

Bedrijfscontinuïteitsplan

Voorbeelddocument

Versie: December 2024



**Let op: verwijder deze pagina voor gebruik**

**Over dit voorbeelddocument**

**Dit voorbeelddocument helpt je met het maken van een eigen bedrijfscontinuïteitsplan. Elke school en elk schoolbestuur is anders. Pas het proces daarom aan aan jouw eigen situatie.**

**Aanpassen van dit voorbeelddocument**

Let bij het aanpassen van het document op het volgende:

* Bij hoofdstukken en paragrafen zijn soms toelichtingen geplaatst. Verwijder deze voordat je het document definitief maakt.
* Deze procesbeschrijving gaat ervan uit dat taken, rollen en functies die nodig zijn om het proces uit te voeren bij de juiste personen belegd zijn. Is dit niet zo? Ga dan eerst naar fase 1 van het Groeipad.
* Geel gearceerde teksten moet je vervangen door eigen tekst.

**Totstandkoming**

Dit voorbeelddocument is samengesteld door Kennisnet. Binnen het programma Digitaal Veilig Onderwijs bundelen het ministerie van OCW, Kennisnet, SIVON, de PO-Raad en de VO-raad hun krachten voor een onderwijssector waarin iedere leerling digitaal veilig kan leren en medewerkers digitaal veilig kunnen werken.

**Sommige rechten voorbehouden**

Hoewel aan dit document de uiterste zorg is besteed, aanvaardt Kennisnet geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten of onvolkomenheden. Ook aanvaardt Kennisnet geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan uit het (onjuiste) gebruik van dit document.



Dit template is opgesteld door Kennisnet en verschijnt onder de licentie [*Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Nederland*](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.nl).

**Vragen?**

Heb je vragen over dit voorbeelddocument? Kijk voor meer informatie op [*normenkaderibp.kennisnet.nl/groeipad*](file:///Users/jhgerrits/Documents/1.%20Kennisnet%20voorbeeldocumenten/normenkaderibp.kennisnet.nl/groeipad)of stuur een mail naar *ibp@kennisnet.nl**.*

**Documentgeschiedenis**

***Toelichting***

* *Geef hier aan wie het document goedkeurt. Dat kan bijvoorbeeld de proceseigenaar zijn, maar ook het bestuur.*
* *Geef aan of het document openbaar, vertrouwelijk of geheim is en wie het in die gevallen mogen zien.*

**Revisies**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Auteur** | **Review** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Vaststelling**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam** | **Functie** | **Versie** | **Datum** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Documentclassificatie**

|  |  |
| --- | --- |
| **Classificatie** | **Beschrijving** |
| Openbaar | Dit document mag zonder beperkingen worden gedeeld |
| Vertrouwelijk | Dit document mag worden gedeeld met medewerkers van <naam schoolbestuur en eventuele andere organisaties> |
| Geheim | Dit document is exclusief bestemd voor de volgende personen: <bijv. leden MT>. |

**Inhoudsopgave**

[1 Crisismanagementplan 5](#_Toc189051737)

[1.1 Activering en escalatie 5](#_Toc189051738)

[1.2 Rollen en verantwoordelijkheden 5](#_Toc189051739)

[1.3 Logboek 7](#_Toc189051740)

[1.4 Werkwijze 7](#_Toc189051741)

[1.5 Communicatieplan 8](#_Toc189051742)

[1.6 Medezeggenschap 9](#_Toc189051743)

[1.7 Aanwijzingen voor noodsituaties 9](#_Toc189051744)

[1.8 Contactenlijst externe partijen 9](#_Toc189051745)

[2 Uitwegscenario’s en bijbehorende uitwegplannen 11](#_Toc189051746)

[3 Beschrijving van de BCM-organisatie 12](#_Toc189051747)

[4 Evaluatie en herziening 13](#_Toc189051748)

[5 Test- en oefenplan 13](#_Toc189051749)

# Crisismanagementplan

 Doet zich een incident voor? Dan lossen we dat in eerste instantie op via ons incidentmanagementplan en binnen de normale rollen en verantwoordelijkheden. Voor kleinere incidenten zal dit voldoende zijn. Lukt dat niet? Dan spreken we van een crisis. We beschrijven hier hoe we daarmee omgaan.

