SCENARIOKAART LANGDURIGE STROOMUITVAL

Nederlandse Veiligheidsbranche

Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement

Deze scenariokaart is een hulpmiddel voor een strategisch crisisteam van een particuliere beveiligingsorganisatie. De scenariokaart bevat bijzonderheden/aandachtspunten in aanvulling op de generieke crisisaanpak.

Preparatie

Voorbereiding

- ❑ Breng kroonjuwelen en kritieke processen in kaart. Wat moet er blijven draaien? Waar ontstaan knelpunten?
- ❑ Wat is er voor nodig om te blijven draaien? Neem maatregelen om de impact op de continuïteit te verminderen.
- ❑ Organiseer noodvoorzieningen zoals een aggregaat met brandstof en zorg voor verzorging vitaal personeel (voedsel, water, hygiëne, faciliteiten, transport).
- ❑ Denk na over alternatieven en back-ups (papier vs. digitaal, cash etc.).
- ❑ Bereid alternatieve communicatieroutes voor (portofoons, satelliettelefoon, fysieke boodschappendienst).
- ❑ Zorg dat de samenstelling, rollen en verantwoordelijkheden van het crisisteam bekend zijn en zorg dat het crisisteam (financieel) mandaat heeft om besluiten te nemen.
- ❑ Maak afspraken met crisisteamleden over timing en wijze van opschalen bij stroomuitval, ook als duiding (duur, oorzaak) nog ontbreekt.
- ❑ Zorg voor duidelijke en laagdrempelige instructies voor personeel en klanten: wat te doen bij uitval?
- ❑ Maak afspraken in een Service Level Agreement (SLA) met klanten, wat is de verwachting bij uitval, wat behoeft prioriteit?
- ❑ Maak afspraken met leveranciers.
- ❑ Denk na over de maatschappelijke rol: waar kunt u bijdragen?
- ❑ Test en oefen regelmatig. Beoefen offline procedures bij uitval van reguliere systemen.

Invulling crisisorganisatie

Maak afspraken over opkomstprofiel (vaste momenten en locatie). Snelle fysieke aanwezigheid van het van het crisisteam van belang.

Vaste samenstelling en duidelijke rol- en taakverdeling: wie ziet toe op zorg personeel, wie coördineert de inzet/diensten, wie rapporteert aan overheid/klanten.

Zorg voor juiste tools (op papier), een vaste vergaderagenda en communicatiemiddelen.

Werk volgens een vaste structuur (BOB) en blijf strategisch. Denk vooruit in scenario's en kritieke momenten: Wat komt er op ons af, welke besluiten horen daarbij?

Denk na over centrale vs. decentrale aansturing. Denk na over rotatie en heb aandacht voor de nachten en weekenden.

Welke thema's hebben we te managen?

Leiding en coördinatie	▪ Snelle afstemming leidinggevenden / crisisteam ▪ Zorg voor (financieel) mandaat voor crisisteam ▪ Aansturing centraal vs. decentraal
Medewerkers	▪ Veiligheid en welzijn voorop ▪ Organisatie thuis ten opzichte van werk ▪ Verzorging medewerkers (voedsel, water, faciliteiten) ▪ Beschikbaarheid, bereikbaarheid en mobiliteit
Communicatie intern / extern	▪ Snelle opstart communicatie ▪ Zorg voor handelingsperspectief ▪ Betrek sleutelfiguren en gebruik alternatieve middelen. ▪ Hoe haal en breng je informatie?
Continuïteit organisatie	▪ Bescherm kroonjuwelen ▪ Prioriteer kritieke processen ▪ Beschikbaarheid en inzet noodvoorzieningen ▪ Betrouwbaarheid en continuïteit systemen en processen
Klanten	▪ Continuïteit dienstverlening (SLA), waar knelt het? ▪ Contact en activering processen en procedures ▪ Prioritering dienstverlening, wat is kritiek?
Samenwerking ketenpartners	▪ Met wie werken we samen, wie hebben we nodig? ▪ Ondersteuning klanten en maatschappelijke vraag ▪ Wat geven we prioriteit?
Nafase, herstel en leren	▪ Opvang en nazorg ▪ (Financiële) schade en herstel ▪ Juridisch ▪ Reputatie en vertrouwen ▪ Evalueren en leren

