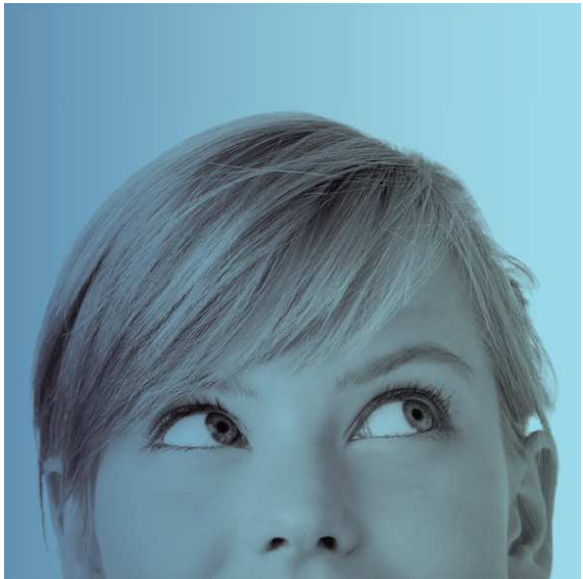


MARSH



MARSH MERCER KROLL
GUY CARPENTER OLIVER WYMAN



Bedrijfscontinuïteit in relatie tot pandemie

Gemeentedag Marsh

30 september 2009

Bas van Vliet

Ralf Klop



Agenda

- Introductie
- Resultaten survey Marsh
- Continuïteitsmanagement
- Relatie tot pandemie
- Continuïteitsmanagement in een bredere context
- Vragen



Aanleiding

- Dreiging griep пандemie
 - 30% werknemers wordt ziek
 - % afwezig door zorg of angst voor besmetting
- Verwachtingen waren/zijn dat griep пандemie in najaar aan zou trekken
- Overheid verwacht dat organisaties zich voorbereiden en maatregelen te treffen
 - Pandemieplannen per eind september
 - Bredere continuïteitsplannen per ultimo 2009
- Op basis van actualiteit door Marsh een onderzoek uitgevoerd

Onderzoek pandemievoorbereiding gemeenten

3) Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen. (1 = Helemaal niet en 4 = zoveel we kunnen)

	1	2	3	4
Mijn organisatie volgt de nationale ontwikkelingen van de H1N1 pandemie en meldt dit aan het hoger management	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn organisatie heeft de impact van H1N1 erkent en heeft zijn eigen maatregelen getroffen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Mijn organisatie heeft de kritieke bedrijfsprocessen in kaart gebracht en heeft de mogelijke impact vastgesteld bij een uitval van 30 procent van de medewerkers ingeval van een griep pandemie	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn organisatie heeft response plannen ontwikkeld voor de inzet van gekwalificeerd personeel om de continuïteit van de meest kritieke processen te waarborgen ingeval van een personeelsabsentie van 30 procent ten tijde van een griep pandemie.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onze toeleveranciers en strategische partners zijn eveneens voorbereid op een griep pandemie waardoor de impact op onze eigen primaire processen minimaal zullen zijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Onze partner organisaties hebben regelingen getroffen om te reageren op H1N1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Heeft u uw maatregelen getest? (Meerdere antwoorden mogelijkheden)

- Ja, we hebben een oefening gedaan (desktop simulatie ed.)
- Ja, we hebben een audit uitgevoerd op de geformuleerde continuïteitsplannen
- Ja, we hebben onze plannen zelfstandig herzien
- Nee
- Ik weet het niet

5) Onze organisatie reageert adequaat op de dreiging van tijdelijke afwezigheid door een groot aantal medewerkers in verband met een pandemie ziekte.

- Ja, het gaat op de juiste manier om met de dreiging
- Nee, de dreiging wordt mogelijk onderschat

6) Onze organisatie beschikt over voldoende middelen en expertise voor de ontwikkeling van continuïteits plannen. (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ja, we zijn voldoende voorbereid
- Ja, maar er is nog geen actie ondernomen
- Nee, er is onvoldoende draagvlak om hier inhoud aan te geven
- Nee, hier wordt geen budget voor vrijgemaakt

Resultaten onderzoek

Onderkenning van de impact:

- Bij 80% van de gemeenten worden nationale ontwikkelingen inzake grieppandemie voldoende/ zo veel mogelijk gedeeld met het MT.
- 30% van de gemeenten geeft aan dat de impact niet of beperkt wordt onderkend en/of passende maatregelen getroffen worden. 58% van de respondenten geeft aan dat kritische bedrijfsprocessen helemaal niet of slechts beperkt zijn vastgelegd evenmin als de impact van een uitval van 30% van het personeel.
- Ruim 70% van de respondenten geeft aan dat toeleveranciers en strategische partners helemaal niet of beperkt zijn voorbereid op een mogelijke grieppandemie.

