

Bedrijfsdeskundige

Bij calamiteiten de behartiger
van uw bedrijfsbelangen



De bedrijfsdeskundige: behartiger van bedrijfsbelangen bij calamiteiten

De rol van de bedrijfsdeskundige in de bedrijfsnoodorganisatie en bij crisismanagement

Wanneer een bedrijf of organisatie wordt getroffen door (de dreiging van) een calamiteit, treedt de bedrijfsnoodorganisatie (bno) in werking. Op dat moment komt de zogenoemde bedrijfsdeskundige in beeld als de hoogst operationeel leidinggevende; hij of zij coördineert de inzet van de diverse bno-schakels en stemt deze af met de reguliere bedrijfsprocessen. Ook verzorgt de bedrijfsdeskundige de afstemming met externe hulpdiensten en autoriteiten en – indien nodig – met het eigen crisisteam.

Als behartiger van bedrijfsbelangen vervult de bedrijfsdeskundige kortom een cruciale rol tijdens calamiteiten. Tegelijkertijd worstelen veel bedrijven en organisaties nog met de precieze invulling van deze rol. In deze whitepaper zetten we uiteen wat een bedrijfsdeskundige precies is en doet, welke rol de bedrijfsdeskundige inneemt binnen de bno, en welke voorwaarden er zijn om hem of haar effectief te laten functioneren.

De rol van de bedrijfsdeskundige: taken en verantwoordelijkheden

Vindt er een calamiteit plaats bij een bedrijf of organisatie? Zoals een brand, een ongeval, een uitval van nutsvoorzieningen, machinebreuk of een cyberaanval? Dan is het niet alleen essentieel om de veiligheid van alle aanwezigen en het milieu zo goed mogelijk te borgen, maar ook om de totale schade te beperken en zo snel mogelijk weer operationeel te zijn. Bedrijfstillstand kan immers fataal zijn. Gevolgschade – zoals omzetverlies, reputatieschade en (potentiële) klanten die naar de concurrent gaan – vormt de grootste bedreiging voor de voortgang van een bedrijf.



Om bedrijfsbelangen optimaal te borgen treedt er bij incidenten meteen een heel hulpverleningsapparaat in werking: de bedrijfsnoodorganisatie en eventueel de crisismanagementorganisatie. Bedrijfshulpverleners, de first responders of de bedrijfsbrandweer, een bedrijfsdeskundige, een crisismanagementteam, ondersteunende bedrijfsdiensten (zoals de beveiliging): de benodigde rollen worden zo snel mogelijk in stelling gebracht en spannen zich in om de impact van de calamiteit zo klein mogelijk te houden. Hun doel: het incident effectief beheersen, de schade zoveel mogelijk beperken, en de bedrijfscontinuïteit borgen.

Incident- en crisismanagement: geen harde wetenschap

Elk incident is anders van aard en kent zijn eigen dynamiek en dilemma's. Zo is het belangrijk dat de juiste rollen in stelling worden gebracht en dat er op het juiste moment wordt op- en afgeschaald. Maar hoe herken je het moment waarop een incident zo'n grote impact krijgt dat een bedrijfsdeskundige of zelfs het crisismanagementteam in positie moet worden gebracht? Soms moeten er bijvoorbeeld prioriteiten worden gesteld in de incident-respons, door bepaalde waardevolle gebouwen of objecten te redden ten koste van andere. Ook kan het voorkomen dat er besloten moet worden tot het al dan niet stopzetten van productieprocessen (zie ook de praktijkvoorbeelden). En op welk moment moet dan weer worden teruggeschakeld naar de normale bedrijfsvoering?

Dit soort beslissingen luistert nauw. Een incident eindigt immers niet als de brand uit is of de chemische lekkage is gedicht. Zijn alle noodzakelijke acties voor het stabiliseren van het incident afgerond? Zijn nog aanvullende opruim- en saneringswerkzaamheden nodig vóórdat het normale werk kan worden hervat? Kan de reguliere lijnorganisatie de bedrijfsvoering weer oppakken? Of zijn er ook in de nafase nog specifieke acties nodig om de bedrijfscontinuïteit te herstellen?



Praktijkvoorbeeld 1: Urgente bedrijfsbeslissingen en risicoafwegingen

Op een vrijdagavond breekt brand uit in de opslagloods van een productiebedrijf. Is het dan noodzakelijk dat (productie)processen worden stilgelegd? Moeten logistieke bewegingen worden beperkt om verdere incidenten te voorkomen en hulpdiensten ruim baan te geven? Deze besluiten moeten acuut genomen worden en kunnen niet wachten tot de volgende werkdag of tot de directeur 'uit zijn theatervoorstelling komt'. Belangrijk bij zulke afwegingen is het doordenken van de gevolgen voor de veiligheid. Sommige productieprocessen kunnen niet zonder risico worden stilgelegd. Daarnaast is het belangrijk de gevolgschade zoveel mogelijk te beperken en te organiseren dat de productieprocessen zo snel mogelijk weer kunnen worden opgestart.

