

Handreiking bedrijfscontinuïteit Waterschap Limburg

Bezoekadres

Maria Theresialaan 99
6043 CX Roermond

Postadres

Postbus 2207
6040 CC Roermond

IBAN: NL10NWAB0636750906
KvK: 67682065

088 88 90 100
info@waterschaplimburg.nl
www.waterschaplimburg.nl

titel Handreiking Bedrijfscontinuïteit
subtitel
datum 29 april 2024
versie 1.0
status Definitief
zaaknr. 2022-Z2741
documentnr. WLDOC-1878572058-18036

Naam	functie	rol
Schelte van Deventer	Adviseur crisisbeheersing	Auteur
Detlef Reincke	Vakspecialist	Vakspecialist/auteur
Laurent Janissen	Informatievoorziening/CISO	
	Teammanager Cluster	Vakspecialist/auteur
	Informatievoorziening, Data en Monitoring	
Rene Leunissen	Adviseur informatievoorziening	Vakspecialist/auteur
Wouter Pronk	Adviseur communicatie	Vakspecialist/auteur
Jeannoux van Winkel	HR Specialist	Vakspecialist/auteur
Leon Peeters	HR Specialist	Vakspecialist/auteur
Chantal Vink	Vakspecialist facilitaire zaken	Vakspecialist/auteur
Remco Hulst	Vakspecialist facilitaire zaken	Vakspecialist/auteur

Dit document is vrijgegeven door Wilbert Peereboom

Inleiding

Aanleiding

Zoals het hoogwater van juli 2021 benadrukte is het goed functioneren van het waterschap van groot belang voor de inwoners van Limburg. Het waterschap is verantwoordelijk voor veilige dijken, droge voeten en schoon en voldoende water i.c. de processen: waterkwaliteit en waterkwantiteit ('het keren en beheren'). Om de diensten te allen tijde te kunnen continueren, en zo maatschappelijke ontwrichting te voorkomen, is het van belang voorbereid te zijn op eventuele grootschalige uitval van verschillende primaire processen. Op het moment van schrijven is bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) nog niet structureel geborgd binnen Waterschap Limburg. In december 2023 is een advies opgesteld over hoe WL BCM in de toekomst structureel kan opzetten. Vanwege het samengaan van WL en WBL tot het Nieuwe WL is het niet realistisch om te verwachten dat er voor het einde van 2026/begin 2027 een bedrijfscontinuïteitsplan klaarligt om te gebruiken dat voldoet aan vakinhoudelijke normen zoals de ISO 22301. Om in de tussentijd wel iets te hebben dat richting kan geven in het geval van grootschalige uitval van personeel, elektriciteit of IT-middelen is deze handreiking opgesteld. Het betreft hier een actualisatie van een plan uit 2017.

Doel

Met deze handreiking krijgt WL de ondersteuning geboden bij het waarborgen van de vitale processen in het geval van uitval van personeel, elektriciteit en/of ICT.

Aanpak

Deze handreiking is opgesteld in samenwerking van het team crisisbeheersing, IDM, FaZa en HRM. Door deze samenwerking kunnen we een aantal van de belangrijke invalshoeken belichten en daarmee structuur bieden bij aanvang van een bedreiging voor de continuïteit. Het is aangeraden om bij het optreden van een van de beschreven scenario's ook specialisten van andere relevante afdelingen aan te laten sluiten.

Beheer van de handreiking

Crisisbeheersing heeft de regie op de actualisatie en het beheer van deze handreiking totdat er een volwaardig Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) is. Het advies is om dit plan jaarlijks te actualiseren. HRM, FaZa en IDM zijn ieder verantwoordelijk voor hun respectievelijke deelplannen.

Tussentijdse aanpassingen

Deze handreiking is continu aan verandering onderhevig. Het komt daarom voor dat er tussentijds wijzigingen noodzakelijk zijn.

- Op 1 februari van ieder jaar wordt een voor dat moment geldige (juist, actueel, volledig en functioneel), handreiking gepubliceerd;
- Tussentijdse wijzigingen worden via een oplegblad bij de handreiking ter kennis gebracht van betrokkenen;
- Betrokkenen worden indien nodig bijgeschoold;
- De tussentijdse wijzigingen worden verwerkt in de handreiking van het opvolgende jaar.

Het plan kent drie delen te weten:

Deel I: deelplan Personeel.

De inhoudelijke expertise omtrent maatregelen m.b.t. de uitval van personeel zit bij het deelproces HRM. Proces HRM is inhoudelijk verantwoordelijk voor de jaarlijkse actualisatie. De maatregelen die in het plan beschreven zijn worden genomen binnen de crisisorganisatie.

Deel II: deelplan Elektriciteit

De inhoudelijke expertise omtrent maatregelen met betrekking tot de uitval van elektriciteit van de gebouwen zit bij het deelproces Facilitaire Zaken (verder: FaZa). Deelproces FaZa is samen met de installatieverantwoordelijke inhoudelijk verantwoordelijk voor de jaarlijkse actualisatie. De maatregelen die in het plan beschreven zijn worden deels genomen binnen de lijnorganisatie en daarna genomen binnen de crisisorganisatie. De maatregelen met betrekking tot de uitval van de elektriciteit van de assets (stuwen, gemalen) zijn niet in dit plan opgenomen.

Deelplan III: deelplan ICT

De inhoudelijke expertise omtrent maatregelen met betrekking tot de uitval van ICT zit bij het cluster IDM. Cluster IDM is inhoudelijk verantwoordelijk voor de jaarlijkse actualisatie. De maatregelen die in het plan beschreven zijn worden deels genomen binnen de lijnorganisatie en daarna genomen binnen de crisisorganisatie.

Leeswijzer

De handreiking valt uiteen in drie delen namelijk in deelplan I: Personeel, deelplan II: Elektriciteit, deelplan III: ICT. Vanwege de uiteenlopende onderdelen heeft ieder deelplan een eigen indeling. Dit heeft ermee te maken dat de oorspronkelijke indeling niet voor ieder deelplan passend bleek.

Gebruikte afkortingen

BCM	Bedrijfscontinuïteitsmanagement
BCP	Bedrijfscontinuïteitsplan
FaZa	Facilitaire Zaken
HRM	Human Resource Management
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IDM	Informatie, Data en Monitoring
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
NSA	noodstroomaggregaat
UPS	Uninterruptable Power Supply
WBL	Waterschapsbedrijf Limburg
WHO	World Health Organization
WL	Waterschap Limburg

Inhoud

Inleiding	3
Aanleiding	3
Doel	3
Aanpak	3
Beheer van de handreiking	3
Leeswijzer	4
1. Deelplan Personeel	6
1.1 Strategisch deel	7
1.1.1 Uitgangspunten	7
1.1.2 Begripsbepaling	8
1.1.3 Leiding en coördinatie	8
1.1.4 Communicatiestrategie	8
1.2 Tactische deel	9
1.2.1 Processen en prioriteiten	9
1.2.2 Maatregelen	9
1.2.3 Fasering en werking van deze handreiking	10
1.2.4 Communicatie	10
1.2.5 Financiële en juridische gevolgen	11
1.3 Operationeel deel	12
1.3.1 Kritische processen en knelpunten	12
1.3.2 Algemene en procesmaatregelen drempel 1	13
1.3.3 Algemene en procesmaatregelen drempel 2	13
1.3.4 Algemene en procesmaatregelen drempel 3	14
1.3.5 Algemene en procesmaatregelen drempel 4	14
1.3.6 Communicatie	15
2. Deelplan Elektriciteit	17
2.1 Strategisch deel	18
2.1.1 Uitgangspunten	18
2.1.2 Uitval elektriciteit in combinatie met een calamiteit	18
2.1.3 Begripsbepaling	18
2.1.4 Leiding en coördinatie	20
2.1.5 Communicatie	21
2.2 Tactische deel	22
2.2.1 Processen en prioriteiten	22
2.2.2 Maatregelen	22
2.2.3 Drempels en werking van het plan	23
2.2.4 Communicatie	23
2.2.5 Financiële en juridische gevolgen	23
2.3 Operationeel deel	25
2.3.1 Kritische processen en knelpunten	25
2.4 Communicatie	26
3. Deelplan ICT	27
3.1 Strategisch deel	28
3.1.1 Uitgangspunten	28
3.1.2 Uitval ICT in combinatie met een crisisorganisatie	28
3.1.3 Begripsbepaling	29
3.1.4 Leiding en coördinatie	31
3.1.5 Communicatie	32
3.2 Tactische deel	33
3.2.1 Maatregelen	33
3.2.2 Financiële en juridische gevolgen	34
Bijlagen	36
I. Bijlage voorbeeld bericht t.b.v. stroomuitval	37
II. Bijlage voorbeelden berichten aan organisatie	38

1. Deelplan Personeel

Opgesteld door: HRM, Waterschap Limburg

Versie 1; 6 december 2023

Handreiking Bedrijfscontinuïteit versie 1.0; april 2024

zaaknr. 2022-Z2741
doc.nr. WLD0C-
1878572058-18036

1.1 Strategisch deel

1.1.1 Uitgangspunten

Bij het opstellen van dit deelplan zijn vier uitgangspunten gehanteerd:

1. Voorbereid op een pandemie:

De basis voor het opstellen van de handreiking was in 2008 de overheidsuitgave: “Voorbereid op een (griep)pandemie: Handleiding continuïteitsmanagement voor decentrale overheden.” Hiermee wordt aangesloten bij een landelijke ontwikkelde aanpak. Kernpunten uit bovengenoemde uitgave staan centraal bij de totstandkoming van deze handreiking. Uiteraard is hierbij ook rekening gehouden met de nieuwe inzichten voortkomend uit de Covid-19 pandemie.

