

PVA BCM Webinar

1

1

De hosts van vandaag

Jule Hintzbergen
John van Huijgevoort

2

Doel Webinar

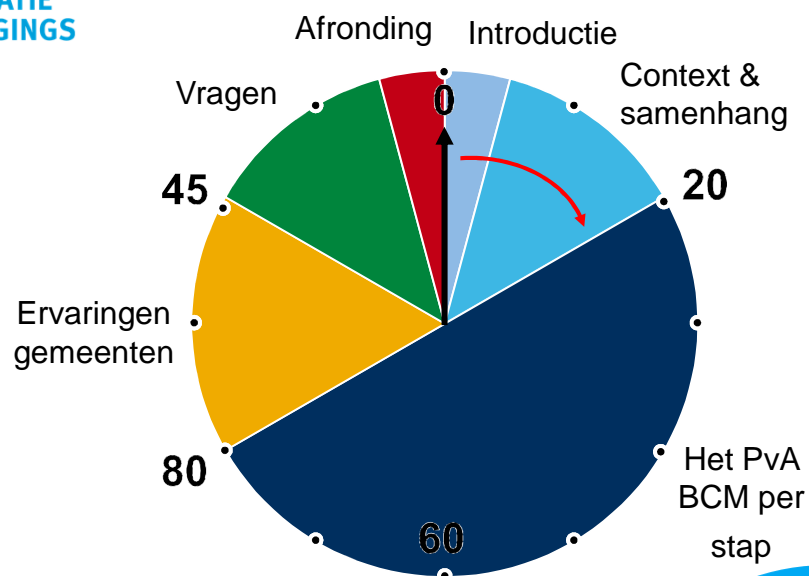
Na het volgen van deze webinar:

- Is er inzicht in de samenhang van de producten
- Is BCM beter toepasbaar binnen de gemeente
- Hebben we ook jullie best-practices opgehaald

3

3

Webinar BCM (120 min)

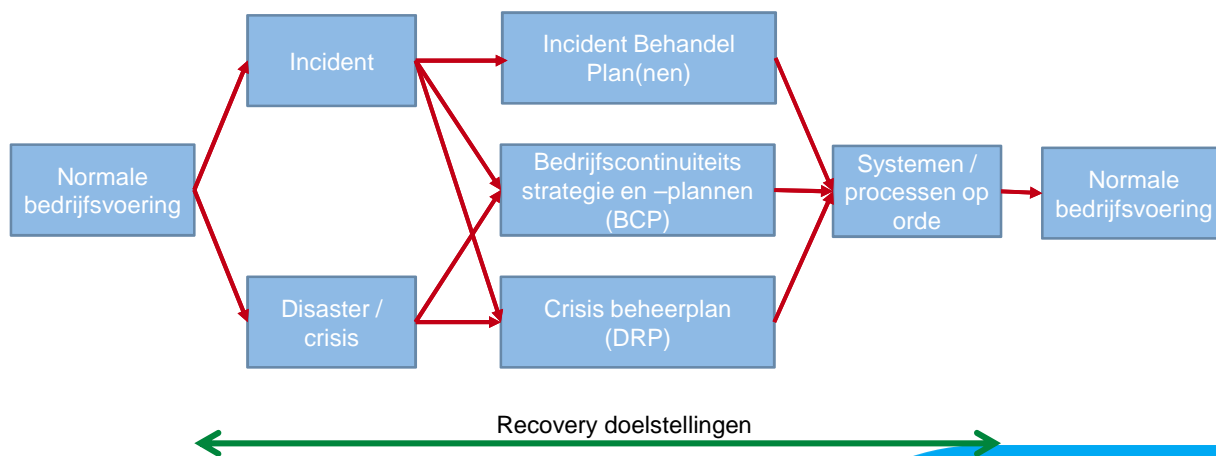


4

- Introductie
- Context & samenhang
- Het PvA BCM per stap
- Ervaringen
- Vragen
- Afronding