Bedrijfsdeskundige: verantwoordelijk voor een effectieve respons

Het nemen van zulke beslissingen vereist ervaring en routine, maar omdat deze situaties in de praktijk weinig voorkomen is het lastig die ervaring op te bouwen. Hier komt de bedrijfsdeskundige in beeld, als de hoogst operationeel leidinggevende (van de bedrijfsnoodorganisatie) tijdens incidenten.

Vanuit die rol is de bedrijfsdeskundige (vooruitlopend op eventuele acties van het corporate crisisteam) verantwoordelijk voor een effectieve respons en behartiging van de bedrijfsbelangen. Hij of zij is daartoe beslissingsbevoegd; de bedrijfsdeskundige coördineert de inzet van de diverse bno-schakels en stemt deze af met de reguliere bedrijfsprocessen. Ook verzorgt de bedrijfsdeskundige de afstemming met externe hulpdiensten (Officier van Dienst) en autoriteiten.

Opschalen en alarmeren crisisteam

Heeft een incident gevolgen buiten de organisatie of voor de bedrijfsvoering op langere termijn? Dan moet er worden opgeschaald. Op directieniveau moet een crisisteam worden geformeerd, dat zich bezighoudt met het omgevingsmanagement. Ook hier speelt de bedrijfsdeskundige een belangrijke rol; het is zijn of haar verantwoordelijkheid om het crisisteam bijeen te roepen als de aard en impact van het incident daartoe aanleiding geven. Daarna vormt hij of zij de brug tussen de (strategisch georiënteerde) activiteiten van het crisismanagementteam en de operationele hulpverlening ter plaatse.

‘Incidenten gebeuren ook ’s nachts, in het weekend of tijdens feestdagen’

Incidenten kunnen 24/7 plaatsvinden; ook ’s avonds of ’s nachts, in het weekend of tijdens vakanties of feestdagen, als er – in afwezigheid van de directie – acute actie nodig is. Het benoemen van een bedrijfsdeskundige borgt dat er te allen tijde iemand beschikbaar is die bevoegd en kundig is om belangrijke bedrijfsbeslissingen te nemen om de bedrijfsbelangen te beschermen.

Vergelijkbare rollen

Diverse bedrijven en organisaties kennen rollen die (deels) vergelijkbaar zijn met de bedrijfsdeskundige. Dan gaat het bijvoorbeeld om functies met namen als directiewacht, calamiteitencoördinator of bedrijfsvertegenwoordiger. Ook functionarissen als het hoofd bhv/bno of de Officier van Dienst bedrijfsbrandweer hebben soms taken van bedrijfsdeskundige aard.

Nog niet altijd hebben deze rollen een plek in de gelaagdheid van de bno en een gerichte opdracht (tijdens incidenten) die past bij de taken en verantwoordelijkheden zoals hiervoor beschreven. Een ander aandachtspunt is of de functionarissen die deze rollen nu bekleden, geschikt zijn om te functioneren als bedrijfsdeskundige in termen van beschikbare kennis en bevoegdheden.

BRZO-bedrijven

Voor bijzondere bedrijven, zoals BRZO-bedrijven, kan de rol van de bedrijfsdeskundige verankerd zijn in de (omgevings)vergunning of bedrijfsbrandweeraanwijzing. In dat geval fungeert de bedrijfsdeskundige als schakel richting de overheidshulpverleningsdiensten en als contactpersoon voor bedrijfsinformatie. Of, zoals het modelvoorschrift uit het landelijk modelbeleid aanwijzing bedrijfsbrandweren stelt: “Binnen een half uur na ontdekken van een incident dient (minimaal) één beslissingsbevoegd persoon van de bedrijfsleiding, met kennis van de bedrijfsprocessen, op het terrein aanwezig te zijn.”

Praktijkvoorbeeld 2: Veilige site-evacuatie

Een grote fabrieksbrand leidt tot ontruiming en evacuatie van de site. Die ontruiming moet in goede banen worden geleid; de vluchtroute mag niet door onveilig gebied lopen, en de ontruiming mag de hulpdiensten niet belemmeren. Een tactiek kan dan zijn om gefaseerd in tijd en ruimte te ontruimen. Dit vraagt om een goede afstemming en communicatie tussen de bno en andere functionarissen, zoals het securitypersoneel en de portier.

Het is aan de bedrijfsdeskundige om in zo’n geval ook vooruit te kijken naar het moment dat iedereen buiten de poorten staat. Wat moet er dan gebeuren? Is tijdelijke opvang nodig of mogen mensen naar huis? Hoe wordt omgegaan met eventueel aanwezige media, die personeelsleden bevragen? Goede communicatie en informatieverstrekking aan het opgevangen personeel is essentieel.