2. Uitval van personeel

Uitval van personeel kan diverse oorzaken hebben:

- medewerkers zijn zelf ziek/gewond/overleden;
- medewerkers zorgen voor andere mensen die ziek zijn (bijvoorbeeld familie- of gezinsleden en omgeving);
- medewerkers zorgen voor (gezonde) jonge kinderen die niet naar school of kinderopvang kunnen vanwege uitval van leerkrachten of door sluiting;
- medewerkers verzuimen uit angst.

3. Afbakening

Dit deelplan beperkt zich tot de processen die in 2020 als vitaal zijn benoemd en waarin knelpunten zijn gesignaleerd bij uitval van personeel. Deze processen zijn opgenomen in het tactisch deel. De prioriteiten zijn gesteld door het management van het waterschap aan het begin van de coronapandemie. Om tot deze vitale processen te komen is gekeken naar welke processen een directe bedreiging vormen voor de continuïteit van het waterschap wanneer ze uitvallen en naar het percentage uitval van personeel waarbij er knelpunten kunnen ontstaan binnen deze processen.

4. Waterschapsbedrijf Limburg (WBL)

Het Waterschapsbedrijf Limburg draagt zelf zorg voor de voorbereiding op uitval van personeel. Uit een inventarisatie is gebleken dat de vitale processen geen gevaar lopen. Afspraken over maatregelen zijn bij het WBL beschikbaar. Vanaf januari 2025 gaan WL en WBL samen verder als het Nieuwe WL. Op dat moment moet WBL opgenomen worden in de continuïteitsplannen. Aanbevolen wordt om daarbij het handelingsadvies te gebruiken dat bij deze handreiking is aangeleverd in december 2023.

1.1.2 Begripsbepaling

Pandemie

Een pandemie is het wijdverbreid voorkomen van een infectieziekte gedurende een beperkte tijd op meerdere continenten. Deze kan daardoor leiden tot grote ontwrichting van de samenleving. Het meest recente voorbeeld van een pandemie is Covid-19 vanaf eind 2019 tot 2022 (of heden).

Uitval

Van uitval wordt gesproken wanneer een medewerker (tijdelijk) niet meer in staat is om te werken. In het geval dat een medewerker wel thuis werkt, maar niet op kantoor kan komen, wordt dat niet als uitval beschouwd.

1.1.3 Leiding en coördinatie

Voor het optreden ten tijde van de uitval van personeel maakt het waterschap gebruik van de crisisbeheersingsorganisatie conform de structuur van het crisisplan.

Vanwege de ingrijpende aard van een grootschalige uitval personeel kan het noodzakelijk zijn om van een waterschapsactieteam (WAT) over te gaan op een waterschapsbeleidsteam (WBT).

Passend bij de maatregelen die het waterschap neemt rondom de uitval van personeel, communiceert het waterschap met zowel interne als externe doelgroepen.

Een gebeurtenis waarbij er plotseling veel medewerkers uitvallen, kan leiden tot onrust binnen onze organisatie, daarom communiceert het waterschap intern met:

- directie;
- bestuur;
- medewerkers;

Ook voor de buitenwereld zijn de gevolgen van een grootschalige uitval van personeel mogelijk merkbaar en kunnen van belang zijn. Daarom communiceren we ook in bepaalde mate met externe (samenwerkings)partners. Hierbij wordt altijd zorgvuldig nagedacht over wat we gaan communiceren en op welke manier. Denk hierbij aan

- bedrijven;
- belangenorganisaties;
- andere overheden / functionele relaties;

1.1.4 Communicatiestrategie

Communicatie over de (grootschalige) uitval van personeel en de maatregelen kan een aantal doelen hebben. Allereerst focussen we ons op informatievoorziening (wat is de huidige situatie), vervolgens op schadebeperking (voorkomen dat meer mensen uitvallen) en mogelijk ook betekenisgeving (duiden van de situatie waarbij aangesloten wordt op maatschappelijke onrust en gevoelens onder de doelgroepen). Dit is conform het crisiscommunicatie deelplan. Wanneer je op welk moment moet communiceren en met welk doel is erg situatieafhankelijk,

De kernboodschap van de communicatiestrategie luidt als volgt:

Waterschap Limburg heeft proactieve maatregelen genomen om zich voor te bereiden op mogelijke uitval van personeel als gevolg van een pandemie. Het waterschap zet zich maximaal in om de continuïteit van essentiële processen te waarborgen en hecht grote waarde aan het welzijn van zijn medewerkers. In geval van personeelsuitval, zoals bij een griep-pandemie, werkt het waterschap nauw samen met partners om de veiligheid van dijken te waarborgen, ervoor te zorgen dat de regio droge voeten behoudt en te zorgen voor voldoende en schoon water.

1.2 Tactische deel

1.2.1 Processen en prioriteiten

Er zijn vier processen als vitaal aangemerkt, waarbij.

- discontinuïteit in deze processen leidt tot aantasting van de uitvoering van de kerntaken van het waterschap en in sommige gevallen zorgt voor gevaar voor de openbare veiligheid;
- bij uitval van personeel een personeelstekort dreigt¹.

De vitale processen zijn:

Vitale Processen	Activiteiten	Verantwoordelijk organisatie onderdeel
Meldingen Waterkwaliteit	Het aannemen van en zorgdragen voor de uitgifte van interne en externe meldingen t.a.v. kwantiteit en kwaliteit.	Watersysteembeheer onder het cluster Areaalbeheer
Metten/peilbeheer	Het nemen van maatregelen om het waterpeil te beheren	Watersysteembeheer Areaalbeheer en IDM
Crisisbeheersing	Het bestrijden van calamiteiten en crisis.	Crisisbeheersing Cluster Areaalbeheer
Salarisadministratie	De zorg dragen voor tijdige betaling van medewerkers	Salarisadministratie Cluster MOO (team HRM)

1.2.2 Maatregelen

In algemene zin kunnen om de continuïteit in de vitale processen te waarborgen vier soorten maatregelen worden genomen, die hieronder zijn beschreven met voorbeelden. De concrete maatregelen voor het Waterschap Limburg zijn in het operationele deel zijn uitgewerkt

1. *Het nemen van preventieve maatregelen in de taakuitvoering,*

Preventieve maatregelen richten zich vooral op het voorkomen van het ontstaan van problemen in de waterkwaliteit en –kwantiteit. Het betreft bijvoorbeeld het preventief opbouwen van keringen en het preventief maaien.

2. *Maatregelen voor het borgen van de continuïteit*

In deze categorieën vallen maatregelen gericht op het op sterkte houden van de benodigde bezetting voor het uitvoeren van vitale processen, zoals:

- vervangingsschema's maken;
- voldoende reguliere achtervang organiseren;
- inzet personeel van andere processen;
- opleiden en autoriseren van extra medewerkers binnen eigen proces;
- opleiden en autoriseren van extra medewerkers van andere processen;
- inschakelen medewerkers van andere processen die voorheen deze activiteiten uitvoerden;
- telewerken voor gezonde medewerkers die thuis blijven;
- inschakelen van medewerkers bij andere organisaties die hetzelfde werk doen;
- werven vrijwilligers;
- inhuren externen.

¹ Dit lijkt evident maar uit de inventarisatie blijkt dat niet overal uitval van personeel (tot 30%) leidt tot knelpunten omdat voldoende personeel beschikbaar is blijft voor de uitvoering van het proces.

3. *Maatregelen voor het maximaliseren van inzetbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers*

Dit zijn maatregelen zoals:

- taken van medewerkers prioriteren;
- persoonlijke hygiëne aanmoedigen;
- contact met anderen verminderen;
- thuiswerken stimuleren en/of afdwingen;
- werkplekken reinigen;
- afspraken maken over het gebruik van werkplekken door middel van een reserveringssysteem.

4. *maatregelen gericht op de garantie van externe leveranties*

Een aantal vitale processen is afhankelijk van de producten en diensten van externe toeleveranciers. Ook zij kunnen getroffen worden door bijvoorbeeld een heersende griep пандemie, waardoor zij niet meer in staat zijn producten en diensten te leveren. Maatregelen om dit te ondervangen zijn:

- monitoren capaciteit externe toeleveranciers;
- noodvoorraden aanleggen;
- leveringsgaranties afspreken;
- service level agreements (SLA) afspreken voor dienstverlening en software.

1.2.3 Fasering en werking van deze handreiking

In het operationele deel van deze handreiking zijn de concrete maatregelen benoemd om de continuïteit van vitale bedrijfsfuncties te waarborgen. De maatregelen zijn verdeeld in algemene maatregelen en procesgebonden maatregelen. Om te bepalen wanneer deze maatregelen worden getroffen zijn alarmeringsdrempels benoemd (gebaseerd op het percentage afwezigheid van Waterschap Limburg op enig moment).

