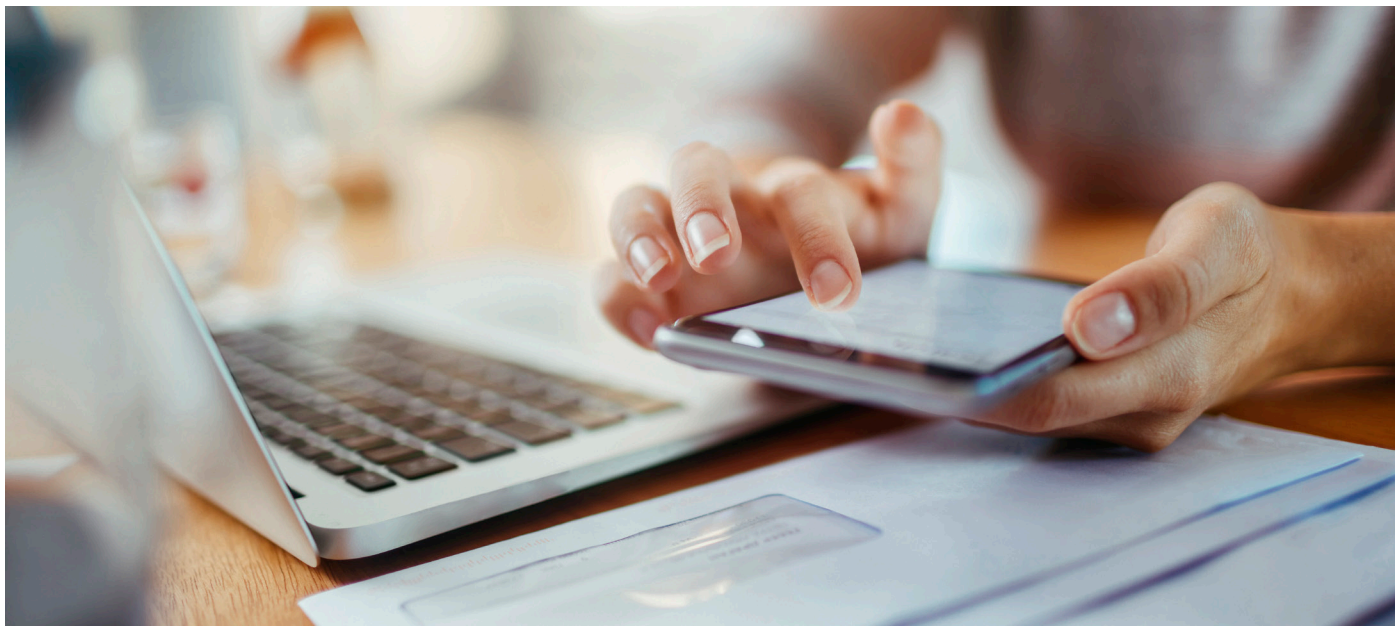


Toolkit voor communicatie tijdens een crisis

WORKFLOWS, TIPS EN TOOLS



Cyberinbraak en natuurrampen tot wereldwijde pandemieën: crises zijn enorm en onvoorspelbaar. Bestuursleden en managementteams moeten stellige maar flexibele reactieplannen opstellen die kunnen worden toegepast op meerdere scenario's.

Als een crisisreactie plan wordt geactiveerd, wordt er een reeks acties in gang gezet binnen alle afdelingen van het bedrijf. Executives moeten vertrouwen hebben in de plannen die ze hebben opgesteld. Bestuursleden moeten klaarstaan om de bedrijfscontinuïteit te ondersteunen. Eigenlijk wordt de impact van een crisis bijna nooit bepaald door de crisis zelf, maar door de reactie van een organisatie op die crisis.

Technologie heeft een belangrijke rol in tijden van onzekerheid. Teams voor crisisreactie moeten beschikken over beveiligde communicatiekanalen. Gegevens moeten altijd toegankelijk zijn. Gevoelige documenten moeten beschermd blijven. Teams moeten in contact kunnen blijven met technologie voor videovergaderingen.

Heel eenvoudig gezegd: bedrijfsleiders moeten de juiste informatie binnen handbereik hebben om de juiste beslissingen te nemen. In deze gids gaan we in op twee belangrijke componenten van crisisreactie, namelijk voorbereiding en flexibiliteit en de ondersteunende technologiestructuren.