## Activering en escalatie

Bij een crisis activeren we de crisismanagementstructuur, zodat het beheersen van de crisis centraal belegd wordt bij een crisismanagementteam (CMT). Het normale gezag geeft hun het mandaat om maatregelen te treffen om de crisis te beheersen. Er zijn twee niveaus van escalatie: oranje en rood.

Escalatieniveau oranje

Bij escalatieniveau *oranje* is er een calamiteit die versnelde besluitvorming, directe bestuurlijke aandacht of een vergrote inzet vereist. De crisis blijft beperkt tot één school, en eventuele media-aandacht is alleen lokaal. Er wordt een lokaal CMT geactiveerd, dat wordt voorgezeten door de schoolleider.

* Het besluit over escalatieniveau oranje wordt genomen door de schoolleider, op voordracht van een teamleider van een van de betrokken teams van de school.
* De schoolleider informeert het bevoegd gezag en de teamleiders van de school over het instellen van een CMT.
* <Voeg hier eventueel meer criteria, stappen of informatielijnen toe, afhankelijk van jullie situatie>

Escalatieniveau rood

Escalatieniveau *rood* is het hoogste niveau. Er is sprake van een crisis die schooloverstijgend is, die nationale media-aandacht krijgt of die complexe afstemming met meerdere partners vereist. Er wordt een centraal CMT geactiveerd, dat wordt voorgezeten door het bevoegd gezag. Op elke betrokken school wordt een locatieteam ingericht, dat met het centrale CMT afstemt.

* Het besluit over escalatieniveau rood wordt genomen door het bevoegd gezag, op voordracht van een schoolleider of de teamleider van een van de betrokken teams van het bevoegd gezag.
* Het bevoegd gezag informeert de schoolleiders en de teamleiders van het bevoegd gezag over het instellen van een CMT.
* Het bevoegd gezag instrueert betrokken schoolleiders om een locatieteam in te richten, dat met het centrale CMT afstemt. De schoolleider beslist over de samenstelling van dit locatieteam, zodat het aansluit op de aard en omvang van de crisis.
* <Voeg hier eventueel meer criteria, stappen of informatielijnen toe, afhankelijk van jullie situatie>

## Rollen en verantwoordelijkheden

Het CMT is verantwoordelijk voor de beheersing van de crisis, door het:

* onder controle brengen van de crisis
* nemen van maatregelen om de primaire processen zoveel mogelijk te laten doorgaan of te herstellen
* aanbieden van adequate zorg zoals begeleiding bij traumaverwerking
* verzorgen van interne en externe communicatie
* verlenen van alle door bevoegde instanties of hulpverleners verlangde medewerking
* bijhouden van een logboek

Na de crisis is het CMT verantwoordelijk voor de evaluatie van de crisisbeheersing. Het formuleert de te nemen preventieve maatregelen ter voorkoming van een dergelijke gebeurtenis in de toekomst. De voorzitter neemt hiertoe het initiatief en is verantwoordelijk voor uitvoering van de evaluatie. Het CMT kent de volgende rollen:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rol** | **Verantwoordelijkheid** | **Te vervullen door** |
| ​Voorzitter  | ​Zit de vergadering voor  | ​Schoolleider (bij oranje) of bestuurder (bij rood) ​ Achtervang: <persoon/functie>  |
| ​Secretaris  | ​Schrijft notulen en besluitenlijsten  | <persoon/functie>​ Achtervang: <persoon/functie>  |
| Informatiecoördinator  | ​Verzamelt en presenteert het informatiebeeld  | <persoon/functie>​ Achtervang: <persoon/functie>  |
| ​Inhoudelijk expert  | ​Adviseert vanuit eigen expertise  | <persoon/functie>​ Achtervang: <persoon/functie>  |
| ​Expert communicatie  | ​Adviseert over communicatie  | <persoon/functie>​ Achtervang: <persoon/functie>  |
| Observator/evaluator  | ​Noteert observaties over het verloop van de crisisbeheersing en bereidt evaluatie voor  | <persoon/functie>​ Achtervang: <persoon/functie>  |

De voorzitter kan ervoor kiezen enkele van deze rollen samen te voegen, of juist rollen toe te voegen als de aard van de crisis daarom vraagt.