Bijzondere stakeholders / ketenpartners

Primair

- Personeel
- Klanten
- Leveranciers
- Gemeente / Veiligheidsregio
- Politie
- KMar

Secundair

- De Nederlandse Veiligheidsbranche
- Ministerie J&V
- NCTV
- Defensie
- Vitale organisaties
- Netbeheerders en telecomproviders
- IT-dienstverleners

Doelen en uitgangspunten

Mogelijke doelstellingen

- Zorgen voor veiligheid en welzijn van medewerkers.
- Voorkomen/minimaliseren van impact op eigen continuïteit.
- Voorkomen van schade/impact/onveiligheid voor klanten.
- Kritieke diensten voor klanten zo lang mogelijk voortzetten.
- Ondersteuning maatschappelijke vraag en vitale organisaties.

Mogelijke uitgangspunten

- Veiligheid en welzijn medewerkers voorop.
- Beschermen kroonjuwelen.
- Snelle opstart crisiscommunicatie (personeel en klanten) en transparante, voorspelbare communicatie.
- Dienstverlening voortzetten waar mogelijk, met prioriteit voor vitale (maatschappelijke/klant) locaties.
- Ondersteuning en samenwerking met ketenpartners waar mogelijk.
- Centrale coördinatie waar mogelijk, waar dit niet mogelijk is vertrouwen op decentrale aansturing.
- We zijn zo veel mogelijk zelfredzaam (72 uur) en doen in deze periode zo min mogelijk beroep op capaciteit van overheden of hulpdiensten.

Kritieke momenten

Kritieke momenten

- Uitval internet en reguliere informatie- en communicatiesystemen.
- Moment waarop de duur en omvang van de storing duidelijker worden.
- Uitval van beveiligings-, monitoring en alarmeringssystemen.
- Diensten kunnen niet ingevuld worden door tekort aan beschikbaar personeel, (SLA-) afspraken worden niet nagekomen.
- Toevloed van aanvullende hulpvragen van vitale klanten of overheid (bijvoorbeeld ziekenhuis, luchthaven, gemeente).
- Uitval back-up systemen (aggregaten, tekort aan brandstof) en/of schaarste noodvoorraden (voedsel, water, medicatie).
- Fysieke onveiligheid medewerkers op (klant)locaties of incident met medewerkers (bijvoorbeeld persoonlijk letsel, bedreiging op straat, tijdens geldtransport).
- Verlies of diefstal van beveiligingsmiddelen/materialen door chaos op straat, bij klant of eigen locatie.

Kritieke besluiten

Kritieke besluiten

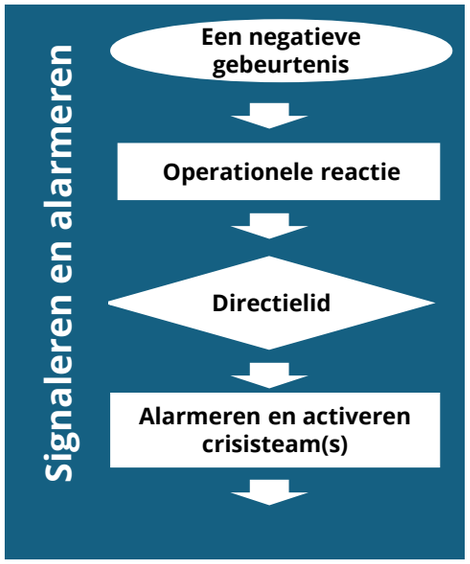
- Activering crisisstructuur en -processen (opkomstprotocol, activering noodcommunicatievoorzieningen, informatiepunt, handelingsperspectief personeel)
- Besluit tot handmatig en routinematig monitoren, melden en fysiek controleren van vitale klantlocaties als digitale meldingen niet meer doorkomen.
- Besluit tot nemen zichtbare maatregelen.
- Oproepen van extra inzetbare (reserve)beveiligers.
- Beginnen met 'rouleren' van personeel om oververmoeidheid/inzetduur te beperken.
- Besluit tot zelf staken niet-kritieke dienstverlening om middelen en mensen vrij te maken voor prioritaire objecten.
- Formele melding aan klant of overheid dat dienstverlening niet langer gegarandeerd kan worden.
- Toestaan van afwijkingen van standaardprocedures met schriftelijke vastlegging noodmaatregelen.
- Besluit tot afschalen crisisorganisatie en opstarten reguliere bedrijfsvoering.

