

**Informatienotitie Veiligheidsregio Hollands Midden****1. Algemeen**

<b>Onderwerp:</b>	Continuïteitsplan VRHM	<b>Opgesteld door:</b>	S. van Rheenen (BHM)
<b>Voorstel t.b.v. vergadering:</b>	Algemeen bestuur	<b>Datum:</b>	27 maart 2014
<b>Agendapunt:</b>	A.12	<b>Bijlage(n):</b>	1
<b>Portefeuille:</b>	J. Wienen (AB) H. Meijer (VD)	<b>Status:</b>	Ter informatie
<b>Vervoltraject besluitvorming:</b>	n.v.t.	<b>Datum:</b>	n.v.t.

**2. Toelichting****Aanleiding**

Het ministerie van V&J heeft de veiligheidsregio's verzocht om een continuïteitsplan op te stellen, waarin beschreven wordt hoe de effecten van een verstoring van ICT of elektriciteit zoveel mogelijk gereduceerd worden, de kernactiviteiten worden gecontinueerd en het herstel wordt bespoedigd. Op 25 maart 2013 heeft de Veiligheidsdirectie de projectopdracht vastgesteld, op basis waarvan voorliggend plan tot stand gekomen is. Het continuïteitsplan is in de Veiligheidsdirectie van 16 december 2013 vastgesteld.

**Toelichting**

Berenschot heeft in opdracht van het Ministerie van V&J een modelplan opgeleverd. Dit model is zoveel mogelijk gevolgd, zodat het plan voldoet aan dat wat wordt gevraagd vanuit het ministerie. Met het oog op de toekomstige samenvoeging van de meldkamers is nadrukkelijk afstemming geweest met de Veiligheidsregio Haaglanden. Tevens heeft afstemming plaatsgevonden met de 4 kolommen (specifiek met sector Middelen van de brandweer in verband met het beheer van de crisisruimten) en de meldkamer.

Tijdens het project is geconstateerd dat de continuïteit van de hoofdstructuur van Hollands Midden in grote mate gewaarborgd is, doordat voorzieningen redundant zijn uitgevoerd. Wanneer het ene systeem faalt, is er een ander systeem dat kan overnemen of kan er teruggevallen worden op bijstand van crisispartners. Daarnaast zijn er voldoende locaties beschikbaar wanneer een van de crisisruimten niet beschikbaar is. Tot slot zijn hulpdiensten van nature in grote mate zelfvoorzienend en in staat middels alternatieve werkwijzen hun processen te continueren.

Wel is geconstateerd dat er voor de doorontwikkeling van continuïteit een grote mate van afhankelijkheid is van andere ontwikkelingen binnen de Veiligheidsregio, waaronder:

- het aanstaande samengaan van de meldkamers VRHM en VRH;
- uniformering van de brandweerprocedures VRHM en VRH (onder andere uitvalprocedures);
- het project "ICT Basis op Orde" en "Facilitair 2.0" binnen de brandweer;
- de ontwikkelingen ten aanzien van de nationale politie.

Dit maakt dat in voorliggend plan niet alles tot op detailniveau is beschreven. Voorliggend continuïteitsplan geeft uitgangspunten, inzicht in de wijze waarop zaken geregeld zijn en wat alternatieven zijn. Daarnaast geeft het handvatten over de verantwoordelijkheden en de wijze van samenwerking tussen de crisisorganisatie en de interne facilitaire organisatie. Tot slot worden er een aantal onderwerpen voor doorontwikkeling aangedragen, die buiten de scope van dit project vallen, waaronder:

- Opstellen Informatiekaart Communicatie-uitval (reeds vastgesteld);
- Communicatie richting burgers (deels opgenomen in het Draaiboek Stroomuitval);
- Update procedures uitval P2000/ C2000 (onderdeel van project fusie meldkamers);
- Afspraken uitwijklocatie Haaglanden (in concept gereed, in afwachting van besluitvorming Haaglanden);
- Uitwerking continuïteit Brandweer (ICT Basis op orde en facilitair 2.0);
- Uitwerking continuïteit Nationale Politie, eenheid Den Haag (volgt).

