

COLUMNS | 1 JULI 2020

DE HELENDE WERKING VAN EEN CRISIS

Auteur: Drs. Laszlo Nagy EMIA RO

Beeld: NFP Photography

Leestijd: 3 min

Op het moment van schrijven is er één onderwerp dat het nieuws domineert: het coronavirus.

In Nederland zijn inmiddels duizenden besmettingen vastgesteld en krijgen we volop tips over hoe onze handen te wassen. Waar het afgelopen januari nog als een puur Chinees probleem werd geframed, is in het Westen inmiddels ook de paniek uitgebroken. Van vergrendelde steden tot instortende beurzen.

Hoe wrang ook, van dit soort crisissituaties kunnen we veel leren. Van hoe de overheid en organisaties functioneren tot hoe burgers omgaan met regels en adviezen. In hoeverre we voorbereid zijn en in hoeverre we in paniek raken. Over hoe ons brein omgaat met onzekerheid. De vraag vervolgens is of we voldoende en blijvend leren van onze ervaringen. Hadden we niet al een decennium geleden de Mexicaanse griep en daarvoor SARS? Hadden we toen al niet overal borden dat je je handen na toiletbezoek moet wassen? Waren we die maatregelen alweer vergeten?

Als we in een crisis terecht komen acteren we aanvankelijk irrationeel. Maar als we 'm doorhebben, maken we ook een hoop verstandige keuzen. We werken aan onze weerbaarheid. We zorgen dat we er klaar voor zijn. En als het kwaad eenmaal is overwonnen, voelen we ons euforisch en onverslaanbaar.

Helaas verslapt daarna al snel de aandacht weer en komt de tijd om vragen te stellen of al die ongebruikte beheersmaatregelen (quarantaineplekken bijvoorbeeld) niet te veel geld kosten. En voor je het weet verandert de ontstane weerbaarheid in een risico. Een beetje het idee dat we de brandverzekering opzeggen omdat we al tien jaar geen brand meer hebben gehad. Of dat we het leger afschaffen bij gebrek aan voldoende conflicten. Of het team cybersecurity opdoeken omdat we geen ransomware-aanvallen meer hebben. Tja....

Zo zijn we blijkbaar de graaicultuur en de kredietcrisis alweer vergeten, vinden we het weer gewoon dat burgers vol worden geladen met enorme schulden. Vinden we het weer normaal dat klanten met schulden bij een bekend postorderbedrijf kunnen 'bijpinnen' tegen 14% rente om daarmee de maandelijkse aflossing te kunnen betalen die ze niet uit hun eigen inkomen kunnen betalen. En zich dus steeds dieper en dieper in de schulden steken. Dat vraagt om een volgende crisis.....

We worden snel meegezogen in de massa, in het nieuwe rendement. We willen niet meer luisteren naar ervaringsdeskundigen die het eerder al meegemaakt hebben. We leren dus onvoldoende van onze ervaringen en fouten: we willen vooral onthouden wat er goed ging, niet wat er mis ging.

Velen van ons zullen het herkennen: na enkele jaren doe je opnieuw een audit bij een organisatieonderdeel en kom je tot precies dezelfde bevindingen. Terwijl de audit de voorgaande keer toch als zeer waardevol werd bestempeld en de acties snel zouden worden opgepakt.... Wat gebeurt er in het brein van de proceseigenaar, bestuurder of commissaris? Wat zorgt ervoor dat de acties blijkbaar niet worden opgepakt? Of dat de genomen maatregelen in sneltreinvaart verslappen?

AUDIT

MAGAZINE

De rol van de auditfunctie is een beetje het collectief geweten en geheugen: zorgen voor een goed beeld van de kansen en bedreigingen, voor een goede voorbereiding en uitvoering als zich weer een crisis voordoet. Weet dus wat je doet, ook een aantal jaren later.

En dat is cruciaal: door te leren van je verleden kun je beter zijn voorbereid zijn op de toekomst en daardoor minder in paniek raken. Waardoor je minder in de emotie schiet en meer rationele keuzen maakt. En niet verstijft van angst als zich de zoveelste crisissituatie voordoet. Een crisis kan best helend werken.

Over

Laszlo Nagy adviseert en ondersteunt organisaties op het gebied van risk, control en internal audit. Hij is director Business Risk Services bij adviesbureau Improven en voormalig hoofdredacteur van Audit Magazine.

Tags: Laszlo Nagy

Bron url: <https://auditmagazine.nl/columns/de-helende-werking-van-een-crisis/>