## Logboek

Het logboek van het CMT bevat alle relevante informatie om achteraf na te gaan hoe de crisisbeheersing is verlopen. Het vormt daarmee een aanvulling op vastlegging in het reguliere incidentmanagementproces. De secretaris houdt het logboek bij. Het logboek bestaat uit:

* de notulen van het CMT, inclusief besluitenlijst;
* vastlegging van alle schriftelijke communicatie door het CMT, inclusief tijdstip, kanaal en doelgroep;
* een overzicht van getroffen noodvoorzieningen, inclusief tijdstip van inzet.

De bedrijfshulpverleningsorganisatie (BHV) heeft ook een rol bij een crisis. <Vul hier in hoe de afstemming en samenwerking tussen het CMT en de BHV-organisatie er binnen jullie organisatie uit zal zien.>

## Werkwijze

***Toelichting***

* *We gaan er hiervan uit dat je werkt volgens de BOB-methode. Je leest* [meer over deze methode](https://www.kennisnet.nl/informatiebeveiliging-en-privacy/cybersecuritycrisis-hoe-bereid-je-je-voor-oefen-met-de-bob-methode/) *op Kennisnet.nl.*
* *Wil je een andere methode hanteren? Pas deze paragraaf dan aan.*

Het CMT overlegt zo vaak als de voorzitter nodig vindt. Aan het begin van een crisis zal dit vaker zijn. Naarmate een crisis langer duurt en er minder ontwikkelingen zijn, kan er meer tijd tussen de overleggen zitten. In de overleggen maakt het CMT gebruik van de BOB-methode. Met deze methode kan een crisisoverleg efficiënt en effectief verlopen. BOB staat voor Beeldvorming, Oordeelsvorming, Besluitvorming:

* **Beeldvorming.** Alle deelnemers brengen feitelijke informatie in waarover zij beschikken. Deze informatie wordt nog niet geduid. Op basis van deze feitelijke informatie identificeert de voorzitter relevante thema's om te bespreken en over te besluiten. Deze vormen de agenda voor de rest van het overleg.
* **Oordeelsvorming** en **Besluitvorming**. De thema's worden nu een voor een besproken. Bij elk thema vindt eerst oordeelsvorming plaats, direct gevolgd door besluitvorming. Oordeelsvorming gaat over wat we verwachten op basis van de feiten, welke scenario's waarschijnlijk zijn en wat we proberen te bereiken. Besluitvorming bestaat uit het concretiseren van de volgende stappen: wat besluiten we te doen, wie is daarvoor verantwoordelijk en wanneer verwachten we dat het klaar is?

De vergadering eindigt met het herhalen van de besluiten en een afspraak wanneer het CMT weer bij elkaar komt.

## Communicatieplan

***Toelichting***

* *Heeft jouw organisatie al een communicatieplan? Dan kun je hier naar dat plan verwijzen. Doe je dat niet? Zorg dan dat deze tekst aansluit bij dat plan.*

Het CMT is verantwoordelijk voor de interne en externe communicatie ten tijde van een crisis. Denk hierbij aan persvragen en contact met leveranciers en autoriteiten, maar ook aan het informeren van ouders, leerlingen en medewerkers. Leg alle schriftelijke communicatie vast in het logboek van het CMT.

Mediarichtlijnen

Een crisis kan gepaard gaan met veel media-aandacht. Dat is op zich niet erg: berichten in de media kunnen helpen om mensen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. Maar het is wel belangrijk om zorgvuldig te zijn in het contact met de media.

* Media-contact over een crisis verloopt altijd via een vaste contactpersoon: de woordvoerder of communicatieadviseur.
* Andere medewerkers verwijzen journalisten met vragen naar deze contactpersoon.
* Wees in contact met de media altijd feitelijk, en gericht op de boodschap die wat jullie betreft centraal moet staan.
* Vermijd speculatie, in het bijzonder als het gaat over bredere impact dan de eigen organisatie.
* Vermijd schuldvragen, in het bijzonder wanneer de crisis nog in volle gang is.