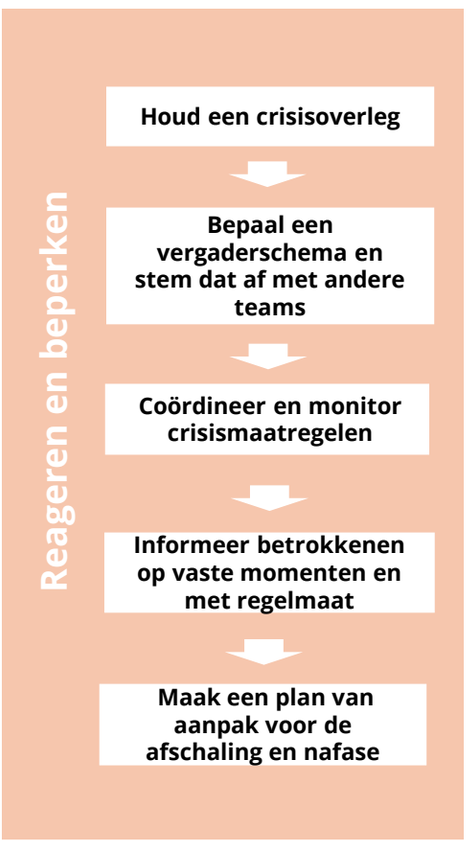
SCENARIOKAART LANGDURIGE STROOMUITVAL

Nederlandse Veiligheidsbranche

Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement

Deze scenariokaart is een hulpmiddel voor een strategisch crisisteam van een particuliere beveiligingsorganisatie. De scenariokaart bevat bijzonderheden/aandachtspunten in aanvulling op de generieke crisisaanpak.





Signaleren en alarmeren

- De eerste reactie op uitval is vermoedelijk operationeel.
- Zorg voor snelle alarmering en opschaling.
- Informeer leidinggevende of directie.
- Stel vast waarom opschaling gewenst is.

Bijzonderheden in signaleren en alarmeren

- Crisisteamleden kunnen mogelijk niet naar de afgesproken locatie komen of zijn thuis nodig; situationeel bekijken hoe deze mensen te vervangen.
- Bepaal of u zelf (persoonlijk) in staat bent de crisis te managen en of het logisch is dat u deze rol pakt, wijs zo nodig een procesmanager aan.
- Bepaal wie er nodig zijn in het crisisteam en of er voldoende capaciteit is om deze crisis te managen. Betrek expertise waar nodig.
- Stel de interne en externe communicatiestructuur vast.
- Bepaal uw eigen informatiebehoefte en richt de informatielijnen in: wie informeert wie, waarover en wanneer?
- Denk na over alternatieve signalerings- en alarmeringskanalen voor communicatie (bijv. portofoons, fysieke boodschappendienst, satelliettelefonie).
- Zorg dat incidenten en bijzonderheden via offline wijze geregistreerd kunnen worden wanneer digitaal niet mogelijk is.

Reageren en beperken

- Kom als crisisteam bijeen en houd rekening met ieders persoonlijke omstandigheden en thuissituatie.
- Gebruik een crisis vergaderagenda.
- Maak een crisisdiagnose en bespreek de belangrijkste thema's / impactgebieden.
- Breng de klantvraag in beeld middels een omgevingsanalyse.
- Baseer de agenda en de besluiten op de gemaakte diagnose.
- Gebruik een logboek om de besluiten en acties vast te leggen en te monitoren.
- Communiceer richting de betrokkenen over de feiten, het proces en de genomen acties.
- Informeer personeel, klanten en ketenpartners.

