

RISICOTABEL

HOE RISICO'S TE BEPERKEN?

Voordat u zich verdiept in de TGM, vindt u het misschien interessant om te lezen over enkele risico's die zich tijdens een trial kunnen voordoen. Deze risico's doen zich eigenlijk niet geheel onverwacht voor: we hebben wat praktijkervaring. In de risicotabel vindt u de risico's gecategoriseerd per onderwerp, met uitleg en mogelijke risicobeperkende maatregelen. Misschien kunt u er betere bij verzinnen, maar het is echt de moeite waard om vijf minuten vrij te maken om de tabel te bekijken.

		RISICOGEBIED	
		UITLEG	RISICOBEPERKENDE MAATREGEL
TECHNOLOGIEGERICHTHEID		<p>Zodra een oplossing is geselecteerd, hebben trialdeelnemers de neiging om het trialscenario te ontwikkelen op basis van de functionaliteiten van die oplossing. Door dit te doen, worden de realiteiten van de crisismanagers en hulpverleners vaak verwaarloosd.</p> <p>Als gevolg hiervan kunnen de verzamelde gegevens voor de crisisprofessionals irrelevant worden en kan het uiteindelijke doel, het verstrekken van een door de crisisprofessional aangestuurde evaluatie, worden gemist.</p>	<p>U mag het trialscenario niet ontwerpen volgens de logica van technische oplossingen. Het belang van de CM-professionals staat centraal in een trial. Controleer, voordat u belangrijke beslissingen neemt, altijd of de belangen van de belangrijkste belanghebbende (CM-professional) niet uit het oog worden verloren. De belangrijkste aanbeveling is om voldoende nadruk te leggen op het schetsen van de baseline en innovatielijn en het scenario-ontwerp zo snel mogelijk te bevroeren.</p>
	REALISME VAN TRIALS	<p>In DRIVER+ trials was er de tendens om complexe scenario's te verzinnen om zeker te stellen dat aan alle vereisten werd voldaan (alle tekortkomingen aanpakken en alle oplossingen aan een trial onderwerpen). Een negatieve bijwerking is het onvermogen om het scenario en de trialdoelstellingen te communiceren, wat voor verwarring zorgt onder de CM-professionals, waarnemers en de oplossingsleveranciers. Op hun beurt kunnen misverstanden en verwarring bij de trialdeelnemers negatieve gevolgen hebben voor de analyse van de trialresultaten.</p>	<p>Scenario's moeten alle tekortkomingen en hiaten beslaan, maar in de eerste plaats zo realistisch mogelijk zijn. Scenario's moeten de realiteiten van de crisisprofessionals weerspiegelen: dit is een minimumvereiste. Complexe scenario's zijn niet per se betere scenario's. Voorkom dat u verdwaalt in details en blijf bij de algehele visie en bij de verzoeken van de belangrijkste belanghebbenden die bij de trial zijn betrokken. Een goede aanpak om de mate van complexiteit en mate van realisme te controleren, is om de belangrijkste belanghebbenden (CM-professionals) om feedback te vragen over het gegevensverzamelingsplan met betrekking tot het uiteindelijke scenario.</p>

RISICOGEBIED

UITLEG

RISICOBEPERKENDE MAATREGEL

MEDEDELNAME EN COMMUNICATIE

Vaak werd waargenomen dat een participatieve aanpak wel intern werd gebruikt, maar niet extern. Dit betekent dat spelers, waarnemers of de oplossingsleveranciers het volledige plaatje missen. De CM-gerelateerde deelnemers kunnen de weg kwijtraken zodra het scenario hun realiteit niet weerspiegelt of als de uitvoering van de trial niet goed wordt uitgelegd (d.w.z. wat gebeurt er wanneer, waarom en hoe). Aan de andere kant kunnen ook de betrokken oplossingsleveranciers verward of zelfs gefrustreerd raken als het scenario en de manier waarop hun oplossing erin wordt geïntegreerd, niet wordt weerspiegeld en aan hen wordt gecommuniceerd.

Zorg voor een inclusieve aanpak met alle belanghebbenden die bij een trial zijn betrokken, inclusief degenen die 'slechts' de uitvoeringsfase bijwonen. Leg aan de deelnemers uit hoe gegevens worden verzameld. Communiceer de belangrijkste resultaten aan crisisbeheersers zodat ze van de ervaring kunnen leren. Een trial eindigt niet in de uitvoeringsfase! Zorg ook dat de oplossingsleveranciers niet bang zijn voor de resultaten. Communiceer duidelijk dat een trial alleen de potentiële bijdrage in één bepaald scenario laat zien. De resultaten zeggen niet dat iets goed of slecht is, maar hoe het heeft bijgedragen aan één specifieke gesimuleerde activiteit.