Verdere uitwerking vindt in aparte trajecten plaats. Relevante uitkomsten worden te zijner tijd waar nodig opgenomen in het plan. Multidisciplinaire afstemming hierover vindt plaats via de werkgroep MDOP.

### **3. Implementatie en communicatie**

- Dit plan wordt beschouwd als een levend document, dat bij relevante ontwikkelingen en op basis van oefen- en incidentevaluaties aangepast kan worden.
- Na vaststelling wordt het plan via de werkgroep MDOP verspreid onder de relevante functionarissen.
- De werkgroep MDOTO wordt gevraagd om de samenwerking tussen de “interne facilitaire organisatie” en de crisisorganisatie op te nemen als oefendoel in het werkplan.

### **4. Bijlagen**

- Continuïteitsplan Veiligheidsregio Hollands Midden

### **5. Historie besluitvorming**

- a. Dagelijks Bestuur 30 januari 2014: kennis genomen van continuïteitsplan.
- b. Veiligheidsdirectie 16 december 2013: vaststelling continuïteitsplan



# Continuïteitsplan

## Veiligheidsregio Hollands Midden bij uitval van elektriciteit en/of ICT

---



Datum: 16 december 2013

Versie: 1.0



## Inhoud

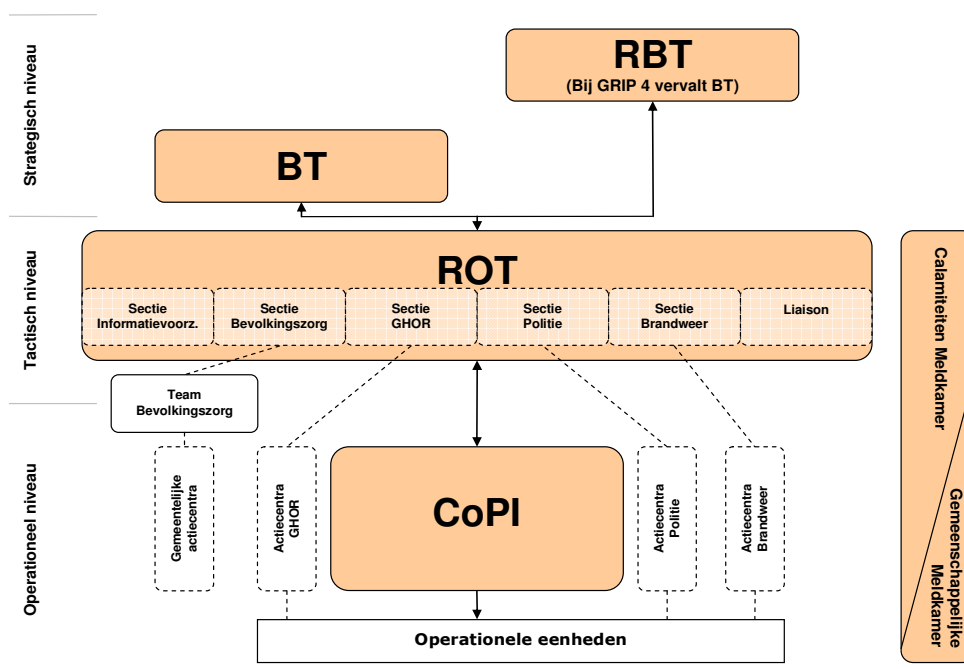
<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1	DOEL EN DOELGROEP	3
1.2	UITGANGSPUNTEN	3
1.3	RELATIE MET ANDERE PLANNEN	4
<b>2</b>	<b>WAT BEDREIGT ONS</b>	<b>4</b>
2.1	WAT KAN ER MISGAAN	4
2.2	WAAR KAN HET MISGAAN	5
<b>3</b>	<b>WAT DOEN WE WEL/NIET</b>	<b>5</b>
3.1	KRITISCHE PROCESSEN EN NIET KRITISCHE PROCESSEN	5
3.2	NOODVOORZIENINGEN VOOR ICT	6
3.3	NOODVOORZIENING VOOR ELEKTRICITEIT	6
3.4	WELKE KWETSBAARHEDEN BLIJVEN?	7
<b>4</b>	<b>HOE GAAN WE ER MEE OM</b>	<b>8</b>
4.1	WELKE CRISISORGANISATIE GEBRUIKEN WE?	8
4.2	WIE ZIJN ONZE PARTNERS	9
4.3	WAT GEBEURT ER STAP VOOR STAP (PROCESBESCHRIJVING)	10
<b>5</b>	<b>SCHETS VAN DE ONTWIKKELINGEN PER KOLOM</b>	<b>11</b>
5.1	CONTINUÏTEITSPLAN GHOR- BUREAU HOLLANDS MIDDEN	11
5.2	CONTINUÏTEIT BRANDWEER HOLLANDS MIDDEN	12
5.3	CONTINUÏTEIT GEMEENTEN/ BEVOLKINGSZORG	12
5.4	CONTINUÏTEIT NATIONALE POLITIE – EENHEID DEN HAAG	13
	<b>BIJLAGE 1 KRITISCHE MIDDELEN EN ALTERNATIEVEN</b>	<b>14</b>