Vragen van media

* Wat is er precies gebeurd: wie is betrokken, wat is er gebeurd, waar, wanneer, hoe?
* Hoe ernstig is de situatie?
* Wat kan er nog meer gebeuren?
* Hoe heeft dit kunnen gebeuren?
* Wat is er misgelopen?
* Wie is schuldig?
* Neemt de organisatie deze feiten serieus?
* Wat gaat er nu gebeuren?
* Wat ga je ondernemen om dit in de toekomst te voorkomen? Welke maatregelen zijn er al getroffen of gepland?
* Wanneer krijgen we nieuwe informatie en via welk kanaal?

Vragen van medewerkers

* Wat betekent deze crisis voor mij als werknemer?
* Wat moet ik ondernemen als medewerker? Welke richtlijnen moet ik volgen?
* Waar kan ik hulp vinden (bv. psychosociale ondersteuning)?
* Wat gaat de organisatie ondernemen om de medewerkers te (blijven) ondersteunen?
* Wanneer en hoe worden wij verder geïnformeerd over deze zaak?
* Waar kan ik meer informatie vinden?
* Tot wie kan ik me richten met vragen?

Vragen van ouders en leerlingen

* Wie zijn er door deze calamiteit getroffen?
* Wat betekent dit voor het onderwijs in de komende periode?
* Wat betekent dit voor toetsen en examens in de komende periode?
* Wat kunnen of moeten we thuis doen om hiermee om te gaan?
* Waar kan ik hulp vinden (bv. psychosociale ondersteuning)?
* Wanneer en hoe worden wij verder geïnformeerd over deze zaak?
* Waar kan ik meer informatie vinden?
* Tot wie kan ik me richten met vragen?

## Medezeggenschap

***Toelichting***

* *Voor noodmaatregelen is het meestal niet nodig om de (G)MR te betrekken. Maar voor nieuw beleid vaak wel. In de praktijk betekent dit dat naarmate een crisis langer duurt, het belangrijker wordt om de (G)MR te betrekken bij de crisisbeheersing.*
* *Geef hier aan op welke manier het CMT de afweging maakt over het betrekken van de (G)MR*
* *Geef ook aan hoe het CMT de (G)MR zal betrekken tijdens een crisis.*
* *Zie voor meer informatie* [Medezeggenschap in tijden van crisis](https://avs.nl/actueel/nieuws/medezeggenschap-in-tijden-van-crisis-2/) *van de Algemene Vereniging Schoolleiders.*

Wij betrekken de (G)MR als <geef aan wanneer de (G)MR betrokken wordt>.

Wij betrekken de (G)MR door <geef aan hoe de (G)MR betrokken wordt>.

## Aanwijzingen voor noodsituaties

***Toelichting***

* *Geef hier aan welke stappenplannen worden gevolgd bij noodsituaties als ransomsware, DDoS-aanvallen of phishing.*

## Contactenlijst externe partijen

***Toelichting***

* *Leg de contactgegevens van externe partijen vast. Het gaat in elk geval om de de contactgegevens van je belangrijkste leveranciers in. Dat zijn alle leveranciers van de systemen die terugkomen in de* ​￼​*uitwegplannen in het volgende hoofdstuk. Heb je een vaste leverancier voor incidentresponsdiensten bij cybersecurityincidenten? Neem die dan ook op.*
* *Voeg het contactpunt 24/7 alleen toe als het er is.*
* *Voeg contactgegevens toe van elke gemeente waarin je scholen gevestigd zijn. Dit zal gaan om mensen bij wie je calamiteiten moet melden en perswoordvoerders.*
* *Voeg contactgegevens toe van lokale relevante politieteams. Dat zijn degenen bij wie je aangifte moet doen van een hack.*
* *De contactgegevens van de perswoordvoerders van de PO-Raad en VO-raad vind je via* <https://www.poraad.nl/contact> *en* <https://www.vo-raad.nl/pers>*.*
* *Een datalek kun je melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens* [lees je wanneer dat verplicht is](https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/beveiliging/datalekken/datalek-wel-of-niet-melden)*.*
* *Deze paragraaf is nu gericht op een informatiebeveiligingscrisis. Wil je dit plan ook voor andere calamiteiten gebruiken? Voeg dan meer categorieën toe.*