De drempel waarbinnen het percentage afwezigheid valt, bepaalt de inzet van de maatregelen. De fasen zijn:

- Drempel 1: $\geq 8\%$ ziekteverzuim of de Wereld Gezondheidsorganisatie (WHO) heeft een (dreigende) пандemie afgekondigd (WHO Fase 5 of 6);
- Drempel 2: $\geq 10\%$ ziekteverzuim;
- Drempel 3: $\geq 15\%$ ziekteverzuim;
- Drempel 4: $\geq 20\%$ ziekteverzuim.

Een medewerker team Mens en Organisatie, is verantwoordelijk voor het signaleren van het ziekteverzuim (>8%) en geeft dit door aan de Waterschap Operationeel Leider. Een alarmering van een afkondigen fase 5 of 6 van de WHO komt van de veiligheidsregio's. De Waterschap Operationeel Leider zal indien relevant tot opschaling overgaan. Wanneer de medewerker team Mens en Organisatie (specialist WL) zitting heeft genomen in het Regieteam blijft deze verantwoordelijk voor het signaleren van de drempels. HRM heeft geen zicht op bezetting van sleutelfuncties. Bij het bereiken van drempel 1 wordt aan alle clustermanagers een bericht verstuurd. Zij zijn vervolgens zelf verantwoordelijk voor het monitoren van de bezetting van sleutelposities en geven (dreigende) knelpunten door aan de Waterschap Operationeel Leider.

1.2.4 Communicatie

Op het moment dat een dreiging van (grootschalige) uitval van personeel, door bijvoorbeeld een пандemie dichterbij komt, neemt de onrust toe. Om dit voor te zijn, communiceert het waterschap intern en indien relevant ook extern vanaf *coördinatiefase 1* over de maatregelen die het treft. Wanneer je op welk moment moet communiceren is erg situatieafhankelijk. De concrete maatregelen worden beschreven in het operationele deel van dit plan.

1.2.5 Financiële en juridische gevolgen

Financieel

Het vooraf inzichtelijk maken van de kosten die gepaard kunnen gaan met grootschalige uitval van personeel is niet haalbaar. Het zou een beeld geven met een te grote onzekerheid. Daarnaast is de vraag wat rechtstreeks aan de uitval van personeel zou moeten worden toegeschreven en wat mogelijk op andere posten thuisheeft. De mogelijke kosten komen ten laste van de post 'onvoorzien', gelet op de overmachtsituatie waartoe de uitval van personeel gerekend kan worden.

Juridisch

Vitale processen:

Het waterschap kan bij eventuele knelpunten in de vitale processen niet snel een beroep op overmacht doen. De vitale processen behoren tot de kern van de bedrijfsvoering. Het niet uitvoeren daarvan wordt als een tot het bedrijf aan te rekenen risico beschouwd. Het waterschap moet daarom voldoende voorzorgsmaatregelen en schadebeperkende maatregelen treffen. Het opstellen van deze handreiking en het verder opzetten van BCM is een van de maatregelen.

Procedures

In (bestuurs)rechtelijke procedures gelden termijnen als fatale termijnen, indien deze gevolgen kunnen hebben als ze verlopen zonder de juiste actie. Het ongebruikt laten verlopen van een bezwaar, beroeps of verweertermijn kan de positie van het waterschap verzwakken en kan tot schade leiden.

Rechtspositionele gevolgen personeel

De cao waterschappen en arbeidsovereenkomsten bieden voldoende mogelijkheden om medewerkers bij een grootschalige uitval van personeel flexibel in te zetten, thuis te houden of om verlof in te trekken.

1.3 Operationeel deel

In het operationeel deel van deze handreiking kijken we eerst naar de kritische processen, die eerder zijn benoemd.

1.3.1 Kritische processen en knelpunten

Proces	Meldingen aannemen: het bemannen van telefonische meldingen
Verantwoordelijke	Clustermanager Areaalbeheer
knelpunten bij uitval	50%
Knelpunt	Het aannemen van de meldingen tijdens kantooruren kan niet worden gegarandeerd. Daardoor komen de meldingen niet bij de afhandelaar van de melding terecht en worden de meldingen niet verwerkt.
Kwetsbaarheden	personeelstekort

Proces	Peilbeheer
Verantwoordelijke	Clustermanager Areaalbeheer
knelpunten bij uitval	15%
Knelpunt	In de periode juni – juli is sprake van het groeiseizoen. Dit betekent een piek in de werkzaamheden. Een achterstand in het beheer in deze periode kan leiden tot verhoogd peil waardoor met name voor de landbouw grote economische schade kan ontstaan. In andere periodes in het jaar kan de uitval worden opgevangen door het beheer uit te stellen. Dit leidt wel tot meerkosten om voor de groeiperiode het watersysteem op orde te krijgen.
Kwetsbaarheden	personeelstekort bij medewerkers in de buitendienst

Proces	Crisisoptreden (Maashoogwater)
Verantwoordelijke	De waterschap operationeel leider voor de crisisorganisatie. De WOL draagt zorg voor de kwalitatieve bemensing van de functie. Managers voor het aanleveren van medewerkers voor crisisorganisatie waar die in de dagelijkse bedrijfsvoering onder hen vallen.
knelpunten bij uitval	20%
Knelpunten	Sleutelfuncties in de crisisorganisatie kunnen niet worden vervuld conform de vaste bezetting zoals beschreven in het crisisplan. Voor deze sleutelfuncties zijn in het algemeen per functie 3 functionarissen aangewezen. Omdat de tijd tussen waarschuwing en het daadwerkelijke hoogwater relatief kort is is het noodzakelijk dat voor deze functies bij ziekte van 1 functionaris aanvulling gezocht moet worden binnen de organisatie om de beschikbaarheid van 3 op peil te houden Het waterschap beschikt over een GIS-applicatie om bij calamiteiten kaartmateriaal ter ondersteuning te genereren. Het beheer van de applicatie is bij één persoon ondergebracht. Dat wil zeggen dat een knelpunt ontstaat bij het genereren van kaartmateriaal en wanneer storingen ontstaan in de applicatie. Ook in de actieteam die verantwoordelijk zijn voor de opbouw van keringen dreigt al snel een tekort. Hierbij gaat het vooral om een capaciteitstekort. Het opbouwen van keringen kan snel worden aangeleerd en uitgevoerd, mits onder deskundige leiding. Een derde groep waarbij capaciteitsproblemen ontstaan is de dijkbewakingsorganisatie.
Kwetsbaarheden	▪ personeelstekort ▪ gebrek aan specifieke deskundigheid

Proces	Calamiteitenbestrijding algemeen
Verantwoordelijke	De secretaris-directeur voor de gevolgen van een griep pandemie procesmanagers voor het aanleveren van de functies in de crisisorganisaties die in de

	dagelijkse bedrijfsvoering onder hen vallen.
knelpunten bij uitval van	20%
Knelpunten	Sleutelfuncties in de crisisorganisatie kunnen niet worden vervuld. Het gaat dan om de volgende sleutelfuncties in het actieteam: ▪ Hydroloog; ▪ specialist ecologie ▪ specialist waterkwaliteit; ▪ Facilitair medewerker. Voor deze sleutelfuncties zijn in het algemeen per functie 3 functionarissen aangewezen. Het noodzakelijk dat voor deze functies bij ziekte van 1 functionaris aanvulling gezocht moet worden binnen de organisatie om de beschikbaarheid van 3 op peil te houden
Kwetsbaarheden	▪ personeelstekort ▪ specifieke deskundigheid

1.3.2 Algemene en procesmaatregelen drempel 1

Algemene maatregelen

Proces crisistreden (Maashoogwater):

Maatregelen	Opmerkingen
Oplossingen voor GIS	In drempel 1 dient een tweede beheerder te worden aangewezen en geïnstrueerd. Ook worden aanvullende afspraken gemaakt met de leverancier over het ondersteunen van de applicatie.

1.3.3 Algemene en procesmaatregelen drempel 2

Potentiële maatregelen (tegengaan) knelpunten drempel 2:

Proces Peilbeheer:

Maatregelen	Opmerkingen
Inzet van derden	Voor zover beschikbaar kunnen aannemers worden ingeschakeld.
Verlenging werkdagen	De beschikbare mensen kunnen langer worden ingezet per dag.

Proces crisistreden (Maashoogwater):

Maatregelen	Opmerkingen
Inzet van derden in de AT's	Het opbouwen van keringen kan met een korte instructie worden gedaan, mits onder deskundige leiding. Doordat het eigen personeel wordt getraind in het geven van leiding aan de opbouw van keringen, kunnen de groepen worden uitgebreid door de inhuur van derden.
Doorwerken in de avonduren	De opbouw van keringen vindt plaats overdag. Bij uitval van personeel kan worden overwogen om in de avond- en nachturen door te werken. Hiervoor dienen wel voldoende veiligheidsmaatregelen getroffen te worden.

1.3.4 Algemene en procesmaatregelen drempel 3

Potentiële maatregelen (tegengaan) knelpunten drempel 3:

Proces Peilbeheer:

Maatregelen	Opmerkingen
Inzet van andere werknemers	Vanuit andere processen en teams kunnen medewerkers ingezet worden. Bijvoorbeeld vanuit proces vergunningen of handhaving
Prioriteitstelling	Binnen de uit te voeren werkzaamheden worden nadere prioriteiten gesteld binnen het peilbeheer waarbij primaire oppervlaktewateren de voorkeur krijgen boven secundaire en tertiaire wateren.