Samenwerking met externe hulpdiensten

Informatievoorziening en afstemming

Tijdens de incidentbestrijding zorgt de bedrijfsdeskundige voor de tactische en strategische afstemming tussen het bedrijf aan de ene, en de externe hulpdiensten aan de andere kant. Brandweer, politie en ambulancezorg werken immers volgens hun eigen procedures, protocollen en commandostructuren. De overheid is “in charge” over de incidentbestrijding, maar heeft daarvoor wel essentiële informatie over het bedrijf en haar processen nodig; zoals een actuele lijst met aanwezige gevaarlijke stoffen, en inzicht in bijzondere risico's waarmee de externe hulpverleners niet bekend zijn. De verantwoordelijkheid van het bedrijf om dergelijke informatie aan externe hulpdiensten te verstrekken, is onder andere beschreven in artikel 3.e van de Arbowet.

Reputatie en bedrijfscontinuïteit

Een wezenlijk aandachtspunt hierbij voor de bedrijfsdeskundige is dat de belangen van het bedrijf of de organisatie sterk kunnen verschillen met die van de overheidshulpverlening. De overheid is primair gericht op het zo snel mogelijk onder controle brengen van het incident, met zo weinig mogelijk directe schade en dreiging voor mens en milieu. Zaken als de bedrijfsreputatie, de “License to Operate” of de bedrijfscontinuïteit zijn geen expliciet belang voor de overheid.

Een bedrijfsdeskundige kan in zulke gevallen met goed onderbouwde adviezen en argumenten proberen mee te sturen in de beslissingen van de overheidshulpdiensten. Door goede informatievoorziening en afstemming kunnen de overheidshulpdiensten effectief optreden, op een manier die voor het bedrijf zo gunstig mogelijk uitvalt.

Dit vraagt overigens dat de opkomsttijd van de bedrijfsdeskundige past bij die van relevante functionarissen binnen de overheid. In bedrijfsbrandweeraanwijzingen wordt niet voor niets een opkomsttijd van dertig minuten voorgeschreven. Dit past bij de opkomsttijd van een Officier van Dienst bij inzetten met gevaarlijke stoffen en de inzet van een Commando Plaats Incident.

*‘De belangen van de overheid zijn niet altijd
de belangen van het bedrijf’*

Praktijkvoorbeeld 3: Inbreng bedrijfsbelangen bij overheid

Twee bedrijfsruimten worden tijdens een brand bedreigd. In de grootste ruimte bevindt zich verpakkingsmateriaal dat nauwelijks van waarde is; in de kleinere ruimte bevindt zich unieke apparatuur die cruciaal is voor het productieproces. Het is duidelijk welke ruimte voor het bedrijf de hoogste prioriteit heeft voor afscherming tegen het vuur, maar dat moet de overheidsbrandweer dan wel tijdig weten. Zij kiest er normaliter eenvoudigweg voor om de grootste ruimte behouden. Met goede informatie kan de bedrijfsdeskundige vergaand ‘meesturen’ in de beslissing op welk doel de brandweer haar inzet moet concentreren.

De bedrijfsdeskundige binnen de bedrijfsnoodorganisatie

Zoals we gezien hebben, vervult de bedrijfsdeskundige bij een incident of calamiteit een spilfunctie in het incident- en crisismanagement. Hij of zij vormt het schakelpunt tussen de reguliere bedrijfsvoering, de interne bedrijfsnoodorganisatie en (als ook die in actie komt) de hulpverleningsorganisatie van de overheid (via het CoPI: Commando Plaats Incident).



Afstemmen van organisatielevels: bevorderen samenwerking en effectiviteit

De reguliere bedrijfsvoeringsorganisatie van het bedrijf, de interne bedrijfsnood- en crisismanagementorganisatie en de overheidshulpverlening: ze kennen allemaal een bepaalde gelaagdheid in 'organisatielevels'. Als bedrijf en overheid hun hulpverleningsstructuren op dezelfde manier organiseren (met gelijkwaardige functies en volgens dezelfde terminologie), bevordert dat de samenwerking en de effectiviteit van de hulpverlening. De interne en externe hulpverlening en crisismanagement worden dan als het ware 'aan elkaar geritst'.

Meerdere levels

De inrichting van de bedrijfsnoodorganisatie kent vier oplopende niveaus:

- Level 1: bedrijfshulpverlening, first responders, security, en manschappen bedrijfsbrandweer
- Level 2: Ploegleider bhv/first responders en security, bevelvoerder bedrijfsbrandweer
- Level 3: Bedrijfsdeskundige
- Level 4: Crisismanagementteam

De moderne bedrijfsdeskundige coördineert de bno-activiteiten die de inzet van individuele ploegen en ploegleiders van bedrijfsbrandweer, bhv- en securityteams overstijgen (levels 1 en 2) én schaaft waar nodig op naar het crisismanagementteam (level 4). Op die manier vormt de bedrijfsdeskundige de missing link tussen de levels 2 en 4.

Onderstaande figuur geeft de plek van de bedrijfsdeskundige in de bedrijfsnoodorganisatie schematisch weer.



Functiebenamingen kunnen in ieder bedrijf anders zijn.