5

5



6

6

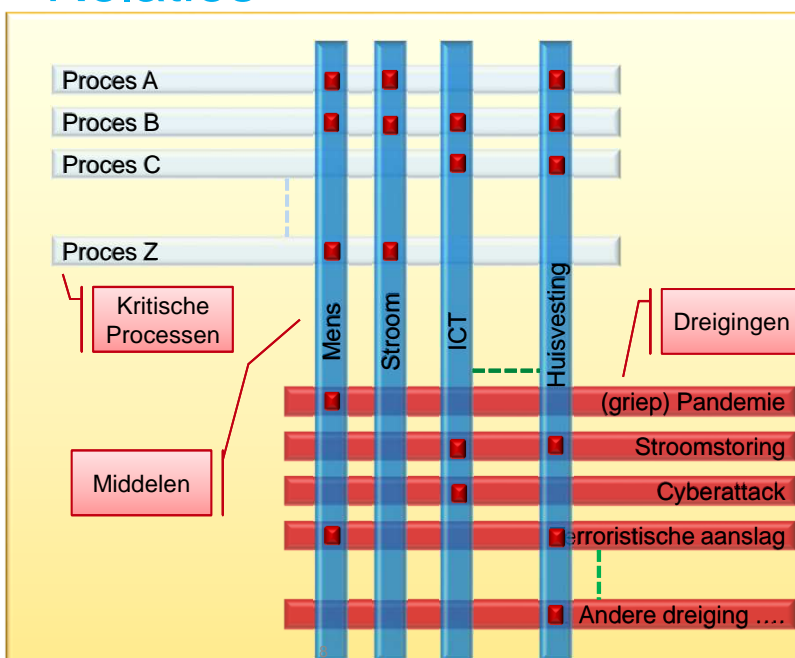
Events en responses

Event type	Response
Natuurramp	Bedrijfscontinuïteit en/of crisisbeheerplan
Door mensen veroorzaakte ramp	Bedrijfscontinuïteit en/of crisisbeheerplan
Diefstal van hardware	Incident behandelplan
Diefstal van informatie	Incident behandelplan
Moedwillige vermindering van data door een hacker (ransomware)	Incident behandelplan en bedrijfscontinuïteitsplan en/of crisisbeheerplan

7

7

Relaties



8

De handreiking bedrijfscontinuïteitsbeheer

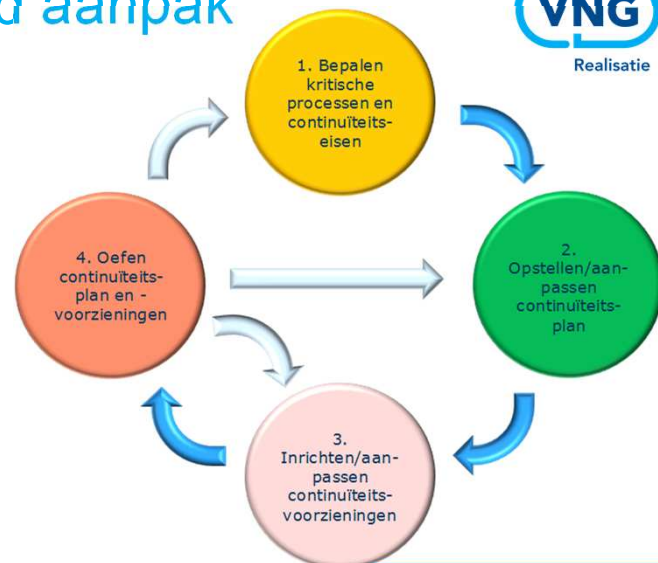
- Dit document bevat een good practice voor bedrijfscontinuïteitsbeheer.
- Hier komt alles uitgebreid aan bod.
- Doelstelling bedrijfscontinuïteitsbeheer:
 - “Onderbreken van bedrijfsactiviteiten tegengaan en kritische bedrijfsprocessen beschermen tegen de gevolgen van omvangrijke storingen of calamiteiten/rampen en om tijdig herstel te bewerkstelligen”.
- Definities:
 - **Calamiteit:** een ongewenste gebeurtenis die zodanige negatieve gevolgen heeft dat de voortgang van de kritische bedrijfsprocessen van de gemeente wordt verstoord en de maximale uitvalduur van deze kritische bedrijfsprocessen dreigt te worden overschreden.
 - **Crisis:** een situatie die ‘levensbedreigend’ is voor een organisatie.

