

# CHECKLIST CORONAVIRUS

## DENK HET ONDENKBARE



De impact van het coronavirus is ongekend. Het sociale leven in Nederland ligt lam. Hoe gaan organisaties die worden geconfronteerd met COVID-19 om met de dreiging?

Met beperkte kennis moeten verstrekende besluiten worden genomen. U heeft vast geen viroloog in dienst, maar u wordt wel geacht te weten wat uw organisatie moet doen. Welke scenario's zijn gepast voor de strategieontwikkeling om de slag te maken naar herstel? Wanneer is het nodig om te escaleren,

wanneer is het mogelijk om af te schalen? De feiten wijzigen van dag tot dag en autoriteiten zijn niet eenduidig. Om in control te komen danwel te blijven, is het cruciaal om te denken in scenario's. Daarbij komt het onderstaande afwegingskader van pas. Deze handreiking is gebaseerd op de impact van het coronavirus op de stakeholders van uw organisatie. Een effectieve aanpak om per direct aan de slag te gaan.

### ALLES DOEN WAT NODIG IS

Het uitgangspunt van de checklist is dat u schade beperkt als u de menselijke maat dominant laat zijn in uw besluitvorming. In alle gevallen staat de mogelijke impact

op het leven van mensen voorop. Dit betekent dat u niet alleen klanten en medewerkers, maar ook andere stakeholders (autoriteiten, toezichthouders, overheden, opinieleiders, politiek, leveranciers, media, burens) zo vroeg en gericht mogelijk betreft bij de te treffen maatregelen. Zeker als er een tekort aan informatie is en wordt gespeculeerd over de gevolgen. Op dit moment is operste waakzaamheid geboden. Plan C is nu het enige toepasselijke scenario.

### Stel de dialoog met stakeholders centraal

Op basis van de checklist is vast te stellen, wanneer het gepast is om af te schalen van plan C naar plan B, naar plan A:

Aanpak	Motivatie	Primair belang	Toetsing	Potentiële verwijten criticasters	Wanneer gepast
<b>plan C: proactief</b>	Bovenwettelijke verantwoordelijkheid nemen, vanuit de zorgplicht voor alle stakeholders. Het motief: denk het ondenkbare. Liever een maatregel teveel nemen, dan achter de feiten aanlopen.: overreageren kan bijna niet. Er wordt uitgegaan van een verdere uitbraak van het virus.	Maatschappelijk belang, focus op immateriële risico's (inclusief collateral damage). De lange termijn staat centraal. Uitzonderlijke gebeurtenissen vragen uitzonderlijke acties.	Verwachtingen in de samenleving, waarden van de organisatie.	"De organisatie doet aan angstzaaij. De paniek maakt de schade alleen maar erger"	Niets doen leidt op korte en middellange termijn tot veel meer besmettingen, met medeweten van de organisatie. Dat is moreel niet uit te leggen.
<b>plan B: reactief</b>	Het noodzakelijke aanpassen ("we doen wat we kunnen"), en als de autoriteiten (WHO, het kabinet, RIVM, GGD, provincie en gemeenten, bedrijfsartsen, gezondheids-experts) het toestaan gaan we zo snel mogelijk back to normal. Niets doen is nog steeds geen optie, maar de curve vlakkt af.	Sectorbelang: de organisatie wil niet afwijken van wat de peer group doet. De toekomst is ongewis: conformisme is de beste manier om aan de verwachtingen van stakeholders te voldoen.	Geldende normen, handelen van de concurrentie, voorschriften van autoriteiten en branche-organisatie(s)	"De organisatie plakt een pleister op een botbreuk: de reactie is te little, te late. Door deze gemakzucht loopt de organisatie achter de feiten aan"	Het is duidelijk dat de belangen van stakeholders direct danwel indirect worden geschaad, als geen interventie(s) worden gepleegd. Stakeholders blijven aandacht vragen, maar herstel lonkt.
<b>plan A: niet-actief</b>	Niets meer doen: business as usual. Alle activiteiten zijn weer gepland: de angst voor corona is gevaarlijker dan het virus zelf, zeker als de feiten niet compleet of tegenstrijdig zijn.	Economisch en operationeel belang, focus op materiële risico's en de korte termijn. Eigen belang voorop.	Wet- en regelgeving, dagelijkse verplichtingen	"De organisatie ontkent de realiteit: het is struisvogelgedrag, met nalatigheid als gevolg. Er wordt gebagatelliseerd"	Stakeholders accepteren dat u over gaat naar de orde van de dag. Er zijn geen besmettingen meer in of rond de organisatie: u kunt afschalen naar plan A.

### VOOR DE BESLISSERS

Met deze handreiking kunt u zelf de eerste stappen zetten. Op basis van deze check kan (1) door uw top worden bepaald wat de impact is van COVID-19, in termen van materiële en immateriële schade op korte en lange termijn. Ook valt (2) vast te stellen wat de daarbij passende routekaart is, (3) hoe het stakeholdermanagement werkt ("wie betrekken we en wanneer": hoe ziet het krachtenveld uit en wat zijn de belangrijkste issues?) en

(4) hoe de communicatie wordt ingezet (Q&A, fact sheet met de actuele feiten, persstatement met heldere kernboodschappen, informeren diverse stakeholders per mail, website, app, brief, telefoon en persoonlijke contacten). Hierbij past natuurlijk ook (5) de training van de top.

### VAN ESCALATIE NAAR HERSTELPLAN

Tussentijds wordt procesinformatie gegeven over de maatregelen en de manier om terug te keren naar de orde

van de dag. Ook is het van belang om (6) vast te stellen hoe het proces wordt vervolgd om back to normal te gaan zodra het coronavirus weer onder controle is ("wanneer en op welke grond kunnen we weer over naar de orde van de dag"). Vanzelfsprekend is het van doorlopend belang om te doen aan (7) stakeholdermonitoring: het inventariseren en interpreteren van alle informatie met betrekking tot het coronavirus, zowel via sociale als reguliere media.

### Wilt u vervolgstappen zetten?

Neem dan contact op met de Reputatiegroep via (030) 2312510, bezoek ons via [www.reputatiegroep.nl](http://www.reputatiegroep.nl) of mail naar [info@reputatiegroep.nl](mailto:info@reputatiegroep.nl). Wij wensen u alle wijsheid in deze onvoorspelbare situatie.