Proces crisisoptreden (Maashoogwater):

Maatregelen	Opmerkingen
Doorwerken in de avonduren	De opbouw van keringen vindt plaats overdag. Bij uitval van personeel kan worden overwogen om in de avond- en nachturen door te werken. Hiervoor dienen wel voldoende veiligheidsmaatregelen getroffen te worden.
Nemen van preventieve maatregelen bij de opbouw	De plaatsing en hoogte van keringen is afhankelijk van fasering in de hoogwaterdreiging. Als personeelstekort dreigt kan worden besloten om bij hoogwaterdreiging bij de opbouw uit te gaan van de hoogste fase. Hiermee wordt tijd gewonnen in de opbouw langs het hele Maastraject.
Peilbeheer bij opgebouwde keringen	Als de keringen zijn opgebouwd wordt het waterpeil van het omliggende oppervlaktewater hoger, omdat natuurlijke afwatering op de Maas niet mogelijk is. Om dit binnen acceptabele grenzen te houden is het noodzakelijk handmatig voor afwatering te zorgen. Dit gebeurt door de medewerkers buitendienst. Als er een tekort is aan medewerkers buitendienst kunnen derden worden ingehuurd, deze worden door de medewerkers buitendienst aangestuurd.
Dijkbewakingsorganisatie	▪ Versmallen dijkbewakingsorganisatie (dijkbewaking uitvoeren in kleinere teams); ▪ Aanvullen van dijkbewakingsorganisatie (et een korte instructie is het mogelijk de dijkbewaking uit te voeren onder leiding van een dijkvakcoördinator.); ▪ Prioritering (Prioriteiten kunnen worden aangebracht in de te bewaken dijkringen en de frequentie waarin dijkringen worden geïnspecteerd).

1.3.5 Algemene en procesmaatregelen drempel 4

Potentiële maatregelen (tegengaan) knelpunten drempel 4:

Proces meldingen aannemen: het bemannen van telefonische meldingen

Maatregelen	Opmerkingen
Inzet collegae	Naast de huidige medewerkers kan vrijwel iedere medewerker binnen een paar uur worden geleerd hoe deze meldingen aangenomen moeten worden.

Proces Meten:

Maatregelen	Opmerkingen
Nemen van preventieve maatregelen	Als grote uitval wordt voorzien dan kunnen preventieve maatregelen worden getroffen ten aanzien van: ▪ wateraanvoer; ▪ stuwen; ▪ inspectie en controle van het systeem. Hierbij is het belangrijk te realiseren dat het uitvoeren van preventief onderhoud grote gevolgen kan hebben voor de ecologische en morfologische kwaliteit van het watersysteem. Daarom wordt alleen preventief onderhoud uitgevoerd in de zin dat geplande werkzaamheden eerder worden uitgevoerd.

1.3.6 Communicatie

Communicatiemiddelen

Bij een (griep)pandemie, waarin medewerkers mogelijk ziek thuis zijn, dienen de gekozen communicatiemiddelen zowel op de werkplek als thuis toegankelijk te zijn. De geschiktheid van communicatiemiddelen om zowel interne als externe doelgroepen te bereiken, wordt bepaald door de omvang en impact van de crisis. Deze communicatiemiddelen dienen in lijn te zijn met de zorgvuldig opgestelde communicatieaanpak, die flexibiliteit biedt voor eventuele aanpassingen. Hieronder staat een overzicht van mogelijke communicatiemiddelen:

Intern:

- Nieuwsbericht intranet/EEF
- Crisispagina intranet/EEF
- Notificatiebalk intranet/EEF
- Notificatie telefoon (ICT)
- E-mail
- Brief per post
- Teamsgroepen
- Whatsappgroepen

Extern:

- Nieuwsbericht op de website
- Persbericht op de website
- Brief en / of e-mail naar partners
- **Social media kanalen**

Voorbeeld van een communicatieaanpak

Hieronder staan een aantal mogelijke communicatieacties per drempel. Dit is echt een voorbeeld en niet de definitieve communicatiestrategie. Het kan dus mogelijk zijn om hiervan af te wijken. Dit wordt bepaald door de omvang en impact van de crisis.

Drempel 1

- Op intranet wordt een nieuwsbericht geplaatst waarin de situatie uitgelegd wordt en welke maatregelen we hebben genomen. Hierbij is ook aandacht voor de centrale kernboodschap.
- Het intranet blijft de centrale plek voor meer informatie.
- E-mail richting de organisatie dat er een nieuwsbericht is geplaatst en dat hier vanaf nu altijd de meest actuele informatie gedeeld zal worden.
- Bijhouden omgevingsanalyse (intranet, mail met vragen etc.) om op basis hiervan de communicatieaanpak aan te scherpen.

Drempels 2 t/m 4:

- Bijwerken communicatieaanpak van fase 1 met aanvullende informatie over maatregelen in deze fase plus kritische processen die doorlopen moeten worden en noodnummers.
- Crisispagina op intranet live zetten met bijvoorbeeld een Q&A, vervangingsschema, instructie persoonlijke hygiëne, plek om vragen te stellen, adviezen etc.
- Notificatiebalk aan zetten op het intranet
- Notificatie versturen via telefoons personeel (ICT)

- Brieven en / of e-mails naar partners die directe consequenties ondervinden van prioriteitsstellingen binnen projecten.

Pers

Het kan mogelijk zijn dat er ook persvragen worden gesteld over de situatie bij het waterschap. Hierbij is het belangrijk om altijd zorgvuldig met deze vragen om te gaan en deze via de perstelefoon van communicatie te laten verlopen. De betrokken portefeuillehouder zal dan ook de woordvoering doen over de situatie. In de meeste gevallen zal de communicatie richting de pers reactief zijn, proactief communiceren zal in uitzonderlijke situaties gebeuren die vaak bestuurlijk afgestemd dienen te worden.

2. Deelplan Elektriciteit

Opgesteld door: Facilitaire zaken, Waterschap Limburg

Versie 1; 6 december 2023

Handreiking Bedrijfscontinuïteit versie 1.0; april 2024

zaaknr. 2022-Z2741
doc.nr. WLD0C-
1878572058-18036

2.1 Strategisch deel

2.1.1 Uitgangspunten

Bij het opstellen van de handreiking elektriciteit voor het Waterschap Limburg zijn onderstaande uitgangspunten gehanteerd.

- Bedrijfskritische infrastructuur moeten binnen 4 uur² weer operationeel zijn
 - Deze processen hebben bij uitval van elektriciteit voorrang bij het (tijdige) herstel.
 - Activiteiten c.q. deelprocessen vanuit ondersteunende bedrijfsprocessen die voor de continuïteit van de vitale en bedrijfskritische processen noodzakelijk zijn, moeten eveneens binnen 4 uur operationeel zijn.
 - Alle andere processen worden pas opgestart als de vitale en bedrijfskritische processen weer operationeel zijn.
- Randvoorwaarden:
 - Taken die normaal in de hoogwaterloodsen Sittard en Horst worden uitgevoerd, kunnen ook vanuit het kantoor in Roermond worden uitgevoerd en vice versa.
 - Alleen de crisisruimtes op de 2^{de} etage in Roermond worden van noodstroom voorzien indien noodzakelijk. Desgewenst kan er ook besloten worden om de crisisorganisatie te verplaatsen naar crisisruimten bij de veiligheidsregio's.
 - Medewerkers kunnen plaats en tijdonafhankelijk werken. Medewerkers die niet bij één van de vitale / bedrijfskritische processen betrokken zijn, werken desnoods elders of van huis uit
 - De maatregelen m.b.t. de uitval van de elektriciteit van de assets (stuwen, gemalen) vallen niet onder dit strategisch deel

2.1.2 Uitval elektriciteit in combinatie met een calamiteit:

Mocht de elektriciteit uitvallen gedurende een calamiteit dan krijgt de leider van het team dat het op dat moment actief ook hier de leiding over. Er wordt bij uitval gehandeld in overeenstemming met het crisisplan. Doordat uitval van elektriciteit meestal niet langzaam opbouwt moet de hele crisisorganisatie zich ervan bewust zijn dat opschalingen heel snel op elkaar kunnen volgen afhankelijk van de getroffen assets en systemen.

2.1.3 Begripsbepaling

Gebouwbeheersysteem: Het gebouwbeheerssysteem van Roermond verzorgt alleen de koeling, verwarming en luchtbehandeling. Elektra gaat via de Hoofdverdeelkast en onderliggende meterkasten. Brandblusinstallatie en de toegangsbeveiliging zijn losse onderdelen.

Locatie Sittard en Horst zijn gelijk aan de situatie van Roermond.

- Kantooruren WL: het kantoor is regulier toegankelijk op werkdagen van 07:00 uur tot 19:00 uur
- Meldkamer: De meldkamer maakt onderdeel uit van de beveiliging en is 24 uur / 7 dagen beschikbaar.
- Netspanning: is de reguliere stroomvoorziening vanuit de energieleverancier.
- Noodstroom: is een tijdelijke stroomvoorziening uit een alternatieve bron zoals accu's of stroomgeneratoren.