Bijzonderheden in de respons

- Hoe komt het crisisteam zelf aan informatie, hoe staan we in verbinding met medewerkers, klanten, leveranciers en ketenpartners?
- Het kan even duren voordat de omvang en duur van uitval bekend wordt.
- Respons afhankelijk van tijdstip en weersomstandigheden (dag, nacht, zomer, winter, weekend). Bereid hier scenario's op voor en stel kritieke momenten vast.
- Wat moet worden veiliggesteld in de eerste uren, wanneer communicatie / toegang tot digitale systemen nog (beperkt) mogelijk is?
- Zorg voor een snel overzicht in de eigen continuïteitsuitdagingen bij uitval.
- Hoe monitoren we incidenten?
- Welke beleidstolerantiegrenzen hanteren we: welke situaties zijn niet acceptabel? Wanneer trek je medewerkers terug? Hoe schalen we op?
- Zorg voor afstemming met klanten en ketenpartners. Communicatie is beperkt mogelijk; stel procedures in voor handmatige rapportage en coördinatie.
- Welke maatschappelijke vraagstukken ontstaan en welke rol willen/kunnen we daar in spelen?
- IT-systemen werken niet of beperkt, de accuduur van apparatuur is beperkt.
- Maak afweging maken tussen klantvraag t.o.v. maatschappelijke vraag.
- Activeer preventiemaatregelen.

Communicatie

Algemeen

- Bereid communicatie en kernboodschappen voor.
- Stel vooraf handelingsperspectieven voor personeel bij uitval van communicatiekanalen voor (waar verzamelen, welke rol vervullen?).
- Zorg dat mandaten ten aanzien van communicatie helder zijn.
- Neem de drie pijlers van crisiscommunicatie mee in zowel interne als externe communicatie:
  - Informatievoorziening: wat is er aan de hand?
  - Betekenisgeving: wat betekent dit?
  - Schadebeperking: wat kunnen betrokkenen doen/verwachten?
- De prognose en duiding is van belang in de eerste uren, maar niet altijd beschikbaar. Houd rekening met communicatie wanneer er nog geen duiding is over duur of oorzaak van de storing.
- Stel uitgangspunten op voor de communicatie (bijvoorbeeld: transparant communiceren, elke X uur een update).

Interne communicatie (medewerkers)

- Wat zijn de feiten? Bijvoorbeeld informatie over duur en schaal van storing, kritieke processen die doorgang vinden, risicolocaties waar extra inzet nodig is.
- Bij wie en via welke kanalen is informatie te halen?
- Waar vindt men (acute) hulpverlening?
- Op welke zender/frequentie moet de radio? Hoe vaak wordt informatie gedeeld?
- Waar zijn de coördinatiepunten te vinden en wat is daar beschikbaar?

Externe communicatie (klanten, ketenpartners) - indien mogelijk

- Hoe verhoudt de communicatie van uw organisatie zich tot die van de klant/ketenpartner? Vermijd tegenstrijdige boodschappen zodat verwarring voorkomen wordt.
- Welke diensten worden nog geleverd, waar wordt afgeschaald en wat zijn hierin de prioriteiten?
- Hoe bereik ik jullie bij een incident en waar kunnen we terecht voor een verzoek tot ondersteuning? Bijvoorbeeld noodnummer, contactpersoon.
- Wat zijn de gevolgen voor klantprocessen en veiligheid? Welke systemen werken wel en niet?
- Handelingsperspectief: wat kunnen klanten zelf doen om veiligheid en continuïteit te borgen?
- Wat zijn risicolocaties en/of objecten en hoe worden deze beveiligd?

Overige aandachtspunten in communicatie:

- Blijf kort en bondig.
- Monitor en beperk waar mogelijk geruchten en desinformatie.
- Wacht niet te lang met eerste communicatie: telecom valt na ongeveer 2 uur uit.