



Opleiding Crisismanagement

Warme Fase

2024



Over de opleiding

De zogenaamde warme fase van een crisis is herkenbaar door een chaotisch element in het begin en de behoefte om zo snel mogelijk in control te komen. De crisisorganisatie moet opschalen. Eén of meerdere crisisteams komen in actie om de crisis te managen. De organisatie wordt op militaire wijze aangestuurd door middel van command & control. De Crisiscoördinator* speelt in deze warme fase een centrale rol. Hij beheerst crisisbesluitvorming als geen ander. Hij stuurt operationeel en tactisch aan en adviseert het Crisisbeleidsteam.

Er komen op die momenten veel vragen op de Crisiscoördinator af. Daarnaast worden de werkzaamheden in crisisteams ook gekenmerkt door een hoge behoefte aan organisatiesensitiviteit. Leiderschap, gevoel voor verhoudingen en kennis van de "samenhang der dingen" zijn elementen die doorlopend in de warme fase aan de orde zijn. Deze opleiding draagt bij aan een weerbare Crisiscoördinator. Hij kent zijn sterktes en valkuilen. En met de kennis en vaardigheden die hij opdoet tijdens deze opleiding kan hij robuust optreden tijdens een crisis.

Parcival opereert vanuit haar visie dat je je eigen gedrags- en communicatiestijl aanwendt om die van anderen ook beter te kunnen begrijpen om zo in teamverband te kunnen excelleren. Dat doen we op basis van de DISC, een analyse van gedrags- & communicatiestijlen. Het levert een belangrijke bijdrage aan het creëren van een veilige (leer)omgeving; de belangrijkste voorwaarde om te kunnen excelleren onder hoge druk.

* Voor het gemak hanteren we de term Crisiscoördinator. Je mag hier lezen welke term voor jou van toepassing is, bijv. Adviseur crisisbeheersing, Crisismanager, etc.

 **Duur**
5 dagen

 **Start**
N.t.b.

 **Aantal deelnemers**
6-10

 **Doelgroep**
Crisiscoördinatoren
(of gelijkwaardige rol)
actief in warme fase binnen
zorginstellingen

 **Inhoud**
Hoofthema's:

- Crisismanagement intern & extern
- Beeldvorming, Oordeelsvorming, Besluitvorming
- Planvorming
- Adviesvaardigheden


 **Toetsing**

- Portfolio
- Simulatieoefening

 **Certificaat**
Ja, certificaat van deelname

 **Belangstelling?**
Wilt u de opleiding
Crisismanagement
Warme fase volgen of
heeft u vragen?
Neem dan contact op met Parcival:

Beatrice te Gussinklo Ohmann

 0341 – 70 02 83
06 – 42 76 47 27

Basisonderdelen en doelgroep

Basisonderdelen opleiding

1. Basiskennis Crisismanagement
2. Basiskennis eigen organisatie & omgeving
3. Scenario-oefeningen
4. Ontwikkeling persoonlijke & teamcompetenties

Doelgroep

Crisiscoördinatoren in de zorg (warme fase).



Leerdoelen en beginvereisten

Leerdoelen

Aan het eind van dit programma ben je in staat om...

- ... tijdens een crisis om te gaan met je persoonlijke sterktes en valkuilen.
- ... een crisisinventarisatie tijdens "the golden hour" uit te voeren.
- ... in het kader van informatiemanagement de juiste informatie te filteren en gebruiken voor strategische doeleinden.
- ... op strategisch/tactisch en operationeel niveau een crisis te coördineren a.d.h.v. de BOBOC-systematiek.
- ... bestaande crisisplannen te begrijpen.
- ... een RvB-lid te adviseren op het gebied van crisismanagement.
- ... te begrijpen wie je externe partners tijdens een crisis zijn.

Beginvereisten

- Je bent/wordt aangesteld als Crisiscoördinator binnen jouw organisatie.
- E-learning Basis Crisismanagement doorlopen & voorbereidende opdrachten uitvoeren.
- Kennis hebben van de eigen crisisplannen & -procedures.
- Er vindt een intakeprocedure plaats.

14



Programma

Op basis van de competentielijsten en taken van de Crisiscoördinator, heeft Parcival een opleidingsprogramma opgesteld. Op basis van de input en kennis van de deelnemers is dit programma mogelijk onderhevig aan veranderingen.