In deze gids

- 1. Tips voor crisisreactie voor besturen en bedrijfsleiders**
- 2. Processen voor crisisreactie: acties en tools**
- 3. Workflow voor voorbereiding op een crisis: acties en tools**

TIPS VOOR CRISISREACTIE



VOOR HET MANAGEMENT

- ▶ **Communiceer tijdig, regelmatig en met transparantie.** U kunt waarschijnlijk niet overal antwoord op geven, maar communicatie is in crisistijd nog belangrijker dan anders. Sta stil bij alle belanghebbenden (medewerkers, aandeelhouders, investeerders, leveranciers, beurzen, de overheid enzovoort) en de impact op de korte en lange termijn. Welke verschuivingen treden er op in hun angsten en onzekerheden? Hoe moet u uw berichtgeving daarop afstemmen in de komende weken? Zoek regelmatig contact en zorg ervoor dat u doelgericht en bescheiden blijft.
- ▶ **Wees stellig maar flexibel.** Zoek uit welke vlakken extra aandacht vereisen en wijs de nodige middelen toe, maar stel ook plannen op om waar nodig snel te kunnen omschakelen. Het crisisreactie team moet bestaan uit medewerkers van verschillende afdelingen die de benodigde inzichten kunnen verzamelen voor betere besluitvorming.
- ▶ **Delegeer autoriteit.** Een CEO kan niet alles alleen runnen tijdens een crisis. Bied hoge functies binnen het bedrijf de ruimte om het voortouw te nemen en ondersteun het team van executives met consistente acties en berichtgeving. Open communicatielijnen zijn van cruciaal belang om iedereen op één lijn te brengen.

VOOR BESTUURSLEDEN

- ▶ **Benut aanwezige ervaring.** Besturen beschikken over unieke sets van ervaringen en opgedane kennis die ze kunnen inzetten tijdens een crisis. Bestuurders moeten klaarstaan om een beroep te doen op hun netwerk van contacten en middelen om aan de behoeften van het management te voldoen.
- ▶ **Wees beschikbaar.** Maak duidelijk dat het bestuur als het ware oproepbaar is: klaar en bereid om actie te ondernemen. Ondersteun het management bij de uitvoering van het crisisplan. Denk zorgvuldig na over kwesties die niet bijdragen aan de huidige taak. Is dit probleem belangrijk genoeg om executives tijdelijk van hun crisistaken af te halen of kan het ook wel even wachten?
- ▶ **Blijf gefocust op de lange termijn.** Voor het management is crisisreactie nu de dagelijkse gang van zaken, maar hoe kunnen bestuursleden ervoor zorgen dat de organisatie er na de crisis nog sterker voor staat? Van supply chains tot arbeidsverhoudingen: dit is voor organisaties de kans om nog flexibeler, duurzamer en veerkrachtiger te worden.

DE TOOLS VAN DILIGENT BENUTTEN



REAGEREN OP EEN CRISIS

Helaas kunnen organisaties zich niet altijd uitgebreid voorbereiden. Zelfs als er crisisplannen beschikbaar zijn, moeten besturen en managementteams wendbaar, gefocust en bereikbaar blijven, en onbuigzaam wat betreft veiligheid en beveiliging. Hieronder volgt een voorbeeld van die workflow:

1. Neem via beveiligde kanalen contact op met de reactieteams

ACTIES

- ▶ Stel het bestuur en relevante interne en externe belanghebbenden op de hoogte (pr-bureau, advocatenkantoor).
- ▶ Implementeer of activeer beveiligde communicatiekanalen voor het team voor crisisreactie. Gebruik deze kanalen uitsluitend voor belangrijke, crisisgerelateerde updates.
- ▶ Geef aanwijzingen aan het team voor crisisreactie. Deel alle relevante informatie, actuele details en documenten via beveiligde kanalen.

TOOLS

- ▶ **Diligent Messenger** maakt beveiligde communicatie binnen het team voor crisisreactie mogelijk. Dit platform is toegankelijk op alle apparaten en ondersteunt zowel groeps- als peer-to-peergesprekken.
- ▶ **Diligent Boards** biedt een centrale en beveiligde opslagplaats voor informatie die met het bestuur wordt gedeeld. Bestuursleden kunnen Boards ook gebruiken voor stemmingen, notulen en planningen.
- ▶ **Diligent Secure File Sharing** is bedoeld om gevoelige documenten veilig te delen met gemachtigde gebruikers (zoals adviseurs, advocaten).

