

# Cursus Sleutelfunctionaris Crisisorganisatie Zorginstelling (SCZ)



## Sleutelfunctionarissen

Een sleutelfunctionaris van de crisisorganisatie is een medewerker die een belangrijke rol speelt tijdens een crisis. Er is geen vaste rolomschrijving voor de sleutelfunctionaris, omdat het gaat om mensen die verschillende functies hebben, zoals bijvoorbeeld, manager, teamleider of medewerker ICT of facilitair. De sleutelfunctionarissen zijn de ogen en oren van het crisisteam en de crisiscoördinator op de werkvloer.

Met de SCZ-cursus krijgt de deelnemer basiskennis en vaardigheden op het gebied van crisisbeheersing in een zorginstelling. Dit zorgt ervoor dat u als sleutelfunctionaris weet wat er speelt als uw organisatie een crisis meemaakt, zodat u het crisisteam en de crisiscoördinator optimaal kunt ondersteunen. Daarnaast leert u hoe u acteert in een crisisteam, zoals een Operationeel Team (OT) of Crisis Beleidsteam (CBT). Bovendien krijgt u de nodige kennis om uw crisiscoördinator te ondersteunen bij crisisplanvorming.

## Beginvoorwaarde







Voor deelname aan de cursus is kennis van de crisisplannen van de eigen organisatie vereist.

## Hoofdonderwerpen

Gedurende de cursus komen de volgende drie hoofdonderwerpen aan bod:


1. Bedrijfscontinuïteit:  
Centraal in dit hoofdblok staat de vraag wat een zorginstelling moet ondernemen om de continuïteit van de zorgorganisatie ook in crisissituaties te waarborgen. We besteden aandacht aan risicomanagement, kritische processen, impactanalyses, planvorming en kwaliteitsborging.
2. Crisiscommunicatie:  
Crisiscommunicatie blijkt telkens weer een kritische succesfactor te zijn; in de voorfase door middel van risicocommunicatie, in de daadwerkelijke crisisfase, maar zeker ook in de nafase in de vorm van nazorgcommunicatie. Dit blok richt zich zowel op interne als externe communicatie en de rol van de afdeling communicatie. Omgaan met de media en social media krijgt vanzelfsprekend ruime aandacht.
3. Crisismanagement:  
In dit blok kijken we uitgebreid naar de crisisorganisatie in ons land. Ook de veiligheidsketen komt aan bod. Bovendien is er aandacht voor de inrichting van de crisisorganisatie in een zorginstelling en thema's als crisisbesluitvorming, werken onder hoge druk en psychische effecten bij zowel crisisslachtoffers als hulpverleners. In dit blok staan we tevens stil bij bedrijfshulpverlening (BHV) en de relatie die dit onderdeel heeft met de taak van de crisiscoördinator.


### In het kort


-  **Duur**  
3 dagen
-  **Aantal deelnemers**  
6-16
-  **Doelgroep**  
Sleutelfunctionarissen (zoals managers en teamleiders) binnen zorginstellingen
-  **Niveau**  
Basis
-  **Inhoud**  
Drie hoofdthema's:
  1. Bedrijfscontinuïteitsmanagement
  2. Crisismanagement
  3. Crisiscommunicatie
-  **Certificaat**  
Ja, met keurmerk van Stichting Permanente Educatie Nederland

### Belangstelling?

Wilt u de SCZ-cursus volgen of heeft u vragen? Neem dan contact op met Parcival:

 Annet Naber

 06 - 15 303 683

 [a.naber@parcivalcrisis.com](mailto:a.naber@parcivalcrisis.com)

## Leerdoelen

Het doel van deze cursus is om de sleutelfunctionaris te voorzien van kennis en vaardigheden om tijdens een crisis zo goed mogelijk te kunnen handelen en aansturen. Er worden tools geboden voor het opereren op tactisch operationeel niveau. Aan het eind van de cursus is de sleutelfunctionaris in staat om:

- Uit te leggen wat een crisis is en welke fasen hierin te herkennen.
- Te benoemen hoe de crisisorganisatie van de witte kolom in Nederland is georganiseerd.
- Te verwoorden hoe de crisisorganisatie binnen de eigen organisatie is georganiseerd.
- Kennis te nemen van crisisbeheersing op alle niveaus binnen de eigen organisatie.
- Aan te geven welke positie de sleutelfunctionaris heeft en wat hij kan doen tijdens een crisis.
- Te benoemen welke communicatiekanalen er zijn en hoe je deze effectief in kunt zetten tijdens een crisis.
- Ondersteuning te bieden aan het crisis(beleids)team ten tijde van een crisis.
- De crisiscoördinator te ondersteunen bij het ontwikkelen van crisisplannen in de eigen organisatie.