BETROKKENHEID VAN OPLOSSINGSLIVERANCIERS

De ervaringen die in trials worden verzameld, benadrukten een actieve betrokkenheid van oplossingsleveranciers tijdens de daadwerkelijke uitvoering. Zeker toen voor het eerst complexe oplossingen werden gebruikt.

Zorg dat training geschikt is om een actieve betrokkenheid van oplossingsleveranciers tijdens trials zo beperkt mogelijk te houden. In het geval dat zeer complexe oplossingen worden gebruikt, moeten oplossingsleveranciers de mogelijkheid hebben om crisisprofessionals te begeleiden tijdens de uitvoeringsfase, op voorwaarde dat de rollen en verantwoordelijkheden vanaf het begin duidelijk worden gemaakt.

REFERENTIEGEGEVENS

Het beoordelen van innovatieve oplossingen kan op veel verschillende manieren. Een trial uitvoeren volgens de TGM is een specifieke aanpak, die traditionele aanpakken combineert met een nieuwe manier om de gevolgen te onderzoeken van oplossingen op de CM-prestaties die centraal staan in de beoordeling. Het kan voorkomen dat de leden van de Trial Commissie (TC) meer vertrouwd zijn met traditionele aanpakken, wat hun bereidheid om extra inspanningen te leveren kan beperken, in het bijzonder wanneer het gaat om het verstrekken van referentiegegevens die nodig zijn om de gevolgen van nieuwe oplossingen te meten.

De belangrijkste risicobeperkende maatregel is om elke trial te starten met een goede presentatie van en overeenstemming over de TGM. Als het gaat om het genereren van referentiegegevens, is het belangrijk om in gedachten te houden welke implicaties dit kan hebben voor de vereiste inspanningen. Als u de mogelijkheid hebt om eerdere scenario's met bestaande gegevens opnieuw af te spelen, gebruik deze dan. Hierdoor bereikt u een hoog niveau van realisme en brengt de uitvoering van de trial minder kosten met zich mee. Als dit niet het geval is, kunt u, om een vergelijking van de ervaren prestatie in het innovatieve trialscenario te garanderen, baseline runs uitvoeren. Dit verdubbelt uw inspanningen tijdens de uitvoeringsfase, maar het is uiterst belangrijk om passende vergelijkingen te maken.

RISICOTABEL

HOE RISICO'S TE BEPERKEN?

	RISICOGEBIED	
	UITLEG	RISICOBEPERKENDE MAATREGEL
TRIAL, GEEN OEFENING	<p>Vanwege de aard van de TGM worden de innovatieve oplossingen onderworpen aan een trial onder zo realistisch mogelijke omstandigheden. Dit impliceert dat de deelnemende hulpverleners op de verschillende gebeurtenissen moeten reageren zoals ze dat in de realiteit zouden doen - behalve de afgesproken wijzigingen, die veroorzaakt worden door een realistische implementatie van de nieuwe oplossing voor de standaardbedrijfsprocedures. Door dit te doen, schuift de werkelijke oplossing op de achtergrond, aangezien de meeste verouderde systemen intuïtief worden gebruikt. Als onbedoeld gevolg kan het daadwerkelijke gebruik van nieuwe oplossingen afnemen in tegenstelling tot het gebruik van verouderde systemen.</p>	<p>Hoewel dit dilemma tussen het gebruik van de oplossingen en het oplossen van de crisistijd deel zal uitmaken van trials, zijn er verschillende maatregelen om te voorkomen dat de oplossingen niet worden gebruikt: (1) het is uiterst belangrijk om de scenario's zo te ontwerpen dat het gebruik van de oplossingen wordt afgedwongen, bijvoorbeeld door de afwijkingen van de standaardprocedures te benadrukken; (2) introduceer verschillende elementen die de aanwezigen herinneren aan het daadwerkelijke doel van trials (bijvoorbeeld tijdsprongen, herhalingen tussen de sessies of vermindering van stress). Hoe meer het trialscenario is ontworpen als een oefening, hoe meer de hulpverleners zich tot hun standaardprocedures wenden en het gebruik van de oplossingen weigeren.</p>
SPREIDING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN	<p>De TGM is een zeer schaalbare aanpak. Trials kunnen 'eenvoudig' zijn door een bepaalde oplossing in een bescheiden scenario te onderzoeken, maar trials kunnen ook gebruikt worden om verschillende oplossingen tegelijkertijd te evalueren in een complex scenario. Afhankelijk van de algehele opstelling kan de omvang van Trial Commissies (TC's) aanzienlijk verschillen. Hoewel kleine TC's een hogere werklast kunnen veroorzaken, is het risico van grote TC's dat het werk complexer wordt. Naast een negatieve werking op de besluitvormingstijd is het ook lastiger om verantwoordelijkheden toe te wijzen en te vervullen. In het geval van een onduidelijke, meervoudige of overlappende verdeling van verantwoordelijkheden binnen de TC kan het voorkomen dat belangrijke taken niet worden opgepakt, niet op de juiste manier worden uitgevoerd of dat er ernstige vertragingen worden veroorzaakt.</p>	<p>Om een mogelijke spreiding van verantwoordelijkheden te overwinnen, is het belangrijk om (1) het aantal TC-rollen niet te overbelasten, (2) de verantwoordelijkheden duidelijk te definiëren en te differentiëren, en (3) regelmatig te communiceren over de status van de trialontwikkeling die rond de rollen en de verantwoordelijkheden is opgebouwd. Deze risicobeperkende maatregelen kunnen in het begin van een trial als overweldigend worden ervaren. Onthoud dat de toegewezen verantwoordelijkheid niet betekent dat er niet om aanvullende ondersteuning kan worden gevraagd. Het is eigenlijk het tegenovergestelde, aangezien de toegewezen rollen worden bekrachtigd door een lagere besluitvormingscomplexiteit en een expliciet verantwoordelijkheidsgebied.</p>