VOORBEREIDING DEELNEMER BLOK 1

Opdracht 1: E-learningmodule Crisisbeheersing doorlopen.
(Crisismanagement, BCM & Crisiscommunicatie)

Opdracht 2: Beschrijf hoe jouw interne crisisorganisatie & -structuur eruitziet.
(Vorm uitwerking: presentatie)

Opdracht 3: Bekijk jouw taakkaart als Crisiscoördinator: is het helder en werkbaar?
(Vorm uitwerking: presentatie)

Opdracht 4: DISC invullen.
(Uitnodiging per e-mail)

BLOK 1

Dag 1.1

| TIJD | ONDERWERP | SUBONDERWERPEN |
|-----------------|-------------------------|---|
| 09:00-10:30u | Introductie | <ul style="list-style-type: none">• Programma• Kennismaking• DISC: Gedrags- & communicatiestijlen onder hoge druk• Competenties |
| 10.30-12.30 uur | Intern Crisismanagement | <ul style="list-style-type: none">• Crisismanagementprocessen• Crisismanagementstructuur<ul style="list-style-type: none">o Linking pin OT – CBTo Samenstelling CBT |
| 12.30-13.15 uur | Lunch | |
| 13.15-15.30 uur | Intern Crisismanagement | <ul style="list-style-type: none">• Rol & taakkaart• Crisisinventarisatie tijdens "golden hour"• Vergaderstructuur• Besluitvorming - BOBOC |

| | | |
|-----------------|--|---|
| 15.30-16.00 uur | Pauze - voorbereiding oefening | |
| 16.00-18.00 uur | Simulatie-oefening | <ul style="list-style-type: none"> • Focus op rollen voorzitter & CriCo • BOBOC |
| Dag 1.2 | | |
| TIJD | ONDERWERP | SUBONDERWERPEN |
| 09.00-10.00 uur | Evalueren | <ul style="list-style-type: none"> • Terugblik op dag 1.1 • Evaluatie simulatieoefening • Evalueren als competentie • Individuele competenties (DISC) |
| 10.00-12.15 uur | Extern crisismanagement (gast spreker) | <ul style="list-style-type: none"> • Overheid • Ketenpartners • Meldkamer |
| 12.15-13.00 uur | Lunch | |
| 13.00-15.00 uur | Simulatie-oefening met GHOR | <ul style="list-style-type: none"> • Focus op liaisonfunctie |
| 15.00-16.30 uur | Evaluatie simulatie-oefening | <ul style="list-style-type: none"> • Op individu & groepsproces |

VOORBEREIDING DEELNEMER BLOK 2

Opdracht 1: Bestudeer planvorming: ken & herken de inhoud.

Opdracht 2: Bepaal/bekijk: wat zijn de kritische processen binnen jouw organisatie?

Opdracht 3: Zelfreflectie: hoe reageer jij onder hoge druk? Fysiek dan wel psychisch. Wat zijn je sterktes en je zwaktes?

BLOK 2

Dag 2.1

| TIJD | ONDERWERP | SUBONDERWERPEN |
|-----------------|---------------------------------------|---|
| 09:00-11:00u | Beeldvorming: Informatiemanagement | <ul style="list-style-type: none"> • Focus op beeldvorming • Feiten & aannames • Loggen • SitRaps: Inventariseren van statussen & performances op de afdelingen. Dat filteren en omvormen naar een actueel strategisch beeld over de organisatie. |
| 11.00-12.30 uur | Oordeelsvorming & Besluitvorming | <ul style="list-style-type: none"> • Focus op oordeelvorming > strategisch denken door in scenario's te denken (dilemmasessie) • Besluitvaardigheid onder hoge druk |
| 12.30-13.30 uur | Lunch | |
| 13.30-16.00 uur | Simulatieoefening | <ul style="list-style-type: none"> • Op individu & groepsproces • Omgaan met vermoeidheid |

Dag 2.2

| TIJD | ONDERWERP | SUBONDERWERPEN |
|-----------------|--------------------|--|
| 09.00-09.30 uur | Evaluatie dag 2.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Terugblik op dag 2.1 |
| 09.30-11.00 uur | Planvorming | <ul style="list-style-type: none"> • Bestaande plannen kunnen lezen & interpreteren • Kritische processen kennen • Impactanalyses begrijpen |
| 11.00-12.00 uur | Walkthrough | <ul style="list-style-type: none"> • Scenario's doorlopen waarbij deelnemer in de plannen van zijn organisatie moet zoeken naar informatie die van toepassing is |
| 12.00-13.00 uur | Lunch | |
| 13.00-16.30 uur | Adviesvaardigheden | <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter CBT adviseren • Omgaan met weerstand |
| 16.30-17.00 uur | Evaluatie | |