2. Stel processen op voor vergadering en de informatiestroom

ACTIES

- ▶ Wijs bronnen aan voor het verkrijgen van inzichten in de huidige crisisreacties (zoals nieuwsberichten, de heersende stemming, crisisontwikkelingen).
- ▶ Bepaal hoe vaak en in welke vorm u updates geeft aan belangrijke betrokkenen (denk aan dagelijkse stand-ups, dashboards, regelmatige updates van de CEO richting het bestuur).
- ▶ Bepaal hoe informatie en belangrijke updates worden gedeeld en verspreid.
- ▶ Onderhoud beveiligde kanalen voor alle communicatie en het delen van berichten.

TOOLS

- ▶ **Diligent Governance Intel** houdt dagelijkse nieuwsberichten en de heersende stemming bij (afgestemd op uw bedrijf en op de crisis). Sentimentanalyse brengt potentiële risicogebieden aan het licht.
- ▶ **Diligent Messenger, Diligent Boards** en **Diligent Secure File Sharing** bieden zoals altijd de mogelijkheid om te communiceren en documenten te delen in een beveiligde omgeving.
- ▶ **Diligent Secure Meeting Workflow** houdt gevoelige documenten veilig terwijl ze worden gemaakt. Gemachtigde gebruikers kunnen samenwerken in één beveiligde workflow.

3. Communiceer met alle belanghebbenden

ACTIES

- ▶ Zorg ervoor dat de berichtgeving is afgestemd op alle belanghebbenden (zoals medewerkers, klanten, aandeelhouders, toezichthouders en gemeenschappen).
- ▶ Houd rekening met wet- en regelgeving op het gebied van tijdlijnen voor meldingen (zoals regelgeving omtrent cyberinbreuken, AVG-wetgeving).
- ▶ Houd reacties van belanghebbenden en ontwikkelingen in de gaten.

TOOLS

- ▶ **Diligent Entities** en **Diligent Assurance** bieden rapporten voor dochterondernemingen en updates over de naleving van regelgeving met betrekking tot de crisis (zoals de AVG).
- ▶ **Diligent Governance Intel** helpt gebruikers om inzichten te verkrijgen op het gebied van nieuws, groepen van belanghebbenden, verschillende markten en regelgeving.

Houd de ogen open voor de kansen op een crisis. In stressvolle situaties wordt duidelijk welke executives effectief kunnen optreden tijdens een crisis.

- Alex Wolff, bestuurslid van Albemarle Corporation, PG&E Corporation, JetSmart Holdings en Frontier Airlines

VOORBEREIDEN OP EEN CRISIS

De planning van crisisreacties is een zeer belangrijke taak van het bestuur en het managementteam. Organisaties moeten rekening houden met diverse crisisscenario's die een negatieve invloed kunnen hebben op het bedrijf. Ze moeten de reactiestrategie van het bedrijf opstellen richting belanghebbenden, mogelijke operationele problemen en het bestuur. Hieronder volgt een voorbeeld van dat proces:

1. Reken op crises en stel reactieplannen op

ACTIES

- ▶ Overweeg mogelijke crisissituaties en rangschik deze naar impact op het bedrijf. Bepaal voor welke situaties een vergelijkbare reactie van het bedrijf nodig is.
- ▶ Stel in grote lijnen een aantal kernreactieplannen op die flexibel inzetbaar zijn voor verschillende scenario's. Denk bijvoorbeeld aan activeringsvereisten, communicatiestrategieën en belangrijke betrokkenen (zowel intern als extern).
- ▶ Zet een centrale locatie op waar deze crisisplannen worden gepubliceerd. Zorg ervoor dat u een beveiligde locatie gebruikt die ook op afstand toegankelijk is voor bestuursleden en het management.

TOOLS

- ▶ **Diligent Boards** biedt een centrale opslagplaats voor plannen en reactiestrategieën. Bovendien kunnen bestuursleden en executives hier veilig belangrijke informatie uitwisselen.

