

# Project 13 beschrijft, analyseert en optimaliseert processen binnen (crisis-) organisaties

project

## CRISISMANAGEMENT

*De weg naar reductie van complexiteit en verbetering*

Crisismanagement is netwerkmanagement. Bij het voorbereiden op en het beheersen van de gevolgen van incidenten/ crises is vaak een netwerk van verschillende interne en/ of externe partners betrokken, elk met een eigen verantwoordelijkheid en een eigen informatiebehoefte. Om goed te kunnen acteren binnen het netwerk is het van groot belang om de verwachtingen ten opzichte van elkaar helder te maken.

Procesmanagement draagt bij aan het inzichtelijk maken van de afspraken op het gebied van crisismanagement. Denk daarbij aan alle afspraken over melden en alarmeren, op- en afschalen, leiding over de crisisbeheersing, de coördinatie (besluitvorming) en het informatiemanagement. Effectief procesmanagement levert het volgende op:

- ✓ Werkzaamheden, mensen, middelen, regels en verantwoordelijkheden worden ontworpen tot een coherent geheel.
- ✓ Procesmanagement wordt ingezet zowel bij het inrichten als continu verbeteren van de crisisorganisatie.
- ✓ Draagvlak tussen alle betrokken partijen in de organisatie, afdeling of het netwerk wordt ondersteund.
- ✓ Complexe processen, zoals besluitvorming en informatiebehoefte worden duidelijker.
- ✓ Mogelijke tekortkomingen binnen processen komen aan het licht en kunnen verbeterd worden.

*Processen als melden en alarmeren, op- en afschalen, leiding en coördinatie (besluitvorming) en informatiemanagement worden inzichtelijk gemaakt.*

## Voorbeelden projecten

Binnen een opleiden, trainen en oefenomgeving zijn de huidige werkafspraken en documentstromen tussen de zes interne en externe betrokken partijen helder gevisualiseerd. De klant kon beter met de andere partijen afstemmen en afspraken maken.

De afspraken en verantwoordelijkheden tussen de verschillende ministeries bij gevaar voor internationale piraterij op zee zijn inzichtelijk gemaakt, vastgelegd in tekst en visualisaties en voor de Tweede Kamer gepresenteerd. Dit is met lof ontvangen en is geïmplementeerd als nieuwe werkwijze.

Een handboek crisisbeheersing is gestructureerd, de processen geanalyseerd en gerelateerd aan mensen en middelen. De visualisaties hielpen in verbetering in de communicatie, betrokkenheid en bewustwording van de hele organisatie.



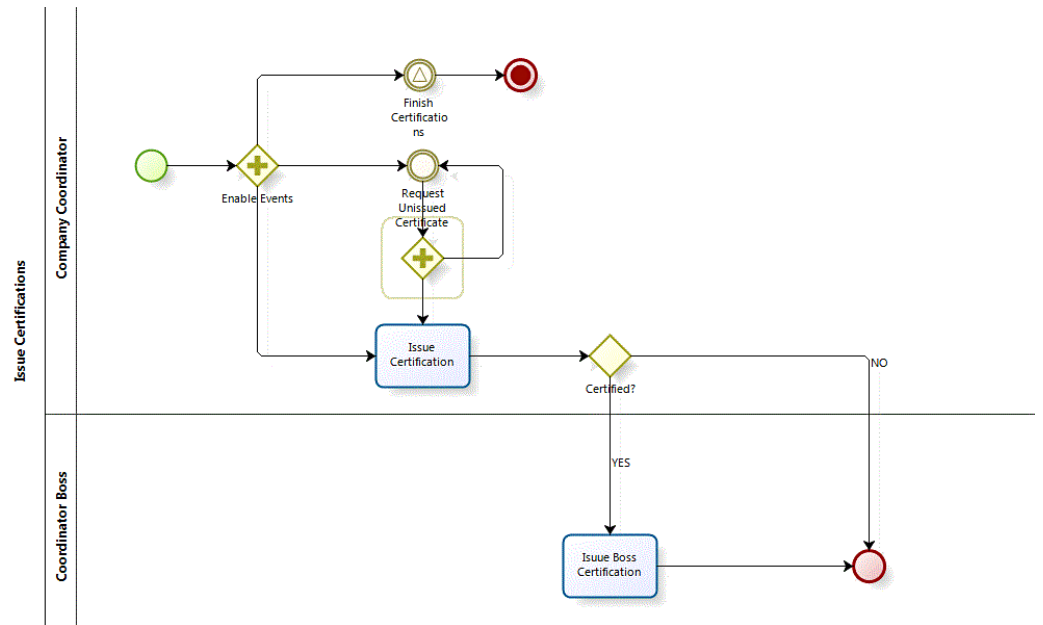
## Swimming lanes

Een methodiek om processen te visualiseren

Om processen inzichtelijk te maken, maakt Project 13 gebruik van de onder andere de methodiek Swimming Lanes dat processen, betrokkenen en middelen visualiseert. Deze methodiek kan op verschillende niveaus in een organisatie ingezet worden: binnen de afdeling, de hele organisatie en/of het netwerk.

## Swimming lanes kunnen gebruikt worden om:

- processen en procedures makkelijker werkbaar te maken in situaties van tijdsdruk;
- handboeken, draaiboeken, calamiteit plannen, crisisbeheersingsplannen etc. op te stellen en te visualiseren;
- nieuwe processen te beschrijven, en inzichtelijk te maken;
- scenario's op te stellen en te evalueren;
- de organisatie en het netwerk op te tekenen, te trainen en te oefenen aan de hand van visueel materiaal;
- draagvlak te creëren door inzichtelijke taakverdeling;
- taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden te verhelderen;
- de informatiebehoefte inzichtelijk te maken;
- processen en de bijbehorende informatiebehoefte te automatiseren.



Visualisatie van een eenvoudig proces

## Werkwijze Project 13

### Structureren

Alle beschikbare informatie over de processen wordt gestructureerd. Dit brengt ook mogelijke onvolkomenheden en eventuele doublures in het proces aan het licht. Het proces kan vervolgens worden verbeterd wat de efficiëntie en de effectiviteit van het proces verhoogt.

### Relateren

Het is van belang te weten **wat** het doel is van het proces (**waarom**), **wat** het proces inhoudt, **wie** betrokken zijn bij het proces, welke middelen gebruikt worden bij de uitvoering ervan (**waarmee**), en **waar** en **wanneer** het proces plaatsvindt.

### Analyseren

Door het uitvoeren van een analyse ontstaat inzicht in de prestaties van de organisatie aan de hand van een aantal parameters. De prestatie-indicator en verschaffen relevante informatie over de conditie van de organisatie.

### Visualiseren

Aan de hand van een overzicht of schema wordt op visuele wijze duidelijk gemaakt hoe de procesgang verloopt en wat de betrokken functies of rollen zijn.

### Communiceren

Het is van belang om alle informatie rond de processen goed te communiceren met alle betrokkenen. Één plaatje zegt meer dan 1000 woorden.

### Verbeteren

Bedrijfsprocessen zijn onderhevig aan veranderingen als gevolg van veranderende wet- en regelgeving en het voortdurend verbeteren van procesonderdelen. **Do-Check-Act-Learn!**

**CRISISMANAGEMENT IS VERANDERMANAGEMENT ONDER TIJDSDRUK**