



# Checklist bij crisis

(Cyber)crisismanagement = gecoördineerd improviseren. Onthoud dat iedere (cyber)crisis anders is. Wanneer iedereen zijn rol en verantwoordelijkheid kent, en het team getraind is in het uitvoeren van het crisismanagement proces, kun je gezamenlijk alle crises aan.

## Wie komen er samen om de crisis op te lossen?

De voorzitter besluit tot activeren van het crisisteam en neemt contact op met de kernrollen van het crisismanagement team.

Rol	Verantwoordelijkheid	Naam (zelf invullen)	Naam achtervang (zelf invullen)
Voorzitter	Knopen doorhakken; eindverantwoordelijke oplossen van de crisis.		
Secretaris	Informatie documenteren; vergadertijd bijhouden.		
Informatie-coördinator	Leiden van de vergadering; overzicht behouden.		
Adviseur crisiscommunicatie	Adviseren rondom interne en externe communicatie.		
Inhoudelijk technisch adviseur	Adviseren rondom de ICT technische oplossingsrichting.		



Informatie welke de voorzitter door moet geven in het eerste contactmoment:

- **Situatie:** wat is er gebeurd en wat is de reden om het crisismanagement team bij elkaar te roepen.
- **Wanneer:** wanneer komt het team bij elkaar.
- **Waar:** waar komt het team bij elkaar.
- **Wie:** wie komen er bij elkaar.

Kies een crisismanagement ruimte inclusief: whiteboard, klok, geblindeerde ramen, geen geluidsoverlast.

## Hoe handelt het team tijdens een crisis?

Gebruik een besluitvormingsmodel: in een crisis dien je snel en overwogen beslissingen te nemen. Vanuit Kennisnet raden wij aan om de [BOB-methode](#) te gebruiken.

### Proces- Hoe gaan we werken?

**Tijdsmanagement & logboek.** Spreek een eindtijd af en start het logboek.

**Rollen & verantwoordelijkheden.** Bevestig rollen en verantwoordelijkheden.

**Mentale impact check.** Is iedereen oké of is iemand persoonlijk betrokken bij de situatie?

#### 1. Beeld - Wat is de situatie?

**Informatie.** Welke informatie is er beschikbaar?

**Feiten en aannames.** Wat weet je zeker? Doorloop de acties van de vorige vergadering.

**Doelen.** Beschrijf je gewenste eind-status en stel doelen op.

**Scenario's.** Bedenk 'worst case' en 'most likely' scenario's.





## 2. Oordeel – Wat is de impact?

**Impact.** Bepaal de impact risico's op de volgende thema's:

- ▶ Primaire processen
- ▶ Mensen
- ▶ Financieel
- ▶ Juridisch
- ▶ Omgeving
- ▶ Assets
- ▶ Reputatie
- ▶ Stakeholders