		RISICOGEBIED	
		UITLEG	RISICOBEPERKENDE MAATREGEL
TIMING EN TIJDSDRUK		Bij samenwerkingsprojecten in het algemeen heeft elk lid van het project de neiging om dingen snel gedaan te willen krijgen. Gezien de aard van specifieke rollen en verantwoordelijkheden hangt het belang van een beslissing af van de rol die elk lid heeft. Dit veroorzaakt belangenconflicten bij het toewijzen van tijd aan verschillende beslissingen. Groepsdynamiek kan op zijn beurt leiden tot ongeduld binnen de Trialcommissie.	Haastige spoed is zelden goed. Het is belangrijk om geduldig te zijn binnen de TC, en om realistisch te zijn qua planning en deadlines tijdens de ontwikkeling van de trial. Ook is het mogelijk om uw plannen aan te passen en te wijzigen, zelfs tijdens de uitvoeringsfase. Treed elke fase met een open geest tegemoet: het is beter om dingen te veranderen wanneer het kan, in plaats van u te haasten met beslissingen waar u misschien spijt van krijgt tijdens de daadwerkelijke trial. Ongepaste beslissingen kunnen ernstige beperkingen veroorzaken bij het bereiken van het algehele doel van een trial.
	TAAL	Er zijn veel redenen waarom tijdens de TGM-toepassing wordt voorgesteld om Engels als trialtaal te gebruiken (bijvoorbeeld vanwege een internationaal trialteam of de beschikbare oplossing in een vroeg stadium). CM-professionals gebruiken echter regelmatig hun moedertaal die deel uitmaakt van hun standaardprocedures. Het negeren van de realiteit van crisisprofessionals heeft ernstige gevolgen voor de manier waarop de potentiële toegevoegde waarde van innovatieve oplossingen wordt ervaren en beoordeeld.	Probeer zoveel mogelijk de moedertaal van de betrokkenen te gebruiken. Hoe vertrouwder de crisisprofessionals worden met de nieuwe oplossingen, hoe relevanter de trialresultaten kunnen zijn. Dit principe kan extra inspanningen veroorzaken, bijvoorbeeld door nieuwe taalpakketten aan de oplossingen toe te voegen, maar deze kosten zorgen wel voor betere beoordelingen. In het geval van specifieke scenario's, waaronder bijvoorbeeld grensoverschrijdende activiteiten, kan het gepast zijn om andere talen dan de moedertaal te gebruiken. Alle overige gevallen vereisen een zorgvuldige afweging van de voor- en nadelen.
	VERWACHT HET ONVERWACHTTE	Het maakt niet uit hoe nauwkeurig en gedetailleerd u bent tijdens de voorbereidingsfase en tijdens repetities: er kunnen zich altijd kleine problemen voordoen tijdens de daadwerkelijke trial. Zo kan gegevensuitwisseling tussen oplossingen fout gaan met nadelige gevolgen voor de gegevensverzameling of uitgenodigde CM-professionals, aangezien spelers mogelijk niet komen opdagen vanwege een echte crisismomenten waar ze te maken hebben.	Zorg voor een plan B met organisatoren en deelnemers: zorg altijd dat er meer dan één persoon wordt aangesteld voor een specifieke rol/verantwoordelijkheid. Tijdens de trial: zorg voor een kleine groep besluitvormers, probleemoplossers en vooraf gedefinieerde omwegen die speciaal aangesteld om problemen aan te pakken zodra ze zich voordoen.