## Certificaat

De SCZ-cursus staat sinds 2018 geregistreerd bij Stichting Permanente Educatie Nederland (SPEN).



SPEN is een landelijke organisatie die toeziet op de kwaliteit van korte cursussen die kunnen worden gevolgd in het kader van Permanente Educatie. Na het volledig volgen van het programma krijgen de deelnemers een certificaat dat door SPEN wordt uitgegeven.

## Programma

Dag 1: Bedrijfscontinuïteitsmanagement	
09.00 – 10.00 uur	<b>Start cursus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleg programma</li> <li>• Kennismaking</li> </ul>
10.00 – 12.30 uur	<b>Bedrijfscontinuïteitsmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is bedrijfscontinuïteit?</li> <li>• Kritische processen</li> <li>• Zorgcontinuïteit vs. Bedrijfscontinuïteit</li> <li>• De zeven kwetsbaarheden van een zorginstelling</li> <li>• Bewustwording creëren</li> </ul>
13.00 – 17.00 uur	<b>Bedrijfscontinuïteitsmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke BCM-tools worden gehanteerd? (bv. Risico-inventarisatie &amp; -evaluatie en Business Impact Analysis)</li> <li>• Welke rol heeft de sleutelfunctionaris bij continuïteitsplanning?</li> <li>• Oefenen met BCM-tools</li> </ul>

Dag 2: Crisismanagement	
09.00 – 12.30 uur	<p><b>Inleiding Crisismanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisisorganisatie</li> <li>• Korte inleiding rol sleutelfunctionaris (koude en warme fase)</li> <li>• Bewustwording soorten crises (intern en extern)</li> <li>• Definitie: Incident, calamiteit, ramp, crisis?</li> <li>• Crisisfasen</li> </ul> <p><b>Crisismanagement intern</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisisorganisatie</li> <li>• Crisismanagementplannen</li> <li>• Het crisisbeleidsteam (CBT)</li> <li>• Het operationeel crisisteam (OCT)</li> <li>• Rol crisiscoördinator (CCZ)</li> <li>• Rol sleutelfunctionaris (SF)</li> <li>• Verschillen rollen CCZ en SF</li> <li>• Welke informatie heeft welk team van de SF nodig?</li> <li>• Welke informatie heeft de SF nodig?</li> <li>• Welke informatie hebben zijn/haar medewerkers nodig?</li> <li>• Wat zijn de prioriteiten?</li> <li>• Opleiden, trainen en oefenen: wat zijn de OTO-plannen?</li> </ul>
13.00 – 17.00 uur	<p><b>Crisismanagement extern</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De rampen en hulpverleningsorganisatie in Nederland</li> <li>• GRIP-opstapeling</li> <li>• CoPI</li> <li>• Nazorg: de impact van een crisis</li> </ul>
Dag 3: Crisiscommunicatie & Eindoefening	
09.00 – 12.30 uur	<p><b>Crisiscommunicatie &amp; Social media</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korte geschiedenis ontwikkeling crisiscommunicatie</li> <li>• Informeren, instrueren, invoelen</li> <li>• Omgaan met de media</li> <li>• Impact van social media tijdens crises</li> <li>• Hoe gaan jou collega's om met social media?</li> <li>• Interne crisiscommunicatie</li> </ul>
13.00 – 17.00 uur	<p><b>Crisismanagement (korte herhaling)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe geef je leiding tijdens een crisis?</li> <li>• Crisisvergadering als OCT</li> <li>• Crisisbesluitvorming (BOBOC)</li> <li>• Loggen tijdens een crisis</li> <li>• Kort oefenen met vergaderen, BOBOC en loggen</li> <li>• Evalueren van een crisis</li> </ul> <p><b>Crisissimulatieoefening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DISC gedrags- en communicatiestijlen</li> <li>• De cursisten spelen een operationeel crisisteam (OCT). Van hen wordt verwacht effectief te vergaderen, te zorgen voor goede besluitvorming, duidelijke opdrachten uit te zetten en het CBT te voorzien van juiste en relevantie informatie.</li> </ul> <p>Middels een vooraf afgestemd crisisscenario wordt het OCT onder druk gezet door twee acteurs in de responscel. Naderhand wordt de oefening geëvalueerd.</p>