9

9

De standaard aanpak

- Elke gemeentelijke afdeling voert een bedrijfsimpactanalyse uit. Afhankelijk van de bevindingen worden per afdeling vervolgcacties gepland.
- Elke afdeling heeft een eigen plan voor bedrijfscontinuïteit. In deze continuïteitsplannen wordt minimaal aandacht besteed aan diverse onderwerpen.
- Er worden minimaal jaarlijks oefeningen of testen uitgevoerd



10

10

3. Inventarisatie van bedrijfsprocessen
 4. Classificatie van de bedrijfsprocessen
 5. In kaart brengen van de risico's (Kans x Impact) versus beschikbaarheid
 6. Bepalen van de risicoacceptatie
 7. Bepalen mitigerende maatregelen
 8. Plannen noodzakelijke maatregelen en aanpassingen
 9. Uitvoeren noodzakelijke maatregelen
 10. Opstellen bedrijfscontinuïteitsplan incl. communicatieplan
 11. Opzetten crisisbeheersorganisatie
 12. Oefenprogramma
 13. Borgen dat bij wijziging processen of aanschaf nieuwe systemen stap 3. t/m 7 opnieuw worden doorlopen
- Het PvA is gemaakt om meer duidelijkheid te scheppen in de dingen die je moet doen
 - Iedere stap is duidelijk uitgeschreven en heeft soms substappen
 - Er worden voorbeelden gegeven
 - De nummering begint op 3, dat is verwarrend meer heeft te maken met de hoofdstuknummering van het document.
 - Dit gebruiken we als kapstok voor deze presentatie

11

11

- Het document continuïteits strategie is bedoeld als beleid, overkoepelend voor alle continuïteitsplannen
- Geeft invulling aan de ambitie van continuïteitsmanagement van de gemeente
- Wordt gebruikt voor vastleggen van doelstellingen en uitgangspunten
- Bevat:
 - Preventieve, Preparatieve, Reactieve en Herstelmaatregelen
 - Prioritering van bedrijfsprocessen
 - Relevante dreigingen van de continuïteit en continuïteitsvoorzieningen die nodig zijn.
- Vullen van de strategie kan met het PvA

12

12

- Het plan is een detaillering voor een bepaald type continuïteits vraag
- Bevat organisatie, continuïteitsbeheer, activering, herstelscenarios, algemene gegevens, bereikbaarheidsgegevens.
- Bevat:
 - Bedrijfsprocessen uit de strategie, classificatie, RTO en RPO
 - Verwijzingen naar deelplannen
 - Herstelscenarios per bedrijfsproces
- Vulling van het plan is mogelijk door gebruik te maken van de strategie en de aanpak (PvA)
- Het gaat om het Hoe, meer detaillering van de strategie

13

13

- Zijn er vragen tot zover?



Mentimeter

14

14

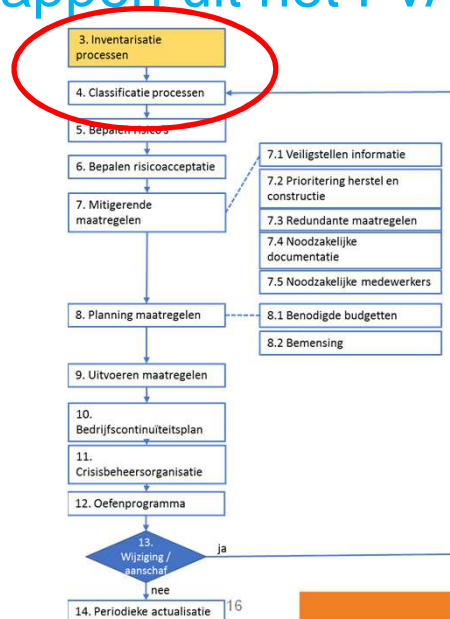
Het plan van aanpak

- We behandelen het plan
 - We houden de stappen van het plan aan om structuur te hebben in deze webinar.
- Leggen de link:
 - met de andere producten
 - naar de vooraf gestelde vragen

15

15

Stappen uit het PvA



16

16

- 3.1 generieke maatregelen

- De vraag generieke maatregelen gaat over in kaart brengen wat er al is geregeld binnen de gemeente in relatie tot BCM.
- Vraag: wij kunnen jullie generieke maatregelen niet invullen wat we kennen ze niet.
 - Hebben jullie die al geïnventariseerd?
 - En welke zijn dat dan?