- De uiterst linkse kolom met blauwe teksten van de afbeelding toont de normale organisatiestructuur van een productiebedrijf. Deze blijft bestaan en (in meer of minder mate) functioneren tijdens een incident.
- Tijdens incidenten wordt de bedrijfsnoodorganisatie geactiveerd (de rode teksten direct links van de rits). Die kent specifieke rollen die geen deel uitmaken van de normale bedrijfsvoering. Zo vinden we in dit blok ook de bedrijfsdeskundige terug. Hij of zij coördineert de inzet van de verschillende onderdelen van de bno, zoals de first responders, bhv of bedrijfsbrandweer. Ook kan de bedrijfsdeskundige, waar nodig, leiding geven aan de operationele bedrijfsprocessen. Dit gebeurt vaak op het niveau van een wachtchef of de hoogste direct leidinggevende in het productieproces.
- Het rode blok rechts van de rits geeft de hulpverleningsorganisatie van de externe hulpdiensten weer. Als die in actie komen, is de bedrijfsdeskundige het eerste aanspreekpunt voor de Officier van Dienst (OvD). De bedrijfsdeskundige verstrekt alle benodigde informatie voor een effectieve hulpverlening. Bij complexere incidenten zijn meerdere hulpverleningsdisciplines aanwezig en wordt een Commando Plaats Incident (CoPI) gevormd. De bedrijfsdeskundige is dan het aanspreekpunt voor de Leider CoPI en kan als liaison van het bedrijf een plek krijgen in het CoPI.

*‘Rits het
crisismanagement
van het bedrijf en
de overheid aan
elkaar’*



De aard en impact van het incident bepalen welke rollen binnen de bno en de externe hulpverleningsorganisaties geactiveerd dienen te worden.

Een bedrijfsdeskundige of Officier van Dienst (OvD) zijn bijvoorbeeld in principe niet nodig bij kleine incidenten, zoals een beginnend brandje of een onwelwording.

Hiërarchische niveaus en taken in een bedrijfsnoodorganisatie

1	Uitvoering van bestrijdings- en hulpverleningsactiviteiten (bhv'ers, first responders, manschappen bedrijfsbrandweer)	Operationeel
2	Leiderschap over teams (ploegleider bhv, first responder leader, bevelvoerder bedrijfsbrandweer)	
3	Coördinatie van verschillende teams (bedrijfsdeskundige)	Tactisch
4	Managen van omgeving en stakeholders (management en directie)	Strategisch

Regel ondersteuning!

Omdat er behoorlijk wat verantwoordelijkheden en taken op het bordje van de bedrijfsdeskundige liggen, is het wellicht zinvol om ondersteuning voor de functie te regelen en taken te spreiden over meerdere personen. Het gelijktijdig behartigen van de interne en externe belangen kan voor één persoon immers een te grote last zijn onder druk van een acute crisissituatie.

In een piketteam met meerdere functionarissen zou de bedrijfsdeskundige zich dan kunnen richten op de bedrijfsbelangen (zoals de bedrijfscontinuïteit) en het interne incident- en crisismanagement. Een tweede functionaris kan dan de contacten en informatie-delung met de externe hulpdiensten voor zijn of haar rekening nemen en eventueel als liaison aanschuiven in het Commando Plaats Incident (CoPI).

Denk verder ook aan ondersteunende functies als een verslaglegger, informatiemanager of scenario-coördinator. En mogelijk is er specifieke inhoudelijk ondersteuning vanuit een of enkele experts nodig, bijvoorbeeld op het gebied van crisiscommunicatie. Regel dat ook functionarissen die de bedrijfsdeskundige ondersteunen 24/7 beschikbaar en inzetbaar zijn.



Informatiepositie: de bedrijfsdeskundige als spin in het web

Als het gaat om de informatievoorziening bij een incident of calamiteit fungeert de bedrijfsdeskundige als spin in het web. Daarbij gaat het om informatie van zowel binnen als buiten de organisatie; de bedrijfsdeskundige moet immers beslissingen namens de directie kunnen nemen en op verzoek van de externe hulpdiensten informatie kunnen verstrekken over bedrijfsprocessen, specifieke risico's en aanwezige gevaarlijke stoffen.



Belangrijke informatiebronnen voor de bedrijfsdeskundige zijn onder meer:

- het Bedrijfsnoodplan (BNP)/calamiteitenplan;
- het Rampbestrijdingsplan (RBP);
- de lijst met maatgevende incidentscenario's;
- gegevens over bedrijfsprocessen;
- de gevaarlijke stoffenlijst;
- de omgevingsvergunning milieu en andere vergunningen.

'De bedrijfsdeskundige is de spin in het informatieweb'

Competenties

Om met daadkracht invulling te kunnen geven aan de rol van bedrijfsdeskundige, is een functionaris met 'body' nodig. Een goede bedrijfsdeskundige beschikt over de volgende competenties:

- ✓ stressbestendigheid;
- ✓ systematische beeld-, oordeels- en besluitvorming onder tijdsdruk en in chaotische omstandigheden;
- ✓ analytisch vermogen (beeldvorming incident, denken in scenario's, inschatten van bedreigingen van bedrijfsbelangen en consequenties van het incident voor het bedrijf);
- ✓ onderbouwd afwegen van opties en handelingsperspectieven voor de korte en langere termijn;
- ✓ het kunnen identificeren van stakeholders en hun belangen binnen en buiten het bedrijf;
- ✓ effectief uitzetten van acties, monitoring van de voortgang en waar nodig bijsturen;
- ✓ effectief leiding geven aan bedrijfsprocessen;
- ✓ effectief coördineren van de inzet van diverse calamiteitenteams;
- ✓ effectief invulling geven aan de schakelrol richting de overheid, deelname aan bijbehorende overlegstructuren en voorzien in de gevraagde relevante informatie;
- ✓ het effectief kunnen beïnvloeden van de besluitvorming van de overheidshulpdiensten, met waarborging van de bedrijfsbelangen.

