



# Opleiding Crisismanagement

## Warme Fase

Een praktische opleiding over crisismanagement  
in de warme fase binnen zorginstellingen

2025



# Inhoudsopgave

<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>PARCIVAL</b>	<b>3</b>
<b>ONDERDELEN OPLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>DOELGROEP</b>	<b>4</b>
<b>LEERDOELEN</b>	<b>5</b>
<b>UITGANGSPUNTEN &amp; VEREISTEN</b>	<b>5</b>
<b>PROGRAMMA</b>	<b>6</b>
<b>INTAKE, PORTFOLIO EN OEFENING</b>	<b>10</b>
<b>WERKVORMEN</b>	<b>11</b>
<b>DUUR OPLEIDING</b>	<b>11</b>
<b>AANTAL DEELNEMERS</b>	<b>11</b>
<b>CERTIFICAAT VAN DEELNAME</b>	<b>11</b>
<b>PLANNING</b>	<b>12</b>
<b>LOCATIE</b>	<b>12</b>
<b>BIJLAGE A: COMPETENTIES CRISISCOÖRDINATOR</b>	<b>13</b>
<b>BIJLAGE B: TAKEN CRISISCOÖRDINATOR</b>	<b>16</b>

## Inleiding

De zogenaamde warme fase van een crisis is herkenbaar door een zekere chaos 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, stuurt operationeel en tactisch aan en adviseert het Crisisbeleidsteam.

Er komen in zo'n situatie veel vragen op de Crisiscoördinator af. Daarnaast worden de werkzaamheden in crisisteams ook gekenmerkt door een grote 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 kundige en 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

Parcival is de aanbieder van deze opleiding. Wij helpen organisaties zich optimaal voor te bereiden op een crisis (o.a. door Opleiden, Trainen en Oefenen). Maar ook wanneer een organisatie daadwerkelijk geconfronteerd wordt met een crisis staan onze professionals klaar voor directe crisisondersteuning. We zijn gespecialiseerd in crisismanagement, crisiscommunicatie en bedrijfscontinuïteitsmanagement.

Parcival opereert vanuit haar visie dat inzicht in je eigen gedrag en manier van communiceren en in die van anderen belangrijk is tijdens een crisis. Dit helpt om het team beter te laten samenwerken en presteren. Dat inzicht helpen we ontwikkelen op basis van de DISC, een analyse van gedrags- & communicatiestijlen. Tijdens de opleiding zorgen we voor een veilige leeromgeving, wat een essentiële voorwaarde is om het inzicht in de persoonlijke communicatiestijl te ontwikkelen en verdiepen

## Onderdelen opleiding

- Basis Crisismanagement
- Basiskennis eigen organisatie & omgeving
- Ontwikkeling persoonlijke & teamcompetenties (met behulp van individueel opgestelde DISC-profiel)
- Scenario-oefeningen

## Doelgroep

Crisiscoördinatoren (warme fase) of vergelijkbare functies in de zorg.



## Leerdoelen

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

- ... op strategisch/tactisch en operationeel niveau een crisis te coördineren a.d.h.v. de BOBOC-systemathiek.
- ... in het kader van informatiemanagement de juiste informatie te filteren en te gebruiken voor strategische en operationele doeleinden.
- ...het belang en de bijdrage van crisiscommunicatie te begrijpen en ondersteunen.
- ... een RvB-lid te adviseren op het gebied van crisismanagement.
- ... bestaande crisisplannen te begrijpen.
- ... inzicht in je persoonlijke sterktes en valkuilen te hebben en hiermee om te gaan tijdens een crisis.
- ... de communicatiestijl van een ander teamlid te herkennen en te weten hoe je je hieraan kunt aanpassen.

## Uitgangspunten & vereisten

- Je bent/wordt aangesteld als Crisiscoördinator (of vergelijkbare rol) binnen jouw organisatie.
- Je hebt kennis van de eigen crisisplannen & -procedures.
- Je neemt deel aan de intakeprocedure. Lees hiervoor de bijlagen aan het eind van deze brochure.
- Voor de start van dag 1 heb je de basis e-learning Crisismanagement doorlopen en voorbereidende opdrachten uitgevoerd.

## Programma

Op basis van de competentielijsten en taken van de Crisiscoördinator, heeft Parcival een opleidingsprogramma opgesteld. Zie hiervoor ook bijlage 1 en 2. Op basis van de input en kennis van de deelnemers is dit programma mogelijk onderhevig aan veranderingen qua lesindeling en lesstof.