Mentimeter

17

17

- 3.2 Inventarisatie processen.

- Welke bronnen heb je om te komen tot een selectie?
- Waar moet je rekening mee houden? (ketens)
- De Gemma / oude BIG classificatie
- De classificatie van referentiecomponenten in de Gemma
- Het eigen zaakstelsel (DocumentStructuurPlan)
- **Welke bronnen gebruikten jullie?**

We gaan hier niet alle processen in deze beperkte tijd uitzoeken / behandelen, en jullie weten vast al lang wat deze lijst is.

Mentimeter

18

18

4. Classificatie van de bedrijfsprocessen

4.1. Kritische bedrijfsprocessen?

- Deze mogen nooit uitvallen!
- Zijn soms afhankelijk van andere processen!
- Zijn afhankelijk van middelen!

Welke zijn dat, bijvoorbeeld:

- Sociaal domein en Bijstand
- Burgerzaken en loketfunctie

19

19

4. Classificatie van de bedrijfsprocessen

4.2. Bedrijfsprocessen classificatie

Welke middelen heb je om bedrijfsprocessen te classificeren?

- De handreiking bedrijfscontinuïteitsbeheer
- Het document PvA
- Gemma classificatie van referentiecomponenten
- Uitvoeren van een Baselinetoets
- Uitvoeren van een BIA
- Uitvoeren van een Risicoanalyse

20

20

4. Classificatie van de bedrijfsprocessen

Stelling / Vraag, in het PvA staan deze genoemd, wat is jullie top 3?:

- Reisdocumenten en rijbewijzen;
- Verklaringen uit de BRP en uittreksels;
- Uitnodigingsbrieven en legalisatiehandtekeningen;
- Geboorte- en overlijdensaangifte;
- Erkenningen;
- Huwelijken en echtscheidingen, partnerschappen en ontbindingen hiervan;
- Vergunningen die na verloop van een bepaalde termijn 'van rechtswege' worden verstrekt;
- De kans op ingebrekestelling van de gemeenten;
- Betalingen aan personen (b.v. uitkeringen, salarissen van medewerkers);
- Bevoorschotting aan instanties en uit te keren subsidies;
- Processen met grote juridische gevolgen;
- Processen m.b.t. openbare orde en veiligheid.