In zijn of haar reguliere functie is de bedrijfsdeskundige vaak actief in de managementlaag net onder de directie. Vanuit die reguliere rol in de bedrijfsvoering beschikt de bedrijfsdeskundige vaak al over de nodige competenties die ook van pas komen tijdens een calamiteit of crisis.

Opleiding en oefening

Tegelijkertijd moeten competenties ook voor een deel worden getraind, omdat leidinggeven en coördineren onder grote tijdsdruk iets anders is dan het leiden van een regulier bedrijfsproces. Omdat het optreden als bedrijfsdeskundige bij incidenten en crisis geen dagelijkse kost is, heeft de bedrijfsdeskundige een grondige basisopleiding nodig; een opleiding die is afgestemd op de inhoud van het takenpakket en de specifieke kenmerken van het bedrijf. Het coördineren en aansturen van processen is de belangrijkste opgave voor de bedrijfsdeskundige. Het scholings- en trainingstraject moet daar dan ook op zijn gericht.

Basisopleiding Bedrijfsdeskundige

Tijdens de vierdaagse Basisopleiding Bedrijfsdeskundige van Kappetijn Safety Specialists leren bedrijfsdeskundigen in spe hoe ze hulpverleningsdiensten kunnen bijstaan en tegelijkertijd zo goed mogelijk de bedrijfsbelangen kunnen behartigen. Na het voltooien van de opleiding werken ze op hetzelfde niveau als de officieren van de openbare hulpdiensten van de brandweer, de politie en de ambulancediensten. Zo kan de bedrijfsdeskundige in noodsituaties een sleutelrol vervullen en daarmee voorkomen dat een calamiteit een ramp wordt.

Vanuit zijn positie als onafhankelijk kenniscentrum verzorgt NIBHV de certificering voor deze opleiding, waarbij regelmatig wordt gecontroleerd of de opleiding en het bijbehorende examen nog voldoen aan de certificeringsstandaarden. Op die manier zijn de kwaliteit van de training en van de opleider te allen tijde geborgd.

'Train as you fight, fight as you train'

Bijscholen en herhalen

Opleiding en training voor crisismanagement en de bedrijfsnoodorganisatie is geen eenmalige exercitie. Na het vakbekwaam worden (individueel en als team) volgt het vakbekwaam blijven, in de vorm van regelmatige bijscholing en herhalingstraining. Kennis en routine moeten op peil blijven en omdat serieuze incidenten en crisis nauwelijks voorkomen, zijn (bij)scholing en training daarvoor de enige waarborgen. Organiseer daarom een trainings- en oefenschema met periodieke oefenmomenten; bijvoorbeeld eens per kwartaal voor de basisvaardigheden, en halfjaarlijks of jaarlijks voor complexere scenariotrainingen.

‘Wat je zelden doet, doe je zelden goed’

Dit ‘beroemde’ citaat van lector crisisbeheersing Menno van Duin mogen alle functionarissen binnen de bedrijfsnoodorganisatie ter harte nemen. Van Duin pleit ervoor om in de voorbereiding op en het omgaan met crisissituaties zoveel mogelijk aan te sluiten bij reguliere dagelijkse bedrijfsvoering. Maak bij rampen en crisis maximaal gebruik van de kennis, routine en ervaring die mensen in hun reguliere rol en taken binnen het bedrijf opdoen. Dat bevordert de kans op succes als mensen voor een situatie komen te staan die ze zelden of nooit meemaken. Zo is crisiscommunicatie het domein van de communicatieadviseur en heeft niemand beter zicht op aansprakelijkheids- en verzekeringskwesties dan een specialist van juridische zaken. De rol van bedrijfsdeskundige is het meest op het lijf geschreven van personen met een leidinggevende positie, met brede kennis van bedrijfsprocessen en -belangen.

Oefenen op de bedrijfslocatie

Belangrijk voor zowel de basisopleidingen als voor het vakbekwaamheidsprogramma voor de langere termijn, is dat oefeningen en trainingen zoveel mogelijk worden uitgevoerd op de eigen bedrijfslocatie.

Voor (bedrijfs)brandweren en Officieren van Dienst is het gewoon dat ook op een extern oefenterrein wordt getraind. Over het algemeen is de meerwaarde daarvan voor een bedrijfsdeskundige beperkt; juist omdat hij of zij vooral moet leren te acteren op de scenario's die op de eigen locatie kunnen optreden, vanuit de eigen crisisruimte en met de middelen, planvorming en rollen die zijn voorbereid door de eigen organisatie.