² Conform besluit stuurgroep continuïteitsplan uitval elektriciteit / ICT d.d. 18 februari 2014. Voor deze actualisering niet bestuurlijk vastgesteld maar wel door FaZa opnieuw aangemerkt als realistisch uitgangspunt in november 2023.

- NSA: NoodStroomAggregaat is een stroomgenerator die elektriciteit opwekt, zodra de reguliere stroomvoorziening stopt. De generator wordt middels een dieselmotor aangedreven.
- Proefdraaien: periodiek testen van de NSA. Dit kan gebeuren op 3 manieren:
 - Zonder last: hier wordt alleen getest of de NSA start en stroom kan leveren
 - Onder last: op de NSA wordt een weerstand aangesloten, die een “echt stroomverbruik” nabootst. Hiermee wordt getest of de NSA ook de verwachte capaciteit aan elektriciteit kan leveren zonder de normale bedrijfsvoering te verstoren..
 - LIVE: hier wordt het gebouw van de reguliere stroomvoorziening ontkoppelt en door de NSA van elektriciteit voorzien. Hiermee wordt getest of alle systemen in het gebouw naar verwachting functioneren.
- Statusmeldingen: de diverse onderdelen van het gebouwbeheersysteem leveren meldingen zodra er veranderingen in het systeem plaatsvinden. Voorbeelden zijn: stroom uitval, koeling valt uit, brandalarm, inbraakalarm, enz.
- Uitwijkplan: een plan om werkplekken te verplaatsen in geval dat het gebouwen (gedeeltelijk) niet ter beschikking staat.
 - Intern: De loodsen en kantoor Roermond kunnen deels naar elkaar uitwerken. Verder kunnen de meeste werknemers thuis werken zonder dat hun werk daar hinder van ondervind.
 - Extern: Voor de crisisruimten is een wederzijdse achtervang georganiseerd met de veiligheidsregio's.
- UPS: (Uninterruptable Power Supply): is in principe een accu die als taak heeft de elektriciteitsvoorziening op korte termijn over te nemen. In combinatie met een NSA zorgt deze ervoor dat de stroomvoorziening op peil blijft totdat de NSA is opgestart. In het geval van WL zijn alleen de centrale ICT voorzieningen in de serverruimte hierop aangesloten. Ook de beveiligingssystemen (toegang en inbraak) zijn voorzien van accu's die bij stroomuitval nog 8 uur kunnen functioneren.

2.1.4 Leiding en coördinatie

Voor het optreden ten tijde van de uitval van elektriciteit maakt het waterschap niet per direct gebruik van de crisisorganisatie conform de structuur van het calamiteitenplan.

Tot 4 uur na melding incident

Tot 4 uur na melding incident is de lijnorganisatie (FaZa) aan zet om te komen tot een oplossing. Zodra de melding binnenkomt, dat de stroom is uitgevallen worden de Clustermanager MOO en de betreffende directeur geïnformeerd³.

De aansturing wordt ingevuld door de clustermanager MOO. Bij afwezigheid wordt de clustermanager vervangen door de senior vakspecialist facilitaire zaken, De clustermanager rapporteert aan de desbetreffende directeur of diens vervanger.

De clustermanager MOO draagt zorgt voor:

- het (doen) treffen van maatregelen;
- de begeleiding en ondersteuning m.b.t. de implementatie van maatregelen;
- interne / externe communicatie over de ontwikkelingen van herstel van de reguliere elektriciteitsvoorziening;
- het verzamelen van interne informatie over de stand van zaken vooral van vitale en bedrijfskritische processen;
- het – indien nodig na tijdsverloop van 4 uur - op de hoogte stellen van de operationeel leider;
- is in deze fase aanspreekpunt voor vragen uit de organisatie.

De clustermanager ⁴ doet hierbij een beroep op expertise van:

- Senior vakspecialist facilitaire zaken
- Adviseur Communicatie;
- medewerker Informatiemanagement;
- uit vitale / bedrijfskritische processen;
- installatieverantwoordelijke

Vanaf 4 uur na melding incident

Voor het optreden ten tijde van de uitval van elektriciteit maakt het waterschap (vanaf 4 uur na incident) gebruik van de crisisorganisatie conform de structuur van het crisisplan.

³ Als betrokkenen - al dan niet buiten kantooruren - niet bereikbaar zijn dan vindt de melding plaats aan de programmadirecteur bestuur en organisatie of de directie.

⁴ Als de senior vakspecialist FaZa - al dan niet buiten kantooruren – niet kan beschikken over de noodzakelijke expertise dan informeert de adviseur de operationeel leider.

2.1.5 Communicatie

Communicatiedoelgroepen

Passend bij de maatregelen die het waterschap neemt rondom de uitval van elektriciteit, communiceert het waterschap met interne en externe doelgroepen. De communicatie gebeurt altijd via de adviseur communicatie.

Zo kan bijvoorbeeld een uitval van elektriciteit tot onrust leiden bij het eigen personeel, daarom communiceert het waterschap intern met:

- bestuur;
- directie;
- medewerkers;

De operationele processen en diensten m.b.t. ICT zijn grotendeels uitbesteed aan externe leveranciers en is een coördinatie van acties tussen het waterschap en de leveranciers noodzakelijk.

Daarom communiceert het waterschap met:

- ICT exploitant kantoor omgeving;
- ICT exploitant meetnet omgeving;
- ICT exploitanten extern beheerde informatiesystemen.

Communicatiestrategie

Communicatie over de (grootschalige) uitval van elektriciteit en over de maatregelen heeft als doel om mensen te informeren over de maatregelen die genomen zijn/worden om de continuïteit van de vitale processen bij uitval van elektriciteit te borgen en om vertrouwen in de organisatie vast te houden. Verder is het belangrijk om ons als goede werkgever op te stellen door het personeel zo goed mogelijk voor te lichten.

De kernboodschap van de communicatiestrategie luidt als volgt:

Waterschap Limburg heeft proactieve maatregelen genomen om zich voor te bereiden op mogelijke uitval van elektriciteit. De interne stroomvoorziening is overgenomen door een noodstroomvoorziening. Hiermee heeft het waterschap alles in het werk gesteld om de continuïteit van haar vitale processen te borgen.

2.2 Tactische deel

2.2.1 Processen en prioriteiten

In 2020 zijn er 4 processen aangewezen als de kerntaken van WL. Dit zijn de taken die minimaal uitgevoerd moeten kunnen worden ongeacht de situatie. Dit betekent dat systemen die nodig zijn voor deze taken prioriteit moeten krijgen.

Deze 4 processen zijn:

- Peilbeheer;
- Waterkwaliteit;
- Crisisbeheersing;
- Salarisadministratie.

Er is op het moment van schrijven nog geen duidelijk overzicht van de verschillende systemen met hun onderliggende relaties en afhankelijkheden. Het is raadzaam om hier in 2024 wel een overzicht voor op te stellen om zo problemen snel en grondig aan te kunnen pakken.

2.2.2 Maatregelen

In algemene zin kunnen om de continuïteit in de vitale processen te waarborgen 4 soorten maatregelen worden genomen die hieronder zijn beschreven met voorbeelden. De concrete maatregelen voor het Waterschap Limburg zijn in het operationele deel zijn uitgewerkt.

1. Het nemen van preventieve maatregelen in de taakuitvoering

Preventieve maatregelen richten zich vooral op het voorkomen van het ontstaan van problemen in de stroomvoorziening. Het betreft het preventief testen van de noodstroomvoorziening en het oefenen van noodprocedures en werkinstructies.

Minimaal worden de onderstaande activiteiten regelmatig uitgevoerd:

- Periodiek testen van de noodstroomvoorziening NSA locatie Sittard en Roermond (Faza, NSA C) en UPS (invullen door ICT) conform contract. In Horst is geen NSA aanwezig.
- Periodiek onderhoud door de leverancier aan noodstroomvoorziening (NSA en UPS) conform contract.
- Oefeningen uitvoeren en procedures evalueren.

2. Het nemen van detectieve maatregelen in de taakuitvoering

Detectieve maatregelen richten zich vooral op een tijdige signalering van mogelijke problemen in de stroomvoorziening. Het betreft bijvoorbeeld het inregelen van meldingen vanuit het gebouwbeheersysteem en de noodstroomvoorziening. De meldingen gaan naar FaZa danwel ICT.

- Melding vanuit ups dat normale stroomvoorziening is uitgevallen
- Melding van het NoodStroomAggregaat (NSA) dat deze is opgestart
- Melding van de NSA dat het gebouw weer van elektriciteit wordt voorzien
- Melding van onderdelen van het gebouwbeheersysteem over mogelijke storing bij elektrische en werktuigbouwkundige installaties.

3. Het nemen van adaptieve maatregelen in de taakuitvoering

Adaptieve maatregelen richten zich op het aanpassen van de werkomgeving aan de ontstaande situatie.

- Verplaatsen medewerkers conform intern uitwijkplan
- Herstarten en testen (tijdelijke) infrastructuur

4. Het nemen van correctieve c.q. anticiperende maatregelen in de taakuitvoering

Uitvoeren periodieke controle conform

- Checklist vitale infrastructuur
- Checklist NoodStroomAggregaat

- Informeren Leveranciers
- Informeren interne organisatie (Mail aan organisatie)
- Zo nodig Inschakelen van leveranciers van onderhoud op de diverse installaties

2.2.3 Drempels en werking van het plan

In het operationele deel van de handreiking zijn de concrete maatregelen benoemd om de continuïteit van vitale en bedrijfskritische bedrijfsprocessen te waarborgen. De maatregelen zijn verdeeld in uitvoerende maatregelen en controlerende maatregelen.