VOORBEREIDING DEELNEMER BLOK 3

Afronding & bespreking portfolio met cursusleider (via Skype/telefoon)

BLOK 3

Dag 3.1

| TIJD | ONDERWERP | SUBONDERWERPEN |
|-----------------|--|--|
| 09.00-11.00 uur | Groep A - Eindoefening op strategisch niveau (Groep B neemt plaats in responsel of observeert) | <ul style="list-style-type: none"> • Grand finale – alles komt samen |
| 11.00-12.00 uur | Evaluatie eindoefening | <ul style="list-style-type: none"> • Op individueel- & groepsproces |
| 12.00-13.00 uur | Lunch | |
| 13.00-15.00 uur | Groep B - Eindoefening op strategisch niveau (Groep A neemt plaats in responsel of observeert) | <ul style="list-style-type: none"> • Grand finale – alles komt samen |
| 15.00-16.00 uur | Evaluatie eindoefening | <ul style="list-style-type: none"> • Op individueel- & groepsproces |
| 16.00-16.30 uur | Afsluiting & uitreiking certificaat | |

15

Toetsing

1. Portfolio

De deelnemer beheert zijn eigen portfolio dat als twee functies heeft het verzamelen van producten en de persoonlijke reflectie op de ontwikkeling van die producten en opleidingsvoortgang. Het bestaat uit ten minste de volgende drie onderdelen:

- a. Persoonlijk ontwikkelplan (POP): hierin worden de persoonlijke motivatie en doelstellingen per lesdag genoteerd door de deelnemer.
- b. Competentieontwikkeling: de deelnemer dient te reflecteren over zijn competenties zoals die in het Kwalificatieprofiel zijn opgenomen. Daarnaast dient hij twee collega's in de crisisbeheersing binnen zijn eigen organisatie te vragen om te reflecteren op diezelfde competenties van de deelnemer. De drie reflecties dienen als een nulmeting waarop de deelnemer zijn POP kan baseren.
- c. Voorbereidende opdrachten + reflectie: Voor elk blok zal de deelnemer minimaal één huiswerkopdracht moeten maken.

2. Crisissimulatie-oefening

Op de laatste lesdag vindt de eindoefening plaats. Op basis van waarneming door examinatoren wordt de groep als team beoordeeld op het managen van een crisis. Dit wordt gedaan in een simulatiesetting waarbij het team wordt geconfronteerd met een realistisch scenario. Vanuit een separate ruimte wordt de druk door acteurs in een responscel opgevoerd. Deze ervaren en deskundige acteurs spelen alle denkbare rollen waaronder bijv. GHOR, BHV, hulpdiensten, gemeente (bevolkingszorg), de media, familie van slachtoffers en overige stakeholders van een fictieve zorginstelling. Niet iedereen kan de rol van Crisiscoördinator oppakken tijdens deze oefening. Als iemand bij een ander onderdeel van het programma reeds in zijn rol heeft mogen oefenen, dan krijgt hij tijdens de simulatieoefening niet nogmaals die optie. De betreffende personen kunnen leren door het presteren van een teamgenoot in de rol van Crisiscoördinator te observeren. Dit betekent dat de organisatie van het programma de rollen verdeelt onder de deelnemers. Elk individu krijgt feedback middels het waarnemingsformulier.

De simulatie-oefening wordt gefilmd. Met de groep wordt na de simulatie geëvalueerd met behulp van het terugkijken van de opgenomen beelden.

16

Praktische informatie

Duur opleiding
5 losse dagen.

Locatie
n.t.b.

Aantal deelnemers
Minimaal 6, maximaal 10 deelnemers.

Diploma
Na het doorlopen van de gehele cursus krijgt de deelnemer een certificaat van deelname.

Planning

| BLOKKEN | ONDERDEEL | OPMERKING |
|---------|---|--------------------------|
| | Intakegesprekken | Max. 1 uur per deelnemer |
| Blok 1 | Dag 1.1: Intern Crisismanagement Dag 1.2: Extern crisismanagement | |
| Blok 2 | Dag 2.1: Beeld-, Oordeel- & besluitvorming Dag 2.2: Planvorming & adviesvaardigheden | |
| Blok 3 | Dag 3.1: Simulatieoefening | |