VOORBEREIDING DEELNEMER DAG 1	
Opdracht 1.1	Doorloop de E-learning Crisismanagement.
Opdracht 1.2	Beoordeel jouw taakkaart als Crisiscoördinator*: Is deze helder en werkbaar?
Opdracht 1.3	Vul de DISC vragenlijst in (uitnodiging per e-mail), <b>uiterlijk 5 september 2023</b>

\* Crisiscoördinator of vergelijkbare functie binnen de crisisorganisatie.

Dag 1		
Tijd	Onderwerp	Subonderwerpen
09.00-10.00 uur	<b>Introductie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programma</li><li>• Kennismaking</li></ul>
10.00-12.00 uur	<b>Communicatiestijlen</b>	Hoe communiceer je onder druk
12.00-12.45 uur	<b>Lunch</b>	
12.45-14.45 uur	<b>Intern crisismanagement:</b> Hoe manage je een crisis in jouw organisatie?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crisismanagementprocessen</li><li>• BOBOC: <b>Beeldvorming</b> – <b>Oordeelsvorming</b> – <b>Besluitvorming</b> – <b>Opdracht</b> – <b>Controle</b></li></ul>
14.45-15.00 uur	<b>Pauze / Voorbereiden oefening</b>	
15.00-16.30 uur	<b>Simulatieoefening</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Focus op rollen voorzitter &amp; 'CriCo'</li><li>• BOBOC</li></ul>
16.30-17.00 uur	<b>Evaluatiemoment</b>	Nabespreking dag 1

VOORBEREIDING DEELNEMER DAG 2
Geen opdrachten

Dag 2		
Tijd	Onderwerp	Subonderwerpen
09.00-10.30 uur	<b>Opstart ochtend</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terugblik op dag 1</li> <li>• Evaluatie simulatieoefening</li> <li>• Evalueren als competentie</li> </ul>
10.30-12.30 uur	<b>Extern crisismanagement:</b> Ketenpartners tijdens een crisis: wie heeft welke rol?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overheid</li> <li>• Ketenpartners</li> <li>• Meldkamer</li> </ul>
12.30-13.15 uur	<b>Lunch</b>	
13.15-14.15 uur	<b>Extern crisismanagement:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatie van Veiligheidsregio</li> <li>• Externe spreker (optioneel)</li> </ul>
14.15-14.30 uur	<b>Pauze - Voorbereiding oefening</b>	
14.30-16.45 uur	<b>Simulatieoefening</b>	Focus op liaisonfunctie
16.45-17.00 uur	<b>Evaluatiemoment</b>	Nabespreking dag 2

VOORBEREIDING DEELNEMER DAG 3	
<b>Opdracht 3.1</b>	Bestudeer planvorming: Ken & herken de inhoud
<b>Opdracht 3.2</b>	Bepaal/bekijk: Wat zijn de kritieke processen binnen jouw organisatie?
<b>Opdracht 3.3</b>	Beschrijf hoe jouw interne crisisorganisatie & -structuur eruit ziet (vorm uitwerking: presentatie). Uitwerking per organisatie: leden van organisatie werken dit gezamenlijk uit.

Dag 3		
Tijd	Onderwerp	Subonderwerpen
09.00-10.00 uur	<b>Opstart ochtend</b>	Terugblik op dag 2
10.00-12.00 uur	<b>Presentatie eigen organisatie</b> (gezamenlijk) & rol (individueel) <i>met benoemen van de ondersteunde planvorming</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe ziet jouw organisatie eruit?</li> <li>• Wat is jouw rol hierin?</li> <li>• Wat is er aan ondersteunende planvorming?</li> <li>• Waar zie je obstakels?</li> <li>• Waar heb je hulp bij nodig?</li> <li>• Bestaande plannen kunnen lezen &amp; interpreteren</li> </ul>
12.45-14.15 uur (incl. lunch)	<b>Beeldvorming:</b>	Informatiemanagement: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus op beeldvorming</li> <li>• Feiten &amp; aannames</li> <li>• Loggen</li> <li>• SitRaps: Inventariseren van statussen &amp; performances op de</li> </ul>

	<b>Oordeelsvorming &amp; Besluitvorming</b>	<p>afdelingen. Dat filteren en omvormen naar een actueel strategisch beeld over de organisatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus op oordeelvorming strategisch denken door met scenario's te werken</li> <li>• Besluitvaardigheid onder hoge druk</li> <li>• Scenario's doorlopen waarbij deelnemer in de plannen van zijn organisatie moet zoeken naar informatie die van toepassing is</li> </ul>
14.15-14.30 uur	<b>Pauze - Voorbereiding oefening</b>	
14.30-16.45 uur	<b>Simulatieoefening</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus op scenario-denken &amp; strategisch niveau</li> </ul>
16.45-17.00 uur	<b>Evaluatiemoment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nabespreking dag 3</li> </ul>