Bij een samenloop met een calamiteit escaleert de situatie en om verwarring te voorkomen en de aansturing te stroomlijnen wordt de aansturing in dit geval direct aan de crisisorganisatie overgedragen.

Algemeen worden de volgende drempels onderkend:

Drempel 1: Verhoogde alertheid

Duur: 0 tot 1,5 uur na uitval

Maatregelen: informeren organisatie

Drempel 2: Voorbereiding

Duur: 2 t/m 3,5 uur na uitval

Maatregelen: voorbereidende werkzaamheden voor interne / externe uitwijk

Drempel 3: Uitwijk

Duur > 3,5 na uitval

Maatregelen: interne / externe uitwijk medewerkers vitale en bedrijfskritische processen

2.2.4 Communicatie

Op het moment dat (grootschalige) uitval van elektriciteit zich voordoet communiceert het waterschap intern en mogelijk extern over de maatregelen die ze treft. De concrete maatregelen worden beschreven in het operationele deel van dit plan.

2.2.5 Financiële en juridische gevolgen

Financieel

Het vooraf inzichtelijk maken van de kosten die gepaard kunnen gaan met grootschalige uitval van elektriciteit is niet haalbaar. Het zou een beeld geven met een te grote onzekerheid. Daarnaast is de vraag wat rechtstreeks aan de uitval van elektriciteit zou moeten worden toegeschreven en wat mogelijk op andere posten thuishoort. De mogelijke kosten komen ten laste van de post 'onvoorzien', gelet op de overmachtsituatie waartoe de uitval van elektriciteit gerekend kan worden. Kosten kunnen het gevolg zijn van:

- Door uitval van elektriciteit kan apparatuur zodanig beschadigd worden, dat deze buiten garanties c.q. onderhoudscontracten op kosten van het waterschap gerepareerd moet worden
- Uitval van elektriciteit is veroorzaakt door medewerkers WL of door WL ingehuurd personeel (ketenverantwoordelijkheid).

Juridisch

Vitale processen:

Het waterschap kan bij eventuele knelpunten in de vitale processen niet snel een beroep op overmacht doen. De vitale processen behoren tot de kern van de bedrijfsvoering. Het niet uitvoeren daarvan wordt als een tot het bedrijf toe te rekenen risico beschouwd. Het waterschap moet daarom voldoende voorzorgsmaatregelen en schadebeperkende maatregelen treffen.

Crisisbeheersing:

Het meest cruciale moment in de bedrijfsvoering is een calamiteit die betrekking heeft op de waterkwaliteit en / of waterkwantiteit. Daarom is voor het proces crisisoptreden en alle toeleverende processen een aparte status verleend als vitaal dan wel bedrijfskritisch. Alle maatregelen zijn erop gericht deze processen met voorrang weer operationeel te maken.

Projecten

Er kan een situatie ontstaan dat het waterschap niet aan de contractvoorwaarden voldoet of dat een wederpartij van het waterschap daar niet aan voldoet. Belangrijke vraag hierbij is in wiens risicosfeer vertraging of stillegging en de daarmee gepaard gaande schade valt. Daarmee hangt direct de vraag samen wie een beroep op overmacht kan doen. Een beroep op overmacht kan echter alleen gedaan worden als het niet in de risicosfeer van het betreffende bedrijf ligt en er gelet op de bijzondere omstandigheden alles aan gedaan is om schade te beperken. Is dan toch nog sprake van mogelijke schade, dan is het noodzakelijk zo snel mogelijk met de wederpartij in overleg te treden en zoveel mogelijk schadebeperkende maatregelen te treffen. Eventuele schades komen voor rekening van die partij, waarbij vertraging of stillegging in diens risicosfeer valt.

2.3 Operationeel deel

De meest kwetsbare periode voor een waterschap is een calamiteit in het voorzieningsgebied. Een gelijktijdige uitval van elektriciteit betekent dat het niet meer mogelijk is adequaat te handelen. Daarom heeft het proces “crisisoptreden” en de hieraan direct of indirect gerelateerde processen bij het (tijdelijke) herstel van de bedrijfsvoering altijd voorrang.

2.3.1 Kritische processen en knelpunten

Proces	Crisisbeheersing
Verantwoordelijke	Operationeel Leider
knelpunten bij uitval	Langer dan 4 uur
Knelpunt	In het geval van verstoring is een compleet overzicht van de ontstaande situatie naar verloop van tijd niet meer mogelijk. Het niet beschikken van de noodzakelijke informatie wordt naar uiterlijk 4 uur als kritiek gedefinieerd
Kwetsbaarheden	- Interne informatie t.b.v. calamiteitenbestrijding - Keten informatie vanuit of naar andere overheden en instanties

Proces	Peilbeheer
Verantwoordelijke	Clusterleider IDM
knelpunten bij uitval van	Langer dan 4 uur
Knelpunten	- Geen of vertraagde Informatie meetnet - Geen of vertraagde Informatie over actuele / verwachte neerslag - Meldingen kritieke buitenlocaties komen niet binnen - Meldingen kritieke buitenlocaties komen met vertraging binnen - Slechte of geen communicatie met de buitendienst - Onvoldoende c.q. geen zicht op de actuele situatie ter plaatse - Informatie t.b.v. beslissingsondersteunende systemen
Kwetsbaarheden	Niet uitvoeren c.q. analyseren van deze informatie leidt tot extra schade en mogelijk schadeclaims

Proces	Peilbeheer
Verantwoordelijke	Clusterleider Areaalbeheer
knelpunten bij uitval van	Langer dan 4 uur
Knelpunten	- Geen mogelijkheid waterstand zodanig tijdig te beïnvloeden, dat wateroverlast c.q. verdroging kan worden voorkomen - Geen meldingen over de actuele situatie ter plekke
Kwetsbaarheden	Niet tijdig reageren kan leiden tot extra schade en mogelijk schadeclaims

2.4 Communicatie

In de bijlage staan verschillende voorbeelden van berichten gericht aan de organisaties, geschikt voor diverse situaties.

[Mail aan organisatie:](#)

[*Voorbeelden voor berichten aan de organisaties uitgewerkt in de bijlagen*](#)

3. Deelplan ICT

Opgesteld door: IDM, Waterschap Limburg

Versie 1; 6 december 2023

Handreiking Bedrijfscontinuïteit versie 1.0; april 2024

zaaknr. 2022-Z2741
doc.nr. WLDOC-
1878572058-18036

3.1 Strategisch deel

3.1.1 Uitgangspunten

Bij het opstellen van de handreiking uitval ICT voorzieningen voor het Waterschap Limburg zijn onderstaande uitgangspunten gehanteerd.

- bedrijfskritische processen moeten binnen zo snel mogelijk weer operationeel zijn.
 - Deze processen hebben bij uitval van de ICT voorzieningen voorrang bij het (tijdige) herstel
 - Alle andere processen worden pas opgestart als de vitale en bedrijfskritische processen weer operationeel zijn
 - Activiteiten c.q. deelprocessen vanuit ondersteunende bedrijfsprocessen die voor de continuïteit van de vitale en bedrijfskritische processen noodzakelijk zijn
- Randvoorwaarden:
 - Bij uitval van de ICT voorzieningen wordt alleen van een verstoring gesproken, als de vitale en bedrijfskritische informatiesystemen deels of geheel niet meer beschikbaar zijn.
 - Administratieve taken die normaal in de loodsen Sittard en Horst worden uitgevoerd, kunnen ook vanuit het kantoor in Roermond worden uitgevoerd
 - Op kantoor Roermond zijn alleen de crisisruimtes op de 2^{de} verdieping, CRK en ICT ruimtes zijn van noodstroom voorzien ;
 - Op loods Sittard is ook een noodstroomvoorziening voor de begane grond.
 - Medewerkers kunnen plaats en tijdonafhankelijk werken. Medewerkers die niet bij een van de vitale / bedrijfskritische processen betrokken zijn, werken desnoods elders of van huis uit.

3.1.2 Uitval ICT in combinatie met een crisisorganisatie

Indien een ICT calamiteit optreedt wordt er geschakeld met de CIO en de Operationeel leider indien de calamiteit niet op korte termijn te verhelpen is. Samen met de Operationeel leider wordt bepaald om op te schalen naar de crisisorganisatie conform het crisisplan.