**Kernboodschap.** Bepaal het uitgangspunt van de kernboodschap die moet worden overgebracht aan de stakeholders.

**Reactie opties.** Bespreek hoe de impact kan worden beperkt.

## 3. Besluit – Wat gaan we doen?

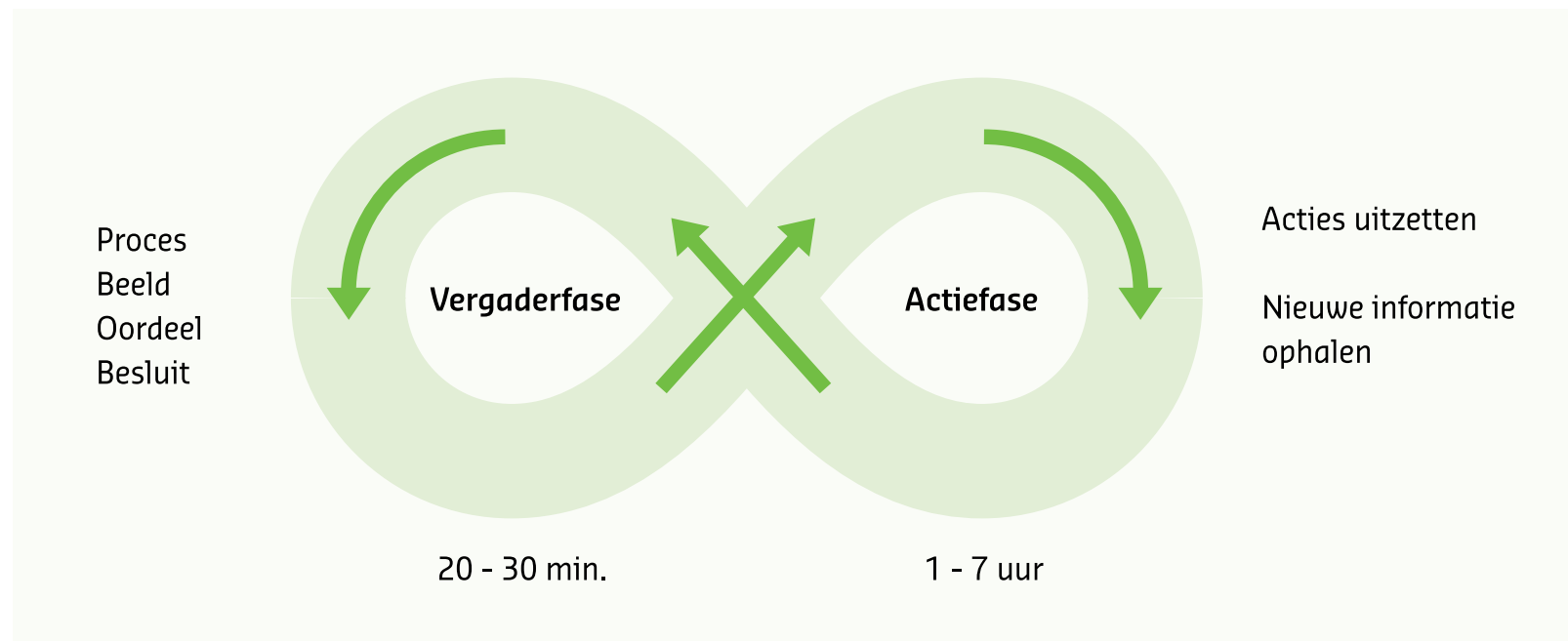
**Geprioriteerde actielijst & toewijzing.** Welke acties moeten we uitvoeren om de gekozen optie te behalen?  
Wat moet nu en wat kan wachten?

**Tijdmanagement.** Beëindig de vergadering zodat de actiefase kan beginnen.  
Bepaal een nieuwe starttijd voor de volgende vergadering.

## Werk met een vergadercyclus

Ga niet ellenlang vergaderen, maar volg een vast ritme:

Maximaal 20 tot 30 minuten vergaderen | tijd nemen om acties uit te zetten | 20 tot 30 minuten vergaderen | acties uitzetten etc.



Mentale impact check: een crisis is een marathon, geen sprint. Mentale impact tijdens en na een cybercrisis kan groot zijn.

- ▶ Zorg voor een goede achtervang: laat iemand het overnemen voordat het niet meer gaat.
- ▶ Zorg voor voldoende rust: maximale werkdagen van 12 uur, of als dat niet lukt minstens 8 uur slaap.
- ▶ Focus op het proces rondom het oplossen van de crisis, niet op de schuldvraag.



## Hoe wordt de crisis afgeschaald?

- ▶ Besluit tot afschalen is cruciaal maar ook lastig. Bespreek het besluit tot afschalen altijd gezamenlijk in een crisismanagement teamoverleg door positief te antwoorden op de volgende vraag: Is het mogelijk om de verdere afhandeling vanuit onze dagelijkse operatie te doen?
- ▶ Sluit de crisis altijd formeel af en communiceer dit intern.
- ▶ Om de crisis goed af te sluiten (ook mentaal) en leerpunten te identificeren, dient een objectieve evaluatie uit te worden gevoerd: Houd binnen een maand nadat het crisisteam is gedeactiveerd een evaluatie workshop met al het personeel dat een sleutelrol heeft gespeeld bij het oplossen van de crisis.
  - ▶ De evaluatie is geen moment om met vingers te wijzen en dient te worden gezien als een positief proces.