#### VOORBEREIDING DEELNEMER DAG 4

<b>Opdracht 4.1</b>	Zelfreflectie: Hoe reageer jij onder hoge druk (fysiek dan wel psychisch)? Wat zijn je sterktes en zwaktes?
---------------------	--

#### Dag 4

Tijd	Onderwerp	Subonderwerpen
09.00-10.00 uur	<b>Opstart ochtend</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terugblik op dag 3</li> <li>• Terugkoppeling individueel in relatie tot DISC</li> </ul>
10.00-12.30 uur	<b>Crisiscommunicatie:</b> wat is het belang en effect ervan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgevingsanalyse</li> <li>• De 3 A's</li> </ul>
12.30-13.15 uur	<b>Lunch</b>	
13.15-13.30 uur	<b>Voorbereiding oefening</b>	
13.30-16.30 uur	<b>Simulatieoefening</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisiscommunicatiespecial</li> <li>• O.a. kritieke processen kennen (bepalen)</li> </ul>
16.30-17.00 uur	<b>Evaluatiemoment</b>	Nabespreking dag 4

#### VOORBEREIDING DEELNEMER DAG 5

<b>Opdracht 5.1</b>	Afronding portfolio (individueel): Hoe staat het met mijn leerdoelen?
<b>Opdracht 5.2</b>	Neem je mobiele telefoon mee.



Dag 5		
Tijd	Onderwerp	Subonderwerpen
09.00-09.30 uur	<b>Opstart ochtend</b>	Terugblik op dag 4
09.30-12.30 uur	<b>Eindoefening op strategisch niveau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grand finale – alles komt samen</li> </ul>
12.30-13:15 uur	<b>Lunch</b>	
13.15-15.30 uur	<b>Evaluatie eindoefening</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op groepsproces</li> <li>• Individueel</li> </ul>
15.30-16.00 uur	<b>Evaluatie cursus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Theorie, oefening, trainers, faciliteiten, etc.</li> </ul>
16.00-17.00 uur	<b>Afsluiting</b>	

## Intake, Portfolio en Oefening

- Intake

Er vindt een intakegesprek plaats. In dit gesprek met de cursusleider wordt wederzijds bepaald of de opleiding voor beide partijen past. Hierbij worden o.a. verwachtingen in het kader van deze opleiding uitgewisseld, deze brochure besproken en de persoonlijke leerdoelen geïnterviewd. De cursusleider neemt contact op met de aspirant cursist om een afspraak te maken voor het intakegesprek (maximaal 45 minuten, via MS Teams (beeldbellen)).

- Portfolio

De deelnemer beheert zijn eigen portfolio. Dit heeft twee functies, nl. het monitoren van de opleidingsvoortgang – mede in relatie tot de eigen leerdoelen – en het verzamelen van producten en de persoonlijke reflecties op de ontwikkeling van die producten. Het portfolio bestaat uit ten minste de volgende drie onderdelen:

- *Persoonlijk ontwikkelplan (POP)*: Hierin worden de persoonlijke motivatie en doelstellingen per lesdag genoteerd door de deelnemer.
- *Competentieontwikkeling*: De deelnemer dient te reflecteren over zijn competenties zoals die in het Kwalificatieprofiel (bijlage 1) zijn opgenomen.
- *Vorbereidende opdrachten + reflecties*: Voor bepaalde dagen dient de deelnemer de aangegeven huiswerkopdracht(en) te maken.

- Oefening

We streven ernaar iedere cursusdag ook een oefening te doen, zodat het geleerde direct in praktijk kan worden gebracht.

Op de laatste lesdag vindt de eindoefening plaats. Op basis van waarneming 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.

Tijdens de oefening wordt de druk opgevoerd door acteurs in een responscel. Deze ervaren en deskundige acteurs spelen alle denkbare rollen, waaronder bijv. externe

hulpdiensten, officiële instanties, de media, familie van slachtoffers en overige stakeholders van de (fictieve) instelling waar de crisis wordt gesimuleerd.

Tijdens de oefeningen zullen de deelnemers rouleren over de verschillende rollen, waaronder die van Crisiscoördinator (Warme Fase), Voorzitter CBT, Logger, Crisiscommunicatie en Expert. De trainers verdelen deze rollen steeds over de deelnemers, waarbij rekening gehouden wordt met de aard van de oefening, persoonlijke leerdoelen en evt. al uitgevoerde rollen. Iedere oefening wordt uitgebreid met de deelnemers nabesproken en geëvalueerd.