3.1.3 Begripsbepaling

- Cybercrime: verzamelbegrip voor computercriminaliteit zoals bijvoorbeeld ransomware, virussen, malware, phishing of het hacken van de ICT systemen.
- Gebouwbeheersysteem: wordt gebruikt om alle binnen het gebouw aanwezige installaties (regelingen), met name de elektrische en werktuigbouwkundige (E&W) installaties, centraal aan te kunnen sturen (reguleren), te bedienen en te laten samenwerken (communiceren). Hieronder vallen koeling / verwarming, interne elektriciteitsvoorzieningen, inbraak- en brandalarm, brandblusinstallaties en noodstroomvoorzieningen.
- Logboek: hier worden alle meldingen van uit het gebouwbeheersysteem vastgelegd.
 - Meldkamer: alle meldingen die door het gebouwbeheersysteem worden gegenereerd, komen op de meldkamer terecht. De meldkamer maakt onderdeel uit van de beveiliging.
 - NCSC (Nationaal Cybercrime Security Centrum: door de rijksoverheid ingestelde organisatie, die beveiligingslekken in applicaties detecteert dan wel maatregelen adviseert of uitwerkt.
 - CERT WM: samen met Rijkswaterstaat hebben alle waterschappen een Cyber Emergency Response Team Watermanagement ingericht. Vanuit het CERT WM worden waterschappen over (mogelijke) kwetsbaarheden en dreigingen geïnformeerd en geadviseerd.
 - NRN (Nationaal Response Netwerk): opgericht door diverse overheidsinstellingen, met als doel gezamenlijk cybercrime te bestrijden en ervaringen hieromtrent uit te wisselen.
 - Netspanning: is de reguliere stroomvoorziening vanuit de energieleverancier.
 - Noodstroom: is stroomvoorziening uit een alternatieve bron zoals accu's of stroomgeneratoren.
 - NSA: Noodstroom Aggregaat is een stroomgenerator die elektriciteit opwekt, zodra de reguliere stroomvoorziening stopt. De generator wordt middels een dieselmotor aangedreven.
 - Statusmeldingen: de diverse onderdelen van het gebouwbeheersysteem levert meldingen zodra er veranderingen in het systeem plaatsvinden. Voorbeelden zijn: stroom uitval, koeling valt uit, brandalarm, inbraakalarm, enz.
 - SLA: Service Level Agreement - is een schriftelijke overeenkomst tussen een aanbieder en een afnemer van bepaalde diensten en/of producten. In een SLA staan, naast de beschrijving van de te leveren diensten, ook de rechten en de plichten van zowel de aanbieder als de afnemer ten aanzien van het overeengekomen kwaliteitsniveau (*service level*) van de te leveren diensten en/of producten (*services*).

- DAP: Dossier Afspraken en Procedures: worden alle operationele afspraken en procedures vastgelegd tussen aanbieder en afnemer van diensten. Zoals vastgelegd in een SLA . Het betreft afspraken over:
 - Ingang voor meldingen;
 - Procedures voor incidentafhandeling;
 - Procedures voor wijzigingen;
 - Standaard overleggen;
 - Standaard afspraken over escalatie;
 - Algemene contactgegevens;
 - Algemene afspraken over (financiële) rapportages.

- WL infrastructuur: in deze context wordt de ICT infrastructuur bij OpenLine en netwerkvoorziening mee bedoeld. Deze bestaat uit de apparatuur die toegang geeft aan de gegevensverzamelingen en applicaties (deze worden extern beheerd), apparatuur die het netwerk besturen, de kabels die de fysieke verbinding realiseren tussen de verschillende onderdelen van de ICT infrastructuur.

- ICT Exploitant: hier staat de infrastructuur die noodzakelijk is, om gegevensverzamelingen en applicaties ter beschikking te stellen. Op dit moment zijn verschillende informatiesystemen aan verschillende ICT exploitanten uitbesteed. Voor een volledige lijst

- Uitwijkplan ICT : een plan om ICT werkplekken te verplaatsen in geval dat het gebouw (gedeeltelijk) niet ter beschikking staat.
 - Intern: dit plan bepaalt de herschikking van ICT werkplekken in het geval dat de infrastructuur of delen ervan niet beschikbaar zijn (bijv. bij stroomuitval)
 - Extern: dit plan wordt geïnitieerd, als het kantoor Roermond niet toegankelijk is (bijv. bij brand, overstroming, enz.).
 - Uitwijk datacenter bij problemen in primair datacenter WL WL cloud.

- Backup-Restore plan: of te wel data recovery plan: omvat maatregelen en activiteiten om data welke niet meer beschikbaar is, te herstellen naar de oorspronkelijke status..

- Functioneel beheer: houdt zich bezig met het beheren van de informatievoorziening in een organisatie. De bedrijfsapplicaties worden gebruikt door de gebruikersorganisatie en moeten eventueel aan veranderende eisen worden aangepast. Het beschrijven van deze wijzigingen, het (laten) doorvoeren van de voorgestelde wijzigingen en het controleren van de wijzigingen behoort tot het takenpakket van Functioneel Beheer.

- Technisch beheer: betreft de beschikbaarstelling en instandhouding van de infrastructuur waarop – onder meer – applicaties draaien. Hieronder valt de zorg voor de totale technische infrastructuur, d.w.z. de hardware, inclusief de netwerk- en werkplekinfrastructuur, de systeemprogrammatuur, de ontwikkelhulpmiddelen et cetera.

- UPS: (Uninterruptable Power Supply): is in principe een accu die als taak heeft de elektriciteitsvoorziening voor korte termijn over te nemen. In combinatie met een NSA zorgt deze ervoor dat de stroomvoorziening op peil blijft totdat de NSA is opgestart. In het geval van WL zijn alleen de centrale ICT voorzieningen in de serverruimte hierop aangesloten.

3.1.4 Leiding en coördinatie

Ten tijde van de uitval van ICT maakt het ICT-team onder leiding van de manager een Impactanalyse. Bij een hoge impact wordt er een regieteam ICT actief die direct schakelt met de CISO en de CIO, directie en Operationeel leider van de crisisorganisatie. In dit overleg wordt bepaald of de crisisorganisatie actief wordt conform het crisisplan.

In de risico-analyse wordt de impact en de urgentie bepaald.

Impact :

- Impact 1: raakt alle gebruikers, kantoren en vestigingen (zeer ernstig)
- Impact 2: raakt alle gebruikers van een vestiging (ernstig)
- Impact 3: raakt gebruikers van een cluster of programma (hinderlijk)
- Impact 4: raakt 1 gebruiker (laag)

Urgentie :

- Urgentie 1: vitaal of kritisch, kan geen uitstel verdragen (onmiddellijk)
- Urgentie 2: belangrijk, moet spoedig worden opgelost (binnen 8 uur)
- Urgentie 3: minder kritisch, oplossen kan wachten (binnen 16 uur)
- Urgentie 4: niet kritisch, geen noodzaak om op korte termijn op te lossen (binnen 40 uur)

Volgens stappenplan wordt doorlopen :

(beschreven in Cyber- en/of ICT incident respons plan (WLD0C-188572058-29691))

1. Trigger mogelijke cyber of ICT incident
2. EHBO acties uitvoeren door IT beheer stopzetten cyber of ICT incident in overleg teamleider IDM
3. Registratie ICT incident / logboek bijhouden
4. IT beheer voert eerste inhoudelijke analyse en risico analyse uit
5. Bij impact 1, 2 en 3 of urgentie 1 incident melden bij manager(s) IDM.
6. CIO en/of CISO bepaald vervolg opschaling tot een regieteam en/of overleg met Operationeel Leider crisisorganisatie.
7. Afhankelijk van eerste impact of urgentie eerste berichtgeving naar gebruikers
8. Regieteam bij elkaar voor korte 1^{ste} beeldvorming 'cyberincident' (PBOB)
9. Na PBOB sessie gaat regieteam afgesproken besluitvorming (acties) uitvoeren.
10. OL Crisisorganisatie WL informeren indien incident niet opgelost wordt op korte termijn.
(+/- 2 uur na incidentmelding)
11. Volgende overleg PBOB cyber of ICT incident
12. Na overleg PBOB cyber of ICT incident gaan ICT teams afgesproken acties uitvoeren
13. Herhaling stappen 11 en 12 m.b.t. incident tot oplossing.
14. Controle / bewaking oplossing(en) of Cyber of ICT incident is opgelost
15. Afschalen PBOB overleggen van ICT teams
16. Nazorg bespreken - overdracht naar beheerorganisatie ICT
17. Evaluatie

3.1.5 Communicatie

Communicatiedoelgroepen

Passend bij de maatregelen die het waterschap neemt rondom de uitval van ICT voorziening communiceert het waterschap met interne en externe doelgroepen.

Zo kan bijvoorbeeld een uitval van de ICT voorzieningen kan leiden tot onrust binnen onze organisatie, daarom communiceert het waterschap intern met:

- directie;
- bestuur;
- medewerkers;

Ook voor de buitenwereld zijn de gevolgen van een grootschalige ICT voorzieningen mogelijk merkbaar en kunnen van belang zijn. Daarom communiceren we ook in bepaalde mate met externe (samenwerkings)partners. Hierbij wordt altijd zorgvuldig nagedacht over wat we gaan communiceren en op welke manier. Denk hierbij aan

- bedrijven;
- belangenorganisaties;
- andere overheden / functionele relaties;
- pers.

Communicatiestrategie

Communicatie over de (grootschalige) uitval ICT en over de maatregelen kan een aantal doelen hebben-. Allereerst focussen we ons op informatievoorziening (wat is de huidige situatie), vervolgens op schadebeperking en mogelijk ook betekenisgeving (duiden van de situatie waarbij aangesloten wordt op (maatschappelijke) onrust en gevoelens onder de doelgroepen). Dit is conform het crisiscommunicatie deelplan. Wanneer je op welk moment moet communiceren en met welk doel is erg situatieafhankelijk.