Mentimeter

21

21

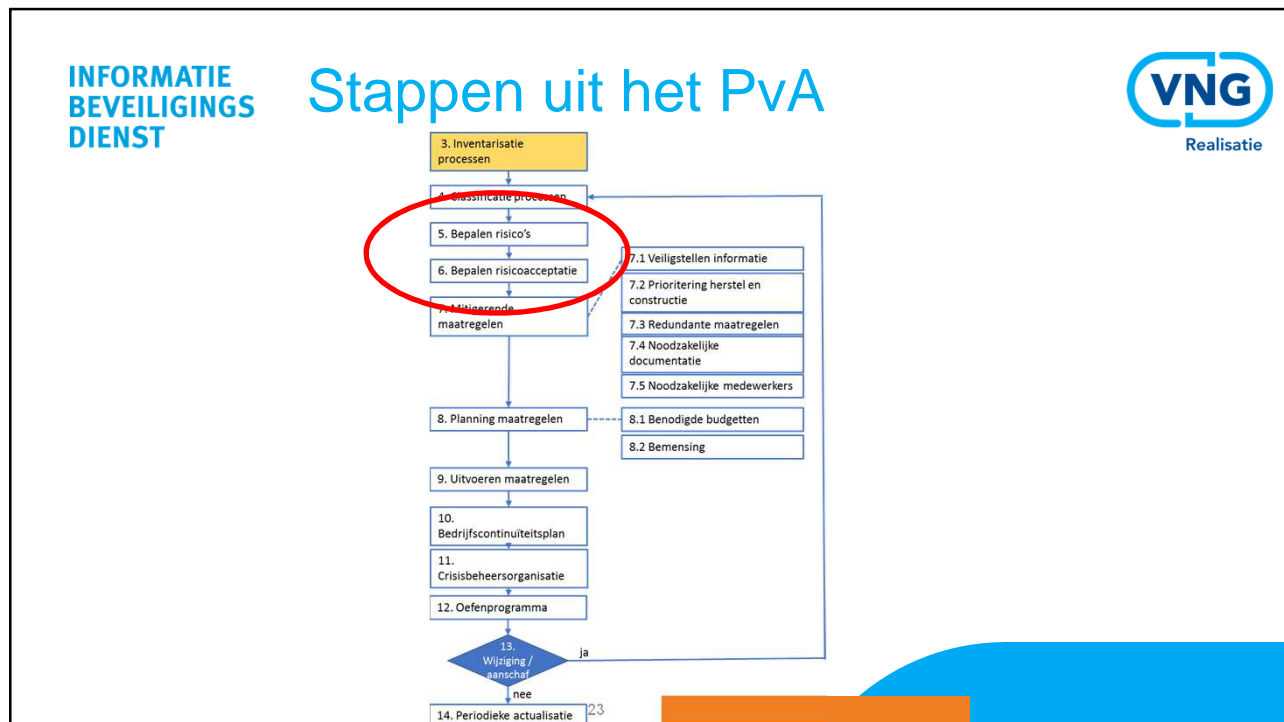
Samenvatting Bedrijfsprocessen

De belangrijkste processen die we hebben gevonden:

- Stap 3:
 - Sociaal domein en bijstand
 - Burgerzaken en loketfunctie
- Stap 4:
 - Daaraan toevoegen:
(volgt na behandeling invoer)

22

22



23

INFORMATIE BEVEILIGINGS DIENST

5. Belangrijkste risico's versus beschikbaarheid

VNG Realisatie

Bepalen belangrijkste risico's voor deze gevonden processen

- Input uit bijvoorbeeld een BIA, baselinetoets, risicoanalyse, MAPGOOD en incidenten

Wat zijn de belangrijkste risico's op basis van scenario's, voorbeelden: (Proces x scenario x impact)

- Burgerzaken x Ransomware x sluiten publiekdiensten
- Subsidie x medewerkers werken verplicht thuis x geen goede subsidie beoordeling
- Uitbetalen uitkeringen x systeemcrash x niet op tijd kunnen uitbetalen van uitkeringen
- Wat zijn jullie belangrijkste risico's mbt deze processen binnen de gemeente?

Mentimeter

24

24

6. Bepalen van de risicoacceptatie

- Er kunnen risico's geaccepteerd worden, maak dit onderdeel van een formeel besluitvormingsproces
- Gebruik eventueel een RAO

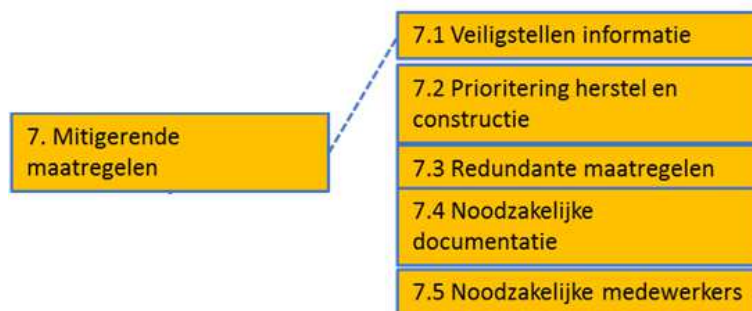


25

25

7. Bepalen mitigerende maatregelen

- Als alle scenario's met risico's bedacht zijn en bepaald is welke risico's geaccepteerd worden, wordt bepaald welke mitigerende maatregelen nodig zijn




26

26

INFORMATIE BEVEILIGINGS DIENST

Maak een overzicht (voorbeeld)




Proces	Scenario	Maximale uitval	Componenten	Maatregelen	Wie
Sociaal domein en bijstand	Stroomuitval	24 uur en 1 moment per week 1 uur	Gegevensdistributiecomponent Gegevensmagazijncomponent Identiteitsregistratiecomponent Loggingcomponent Samenwerkingscomponent Servicebuscomponent Authenticatiecomponent Etc etc	Backup Dubbel uitvoeren, Noodstroom Documentatie Benodigde mensen	
	Pandemie	24 uur	Mensen	Benodigde mensen Persoonlijke Bescherming	
Burgerzaken en loketfunctie	Pandemie	24 uur	Mensen	Gedragregels, beter plannen, desinfectie, meer online doen	
...	