Het gebruik van de eigen mobiele telefoon kan worden gevraagd voor het ontvangen c.q. verzenden van opdrachten en informatie in het kader van de oefening. Dit is zeker bij de eindoefening het geval. Verder wordt een Whatsapp-groep aangemaakt voor alle deelnemers en trainers, voor informatie-uitwisseling. Er bestaat de mogelijkheid dat opnames worden gemaakt. Vooraf zal aan de deelnemers worden gevraagd of hier bezwaren tegen zijn.

## **Werkvormen**

Tijdens de opleiding worden verschillende werkvormen gehanteerd, waarbij oefening van de aangereikte theorie en directe feedback centraal staan. De opleiding wordt voornamelijk klassikaal gegeven, maar er is zeker ruimte voor individuele feedback of gesprekken.

## **Duur opleiding**

De opleiding bestaat uit vijf losse dagen in opeenvolgende weken.

## **Aantal deelnemers**

Het aantal deelnemers is minimaal zes en maximaal tien.

## **Certificaat van deelname**

De deelnemer ontvangt na het doorlopen van de gehele cursus een certificaat van deelname.

## Planning

Opleiding Crisismanagement – Warme fase 2024-2		
Datum	Onderdeel	Opmerking
Februari n.t.b.	Individuele intakegesprekken	Max. 45 minuten per deelnemer, via MS Teams.
Woensdag 5 maart 2025	Dag 1 - Intern Crisismanagement: <i>Hoe manage je een crisis in jouw organisatie?</i>	
Dinsdag 18 maart 2025	Dag 2 - Extern crisismanagement: <i>Ketenpartners tijdens een crisis: Wie heeft welke rol?</i>	
Woensdag 2 april 2025	Dag 3 - Beeld-, Oordeels- & Besluitvorming: <i>Met o.a. informatiemanagement</i>	
Dinsdag 15 april 2025	Dag 4 – Crisiscommunicatie: <i>Wat is het belang ervan en wat heeft het voor effect?</i>	
Donderdag 24 april 2025	Dag 5 – Eindoefening: <i>Samenwerken onder hoge druk en reflectie op zowel het groeps- als het individuele proces</i>	

## Locatie

N.t.b.

## Bijlage A: Competenties Crisiscoördinator

Er zijn landelijk OTO-kwalificatieprofielen opgesteld voor de Crisiscoördinatoren in de zorg met bijbehorende competentielijsten. In Noord-Nederland is de Handreiking 'Positionering Crisiscoördinatoren' Noord-Nederland in 2017 opgesteld, waarin op basis van de landelijke profielen ook competenties zijn uitgewerkt. Deze lijsten komen deels overeen. Parcival vindt de competentie-lijsten complementair aan elkaar en baseert dan ook het programma van deze opleiding op beide.

Toelichting Kwalificatieprofiel	Competentie	Toelichting Handreiking
Richting en sturing geven aan anderen in het kader van hun taakvervulling; stijl en methode aanpassen aan betrokken individuen, taken en situatie.	Leidinggeven	Richting en sturing geven aan anderen in het kader van hun taakvervulling; stijl en methode aanpassen aan betrokken individuen, taken en situatie. Hierbij is een assertieve basishouding van belang.
Eigen taken, beslissingsbevoegdheden en verantwoordelijkheden op duidelijke wijze toedelen aan juiste medewerkers.	Delegeren	
Opstellen en bewaken van procedures om de voortgang van de taken en activiteiten van medewerkers en van de eigen taken en verantwoordelijkheden te bewaken en zeker te stellen.	Voortgangsbewaking	
Onderkennen van invloed en gevolgen van eigen beslissingen of activiteiten op andere onderdelen van de organisatie;	Organisatiesensitiviteit	Onderkennen van invloed en gevolgen van eigen beslissingen of activiteiten op andere onderdelen van de organisatie; onderkennen

onderkennen van belangen van andere onderdelen van de organisatie.		van belangen van andere onderdelen van de organisatie.
Signaleren van problemen, herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens. Opsporen van mogelijke oorzaken van problemen; zoeken naar ter zake doende gegevens.	Probleemanalyse Analytisch	Signaleren van problemen, herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens. Opsporen van mogelijke oorzaken van problemen; zoeken naar ter zake doende gegevens
Gegevens en mogelijke alternatieve handelwijzen in het licht van relevante criteria tegen elkaar afwegen en tot realistische beoordelingen komen.	Oordeelsvorming	
Beslissingen nemen door middel van het ondernemen van acties of het zich vastleggen door middel van het uitspreken van oordelen.	Besluitvaardigheid	Beslissingen nemen door middel van het ondernemen van acties door middel van het uitspreken van oordelen.
Laten blijken goed geïnformeerd te zijn over organisatorische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren en deze kennis effectief benutten voor de eigen functie en organisatie.	Omgevingsbewustzijn	Laten blijken goed geïnformeerd te zijn over organisatorische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren en deze kennis effectief benutten voor de eigen functie en organisatie.
	Stressbestendigheid	Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag en onder extreme fysieke en psychische omstandigheden.

