

Voorwoord

Organisaties die geconfronteerd kunnen worden met grote calamiteiten of langdurige verstoringen van bedrijfsprocessen hebben verschillende belangen te behartigen. Er dient menskracht, materieel en informatie beschikbaar gemaakt te worden om (samen met overheidshulpdiensten) de calamiteit aan te pakken, de brand te blussen, een ontruiming te begeleiden en eventuele slachtoffers te stabiliseren zodat een ambulance die naar een ziekenhuis kan brengen. Tegelijk moet toegewerkt worden naar herstel van de bedrijfscontinuïteit, beperking van imagoschade, in- en externe communicatie met media en ontvangst van inspectieautoriteiten. Het sturen op deze belangen vindt vaak plaats onder chaotische omstandigheden en tijdsdruk, met onvoldoende informatie om beslissingen goed te doordenken. Aard, omvang, rechtsvorm en doelstelling van organisaties kunnen enorm van elkaar verschillen, de te behartigen belangen zijn echter bijna altijd hetzelfde.

Voor het managen van calamiteiten richten organisaties bedrijfsnood- of crisisorganisaties in: vaak actie-, taak- en op hulpverlening gerichte, hiërarchische structuren die eenvoudiger en sneller kunnen handelen dan op basis van de reguliere organisatiestructuren mogelijk zou zijn. Goed ingerichte bedrijfsnoodorganisaties beslaan alle werkniveaus van de “normaal-organisatie”: mensen die op uitvoerend niveau hulpverleningstaken kunnen uitvoeren, leidinggevend over hulpteams, coördinatie over meerdere hulp en facilitaire teams en een directie die eindverantwoordelijkheid neemt.

Bij grotere calamiteiten of bedrijfsverstoringen is de coördinatierol (ook wel level-3 positie in de BNO) een essentiële positie. De plek in de BNO waar uitvoering van hulpverlening en continuïteitsbeslissingen als eerste bij elkaar komen. De positie die de overheidshulpdiensten van advies kan dienen over verstandige, op schadebeperking en continuïteit gerichte inzetbeslissingen. Hulpdiensten weten immers vaak weinig van de bedrijfsvoering van een organisatie en haar assets. En zonder specifieke informatie en advies resteren doorgaans alleen “lompe” beslissingen om controle over een calamiteit te krijgen. De level-3 rol is bij uitstek de positie om bedrijfsbelangen op tafel te brengen en daarmee tactische inzetbeslissingen te beïnvloeden. In verschillende organisaties heeft deze positie een andere naam: bedrijfsdeskundige, directievertegenwoordiger of directiewacht, incidentmanager, on scene commander, calamiteiten- of crisiscoördinator. De namen verschillen, taakinhoud, verantwoordelijkheden en mandaat lijken doorgaans erg op elkaar.

In deze scriptie worden twee level-3 rollen vergeleken. De coördinatie-rol zoals die in chemische bedrijven wordt ingevuld, vaak aangestuurd vanuit een formele bedrijfsbrandweeraanwijzing, wordt vergeleken met de rol in een crisisorganisatie van een grote zorginstelling. Bedrijfsdeskundige versus Crisismanager, met de vraag naar een mogelijke meerwaarde van een Bedrijfsdeskundige in de noodorganisatie van de zorginstelling. Johan onderzoekt de opzet en inrichting van de totale noodorganisatie van het MUMC+, beschouwt de level-3 positie bij grote calamiteiten en bespiegelt de toegevoegde waarde van een bedrijfsdeskundige t.o.v. de actuele invulling van die positie bij het MUMC+.

De kracht van dit eindwerk ligt in de gedetailleerde uitwerking van de opzet van een noodorganisatie in een zorginstelling, en de onderdelen die daarvoor essentieel zijn. Invulling van de level-3 positie blijkt één van die essentiële onderdelen. Met name de focus van de Bedrijfsdeskundige op de overheidshulpdiensten die in een Copi samenkomen blijkt een meerwaarde voor de Crisismanager. Beslissingen over calamiteitenmanagement worden immers primair buiten de instelling genomen, niet daarbinnen.

Kees Kappetijn

Veiligheidsadviseur