

Crisis Bug's zijn vaste waarden bij manifeste disrupties, calamiteiten en crisis management omgevingen. Immers, er zijn vele theoretische kaders, ervarings, praktijk modellen en voorbeelden welke haarscherp de fouten, de tekortkomingen en de schade presenteren.



Fouten, Bug's, in aanpak, het proces of logica die ervoor zorgt dat een Crisis Management (programma) proces defecten binnen de doorloopcurve raakt of onjuiste, niet beoogde resultaten oplevert is praktijk van de dag. Simpelweg is er ook tijdens het 'verdedigen' (Defend) en 'Vechten' (Fight) een fout (Failure) curve. Tijdens de ontwikkelingen van de crisis curve neemt spanning toe evenredig aan de complexiteit en de snelheid van opgeworpen dilemma's waaraan het Crisismanagement team weerstand dient te bieden.

Opvallend verschijnsel is echter dat wanneer de 'crisis' in een 'min of meer' stabiele fase is gekomen en redelijkerwijs reflectie van het team aan de orde zou dienen te komen deze proces stap nadrukkelijk vaker bewust, of onbewust 'weggelaten' is.

Uit expert analyse en Crisis Logic Counts van BCM Academy blijken bestuurders van organisaties, maar ook openbare, politieke leiders zich enorm beperkt te voelen door formele verantwoordelijkheden, verwijtbare, juridische en imago relevante kaders welke de transparantie van crisismanagement ernstig 'vertroebeld' en daarmee ook de ethische kaders aantast. Het is duidelijk dat de normatieve 'dwang', de claimcultuur en de wet, en regelgeving strikter is, en bestuurders tijdens disrupties tot 'waakzaamheid' dwingt, maar, zo blijkt is deze waakzaamheid vaak slechts een 'maskering', immers het spreekwoordelijke 'lijk' komt in bijna alle gevallen toch bovendrijven en op een plaats welke dan onverwacht en buiten enkele controle is. We kennen allemaal de voorbeelden, toch?

De bestuurlijke lagen, de politici hebben als voorbeeld inmiddels ontdekt dat risicocommunicatie, dus vooraf informeren over een manifest te worden disruptie (crisisomstandigheid), enorm kan helpen om een schadebeeld vooraf te creëren waardoor de betrokkenen zich als het ware kunnen voorbereiden op een gemeenschappelijke crisis. Sommige bestuurders en politici doen dit uitermate slim door bij voorbaat anderen binnen de 'schuld' te betrekken en dan bij het manifest worden binnen 'gedeelde smart' oprechte excuses te betuigen

**DON'T PLAY
THE VICTIM TO
CIRCUMSTANCES
YOU CREATED.**

Het fixen van Crisis Bug's dus de defecten binnen en buiten de crisismanagement curve behoort één op één tot de primaire verantwoordelijkheid van het Crisis management Team. Een Crisis Bug is altijd een potentiële bron van ontevredenheid met/over het (Crisis Management) product, de vastgelegde beslissingen of de uitkomsten (het resultaat).

Vanuit transparantie en reflectie kunnen Crisis Bug's in het algemeen krachtig opgenomen worden. Fouten, defecten binnen de logic, tekort aan competenties, onvoldoende prestatie tijdens de spanning op de Crisis Curve kunnen bijna altijd hersteld worden indien stevig opgepakt. Dit vergt echter wel leiderschap en het versnelt op peil brengen van competenties en defectenherstel.

Het fixen van Bug's via de 'koninklijke' weg vraagt naast leiderschap ook gezag en vakkundigheid. Deze fixes behoren tot de maatregelen set van 'excuseren', verontschuldigen, spijt betuigen en rectificeren.

Binnen strafrecht kennen we allemaal het fenomeen van bekennen, betrokken zijn en excuses presenteren. Immers dat vermindert de strafmaat, de sanctie en kan zelfs vanuit het brede publiek in gevallen of 'respect' en zelfs 'roem' rekenen. Dit echter zonder de ernst van de feiten te veranderen of de impact te verminderen. De magie van de uitwerking van spijt betuigen en betrokkenheid tonen is helend en buitengewoon herstellend qua effect.

**Everyone
wants the truth
but no one
wants to be
honest.**

Bug Fixing binnen crisismanagement is echter zeer tijd, momentum en mediagevoelig. Het helen van 'wonden', voorschot nemen op de 'vergevingsgezindheid' en respectbehoud is een zogenoemd 'vers' product en slechts beperkt houdbaar. Wanneer de Crisis Bug Fixes 'over de datum' zijn, gaan ze letterlijk stinken en worden de effecten enkel negatief versterkt en de crisis curve opnieuw versneld.

Bug Fixing binnen crisismanagement is echter zeer tijds, momentum en mediagevoelig. Het helen van 'wonden', voorschot nemen op de vergevingsgezindheid en respectbehoud is een zogenoemd 'vers' product en slechts beperkt houdbaar. Wanneer de Crisis Bug Fixes 'over de datum' zijn, gaan ze letterlijk stinken en worden de effecten enkel negatief versterkt en de crisis curve opnieuw versneld.

"Wanneer de Crisis Bug Fixes 'over de datum' zijn, gaan ze letterlijk stinken en worden de effecten enkel negatief versterkt en de crisis curve opnieuw versneld."

Modelkeuze is een vooraf bepaalde en dus geen gekunstelde zoals steeds vaker geconstateerd wordt binnen de bestuurlijke weiden als het water boven de lippen dreigt te komen. Bestuurders, maar ook Politici, zo blijkt uit analyse, grijpen steeds vaker naar de 'excusbel' en denken ontdekt te hebben overall vanaf te zijn als ze eenmaal hun excuses hebben aangeboden. Of deze nu wel of geen schuld hebben dienen ze wel de formele verantwoordelijkheid te nemen en dus met meer te komen dan een enkel excuus.

Defecten, fouten en ongelijk toegeven lijkt voor zowel bestuurders als Crisismanagement teams soms ook 'ondoenlijk'. Het kan niet zo zijn dat, of ik/wij vinden dat we gelijk hebben, het gewoon goed gedaan hebben en 'de vijand' ziet dat altijd zo is dan in beton gegoten. Deze gaan vaak al strijdend ten onder aan eigen onkunde en onbesef.

Voorwaarde voor Crisisherstel is het fixen van Crisis Bug's. Dit dus binnen alle relevante stakeholders. Immers zij zijn het die ook gered kunnen worden en redding kunnen bieden. Relatiebreuken worden voorkomen, claims 'on hold' gezet, rechtszaken voorkomen en imago/reputatieverlies omgekeerd worden.

De magie van Bug Fixen door toepassing van reële 'betuigingen' ligt niet enkel in het door anderen gevonden fouten, ook niet ontdekte 'lijken' eisen veelal ongevraagd herstel (ondernemen versus afwachten). Vaker gehoord is ook dat spijt betuigen niet in de cultuur van de organisatie zit en tot respectverlies zal lijden. Ervaring analyse (2014 2018) toont echter aan dat juist het tegendeel bewezen is en kan worden.

Bug Fixing binnen Crisismanagement is voor de duidelijkheid iets anders dan de 'sorry cultuur' waarin gemakkelijk sorry wordt gezegd en bestuurders, politici, geneigd zijn excuses aan te bieden voor door hen gemaakte fouten, maar vervolgens geen enkel consequenties daaraan verbinden, bijvoorbeeld door aftreding of ontslagneming en dus in feite geen verantwoordelijkheid nemen voor de gemaakte fouten.