Getroffen voorbereidingen en maatregelen

- Ruim 30% van de respondenten geeft aan dat er helemaal geen continuïteitsplannen zijn opgesteld die voorzien in het continueren van kritieke processen bij een personeelsuitval van 30%. Door nog eens 40% van de ondervraagden is aangegeven dat slechts beperkt (score 2) continuïteitsplannen zijn opgesteld.
- Bij 12% van de gemeenten wordt aangegeven dat maatregelen ook daadwerkelijk zijn getest in de vorm van een audit, simulatie of herziening van continuïteitsplannen.



Resultaten onderzoek

Perceptie van de pandemie gereedheid:

- 67% van de gemeenten geeft aan dat er binnen de gemeente op de juiste manier met deze dreiging wordt omgegaan.
- 90% van de gemeenten heeft er vertrouwen in dat er voldoende middelen en expertise zijn om continuïteitsplannen te ontwikkelen.
- Twee derde van deze respondenten geeft echter wel aan dat er tot op heden nog geen actie is ondernomen

Interpretatie en conclusies

- Er is voldoende aandacht voor de dreiging van een griep пандemie!
- Functie is belegd op bestuurlijk niveau, of bij integrale veiligheid / rampenbestrijding
- 60% gemeenten zegt middelen en expertise te hebben, maar geen concrete plannen*
- 88% van de gemeenten heeft plannen niet getest (en evt. niet gereed)
- Pandemie slechts een van de scenario's van continuïteit: denk aan IT, brand, etc
- Doelstelling overheid: 80% van vitale sectoren in 2009 continuïteitsplannen gereed.
- In hoeverre doorstaan plannen de kwaliteitstoets: Werken ze ook?
- Onze ervaring: een plan werkt pas als ie goed is getest! (meer bewustwording, tekorten blootleggen, oefening baart kunst)

* Gegeven de periode tussen de beantwoording van de vragen en publicatie, zal dit percentage naar verwachting momenteel lager uitvallen.

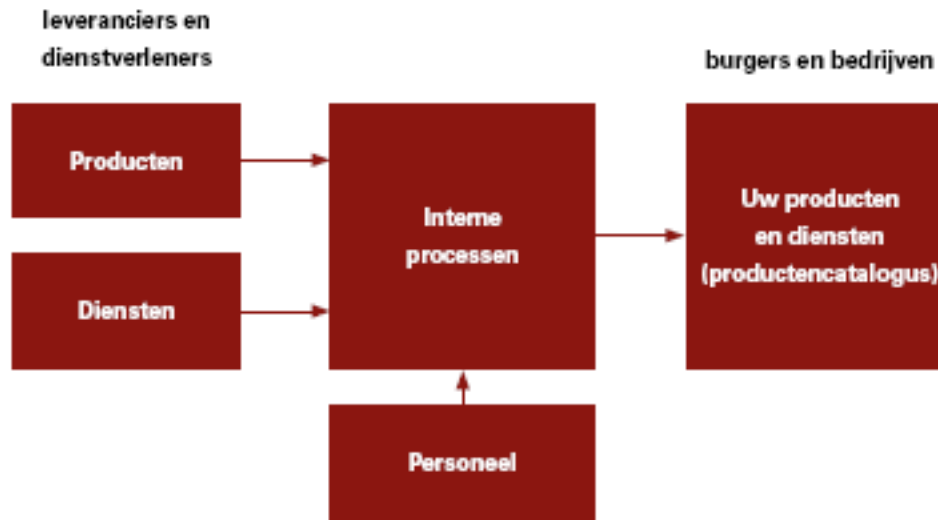
Continuïteitsmanagement

- Doel: kritieke activiteiten bij een calamiteit kunnen herstellen of laten continueren
 - Garanderen van essentiële dienstverlening en maatschappelijke functie
 - Bescherming mensen
 - Bescherming reputatie
 - Mogelijk beperking aansprakelijkheidsstelling
 - Veiligstellen inkomsten