## 1 Inleiding

De VRHM is net als de maatschappij steeds afhankelijker geworden van ICT en elektriciteit. Deze afhankelijkheid maakt de Veiligheidsregio kwetsbaar. Aangezien de Veiligheidsregio een vitale functie bekleedt binnen de maatschappij is het van belang voorbereid te zijn op een eventuele grootschalige uitval van ICT en elektriciteit.

### 1.1 Doel en doelgroep

Dit plan heeft tot doel om de effecten van een verstoring van elektriciteit of ICT of bijvoorbeeld een cyber aanval, waardoor de hoofdstructuur van de Veiligheidsregio zelf geraakt wordt, zoveel mogelijk te reduceren, de kernactiviteiten te continueren en het herstel te bespoedigen.



Figuur 1 Hoofdstructuur VRHM

Functionarissen binnen deze hoofdstructuur, die tijdens een crisis een rol hebben op bestuurlijk, tactisch en operationeel niveau en die bij uitval belast zijn met het zoveel mogelijk reduceren van de effecten van de verstoring behoren tot de doelgroep.

### 1.2 Uitgangspunten

Dit plan beschrijft wat de Veiligheidsregio organiseert om de impact van de uitval zo veel mogelijk te verkleinen, de kritieke processen binnen de Veiligheidsregio voort te kunnen zetten en hanteert daarbij de volgende uitgangspunten:

#### 1. Gezamenlijk Meldkamer Beheer

De meldkamer Hollands Midden zal naar verwachting in 2014 verhuizen naar de Yp in Den Haag. Daarom wordt in dit continuïteitsplan als uitgangspunt gehanteerd dat de meldkamer van Hollands Midden in Haaglanden is ondergebracht.

#### 2. Gebruik van bestaande middelen

Systemen worden zoveel mogelijk geborgd met behulp van meervoudige opslag en fall/back oplossingen, alternatieve werkwijzen, voorbereide procedures, afspraken over het gebruik van uitwijklocaties en met veerkrachtige medewerkers.

3. **Beroep op crisispartners**

Wanneer alle alternatieven uitvallen, zal er een beroep gedaan worden op crisispartners, waaronder andere Veiligheidsregio's, Defensie en Dares<sup>1</sup>. Tevens kan er via het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC) en het Nationaal Crisis Centrum (NCC) een beroep gedaan worden op (inter-) nationale bijstand.