De kernboodschap van de communicatiestrategie luidt als volgt:

Waterschap Limburg heeft proactieve maatregelen genomen om zich voor te bereiden op mogelijke (grootschalige) uitval van ICT voorzieningen. Het waterschap zet zich maximaal in om de continuïteit van essentiële processen te waarborgen. Ook bij een (grootschalige) uitval van ICT voorzieningen blijven we samen met onze partners werken aan veilige dijken, droge voeten en voldoen en schoon water.

3.2 Tactische deel

3.2.1 Maatregelen

Om de continuïteit in de vitale processen te waarborgen kunnen 4 soorten maatregelen worden genomen die hieronder zijn beschreven met voorbeelden. De concrete maatregelen voor het Waterschap Limburg zijn in het operationele deel zijn uitgewerkt

1. Het nemen van preventieve maatregelen in de taakuitvoering,

Preventieve maatregelen richten zich vooral op het voorkomen van het ontstaan van problemen bij cyberincidenten en in de stroomvoorziening. Het betreft het preventief testen van de procedures voor (tijdelijk) herstel en uitwijk en het oefenen van noodprocedures en werkinstructies;

- Periodiek testen van data recovery plan en uitwijkplan ICT;
- Opleiden en bijscholen medewerkers IDM in de bestrijding van ICT incidenten;
- Periodiek toetsen of procedures van de ICT exploitanten volledig en werkbaar zijn;
- Oefeningen uitvoeren en procedures evalueren.
- Implementeren van adviezen van het CERT WM met informatieveiligheidslabel high/high
- Beoordelen en indien van toepassing inplannen van updates c.q. upgrades
- Periodiek oefenen van bestrijden van cyberincidenten

2. Het nemen van detectieve maatregelen in de taakuitvoering

Detectieve maatregelen richten zich vooral op een tijdige signalering van mogelijke problemen in de ICT voorzieningen. Het betreft bijvoorbeeld het inregelen van (fout)meldingen enerzijds vanuit diverse informatiesystemen en anderzijds meldingen m.b.t. cybercrime.

- (Fout)meldingen vanuit vitale / bedrijfskritische informatiesystemen;
- Meldingen vanuit leveranciers welke intern- en extern netwerkverkeer monitoren
- Meldingen vanuit WL monitoring tooling
- Melding vanuit de leveranciers of gebruikers dat (delen) van de ICT infrastructuur niet meer beschikbaar zijn c.q. niet naar behoren functioneren;
- Melding van het NCSC (Nationaal Cybercrime Security Centrum) of het CERT-WM (Cybercrime Emergency Response Team – Watermanagement) over actuele dreigingen of daadwerkelijke aanvallen;
- Melding van de telecom providers dat de dataverbindingen verstoord zijn;
- Melding van stroomuitval.

3. Het nemen van adaptieve maatregelen in de taakuitvoering

Adaptieve maatregelen richten zich op het aanpassen van de werkomgeving aan de ontstaande situatie.

- Verplaatsen medewerkers naar andere locatie
- Herstarten en testen van de uitwijk infrastructuur indien noodzakelijk.

4. Het nemen van correctieve c.q. anticiperende maatregelen in de taakuitvoering

- Uitvoeren periodieke controle conform
 - Controleren ICT infrastructuur
 - Informeren Leveranciers;
 - Informeren interne organisatie
 - Periodiek overleggen met CERT WM en de ICT leveranciers

3.2.2 Financiële en juridische gevolgen

Financieel

Het vooraf inzichtelijk maken van de kosten die gepaard kunnen gaan met grootschalige uitval van de ICT voorzieningen is niet haalbaar. Het zou een beeld geven met een te grote onzekerheid. Daarnaast is de vraag wat rechtstreeks aan de uitval van ICT zou moeten worden toegeschreven en wat mogelijk op andere posten thuishoort. De mogelijke kosten komen ten laste van de post 'onvoorzien', gelet op de overmacht situatie waartoe de uitval van de ICT voorzieningen gerekend kan worden. Kosten kunnen het gevolg zijn van:

Door uitval van de ICT voorzieningen:

- kan apparatuur zodanig beschadigd worden, dat deze buiten garanties c.q. onderhoudscontracten op kosten van het waterschap gerepareerd moet worden;
- kunnen dataverzamelingen vernietigd of verminkt worden. Deze kunnen meestal niet volledig via een back-up hersteld worden en vereisen een handmatig invoer van ontbrekende gegevens om de meest actuele versie van deze gegevensverzameling te herstellen;
- kunnen applicaties niet meer functioneren en is herinstallatie met behulp van inhuur specialisten noodzakelijk;
- is veroorzaakt door medewerkers WL of door WL ingehuurd personeel (ketenverantwoordelijkheid).

Juridisch

Vitale processen:

Het waterschap kan bij eventuele knelpunten in de vitale processen niet snel een beroep op overmacht doen. De vitale processen behoren tot de kern van de bedrijfsvoering. Het niet uitvoeren daarvan wordt als een tot het bedrijf toe te rekenen risico beschouwd. Het waterschap moet daarom voldoende voorzorgsmaatregelen en schadebeperkende maatregelen treffen.

Procedures

In (bestuurs)rechtelijke procedures gelden termijnen als fatale termijnen. Het ongebruikt laten verlopen van een bezwaar, beroeps of verweertermijn kan de positie van het waterschap verzwakken en kan tot schade leiden.

Projecten

Er kan een situatie ontstaan dat het waterschap niet aan de contractvoorwaarden voldoet of dat een wederpartij van het waterschap daar niet aan voldoet. Belangrijke vraag hierbij is in wiens risicosfeer vertraging of stillegging en de daarmee gepaard gaande schade valt. Daarmee hangt direct de vraag samen wie een beroep op overmacht kan doen. Een beroep op overmacht kan echter alleen gedaan worden als het niet in de risicosfeer van het betreffende bedrijf ligt en er gelet op de bijzondere omstandigheden alles aan gedaan is om schade te beperken. Is dan toch nog sprake van mogelijke schade, dan is het noodzakelijk zo snel mogelijk met de wederpartij in overleg te treden en zoveel mogelijk schadebeperkende maatregelen te treffen. Eventuele schades komen voor rekening van die partij, waarbij vertraging of stillegging in diens risicosfeer valt.

Bijlagen

I. Bijlage voorbeeld bericht t.b.v. stroomuitval

Bericht Stroomuitval:

Beste collega's,

We willen jullie informeren over een stroomuitval die momenteel gaande is. De noodaggregaat staat aan en heeft de stroomvoorziening voor de crisisruimtes op de 2de verdieping tijdelijk overgenomen. Enkel de collega's met een crisisrol worden gevraagd om te werken in deze ruimtes.

Dit betekent echter dat op alle andere verdiepingen de stroom is uitgevallen. Medewerkers die op deze verdiepingen werken én geen crisisrol hebben, worden gevraagd om thuis te gaan werken. Indien dit mogelijk is. De specifieke uitwijklocaties zijn te vinden in het bijgevoegde interne uitwijkplan.

We snappen dat dit heel vervelend is voor jullie en daarom onze excuses voor het eventuele ongemak. We werken aan een oplossing en zodra die gevonden is volgt een nieuw bericht.

Namens het team Facilitaire Zaken

Bericht Herstel:

Beste collega's,

We willen jullie laten weten dat de stroomvoorziening is hersteld en dat alle verdiepen weer stroom hebben. Ook functioneren alle systemen weer normaal. Medewerkers die tijdelijk naar de crisisruimtes zijn verhuisd, kunnen nu terugkeren naar hun eigen werkplek.

Bedankt voor jullie geduld en medewerking.

Namens het team Facilitaire Zaken

II. Bijlage voorbeelden berichten aan organisatie

Bericht cyberaanval:

Beste collega's,

Op dit moment zijn de informatiesystemen niet beschikbaar vanwege een cyberaanval. We werken samen met onze functionele beheerder(s) om deze storing te verhelpen. Helaas is het op dit moment nog niet duidelijk wanneer er een oplossing voor dit probleem zal zijn. We houden jullie op de hoogte zodra er nieuwe ontwikkelingen zijn.

Tot die tijd raden we het volgende aan:

Onze excuses voor het eventuele ongemak. Vragen kunnen je stellen aan (mailadres of leidinggevende).

Namens het team Informatievoorziening

Bericht (deel)uitval ICT:

"Beste collega's,

Op dit moment is [*informatiesysteem / ICT infrastructuur*] niet beschikbaar. [*ICT exploitant*] is [*in samenwerking met onze applicatiebeheerder(s)*] bezig deze storing te verhelpen. Helaas is nog niet duidelijk wanneer een oplossing voor dit probleem gevonden is. Zodra er nieuwe ontwikkelingen zijn, laten wij het aan jullie weten.

Heb je vragen? Stuur een mail naar X.

Tot die tijd adviseren wij jullie het volgende:

Onze excuses voor het ongemak en we hopen het zo snel mogelijk op te lossen.

Namens team Informatievoorziening

Bericht herstel normale dienstverlening

"Beste collega's,

De problemen zijn opgelost en de ICT dienstverlening is weer hersteld. Heel erg bedankt voor jullie geduld en begrip.

Als je nog vragen hebt, dan laat het ons weten (servicedesk@waterschaplimburg.nl)

Namens het team Informatievoorziening