw crisismanagementorganisatie.
- Uitdagen van uw team met andere perspectieven van buiten uw bedrijf.
- Betere noodprocedures dankzij de 'best practices' uit vele sectoren.
- Verstrekking van een onafhankelijk evaluatierapport.
- Externe controle van interne procedures.
- Zeer ervaren trainers die meerdere talen spreken.
- Interactieve en realistische trainingen die veel impact hebben.
- Gebaseerd op de hoogste internationale standaarden.
- Op maat gemaakte e-learningmodules en webinars.

Een goede aanpak van een crisis vereist dat uw medewerkers beschikken over alle basisvaardigheden op het gebied van probleemoplossing en dat de door u ontwikkelde strategieën voor een excellente operatie volledig succesvol zijn. Bij een crisis wordt het verschil gemaakt door de vaardigheden van individuele teamleden die goed zijn voorbereid. De manier waarop een crisis te lijf wordt gegaan, kan zelfs het verschil betekenen tussen gezond herstel en de ondergang van een bedrijf.

BELANGRIJKSTE KWALITEITEN VAN CRISISMANAGERS



verantwoordelijkheid



communicatieve vaardigheden

objectiviteit



besluitvaardigheid

analytische vaardigheden



leef

zorgvuldigheid



overzicht

oplossingsgericht



betrouwbaarheid

WAT LEREN UW MEDEWERKERS?

- Rustig blijven in kritieke situaties.
- Alle taken uitvoeren die tijdens een crisis vereist zijn.
- Communicatieprocessen internaliseren.
- Met zelfvertrouwen omgaan met andere stakeholders.





WAAR KUNNEN WE U MEE HELPEN?

SIMULATIE

Intensieve, realistische en uitdagende scenariotests voor uw crisismanagementorganisatie.

- We zorgen voor ervaren trainers, professionele rollenspelers, realistische scenario's en mediasimulatie om uw crisisorganisatie en crisisprocedures te testen.
- De simulatie bevat alle relevante stakeholders en indien nodig ook andere stakeholders, materialen en locaties.
- Op basis van onze objectieve evaluatie brengen we de sterke en zwakke punten van uw crisismanagementorganisatie in kaart en helpen we u bij de vervolgstappen.

Hoe competent is uw bedrijf?

TRAINING

Training op maat op basis van uw individuele strategische en operationele vereisten.

- Door middel van trainingen zorgen we ervoor dat uw organisatie in staat is om specifieke risico's te beperken.
- Samen met u ontwikkelen we realistische en individuele trainingsmodules.
- De modules betreffen organisatiestructuur, leiderschap, teamwork en communicatie.
- De gehele training is in hoge mate interactief door het gebruik van managementopdrachten, oefeningen en workshops.

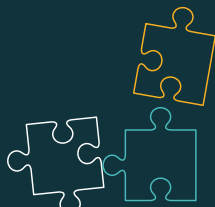
Zorg dat u competent bent en leid elke crisis!

ADVIES

Voor een grotere crisismanagementcapaciteit.

- We analyseren de betreffende crisisorganisatie (bijvoorbeeld de risicobeoordeling en de crisis- en noodplannen) en zorgen voor een gap-analyse en/of een evaluatierapport.
- Daarnaast kunnen we een langetermijnprogramma ontwikkelen voor continue verbetering van uw crisismanagement competenties.

Bereid u goed voor op momenten waarop het er echt om spant!



Aanvullende training en advies:

- Mediatraining.
- Diepgaande training in externe communicatie.
- Volledige evaluatie van noodprocedures.
- Teambuilding.
- Leiderschapstraining en coaching.
- Individuele stresstests.

WAT MAAKT ONZE AANPAK ANDERS?

We kijken naar uw gehele organisatie met een holistische en schaalbare benadering:

- **Alle niveaus:** Van leden van het crisisteam tot de directie, iedereen wordt voorbereid.
- **Multidisciplinair:** Interactie tussen functies, afdelingen en externe partijen: alle relevante stakeholders kunnen erbij worden betrokken.
- **Strategisch en operationeel:** Buitengewone incidentenplanning gaat hand in hand met een zeer goed getrainde operatie: alle facetten komen aan bod.
- **Holistische voorbereiding:** Van de voorbereiding op incidenten en crisismanagement naar resistentie en waarborgen van bedrijfscontinuïteit. Gebaseerd op de ISO- en CEN/TS-normen.

WAAROM RELYON NUTEC?

- 35 jaar ervaring met strategisch crisismanagement en veiligheidstraining.
- Best practices ervaringen door samenwerking met klanten uit vele sectoren.
- Marktleider in strategische en operationele trainingen met 37 trainingscentra wereldwijd.
- Objectieve evaluatie.
- Veilige en vertrouwelijke trainingsomgeving.

RelyOn Nutec maakt werk van veiligheid. Wij helpen organisaties om incidenten te voorkomen én om ze te bestrijden. Wij brengen theorie en praktijk bij elkaar, met als doelstelling om iedereen weer heelhuids thuis te laten komen. 360° veiligheid noemen we dat.

Ons werk bestaat uit het geven van adviezen aan organisaties zodat zij goed voorbereid en ingericht zijn om veilig te werken. Mocht het toch fout gaan, dan zorgen wij dat medewerkers goed getraind zijn om incidenten en crises te bestrijden.