Praktijkdag

Een praktijkdag op een oefencentrum kan wel van enige waarde zijn in de basisopleiding om functionarissen zonder enige ervaring met incidentbestrijding eens te laten ervaren wat incidentbestrijding in de praktijk inhoudt. Maak daarbij gebruik van de middelen en werklocaties die ook bij incidenten in de praktijk worden gebruikt en oefen aan de hand van herkenbare bedrijfs-specifieke scenario's. ‘Train as you fight, fight as you train!’

Werkplek, materialen en uitrusting

De bedrijfsdeskundige moet, voor een goede uitvoering van zijn rol, kunnen beschikken over een goede werkplek en de juiste middelen en uitrusting.



Multifunctionele ruimte

Idealiter kan de bedrijfsdeskundige gebruikmaken van een multifunctionele ruimte met vergaderfaciliteiten, communicatiemiddelen en ICT-voorzieningen met toegang tot alle relevante bedrijfsinformatie.

Dat kan bijvoorbeeld de ruimte zijn waar ook het crisismanagementteam zetelt als dat bijeen wordt geroepen. De bedrijfsdeskundige kan in deze werkruimte overleggen met leden van zijn of haar ondersteuningsteam, of met een Officier van Dienst (OvD) van externe hulpdiensten. Andersom kan die OvD de bedrijfsdeskundige ook uitnodigen in de mobiele commando-unit (MCU, ook wel CoPI-bak) van de veiligheidsregio, als die ter plaatse komt.

Bedenk dat de bedrijfsnoodorganisatie en het crisismanagement onder alle omstandigheden moeten kunnen blijven functioneren. Zorg er daarom voor dat sleutelfunctionarissen, waaronder de bedrijfsdeskundige, niet afhankelijk zijn van één communicatiekanaal. Om de kwetsbaarheid bij situaties als stroom- of ICT-uitval te verkleinen is het verder verstandig dat alle belangrijke bedrijfsinformatie, inclusief kaartmateriaal, nood- en crisisplannen, ook op papier beschikbaar is.



Vervoermiddel

Een eigen dienstvoertuig/piketauto of ander transportmiddel kan zinvol zijn voor een bedrijfsdeskundige, zeker bij grote bedrijfsterreinen. Mobiliteit is ook handig als een incident buiten werktijd gebeurt en de bedrijfsdeskundige van huis of elders terug moet naar het bedrijf, hij of zij moet immers uiterlijk een halfuur na de melding op de bedrijfslocatie aanwezig kunnen zijn. Eventueel kan in de auto ook een mobiele werkplek met de meest noodzakelijke faciliteiten worden ingericht.

Communicatiemiddelen

De bedrijfsdeskundige moet verder beschikken over mobiele telefoon, portofoon en tablet/laptop, om vanaf elke plek en op ieder moment toegang te hebben tot relevante informatie, voor zijn of haar eigen processen of op verzoek van de externe hulpdiensten.

Kleding en uitrusting

Qua kleding en uitrusting is vooral herkenbaarheid van de bedrijfsdeskundige van belang; zowel richting de leden van de bedrijfsnoodorganisatie, als richting de vertegenwoordigers van externe hulpdiensten die hun aanspreekpunt zoeken. Een werkjas met reflecterende strepen en de aanduiding 'bedrijfsdeskundige' volstaat daarvoor. Ook identificatie in de vorm van een personeelspas is belangrijk, om snel en soepel toegang te krijgen tot het terrein en de commandofaciliteiten van de externe hulpverlening.

Persoonlijke beschermingsmiddelen

Omdat de bedrijfsdeskundige niet primair een operationele functie heeft, zijn in feite geen kleding en uitrusting nodig die bescherming bieden tegen effecten van het incident, ténzij de bedrijfsdeskundige op grond van afspraken in het bedrijfsnoodplan toch een functie op of nabij het incidentterrein heeft. Sowieso zullen kleding en uitrusting moeten voldoen aan de geldende pbm-voorschriften van de onderneming, die vooral bij hoogrisico-bedrijven streng zijn (veiligheidsjas of -vest, veiligheidsbril, veiligheidsschoenen en eventueel een gasdetectiemeter). Omdat de bedrijfsdeskundige ook buiten en onder alle weersomstandigheden moet kunnen opereren, is weerbestendigheid van zijn bedrijfskleding verder een pre.



Inrichting van de functie bedrijfsdeskundige: een stappenplan

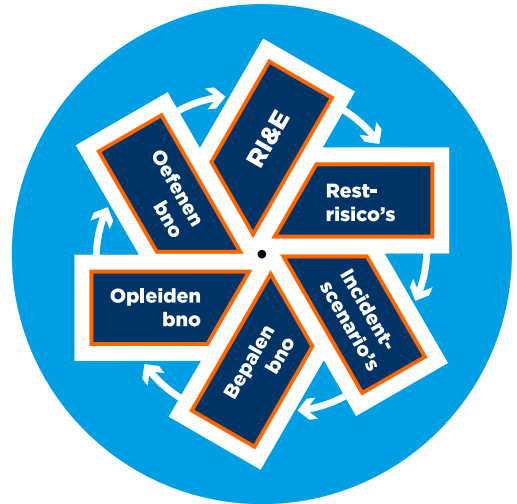
Het inrichten van een bedrijfsnoodorganisatie moet goed worden onderbouwd. Hetzelfde geldt voor de functie bedrijfsdeskundige als onderdeel van diezelfde bedrijfsnoodorganisatie.