- Essentie: inzicht in kritieke activiteiten en categoriseren aan de hand van prioriteit
 - Activiteiten en ondersteunende processen
 - Afhankelijkheden (mensen; kennis/informatie; systemen; interne en externe middelen/afhankelijkheden)

- Uitgangspunten: bij diverse calamiteiten moeten activiteiten doorgang kunnen vinden op minimaal acceptabel niveau
 - Uitval van personeel (pandemie)
 - Verlies van een locatie (brand)
 - Uitval van ICT

Continuïteitsmanagement (uit handleiding Ministerie)



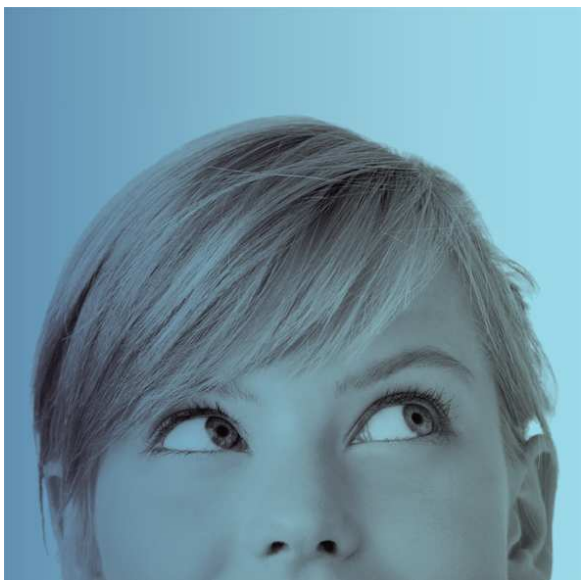
Aandachtsgebieden voor de gemeente in kader van continuïteit

- Dienstverlening voor burgers en bedrijven
 - Algemeen bestuur
 - Sociale voorzieningen / maatschappelijke dienstverlening
 - Vergunningen en handhaving
- Openbare orde en veiligheid
- Processen door derden uitgevoerd & ketenafhankelijkheden
 - ICT
 - Volksgezondheid & milieu
- Continuïteit van politieke processen – B & W

MARSH



MARSH MERCER KROLL
GUY CARPENTER OLIVER WYMAN



Continuïteitsmanagement in relatie tot pandemie

Vorbereidingen die getroffen kunnen worden

Handleiding ministerie

- Verantwoordelijkheid beleggen
- Informatie vergaren
- Risico gebieden in kaart brengen
- Blootstellingen waar mogelijk beperken
- Vaststellen kritieke activiteiten
- Vaststellen benodigde medewerkers om activiteiten te continueren
- Vaststellen afhankelijkheden
- Uitwerken van een aantal scenario's

Maatregelen om impact van pandemie te beheersen

Handleiding ministerie

- Opstellen / valideren van continuïteitsplannen
- Communicatie vormgeven
- Beleid en maatregelen om besmetting te voorkomen
- Personeelsbeleid
- Bedrijfsvoering aanpassen
- Financiële impact onderkennen



Maatregelen voor aanpakken knelpunten

- Aansturing
- Specialisten, sleutelfiguren en eenmansfuncties
- Afspraken met externe dienstverleners
- Afstemming continuïteitsplannen met GHOR, GGD en hulpverleningsdiensten
- Organisatie van continuïteitsmanagement

Maatregelen voor bescherming personeel

- Personeel met verhoogd risico op besmetting inventariseren
- Wat kan u als werkgever doen om blootstelling te beperken
- Persoonlijke hygiëne
- Contact voorkomen met mensen die griep hebben
- Contact met anderen verminderen
- Werkplekken reinigen
- Verstrekking medicijnen en vaccinaties

Continuïteit van activiteiten

▪ Continuïteit van dienstverlening

- Identificeren van processen en bijbehorende middelen
- In kaart brengen van activiteiten, processen en taken voor elke dienst van de gemeente die niet langer onderbroken mogen worden dan 24-48 uur / 2 weken / 4 weken / 8 weken
- Valideren van kritieke activiteiten
- In kaart brengen van benodigde middelen

▪ Acties om continuïteit te waarborgen

- Opstellen van een strategie (thuiswerken, plaatsvervangers, overdracht van taken etc)
- Inventariseren van benodigde middelen (ICT, huisvesting etc.)
- Beschikbaarheid netwerk en data?