### 1.3 Relatie met andere plannen

Naast het Regionaal Crisisplan zijn er plannen van meer operationele aard, zoals monodisciplinaire procedures en handleidingen. Daarnaast is een informatiekaart opgesteld, waarin de verschillende alternatieven bij communicatie uitval zijn beschreven.

## 2 Wat bedreigt ons

### 2.1 Wat kan er misgaan

Uitval van elektriciteit en/of ICT kan ons op diverse manieren raken:

**Bij uitval van elektriciteit** kun je bijvoorbeeld denken aan storing in een elektriciteitscentrale, problemen met elektriciteitskasten of uitval van zendmasten.

Dit heeft tot gevolg dat communicatieverkeer (mobieltjes, C2000, P2000) in mindere mate of geheel niet mogelijk is. Zelfs als zendmasten van noodstroom zijn voorzien, zal communicatieverkeer slechts ten dele én tijdelijk mogelijk zijn.

Elektriciteitsuitval kent ook een aantal praktische gevolgen zoals het ontbreken van water uit de kraan of een niet werkend toilet.

**Bij uitval van ICT** kan het gaan om uitval van bijvoorbeeld hardware en/of software. Dit is aan de orde wanneer het serverpark waarop alle software draait afbrandt, of als het landelijk IP-verkeer wegvalt; waardoor er geen internet is en daarmee bijvoorbeeld geen LCMS, of als andere landelijke diensten zoals C2000 uitvallen.

Uitval van software kan veroorzaakt worden door bijvoorbeeld een virus of cyberattack, waardoor applicaties in storing raken (delen of de hele basisomgeving). Dit heeft tot gevolg dat bijvoorbeeld informatiesystemen zoals GMS niet meer operationeel zijn.

Uitval van elektriciteit en hardware kan lokaal van aard zijn, maar uitval van software zal naar alle waarschijnlijkheid verschillende locaties van de Veiligheidsregio raken.

Grootschalige uitval van alleen de hardware is overigens minder waarschijnlijk.

---

<sup>1</sup> De gemaakte afspraken met Defensie en Dares zijn samengevat op de Informatiekaart Communicatieuitval.

## 2.2 Waar kan het misgaan

Binnen de VRHM zijn de GMK, CoPI, ROT, TBZ en (R-)BT ruimten van kritiek belang voor het functioneren van de hoofdstructuur. Voor deze locaties zijn dan ook noodvoorzieningen vereist in geval van uitval van elektriciteit en/of ICT.

## 3 Wat doen we wel/niet

Dit plan richt zich op het continueren van de hoofdstructuur (multidisciplinair) van de crisisbeheersing.

Dit plan heeft géén betrekking op:

- De activiteiten van de Veiligheidsregio in geval van uitval richting burgers en bedrijven. Dit staat onder andere beschreven in het Calamiteitenplan stroomuitval.
- Mono disciplinaire processen/taken van brandweer, GHOR, Politie en Gemeenten  
Hoewel die uitwerking buiten de scope van dit plan valt, functioneert het één niet zonder het ander. Voor inzicht in de samenhang wordt in Hoofdstuk 5 op hoofdlijnen een doorkijk gegeven in de voorbereiding van de verschillende kolommen.
- De samenwerkingsafspraken/convenanten die op dit moment worden ontwikkeld met diverse partners, waaronder de energiesector. Deze bevatten onder meer afspraken over het afstemmen van crisisplannen en deelname aan crisisteam.