	Volharding	Vastberaden en consistent blijven werken met een sterke drive om gemotiveerd en hard door te werken om bepaalde doelen te behalen.
	Overtuigingskracht	Gebruikmakend van de juiste stijl en methode proberen anderen te overtuigen van een bepaald standpunt en proberen instemming te verkrijgen voor bepaalde plannen, ideeën of activiteiten.
	Aanpassingsvermogen	Effectief blijven handelen door (creatief) aanpassingen aan veranderde omstandigheden, taken verantwoordelijkheden en/of mensen.
	Samenwerken	Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking niet direct van eigen belang is.
	Communicatie	Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van duidelijke taal.

## Bijlage B: Taken Crisiscoördinator

De opsomming van taken van de Crisiscoördinator die hieronder is weergegeven is afkomstig uit de Handreiking 'Positionering Crisiscoördinatoren' Noord-Nederland.

Hoofdtak	Subtaken
Adviseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Adviseert</u> en/of <u>ondersteunt</u> de voorzitter van het Crisisbeleidsteam.</li><li>• <u>Evalueert</u> na afloop van de crisis met de functionaris(sen) die een rol hebben in de koude fase</li></ul>
Coördineren/ Uitvoeren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wordt bij een dreigende of beginnende crisis (het begin van de warme fase) als dienstdoende Crisiscoördinator geraadpleegd en <u>neemt effectief de leiding</u>. Om vervolgens binnen de geldende crisismanagementprocedures de juiste <u>maatregelen te nemen</u> die aansluiten op dat waar de specifieke crisissituatie om vraagt.</li><li>• Kan ten tijde van een crisis (tijdelijk) de <u>rol krijgen als voorzitter</u> van het Crisisbeleidsteam (totdat iemand de rol als voorzitter overneemt) volgens vastgelegde afspraken.</li><li>• <u>Vormt</u> met de deelnemers van het Crisisbeleidsteam een <u>gemeenschappelijk beeld</u> van de crisis en <u>draagt bij aan oordeelsvorming en besluitvorming</u>.</li><li>• <u>Onderzoekt</u> met de deelnemers van het Crisisbeleidsteam op basis van beschikbare kennis van impactgebieden de <u>specifieke problemen en vragen</u> m.b.t. de actuele crisis en <u>maakt een inschatting</u> van de duur en de consequenties van de crisissituatie.</li><li>• Kan het mandaat hebben om de crisisorganisatie <u>op- en af te schalen</u>.</li><li>• <u>Coördineert en bewaakt</u> de primaire en overige bedrijfsprocessen tijdens de crisis.</li><li>• <u>Coördineert en bewaakt</u> met de deelnemers van het Crisisbeleidsteam de crisismanagementprocessen (melding en alarmering, op- en afschaling, leiding en coördinatie, informatiemanagement, crisiscommunicatie).</li><li>• <u>Coördineert en onderhoudt</u> met de deelnemers van het Crisisbeleidsteam het contact met leidinggevendenden of afdelingshoofden ten tijde van de crisis.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan op basis van, door het Crisisbeleidsteam genomen strategische beslissingen, <u>opdrachten geven aan leidinggevend(en) of afdelingshoofden</u> (of via aanwezig(e) operationeel team(s)).</li><li>• Heeft hierbij bijbehorende (in het crisisplan vastgelegde) <u>bevoegdheden en daarmee verantwoordelijkheid voor de besluitvorming</u> op tactisch niveau ten aanzien van de integrale veiligheid en zorgcontinuïteit van de eigen organisatie.</li><li>• <u>Monitort</u> met de deelnemers van het Crisisbeleidsteam de uitvoering van opdrachten.</li><li>• Heeft een <u>liaisonfunctie</u> m.b.t. contacten met externe (keten)partners zoals de GHOR en vertegenwoordigers van lokale of regionale overheden ten tijde van een crisis.</li><li>• <u>Heeft voortdurend overzicht</u> van de aan de crisis gerelateerde activiteiten binnen de instelling.</li></ul>
--	--