27

27

INFORMATIE BEVEILIGINGS DIENST

7. Vragen mitigerende maatregelen



- Bij welke (ontbrekende) maatregelen liep je tegen problemen op?
 - Waarom?

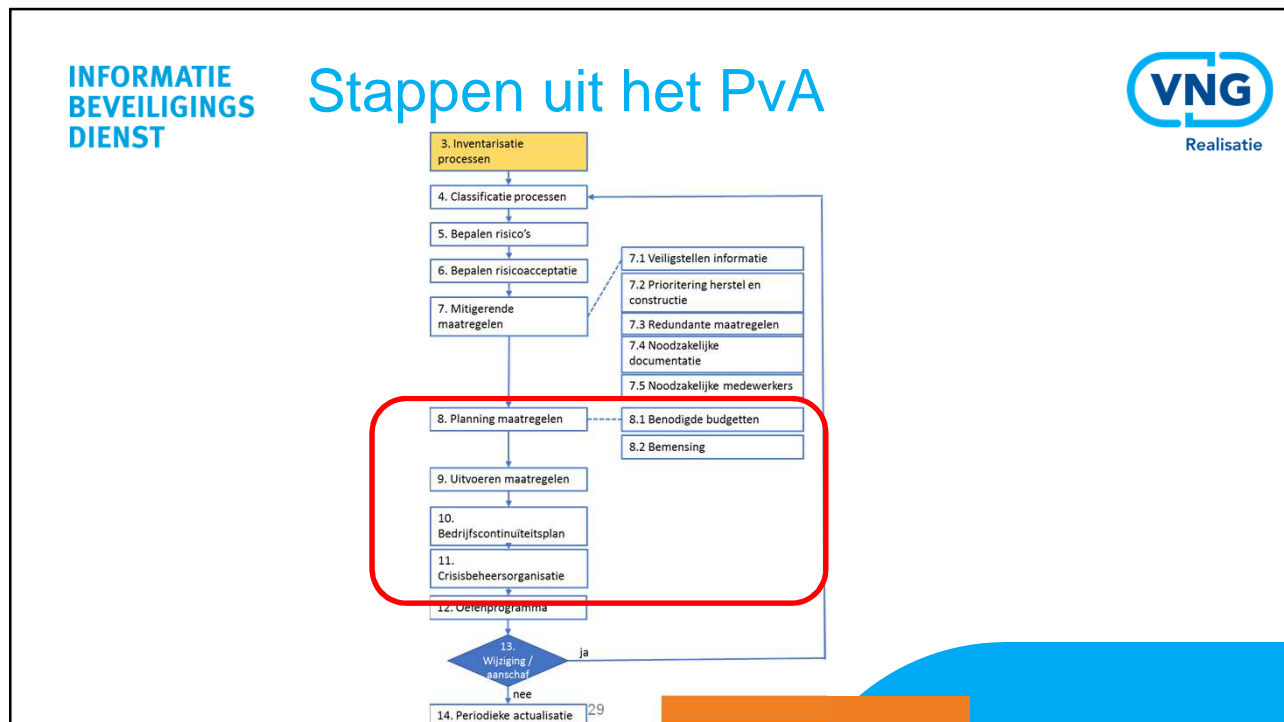
Denk ook aan:

- Wat zijn de makkelijkste maatregelen
- Waren het gemeentebrede maatregelen of systeem specifieke maatregelen en hoe regel je dat?