### 3.1 Kritische processen en niet kritische processen

Voor de **kritische processen**; welke geen uitval verdragen en dus niet mogen 'omvallen' dient noodstroom, back-upsystemen voor servers en uitval-bestendige communicatieapparatuur beschikbaar te zijn:

Kritisch proces	Toelichting
Melding & Alarmering	Onderdeel van het meldkamerproces, waaronder de (verlengde) intake, routing en uitgifte.
Op- & Afschaling	Onderdeel van het meldkamerproces, waaronder opschaling en afschaling van teams.
Leiding & Coördinatie	Het operationeel krijgen en houden van de commandostructuur, waaronder de onderdelen van de hoofdstructuur van crisisbeheersing
Informatie uitwisseling	Het garanderen van communicatiemogelijkheden tussen genoemde teams en operationele eenheden

**Niet-kritische processen** verdragen uitstel. Dit zijn de zogenaamde koude taken van de organisatie, deze vallen buiten de scope van dit plan.

### 3.2 Noodvoorzieningen voor ICT

De uitvoering van kritische processen is afhankelijk van ICT software (applicaties /programma's) en hardware (systemen, computers, servers). De beschikbaarheid van de ICT bepaalt welke noodvoorzieningen nodig zijn om de kritische processen draaiende te houden. De Veiligheidsregio heeft een aantal noodvoorzieningen getroffen die gericht zijn op het ondervangen van uitval van ICT.

Binnen brandweer Hollands Midden, dat verantwoordelijk is voor de CoPI unit, ROT en RBT ruimte, loopt op dit moment een traject, waarbij oude ICT componenten en de oude telefooncentrale worden uitgefaseerd. Dit om de ICT omgeving veilig en stabiel te houden. Tevens wordt om de continuïteit te waarborgen de ICT omgeving periodiek geupdate naar de laatst bekende /stabiele versie. Bij calamiteiten zal na afronden van het project 'de ICT basis op orde' een deel van ICT omgeving operationeel blijven bij uitval van 1 fysiek datacenter. Daarnaast zijn extra maatregelen ingeregeld voor ROT en RBT. Dit omvat een losse dedicated internetverbinding en een periodieke controle op de werkplekken die daar staan om de continuïteit te waarborgen.

Eind dit jaar wordt de nieuwe CoPI unit voor Hollands Midden geleverd. In het programma van eisen is rekening gehouden met noodvoorzieningen; data en spraakverbindingen kunnen via verschillende providers opgezet worden. Wanneer dit niet werkt, kan gebruik gemaakt worden van een satelliet verbinding.

Wanneer bovengenoemde ontwikkelingen zijn afgerond kan de mate van robuustheid van de verschillende ICT systemen worden getoetst. Op basis van gesprekken met verschillende experts wordt geconcludeerd dat op dit moment de meeste onderdelen redundant zijn uitgevoerd of dat er ICT is die de functionaliteit kan overnemen.

### 3.3 Noodvoorziening voor elektriciteit

De Veiligheidsregio heeft een aantal noodvoorzieningen getroffen die gericht zijn op het ondervangen van uitval van elektriciteit. Naast noodstroomvoorzieningen gaat het om het aanwijzen van uitwijklocaties; zie de navolgende tabel.

Team	Noodvoorzieningen	Uitwijklocaties
GMK	De meldkamer is aangesloten op een noodstroom aggregaat, inclusief no break.	In eerste instantie is de calamiteitenmeldkamer (CMK) de uitwijklocatie voor de GMK. Wanneer deze ook niet beschikbaar is, wordt uitgeweken naar de meldkamer Haaglanden. Wanneer de meldkamer overgaat naar Haaglanden, is de meldkamer van Rotterdam Rijnmond de uitwijklocatie.
RBT	De RBT ruimte is aangesloten op een noodstroom aggregaat.	Uitwijklocatie is de BT ruimte van de gemeente Gouda.
BT's	De meeste locaties beschikken over een noodaggregaat.	Wanneer noodstroom niet aanwezig is, wordt uitgeweken naar een andere locatie/gemeente. Hierover zijn, conform het normenkader, afspraken gemaakt.



