

1.1 Crisis

Een Crisis (zoals bedoeld binnen de IT) is een (dreiging van een) uitzonderlijke situatie met een zeer hoge impact en urgentie op een (groot) gedeelte van- of de gehele organisatie of betrokkenen die een strategische, adaptieve en tijdige respons vereist om de levensvatbaarheid en integriteit van de organisatie in stand te houden.

1.2 Crisismanagement

Onder Crisismanagement verstaan we het geheel aan organisatorische- en procedurele voorzieningen (o.a. emergency response planning en strategie) om de organisatie voor te bereiden op een crisis, deze te voorkomen en bij manifest de gevolgen ervan te beheersen die, mede door de schaalgrootte, impact en urgentie, niet door de reguliere organisatie afgehandeld kunnen worden.

1.3 Doel

Het crisismanagement proces richt zich het continueren van de dienstverlening met daar bijbehorende (primaire) bedrijfsprocessen en applicaties waarbij tijdens een crisis mitigerende maatregelen kunnen worden genomen om de impact van de crisis te minimaliseren, de crisis wordt verholpen en maatregelen worden genomen ter voorkoming van herhaling.

1.4 Afbakening

Business Continuity Management (hierna: BCM) is een framework (ISO 22301:2019) voor het identificeren van het risico van blootstelling van een organisatie aan interne en externe bedreigingen waarbij het doel van BCM is om de organisatie de mogelijkheid te bieden effectief te reageren op bedreigingen. BCM omvat disaster recovery, business recovery, crisismanagement, incident management, emergency management en contingencyplanning. Dit proces richt zich alléén op crisismanagement, en niet op de andere aspecten van BCM.

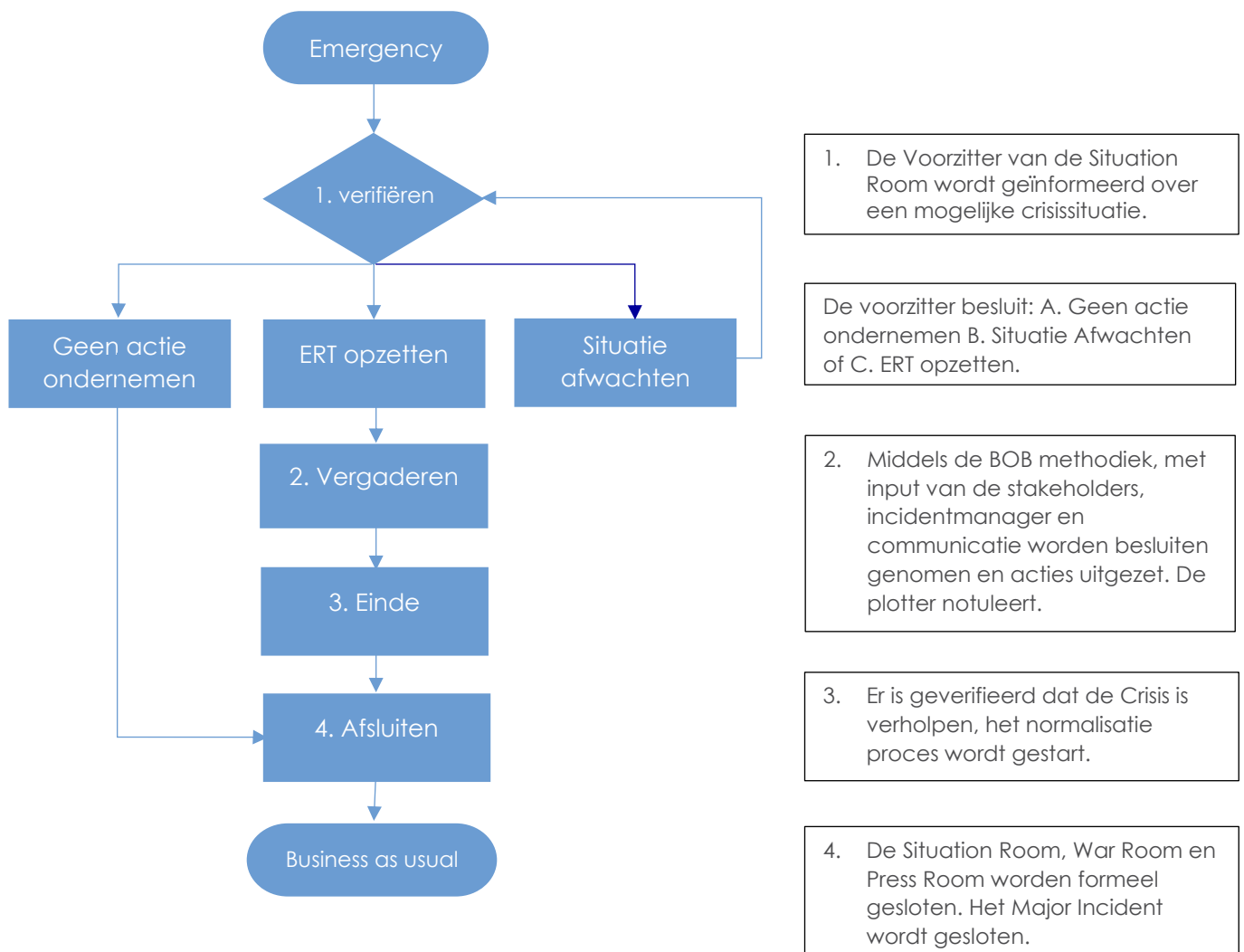
1.5 Resultaat

Resultaten van een adequaat Crisis Management proces zijn:

- Een eenduidige werkwijze ten aanzien van (onvoorspelbare) crisissituaties.
 - Verantwoordelijkheden en besluitvormers zijn bekend.
 - Het minimaliseren van de impact van de crisis en het zo snel mogelijk continueren van de dienstverlening.
-

1.6 Crisis Management proces

Het Crisis Management proces van GGD GHOR onderkent de volgende stappen:



No	Actie	
1	Verifiëren	De Voorzitter van de Situation Room wordt geïnformeerd over een mogelijke crisissituatie. De Voorzitter kan geïnformeerd worden door: A. De Incident Manager: in geval van een P1 Major Incident B. De Communication & Relations Manager: in geval van klachten of vragen vanuit de pers of burgeres (aldanniet via Social Media) C. De pleitbezorgers van IV of CPO: in geval van een ontregeling van hun werkprocessen D. SIEM/SOC of CISO: in geval van een security aangelegenheid
	A. Geen actie ondernemen B. Situatie afwachten C. ERT Opzetten	De Voorzitter van de Situation Room neemt één van de onderstaande besluiten: A. Geen actie ondernemen (het betreft geen crisissituatie). Dit besluit wordt vastgelegd in de Situation Room. B. Afwachten (het betreft een (mogelijke) crisissituatie maar direct actie en/of communicatie is (nog) niet noodzakelijk. Er wordt een tijd afgesproken om opnieuw een afweging te maken. C. Emergency Response Team opzetten (het betreft een crisissituatie, directe actie en/of communicatie is noodzakelijk).
2	Vergaderen	De Voorzitter van de Situation Room start de Situation Room (Teams kanaal) en zorgt dat in ieder geval ondergenoemde deelnemers aanwezig zijn: A. Plotter B. Incident Manager C. Communicatie & Relatie Manager D. Stakeholders (indien van toepassing): CPO Vaccineren, CPO Testen, CPO BCO, CPO Monitoring, Informatievoorziening, PGA JGZ, CISO en/of SIEM/SOC. De namen en Roosters zijn te vinden in het tabblad "Belangrijk" in het Teams Kanaal "Situation Room". Middels de BOB (Beeldvorming, Oordeelvorming, Besluitvorming) methodiek zorgt de Voorzitter voor acties die genomen moeten worden, o.a., niet gelimiteerd tot, mitigerende maatregelen, acties om de crisis te verhelpen e.d., deze acties worden uitgevoerd in de War Room o.l.v. de Incident Manager. Ook neemt de voorzitter een besluit ten aanzien van communicatie, de uitvoering hiervan vindt plaats in de Press Room o.l.v. de Communicatie & Relatie Manager. Er wordt tevens een nieuw tijdstip afgesproken om bij elkaar te komen in de Situation Room. Dit gebeurt totdat er is geverifieerd dat de crisis is verholpen. Mitigerende maatregelen, acties om de crisis te verhelpen en verificatie dat de crisis is verholpen vinden plaats in de War Room o.l.v. de Incident Manager. Registratie van hetgeen plaatsvindt gebeurt in de daarvoor beschikbaar gestelde TOPdesk melding. De Incident Manager rapporteert de uitgevoerde acties, tijdsindicaties, nieuwe ontwikkelingen e.d. in de Situation Room. Communicatie, inclusief afstemming, gebeurt in de Press Room o.l.v. de Communicatie & Relatie manager. Verslaglegging van communicatie gebeurt middels de communicatie log, deze zijn te vinden in de Press Room. De Communicatie & Relatie Manager rapporteert de uitgevoerde acties en/of nieuwe ontwikkelingen in de Situation Room.
3	Einde	Er is geverifieerd dat de crisis is verholpen, het normalisatieproces wordt gestart. De Situation Room, War Room en Press Room worden formeel gesloten. Het Major Incident wordt gesloten en de gebruikers en stakeholders worden geïnformeerd dat de crisis is verholpen.
4	Afsluiten	De Voorzitter zorgt dat het verslag, opgeleverd door de Plotter, in de Situation Room wordt geüpload. De Incident Manager zorgt voor verslaglegging in TOPdesk én verzorgt een Major Incident rapportage. De Communicatie & Relatie Manager zorgt voor een communicatielog, deze wordt in de Press Room geüpload. Eventueel wordt er nabesproken.

Stijlen beschikbaar in dit document

01 Kop niveau 1

02 Intro

03 Tussenkop

04 Broodtekst

05 Opsomming

06 Kadertekst (Tussen)kop

07 Kadertekst Broodtekst

Dit venster kun je weg halen voordat je begint

Tips:

- Schrijf eerst de tekst, pas achteraf de stijlen toe.
- Gebruik teksten uit andere documenten als platte tekst. Dus plak die tekst als 'Alleen tekst'. Dit kan ingesteld worden in de voorkeuren van Word, maar het is ook mogelijk door de tekst te plakken met de rechtermuisknop, en deze optie te selecteren.
- Creëer lucht (wit is niet erg) en rust momenten voor de lezer.