RelyOn Nutec heeft een lange geschiedenis in het adviseren, opleiden en trainen van mensen zodat zij veilig thuis kunnen komen. Wereldwijd werken wij samen met grote en kleine bedrijven, overheidsinstanties en brandweerkorpsen. Wij zijn trots op deze klanten die de veiligheid van hun mensen hoog in het vaandel hebben staan.

Samen maken we werken veiliger!

REFERENTIES

Gebruikmakend van onze interculturele vaardigheden trainen we al ruim 35 jaar bedrijven uit meer dan 20 landen en vele sectoren in strategisch en operationeel crisismanagement. Met onze best practices kennis en ervaring ontwikkelen we individuele en op maat gemaakte trainingen voor u. Veiligheid en vertrouwelijkheid vormen onze topprioriteit.

“De training was heel goed en deed me beseffen hoe kwetsbaar onze organisatie is in onverwachte situaties en hoe slecht we daarop voorbereid zijn. Tijdens de nabespreking kwamen we erachter wat de zwakke punten van onze procedures zijn. Het heeft me geleerd dat bij een crisis normale managementvaardigheden niet voldoende zijn en dat onze nieuw aangeleerde vaardigheden onze organisatie beter bestand maken tegen onverwachte situaties.”

Lid crisisteam uit de olie- en gasindustrie

“Het verbaasde me dat de scenariotraining zo realistisch was. Na een tijdje kon ik het niet meer onderscheiden van het echte leven. Het was net een echte crisis. Ik voelde de adrenaline door mijn bloed stromen. Ik dacht dat alleen andere sectoren door grote crisissen werden getroffen en dat we alleen maar hoefden te weten hoe we de media moesten benaderen. Maar nu weet ik wel beter. De crisissimulatie was echt een eyeopener voor ons.”

Operationeel manager uit de consumptiegoederenindustrie





WAT ZOU U DOEN? HOE ZOU U REAGEREN?

PRAKTIJSITUATIES

Stel u voor dat u de persvoorlichter bent van een van de tien grootste voedselverwerkingsbedrijven ter wereld en dat meerdere mensen in het ziekenhuis zijn opgenomen nadat ze een van uw best verkopende producten hebben geconsumeerd. Uit onderzoek blijkt dat uw product is besmet met een bacterie die *Listeria monocytogenes* heet en die fataal kan zijn, vooral voor bepaalde risicogroepen. De voedsel- en warenautoriteit van de overheid heeft al een waarschuwing afgegeven via het nieuws en de sociale media.

Wat zou u doen?

- Zou u een persbericht versturen of een woordvoerder naar de betreffende locatie laten sturen?
- Is uw crisisteam klaar om het bedrijf door deze situatie te leiden?
- Is uw plan voor het terugroepen van producten up-to-date en echt geschikt om uw bedrijf erdoorheen te slepen?

U bent de vestigingsmanager van een bekend internationaal chemisch bedrijf en op uw vestiging komt door een lek zeer giftig gas vrij. De giftige gaswolk bereikt een dorp in de buurt en een aantal mensen wordt naar het ziekenhuis vervoerd. Op sociale media eisen veel mensen dat de vestiging wordt gesloten, waarbij ze het hebben over gebrek aan veiligheidsnormen en overtredingen op het gebied van milieuvergunningen. Zelfs de landelijke pers besteedt aandacht aan de situatie.

Hoe zou u reageren?


- Hoe leidt u het bedrijf door deze situatie?
- Hoe zullen uw aandeelhouders reageren?
- Hoe gaat u om met de sociale media?



VOOR WIE IS DEZE TRAINING?

Iedereen die bij incidentenbestrijding en crisismanagement betrokken is. Onze trainingen zijn bedoeld voor mensen op alle niveaus binnen uw organisatie en voor alle sectoren.

TOELATINGSEISEN:  geen.

DUUR:  afhankelijk van de specifieke trainingswensen, meestal een halve dag tot drie dagen.

TRAININGSLOCATIE:  in overleg met de klant. Trainingen geven we bij voorkeur op de locatie waar het crisismanagementteam bijeenkomt in het geval van een echte crisis. Het is ook mogelijk om andere externe locaties te betrekken bij de training (via de telefoon of door middel van een videoconferentie).

INHOUD VAN DE TRAINING:  RelyOn Nutec biedt trainingspakketten op basis van de specifieke wensen van crisismanagementteams. Deze trainingen worden altijd op maat gemaakt om te voldoen aan de specifieke behoeften van uw organisatie.

Ze kunnen uit de volgende modules bestaan:

Organisatiestructuur

- Verantwoordelijkheden en autoriteiten
- Resource management
- Gebruik van specialistische en externe ondersteuning

Leiderschap

- Effectieve besluitvorming
- Situational awareness
- Visie van de leidinggevende
- Delegeren van taken

Teamwork

- Dreigingsanalyse en vaststellen van doelen
- Planning en implementatie van actieplannen voor de aanpak van incidenten
- Werken in een omgeving met meerdere actoren

Communicatie

- Beheren van interne informatie (bijvoorbeeld documenteren/vastleggen)
- Externe communicatie (bijvoorbeeld stakeholders, reguliere media en sociale media)
- Optimaliseren van vergaderingen en briefings

WELL PREPARED FOR THE HEAT OF THE MOMENT

VERVOLGSTAPPEN:

1. Neem contact met ons op om uw wensen te bespreken en om een vrijblijvend aanbod op maat te ontvangen.
2. Individuele evaluatie van uw wensen en vaststellen van de vervolgstappen.
3. Training voor strategisch crisismanagement op maat, simulatie van scenario's en/of advisering.