ROT	De ROT ruimte is aangesloten op een noodstroom aggregaat.	In eerste instantie is de RBT ruimte de uitwijklocatie voor het ROT, daarnaast kan gebruik gemaakt worden van het grote leslokaal bij brandweer Gouda. Er worden afspraken gemaakt met Haaglanden om elkaars ROT ruimte als uitwijklocatie te gebruiken.
TBZ	De meeste locaties beschikken over een noodstroomvoorziening.	Wanneer noodstroom niet aanwezig is, wordt uitgeweken naar een andere locatie/gemeente.
CoPI	Deze mobiele commando unit is voorzien van een eigen elektriciteit voorziening, waardoor deze niet kan worden getroffen door uitval van elektriciteit.	Wanneer de CoPI unit niet functioneert, kan middels een bijstandsaanvraag een andere unit uit een andere regio worden aangevraagd.

### 3.4 Welke kwetsbaarheden blijven?

Ondanks de nood(stroom)voorzieningen blijft een 'restrisiko' bestaan, met name rond de intake op de meldkamer, alarmering, opschaling en de onderlinge informatievoorziening in het algemeen.

#### 3.4.1 Alarmering en opschaling

Nomaliter verloopt alarmering en opschaling via **P2000** vanuit de meldkamer naar posten, operationele eenheden en crisisfunctionarissen.

Aan de ontvangstkant werkt dit systeem op basis van pagers, die functioneren op basis van een accu (eindig). De kans bestaat dat bij uitval van elektriciteit en/of ICT niet alleen P2000 maar ook andere communicatiemiddelen (mobiele telefoons en vaste telefonie) niet beschikbaar zijn. In dat geval zijn op te roepen functionarissen waarschijnlijk niet te bereiken.

#### 3.4.2 Informatievoorziening en ondersteuning

Communicatie tussen de teams binnen de hoofdstructuur van crisisbeheersing vindt primair plaats via **LCMS**. LCMS is een webbased applicatie, wat betekent dat bij uitval van internet LCMS niet meer functioneert. Daarnaast is 'internet feed' nodig voor e-mailverkeer met de 'buitenwereld'. Dezelfde kwetsbaarheid geldt voor het hardware component 'IP VPN'. Dit kan een negatief effect hebben op de informatievoorziening. De verwachting is dat de continuïteit van kritische processen bij uitval van (alleen) elektriciteit geborgd is en dat de continuïteit van de kritische processen bij uitval van (alleen) ICT – in het bijzonder de software – kwetsbaarder is. Dit komt omdat de noodvoorzieningen voor hardware-uitval over het algemeen (met uitzondering van 'Internet feed' en 'IP VPN') goed geregeld is. Voor software is dit moeilijker, mede door de afhankelijkheid van externe partijen.

Eenheden communiceren via **C2000** (portofon/mobilfoon) en kunnen dat autonoom een aantal uur blijven doen voordat ze elektriciteit nodig hebben. Elke C2000-mast is voorzien van een noodstroomvoorziening in de vorm van accu's die gedurende ongeveer vier uur voldoende energie leveren voor gebruik van de mast. Voor langere stroomstoringen kunnen aggregaten de masten van elektriciteit voorzien. Deze kunnen via het LOCC of VTS PN worden aangevraagd bij LFR.

Het portofonverkeer wordt bij het uitvallen van C2000 punten beperkt, het mobilfoonverkeer wordt relatief minder geraakt, omdat een mobilfoon meer zendvermogen heeft waardoor bij

uitval van één of meerdere C2000 opstelpunten er toch nog bereik kan zijn (uiteraard afhankelijk van locatie en de opstelpunten die niet meer werken).

Bij uitval van meerdere punten zal ook het mobilfoonverkeer aanzienlijk beperkt worden. Tot slot zijn de accu's van mobilfoons en portofoons beperkt. Deze zullen moeten worden opgeladen. Bij langdurige stroomuitval is dit in elk geval gegarandeerd op de steunpuntlocaties van de brandweer<sup>2</sup>.