Mentimeter

28

28



29

INFORMATIE BEVEILIGINGS DIENST

8. Plannen noodzakelijke maatregelen en aanpassingen

VNG Realisatie

8.1. Benodigde budgetten

Maatregelen die nodig zijn worden vergeleken met de in stap 3 gevonden maatregelen

- Welke zijn dan nog nodig?
- Wat zijn de kosten?
- Wie is er dan van?
- Wanneer?

```

graph LR
    8[8. Planning maatregelen] -.-> 8.1[8.1 Benodigde budgetten]
    8.1 --- 8.2[8.2 Bemensing]
  
```

30

30

INFORMATIE BEVEILIGINGS DIENST

8. Plannen noodzakelijke maatregelen en aanpassingen

VNG
Realisatie

8.2. Bemensing

- Wat is er aan bemensing nodig?
 - (Zie ook uit stap 7.5)
- Wie neemt de leiding?
- Wie neemt besluiten?
- Wie voert wat uit?
- Communicatie
- Wie moet gewaarschuwd worden

31

31

INFORMATIE BEVEILIGINGS DIENST

9. Uitvoeren noodzakelijke maatregelen

VNG
Realisatie

Maak plannen en voer activiteiten uit voor **invoeren** van:

- Generieke maatregelen
- Specifieke maatregelen

Dus gebaseerd op de GAP tussen bestaande maatregelen en ontbrekende maatregelen

32

32

**INFORMATIE
BEVEILIGINGS
DIENST**

10. Opstellen Bedrijfscontinuïteitsplan incl. communicatieplan

VNG
Realisatie

- Gebruik de IBD voorbeelden van de plannen
- Strategie – Beleid
- Plan – uitvoering en details (dit kunnen er meerdere zijn)
- Communicatieplan
- Etcetera

33

33

**INFORMATIE
BEVEILIGINGS
DIENST**

10. Vragen opstellen plan, lessons learned

VNG
Realisatie

- Wie van jullie heeft er al plannen om te delen?
- Waar liepen jullie tegen aan?
- Welke tips heb je voor andere gemeenten?

Mentimeter

34

34

11. Opzetten crisisbeheersorganisatie

Bij 8.2 is reeds nagedacht over wie wat moet doen. Hier gaat het om:

- Wie besluit om het crisisbeheerteam te activeren?
- Wie neemt deel in het crisisbeheerteam?
- Wie heeft de leiding in het crisisbeheerteam?
- Wie is verantwoordelijk voor interne en externe communicatie?
- Wie neemt buiten het crisisbeheerteam de verantwoordelijkheid om (delen van) de bedrijfscontinuïteitsplannen te realiseren?
- Wie bepaald op welk moment het crisisbeheerteam weer wordt opgeheven?

35

35

11 opzetten crisisbeheerorganisatie

- Overige punten
 - Sluit aan bij bestaande structuren (rampen / calamiteiten organisatie)
 - Maak gebruik van een emergency repons checklist

36

36

11. Hoe ziet jullie crisis beheer organisatie eruit?

- Wij hebben een nieuwe crisis beheer organisatie?
 - of
- Bestaande structuur?
 - of
- Een beetje van beide?

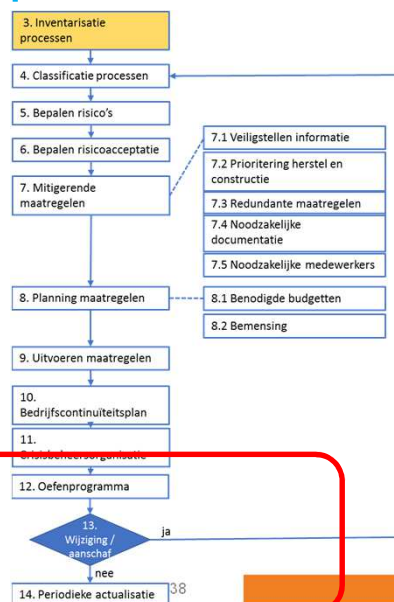
- Bemensing afhankelijk van soort crisis?

Mentimeter

37

37

Stappen uit het PvA



38

38

12. Oefenprogramma

- Wat voor oefeningen hebben jullie al gedaan?
- Zijn er tips en tricks?
- Wat wil je meegeven?

[Mentimeter](#)

39

39

13. Wijzigingen, waarom?

- Nieuwe processen
- Nieuwe structuur
- Herindeling / ambtelijke fusie
- Nieuwe Wet- en regelgeving
- Leren van incidenten
- Gewijzigd beleid
- Leren van oefeningen

40

40

14 Periodieke actualisatie

- Als er geen reden lijkt te zijn om te wijzigen is het raadzaam om dit toch periodiek te controleren.
- (want je zult zien dat er toch dingen gewijzigd zijn).