Aandachtspunten rondom personeel

- **Aandachtspunten op het vlak van personeelszaken**
 - Telling van personeel
 - Analyse van benodigde opleidingen
 - Aanwijzen van verantwoordelijken voor pandemie op het vlak van Personeel
 - Inschatting van afwezigingen / ziekteverzuim
 - Inventariseren van vervoersmiddelen (privé als openbaar)
 - Belang van thuissituatie onderkennen
- **Juridische aandachtspunten**
 - In kaart brengen juridische mogelijkheden omtrent werkcondities en thuiswerken
 - Afstemming op plannen van kritieke (toe)leveranciers
 - Rechten / plichten van personeel
 - Afwijking van normale werktijden
 - Vergoeding voor personeel dat werkt

Dagelijkse aansturing en middelen

- **Strategie Personeelszaken**
 - Beleid en maatregelen in geval van veronderstelde besmetting
 - Volgen van verzuim en personeel
- **Strategie voor locaties / panden**
 - Beveiliging van verlaten locaties
 - Lokaliseren van ziekenhuizen ten behoeve van isolement
 - Richtlijnen (administreren van mensen in/uit, desinfecteren)
 - Aanpassing van klimaatbeheersing systemen
- **Strategie voor hygiëne en logistiek**
 - Waar zijn voorzorgsmiddelen en bescherming (handschoenen, mondkapjes) te verkrijgen
 - Hoe om te gaan met vaccinatie
 - Vaststelling van benodigdheden en verantwoordelijkheid
 - Welke middelen voor welke activiteiten?

MARSH



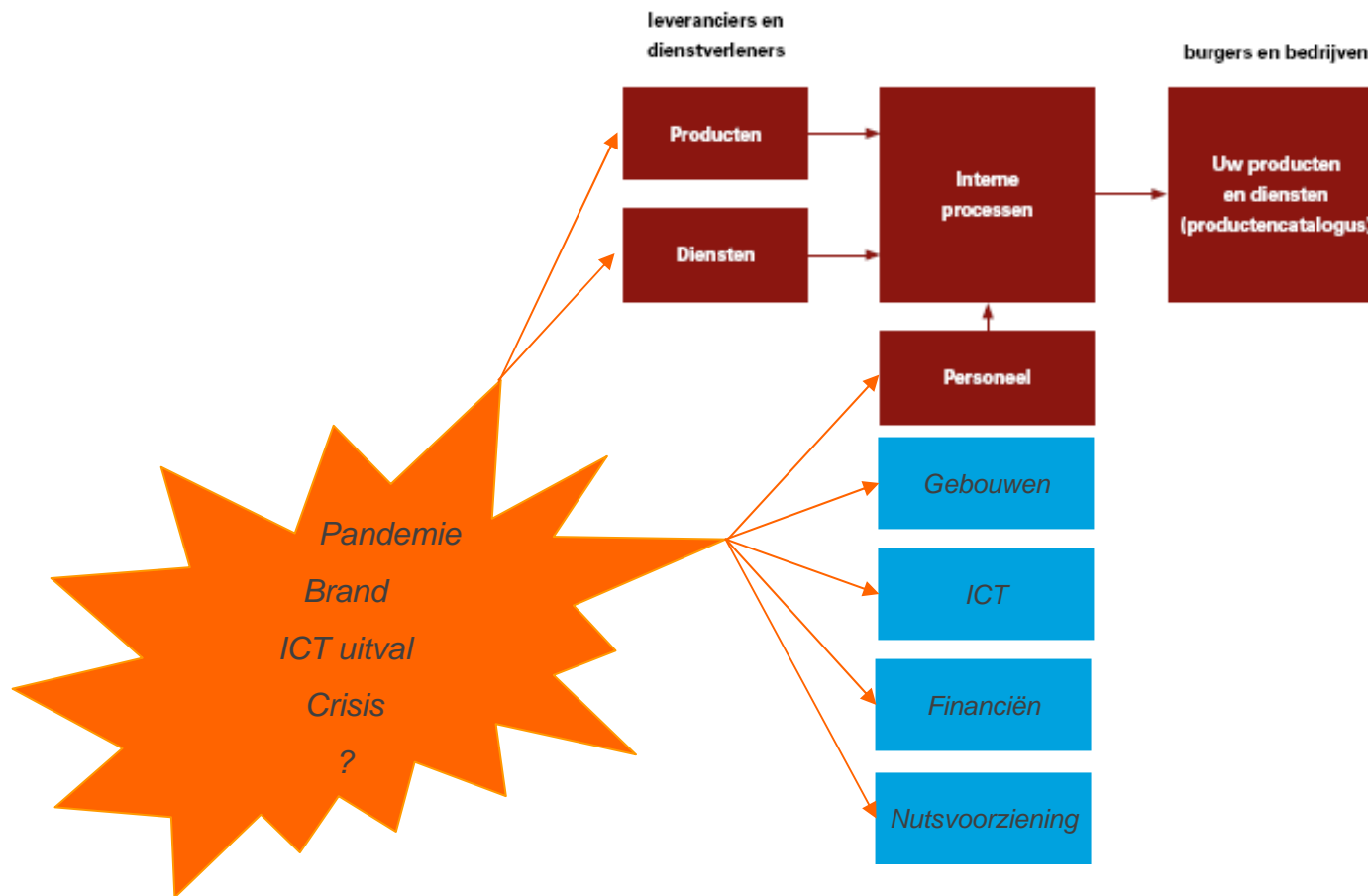
MARSH MERCER KROLL
GUY CARPENTER OLIVER WYMAN