Alle teams binnen de hoofdstructuur hebben beschikking over **Nood Communicatie Voorziening (NCV)** en de hulpdiensten hebben NCV aansluitingen op strategische locaties in de regio. Overigens is ook het NCV afhankelijk van stroomvoorziening op betreffende locaties. Zonder elektriciteit bij de zendende of de ontvangende partij zal NCV niet werken.

Via **mobiele telefoons** zijn mensen en locaties bereikbaar zolang de zendmasten van telefoonproviders en de servers van telefoonproviders elektriciteit hebben en de telefoonaccu's opgeladen kunnen worden.

## 4 Hoe gaan we er mee om

### 4.1 Welke crisisorganisatie gebruiken we?

Afhankelijk van de aard van het incident kan een interne ICT/facilitaire organisatie en/of de crisisorganisatie worden ingezet:

#### **De interne ICT/facilitaire organisatie ter borging of herstel van de interne, kritische processen.**

Bij (dreigende) uitval van de interne ICT/ facilitaire organisatie (bijvoorbeeld door uitval van locaties, elektriciteit, hardware of software) kan zo'n intern team opgestart worden. Deze bestaat uit een aanspreekpunt op operationeel niveau (piketfunctionaris via 5555) en, bij grotere verstoringen, op tactisch/ strategisch niveau (een leidinggevende ICT/ facilitair). Afhankelijk van de aard, omvang en locatie van de uitval wordt de samenstelling van de calamiteitenorganisatie bepaald:

- Bij verstoring binnen het Meldkamerdomein wordt specifiek contact gelegd met de beheerder van de gemeenschappelijke Meldkamer.
- Bij verstoringen binnen het BT en/ of TBZ is de betrokken gemeentelijke organisatie verantwoordelijk.
- Bij verstoring binnen het COPI, ROT of RBT wordt contact gelegd interne organisatie van de Brandweer.

Mogelijke activiteiten binnen de ICT/ facilitaire calamiteitenorganisatie zijn:

- Het waar mogelijk verhelpen van de storing en op gang brengen van de noodvoorzieningen;
- Het verzorgen van de technische ondersteuning, alternatieven en herstelwerkzaamheden;
- Het verzorgen van ondersteuning ten aanzien van het gebouw (bijvoorbeeld luchtzuivering, klimaatbeheersing, drinkwatervoorziening, beveiligingssystemen);
- Het onderhouden van contacten met de relevante externe partners (waaronder monteurs);
- Het informeren over de aard, (verwachte) duur, ernst en omvang van de storing.

<sup>2</sup> Alphen aan den Rijn, Gouda, Leiden Zuid, Leiden Noord

**De regionale crisisorganisatie van de VRHM, zoals beschreven in het Regionaal Crisisplan.**

Er wordt een crisisorganisatie ingericht om de continuïteit van regionale crisisorganisatie in stand te houden of te herstellen en de effecten zo snel en effectief mogelijk te beperken. Op basis van de GRIP criteria (indicatief) wordt bepaald of- en in welke mate de regionale crisisorganisatie wordt opgeschaald. Overwegingen hierbij zijn:

- het ontstaan van een effectgebied,
- bedreiging van de openbare orde en/of veiligheid,
- bedreiging van economische, en/of ecologische belangen,

waarbij behoefte is aan multidisciplinaire afstemming op operationeel, tactisch en/op strategisch niveau. Crisispartners, zoals de energie, telecommunicatie- of waterleidingbedrijven, kunnen worden uitgenodigd in de regionale crisisteams.

**Onderlinge afhankelijkheid**

De crisisorganisatie en de interne ICT/facilitaire organisatie hebben bij ICT/stroomuitval mogelijk een wederzijdse afhankelijkheid. Hetzelfde geldt voor informatie en besluiten tussen de organisaties. Daarom is het belangrijk dat beide partijen op de hoogte zijn van ieders activiteiten. Dit kan bijvoorbeeld doordat de leidinggevende van de interne ICT/ facilitaire organisatie wordt toegevoegd aan het ROT, of telefonisch contact onderhoudt met de Commandant van dienst/Operationeel Leider.