In zes stappen naar een werkende bno

De Werkwijzer bedrijfsnoodorganisatie van NIBHV beschrijft hoe bedrijven en organisaties met een verhoogd risico in zes stappen kunnen komen tot een effectieve bno:

- Stap 1: de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)
- Stap 2: bepalen van de restrisico's en maatgevende factoren
- Stap 3: bepalen van de incidentscenario's
- Stap 4: bepalen van de bedrijfsnoodorganisatie
- Stap 5: opleiden van de bedrijfsnoodorganisatie
- Stap 6: oefenen van de bedrijfsnoodorganisatie

Kern van deze aanpak is om goed te analyseren van welke specifieke risico's er sprake is, en welke impact incidenten en calamiteiten hebben op de bedrijfsbelangen en de bedrijfscontinuïteit.

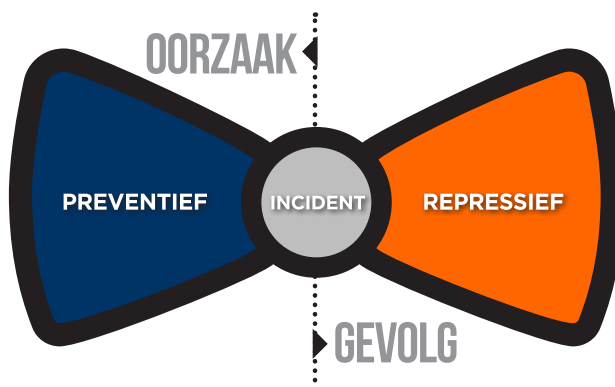


Vlinderdasmodel: helder zicht op risico's en maatregelen

Om helder zicht te krijgen op de specifieke risico's binnen een organisatie én op de preventieve en repressieve maatregelen om deze te stabiliseren, wordt vaak gebruikgemaakt van het zogenoemde vlinderdasmodel.

Het vlinderdasmodel kan gelezen worden van links naar rechts.

- In het midden van de vlinderdas draait alles om de kerngebeurtenis: de calamiteit zelf.
- Links van het midden staan de oorzaken van de calamiteit genoemd. Aan deze kant van het model draait alles om preventie.
- Aan de rechterkant van het model gaat het om de effecten, gevolgen en bestrijding van de calamiteit en om de bijbehorende repressieve maatregelen.



Zo ontstaat per calamiteit van links naar rechts een oorzaak-gevolg-keten. Een gedetailleerde analyse van deze keten kan zo per geval meer licht werpen op preventieve maatregelen die de calamiteit hadden kunnen voorkomen, en de maatregelen die de organisatie kan nemen om de calamiteit te bestrijden en de gevolgen zoveel mogelijk te stabiliseren.

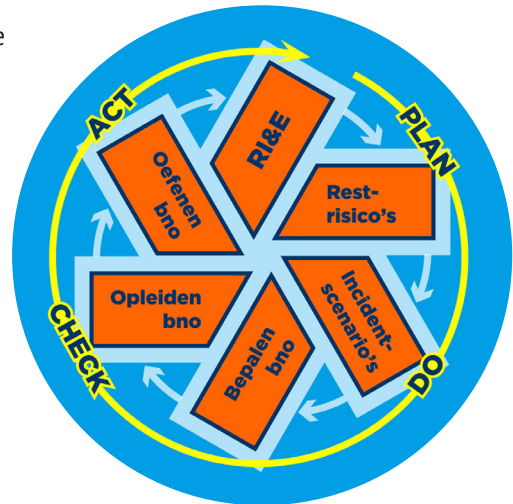
Inrichten van de rol van de bedrijfsdeskundige

Uit deze analyse volgt vervolgens welk type bedrijfsnoodorganisatie nodig is om incidenten te beheersen en de gevolgen voor de organisatie te beperken. Bij het beschrijven van taken, verantwoordelijkheden, functies en bijbehorende functieprofielen komt ook de bedrijfsdeskundige in beeld. Het inrichten van deze belangrijke rol begint met het beschrijven van taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en competenties en het opstellen van een opleidings-, trainings- en oefenprogramma. Daarna kan de werving van geschikte kandidaten beginnen.

Cyclisch proces

Dit alles is een cyclisch proces. Voor de hele bedrijfsnoodorganisatie geldt dat na implementatie voortdurend monitoring, evaluatie en bijstelling nodig zijn, om ervoor te zorgen dat de organisatie continu up-to-date is en is afgestemd op het actuele risicoprofiel van het bedrijf.