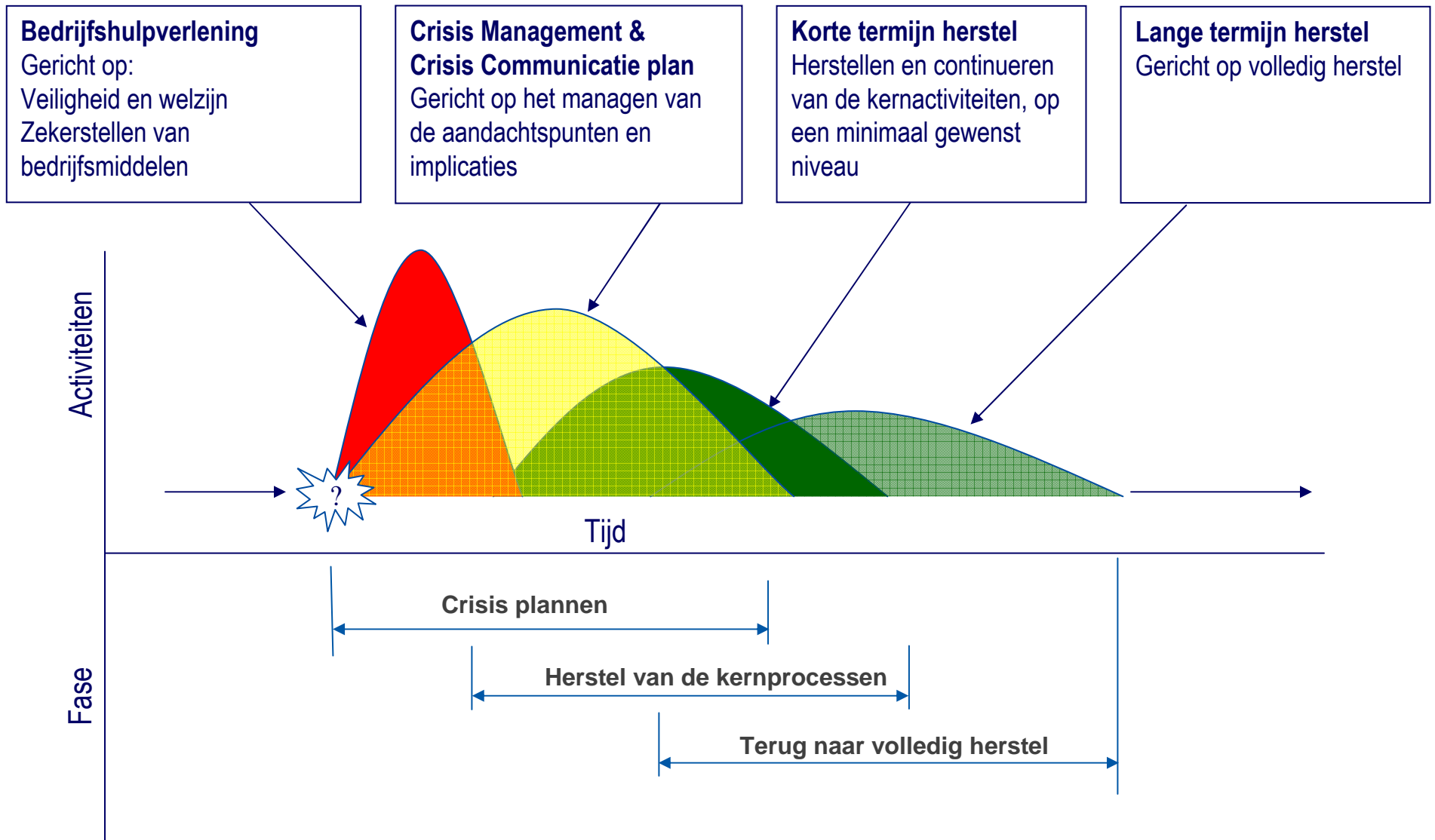
Continuïteitsmanagement in een breder context