41

41

Vragen



Mentimeter

42

42

Verbinding zoeken met de rest van de organisatie - organisatievraagstuk en niet alleen een IB-vraagstuk

- Relatie met ENSIA.
- Relatie/Afstemming met OOV-functionaris en andere met een vergelijkbare taak.
- Hoe leg je de verbinding in de crisisbeheersing?
- Laten we leren van de veiligheidsorganisatie en dit ook toepassen voor Informatieveiligheid.
- Tegen welke scenario's moet een gemeente zich beschermen?
- Op welke wijze voorziet de aanpak in het komen tot een organisatie brede aanpak voor BCM. Dus naast ICT, ook bedrijfsvoering en essentiële gemeentelijke dienstverlening aan burgers en bedrijven.
- Hoe kan je als ICT samenwerkingsverband het beste afspraken maken met je gemeenten over BCM?
- Hoe om te gaan met BCM binnen gemeenschappelijke regelingen of shared service centra.
- Hoe vertaal je de BCM noodzaak naar functionele organisatie-uitdagingen?

43

43

Prioritering:

- Strategie van het bepalen wat prioriteit heeft voor continuïteit
- Hoe bepaal je relatief snel wat de bedrijfskritische processen zijn?
- Hoe krijg je eenduidig en organisatiebreed helder welke onderdelen van de bedrijfsvoering kritisch zijn, en welke niet.
- Met welk stappenplan kun je snel aan de slag en flexibel om toe te passen op diverse scenario's?

44

44

Wat moet er minimaal in een plan staan:

- Hoe pak ik het opstellen van een continuïteitsplan zo praktisch mogelijk aan?
- Welke onderwerpen moet het plan sowieso bevatten: technische uitwijk, fysieke uitwijk, pandemie, of nog meer?
- Welke onderdelen zet ik in een tactisch plan en welke in operationeel plan?
- Wat zijn de essentiële onderdelen.
- praktische handvaten voor het opstellen van een beleidsstuk. Niet zelf het wiel moeten uitvinden.

45

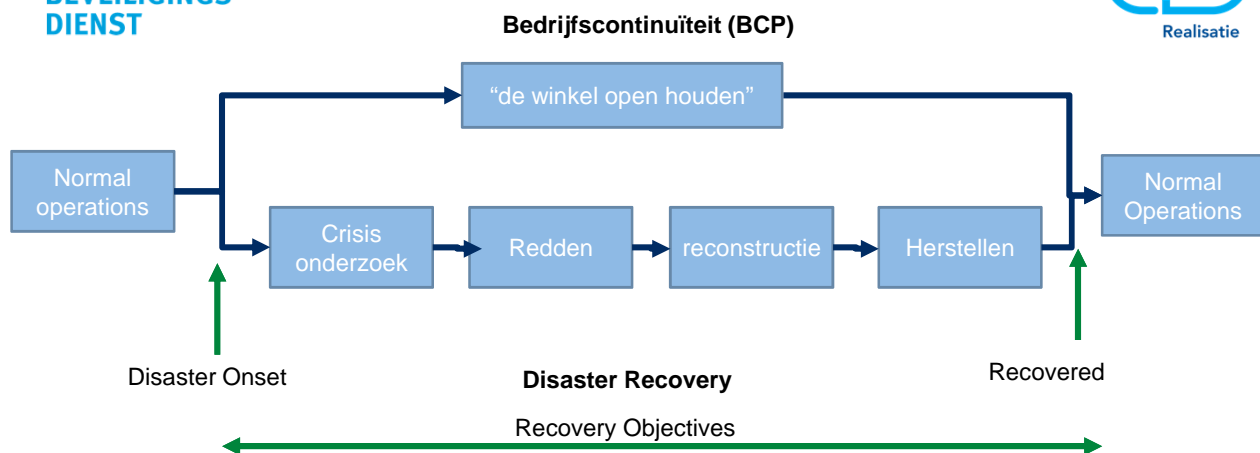
45

46

46

47

47



- Business Continuity Planning gaat over het openhouden van de winkel, het process kan doorgaan
 - Disaster Recovery gaat over herstellen van de normal 'business as usual' focus is IT

48

48