Ook de samenwerking en afstemming met de overheids-hulpverlening (ritsen van organisaties) dient op dezelfde manier periodiek kritisch tegen het licht te worden gehouden. De 'plan-do-check-act cyclus' (afbeelding) is hierdoor een goede methodiek.



Checklist en stappenplan

Samenvattend: het inrichten van de functie bedrijfsdeskundige als onderdeel van de bedrijfsnoodorganisatie, kan verlopen volgens het onderstaande stappenplan.

1. Bepaal op basis van een dreigingsinventarisatie (scenario's) of continuïteitsplan de bedrijfsbelangen die bij een incident of crisis behartigd moeten worden. Benoem die belangen concreet en meetbaar.
2. Schets de basisstructuur van de bedrijfsnoodorganisatie op basis van de beschreven level-structuur (level 1: uitvoerend, level 2: bevelvoering teams, level 3: tactisch leiderschap, level 4: strategisch crisismanagement).
3. Positioneer de bedrijfsdeskundige eenduidig op level 3 en maak een functieprofiel met taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
4. Evalueer de structuur van de overheidshulpdiensten in uw regio (onder meer via het Regionaal Crisisplan) en maak de bno van uw bedrijf 'ritsbaar' met de structuur van de overheid. Koppel de bedrijfsdeskundige aan de OvD van de overheid.
5. Bepaal welke groep(en) functionarissen in uw organisatie de rol van bedrijfsdeskundige zouden moeten vervullen.
6. Bepaal de vereiste beschikbaarheid en paraatheid voor de bedrijfsdeskundige (vrije opkomst, consignatie of piket) en bepaal eventueel bijzonder rechtspositieele aspecten (vergoeding, verzekering).
7. Selecteer een groep van 4 tot 7 mensen en ga met hen in gesprek over nut en noodzaak van invulling van deze rol.
8. Organiseer een passend pakket voor opleiding, training en oefening (OTO) voor mensen die de rol gaan vervullen: een opleiding voor nieuwe bedrijfsdeskundigen, en een solide trainings- en oefenprogramma om daarna de vakbekwaamheid continu op peil te houden.
9. Verwerk de rol van de bedrijfsdeskundige in de planvorming van het bedrijf (Bedrijfsnoodplan en/of Continuïteitsplan) en stem de inzet van de bedrijfsdeskundige af met de overheid (veiligheidsregio). Vraag de overheid die afspraken in haar planvorming te verwerken (Rampenbestrijdingsplan).

Afkorting

Afkorting	Volledig uitgeschreven
Arbowet	Arbeidsomstandighedenwet
BD	Bedrijfsdeskundige
BHV	Bedrijfshulpverlening
BNO	Bedrijfsnoodorganisatie
BNP	Bedrijfsnoodplan
BRZO	Besluit rampen en zware ongevallen
CMT	Crisismanagementteam
CoPI	Commando Plaats Incident
FR(-L)	First Responder (Leader)
HR	Human resources
ICT	Informatie en Communicatie technologie
MT	Management team
OTO	Opleiden, trainen en oefenen
OvD	Officier van Dienst
PBM	Persoonlijke beschermingsmiddelen
PDCA	Plan, do, check, act
QESH	Quality, environment, safety and health

Over Kappetijn Safety Specialists en NIBHV

Deze whitepaper is een gezamenlijk uitgave van Kappetijn Safety Specialists en NIBHV.

Kappetijn Safety Specialists ondersteunt bedrijven en overheden bij de preparatie en response op grote incidenten en crises door middel van advies, planvorming en training op maat. De nadruk ligt daarbij op bedrijven in haven- en industriegebieden waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen of die anderszins bijzondere bedrijfsprocessen en/of continuïteitsrisico's kennen. Bedrijven die vaak gebonden zijn aan bijzondere veiligheidsregimes vanwege etiketten als BRZO, ISPS, vervoersgebonden inrichting of kerninrichting.

Als onafhankelijk kenniscentrum op het gebied van veiligheid helpt NIBHV bedrijven en organisaties bij het borgen van een veilige werkomgeving die voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving. NIBHV certificeert opleiders en trainingen, maakt les- en leermiddelen, organiseert kennisdeling via onder meer opleidingen, workshops en nascholingen en het Vakblad Veiligheid, en helpt bedrijven bij het bepalen van hun opleidingsbehoeften.

Meer weten?

Op de website van Kappetijn Safety Specialists (www.kappetijn.eu/bedrijfsdeskundige) vind je een rijke verzameling kennis en informatie over de bedrijfsdeskundige.

Verder kun je voor meer informatie en advies vrijblijvend contact opnemen met:

Kees Kappetijn
Safety Specialist
+31 (0)6 5181 9151
k.kappetijn@kappetijn.eu



Casper Dollekamp
Safety Specialist
+31 (0)6 5259 2636
c.dollekamp@kappetijn.eu



Ed Gosman
Adviseur
+ 31 (0)6 5332 3587
gosman@nibhv.nl



Paul Toonen
Opleidingskundig adviseur
+ 31 (0)6 2017 5631
toonen@nibhv.nl