Continuïteit in een bredere context

- Continuïteitsmanagement: kritieke activiteiten en diensten doorgang kunnen laten vinden ingeval van een calamiteit (*betreft hier interne bedrijfsvoering*)



Het schrijven van continuïteitsplannen (methodiek Marsh)



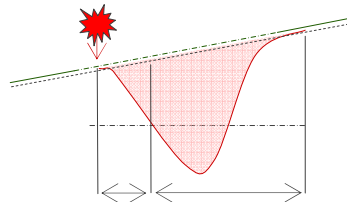
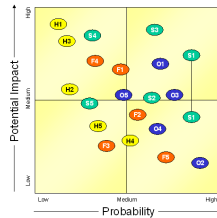
Een gefaseerde implementatie

Het spreiden van de investering
zonder de kwaliteit te verliezen

Stap 1

Prioriteiten stellen & preventie

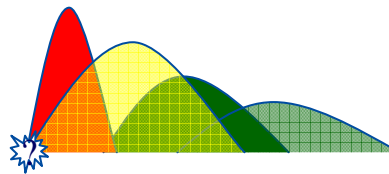
Impact analyse (kritieke activiteiten)



Stap 2

Planning en implementatie

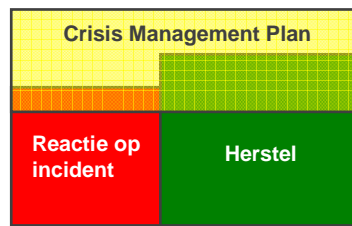
Geïntegreerde strategie en plannen



Stap 3

BCM onderhoud

Oefening en training



Voornaamste onderdelen van een continuïteitsplan

- Duidelijk gedefinieerde rollen en verantwoordelijkheden
- Crisisstructuur voor besluitvorming
- Activeringscriteria
- Escalatiecriteria
- Koppeling met overige relevante plannen
- Inzicht in kritieke activiteiten & dienstverlening
- Risicogebieden (grote impact) in kaart gebracht
- Scenario's uitgewerkt in plannen
 - Impact bij stilstand
 - Alternatieven om te herstellen
 - Benodigde middelen
 - Tijdspad (gekoppeld aan prioriteit)



Hoe te zorgen dat een plan werkt

- Implementatie & communicatie voorbereiden
- Uitvoeren maatregelen en benoemde actiepunten
- Oefenen en testen van plannen
- Aanpassingen aan nieuwe ontwikkelingen



Waar kan Marsh u ondersteunen?

- Kwaliteitstoets van opgesteld plan
- Faciliteren van een oefening
- Uitwerken van het continuïteitsplan zelf (breder dan pandemie dreiging)



Vragen & discussie

MARSH



MARSH MERCER KROLL
GUY CARPENTER OLIVER WYMAN

Ralf Klop

Tel: 010 – 4060314

Mail: ralf.klop@marsh.com

Bas van Vliet

Tel: 010 – 4060344

Mail: bas.vanvliet@marsh.com