ICT-leveranciers

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Contactpersoon regulier** | **Contactpunt 24/7** |
|  | ​**Naam leverancier: <vul in>** |
| ​Naam  | ​ |  |
| Telefoon  |  |  |
| E-mail |  |  |
|  | ​**Naam leverancier: <vul in>** |
| ​Naam  | ​ |  |
| Telefoon  |  |  |
| E-mail |  |  |
|  | **Naam leverancier: <vul in>** |
| ​Naam  |  |  |
| Telefoon  |  |  |
| E-mail |  |  |

School-CERT

Het Computer Emergency Response Team voor het funderend onderwijs is onderdeel van Kennisnet.

* Telefoon: 0800 321 22 33 (onder kantoortijden)
* E-mail: support@kennisnet.nl
* Website: <https://www.kennisnet.nl/diensten/school-cert/>

<Naam gemeente>

* Naam contactpersoon: <vul in>
* Telefoon: <vul in>
* E-mail: <vul in>
* Website: <vul in>

Politie

* Naam contactpersoon: <vul in>
* Telefoon: <vul in>
* E-mail: <vul in>
* Website: <vul in>

PO-Raad perswoordvoerder

* Naam contactpersoon: <vul in>
* Telefoon: <vul in>
* E-mail: <vul in>
* Website: <vul in>

VO-raad perswoordvoerder

* Naam contactpersoon: <vul in>
* Telefoon: <vul in>
* E-mail: <vul in>
* Website: <vul in>

Onderwijsinspectie

* Een IBP-gerelateerde calamiteit kun je bij de Onderwijsinspectie melden via <https://contactformulier.onderwijsinspectie.nl/contact>.
* Onregelmatigheden rond de examens moeten worden doorgegeven via het [Examenloket](https://duo.nl/zakelijk/voortgezet-onderwijs/examens-en-diplomas/examenloket/).

# Uitwegscenario’s en bijbehorende uitwegplannen

***Toelichting***

* *In dit hoofdstuk leg je de resultaten van de workshop vast die je georganiseerd hebt om terugvalopties en alternatieven op te stellen. Voeg zelf per scenario alle relevante uitwegplannen in.*
* *Beschrijf per uitwegplan wie er wat doet om dit uitwegplan te activeren.*
* *Beschrijf per uitwegplan ook benodigde contacten met externe partijen, zoals leveranciers.*
* *Beschrijf per uitwegplan wie er moet worden geïnformeerd, of van wie er akkoord nodig is.*
* *Beschrijf per uitwegplan hoe de relevante informatie bij betrokkenen terechtkomt.*

Om het CMT te ondersteunen heeft het bevoegd gezag voor de belangrijkste applicaties uitwegplannen opgesteld. Zo kunnen kritische bedrijfsprocessen zo goed mogelijk doorgaan.

**Scenario 1: <naam scenario>**

Als er sprake is van <naam scenario> is het niet mogelijk om op de gewone manier les te geven. Het CMT kan dan gebruikmaken van de volgende uitwegplannen. Elke activering van een uitwegplan moet worden vastgelegd in het logboek.

Uitwegplan 1: <naam uitwegplan 1>

In plaats van <naam applicatie> kan er ook tijdelijk gebruikgemaakt worden van alternatieve applicatie. Alternatieve applicatie beschikt over de meeste functionaliteit van belangrijke applicatie, maar werkt niet in <geval 1>, <geval 2> en <geval 3>.

* <Vul in> zet dit uitwegplan in gang.
* We hebben hierbij <vul benodigde contacten met externe partijen, zoals leveranciers> nodig.
* We moeten <vul in wie er moet worden geïnformeerd> informeren en hebben akkoord nodig van <vul in>.
* Betrokkenen worden als volgt geïnformeerd: <vul in>.