2. Ontwikkel een infrastructuur voor snelle reactie

ACTIES

- ▶ Zet een infrastructuur op voor communicatie in crisissituaties (zoals kanalen om beveiligd berichten te sturen en documenten te delen).
- ▶ Vergeet in tijden van crisis niet het belang van gegevensintegriteit en beveiliging. Zorg ervoor dat belangrijke informatie over dochterondernemingen en regelgeving up-to-date en toegankelijk is. Onthoud dat cyberrisico's doorgaans toenemen in tijden van crisis.
- ▶ Doorloop uw crisisplannen in het echt, zodat alle stappen vertrouwd zijn en u eventuele tekorten tijdig kunt oplossen.

TOOLS

- ▶ **Diligent Messenger** biedt een beveiligde berichtenservice voor executives, besturen en teams voor crisisreactie. Messenger kan handig zijn tijdens een crisis, maar ook voor de dagelijkse communicatie.
- ▶ **Diligent Secure File Sharing** houdt gevoelige materialen bij opslag en tijdens overdracht en gebruik veilig. U kunt rechten verlenen aan zowel interne als externe gebruikers (vertrouwde externe partijen).
- ▶ **Diligent Entities** en **Diligent Assurance** ondersteunen nauwkeurige bedrijfsgegevens en transparantie op het gebied van regelgeving tijdens crisissituaties. Maak snel overzichtelijke rapporten en identificeer potentiële waarschuwingssignalen door een 'single source of truth' bij te houden.

3. Controleer systemen regelmatig op waarschuwingssignalen

ACTIES

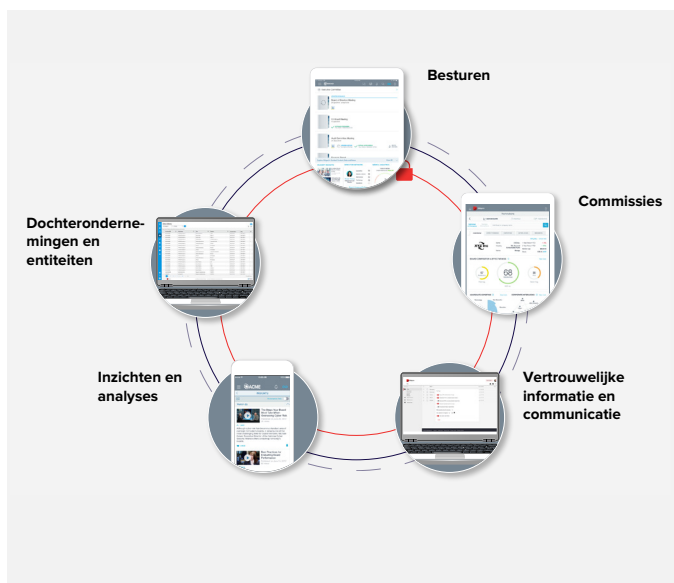
- ▶ Ontwikkel een systeem voor crisismonitoring dat aansluit bij elk crisisscenario.
- ▶ Wijs diverse informatiebronnen aan en definieer waarschuwingssignalen of activeringsvereisten.
- ▶ Deel deze rapporten of tools met relevante leden van het bestuur, het management en het team voor crisisreactie.

TOOLS

- ▶ **Diligent Governance Intel** ondersteunt regelmatige monitoring van uw bedrijfsreputatie, branchetrends, nieuws met betrekking tot regelgeving en crisistriggers (afgestemd op uw bedrijf).
- ▶ **CGLytics** biedt inzicht in de governance-status en effectiviteit van het bestuur. Identificeer signalen die in de ogen van uw aandeelhouders mogelijk als alarmerend worden beschouwd.

Een crisisreactie is de uitvoering van uw bedrijfscultuur in real time. Zorgt u goed voor uw medewerkers? Zorgt u goed voor uw klanten? Het is de kans om uw bedrijf te karakteriseren.

- Betsy Atkins, oprichter van Baja Corporation en drievoudig CEO



Wilt u zien hoe de tools van Diligent in de praktijk werken?

Diligent brengt overzicht in de dagelijkse werkzaamheden van het bestuur en executives, beveilgt de informatiestroom en biedt inzichten die tot betere beslissingen leiden. Dit is modern governance. Vraag een demo aan of neem contact op met ons team voor meer informatie.

DEMO AANVRAGEN