Uitwegplan 2: <naam uitwegplan 2>

Als belangrijke applicatie niet beschikbaar is, kunnen we ook overstappen naar analoog alternatief. Analoog alternatief kan alleen in beperkte mate de functionaliteit van belangrijke applicatie bieden, namelijk <vul functionaliteit in>.

* <Vul in> zet dit uitwegplan in gang.
* We hebben hierbij <vul benodigde contacten met externe partijen, zoals leveranciers> nodig.
* We moeten <vul in wie er moet worden geïnformeerd> informeren en hebben akkoord nodig van <vul in>.
* Betrokkenen worden als volgt geïnformeerd: <vul in>.

# Beschrijving van de BCM-organisatie

Hier beschrijven we hoe we bedrijfscontinuïteitsmanagement hebben ingericht binnen onze organisatie.

Toewijzen van rollen

Bij bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) spreken we van twee typen fasen: de koude fase en de warme fase. De rollen die nodig zij per fase verschillen:

* **Koude fase**. In de koude fase is er weliswaar sprake van een incident of calamiteit maar niet van een crisis. De BCM-organisatie bestaat dan alleen uit de BCM-coördinator. Hij of zij voert de processen rond BCM uitvoert, zoals het initiëren van een jaarlijkse oefening en update van het bedrijfscontinuïteitsplan. Binnen onze organisatie is <vul naam in, bijvoorbeeld de IBP-verantwoordelijke die dit onderwerp aanjaagt> de BCM-coördinator.
* **Warme fase**. In de warme fase wordt er geëscaleerd naar oranje of rood. De BCM-organisatie bestaat dan uit de rollen die benoemd zijn in paragraaf 1.2 Rollen en verantwoordelijkheden van dit plan. De BCM-coördinator heeft geen rol tijdens de warme fase. Deze persoon kan daarnaast natuurlijk wel een andere rol vervullen.

Alle mensen die gevraagd kunnen worden voor een CMT of een locatieteam, worden vooraf op de hoogte gesteld van hun rol. Ook krijgen ze de benodigde instructie. <Vul hier aan hoe dat er concreet in jullie organisatie uit zal zien.>

# Evaluatie en herziening

***Toelichting***

* *Geef aan hoe vaak het bedrijfscontinuïteitsplan wordt herzien. Het is gebruikelijk om dit jaarlijks te doen.*
* *Verandert de structuur van de organisatie? Bijvoorbeeld na een fusie? Dan worden ook de bedrijfscontinuïteitsplannen samengevoegd. Het kan zijn dat er tijdelijk meerdere uitwegplannen naast elkaar bestaan, omdat de ICT nog niet geïntegreerd is.*

Dit document wordt <geef aan hoe vaak> bijgewerkt. Bij deze update worden nieuwe maatregelen en uitwegplannen vastgelegd. Ook vindt er een check plaats op de lijst met contactgegevens, zodat die up-to-date blijft. Na elke wijziging wordt het plan aan het bevoegd gezag voorgelegd voor akkoord.

# Test- en oefenplan

***Toelichting***

* *Het is belangrijk om te testen of je bedrijfscontinuïteitsplan voldoet. Hier beschrijf hoe vaak je een crisisoefening organiseert. Meestal is dat jaarlijks.*
* *Heb je ook een IT-herstelplan? Geef hier dan ook weer hoe vaak je de it-herstelplannen voor kritische systemen test. Heb je geen IT-herstelplannen? Laat dit dan weg.*

De BCM-coördinator organiseert <vul in hoe vaak> een oefening om het bedrijfscontinuïteitsplan in de praktijk te testen. Tijdens deze oefening stellen we een CMT samen om een fictieve crisis te beheersen. We betrekken in elk geval een of meer van de applicaties waarvoor we uitwegplannen hebben opgesteld.

IT-herstelplannen

Ook de IT-herstelplannen voor kritische systemen moeten jaarlijks worden getest. Het gaat voor onze organisatie om de volgende systemen:

* <systeem 1>
* <systeem 2>

De manier waarop deze plannen worden geoefend, wordt in die plannen beschreven.