Vaak zal een verstoring een externe oorzaak hebben. Voor die gevallen zijn op basis van convenanten afspraken gemaakt tussen bijvoorbeeld de Veiligheidsregio en een aantal Vitale Partners (in dit geval zijn dat netbeheerders) over de wijze van samenwerking.

**4.2 Wie zijn onze partners**

Partner	Samenvatting van afspraken of verwijzing
Leverancier elektra /netbeheerder	Draaiboek stroomuitval
Beheerder LCMS	Concept in voorbereiding Handreiking uitval LCMS
Beheerder externe servers	Via facilitaire organisatie
Outsourcepartner ICT	
Hard- en software leverancier	
Beheerder systemen meldkamer	Conform (landelijke) SLA's
Beheerder Nood Communicatie Voorziening (NCV)	Telefoongids NCV en gebruikershandleiding
Organisatie uitwijklocatie	Uitwerking per locatie

### 4.3 Wat gebeurt er stap voor stap (procesbeschrijving)

Uitval elektriciteit	<p>Uitval van elektriciteit is merkbaar doordat bij locaties met noodstroom de lichten (even) uitgaan. Het aanslaan van de noodstroomvoorziening is vaak hoorbaar. Op locaties zonder noodstroom zal het licht en elektrische apparatuur uitgaan.</p> <p>Bij constatering (door bijvoorbeeld de centralist van de meldkamer) wordt dit gemeld aan de piket functionaris. Bij politie/GMK is dit VTS PN, binnen de brandweer organisatie is dit de servicedesk of een piketmedewerker via 088-246 5555.</p>
Uitval ICT	<p>Ook zonder stroomuitval kan er sprake zijn van uitval van ICT. De gebruiker kan op verschillende manieren merken dat een applicatie niet werkt. Soms direct door een melding (bijvoorbeeld een melding dat er een landelijke of regionale storing is van C2000), soms alleen nadat de gebruiker de applicatie wil inzetten (bijvoorbeeld iets invoeren in GMS en dat lukt niet of dat LCMS wegvalt zonder verbinding).</p> <p>Bij constatering wordt dit gemeld aan de piket functionaris. Bij politie/GMK is dit VTS PN, binnen de brandweer organisatie is dit de servicedesk of een piketmedewerker via 088-246 5555.</p>
Beeldvorming	<p>Na constatering wordt zo snel mogelijk een beeld gevormd van de storing door de eigen piketfunctionaris of door de vertegenwoordiger van de netbeheerder. Enkele relevante vragen hierbij zijn:</p> <p>Wat is de aanleiding/aard van de storing?</p> <p>Welke voorzieningen/applicaties zijn getroffen?</p> <p>Welke locaties/werkplekken zijn getroffen?</p> <p>Van welke partijen zijn we afhankelijk voor het verhelpen van de uitval?</p> <p>Welke (korte termijn) oplossingen zijn mogelijk?</p> <p>Wat is de verwachte duur van de uitval?</p> <p>Wie moeten worden geïnformeerd over de uitval en hoe communiceren we richting gebruikers?</p> <p>Zijn noodvoorzieningen (indien aanwezig) opgestart, functioneren deze en is de continuïteit van deze middelen gegarandeerd?</p>
Alarmering en opschaling	<p>De interne ICT/ facilitaire herstelorganisatie wordt naar behoefte opgetuigd. De dienstdoende functionaris informeert bij grootschalige uitval in elk geval de leidinggevende, die beslist over de inzet van overige operationeel verantwoordelijken op het gebied van ICT/ gebouwenbeheer, facilitaire zaken ect..</p>

	<p>Grootschalige uitval van vitale systemen wordt altijd gemeld aan de dienstdoende Commandant van Dienst/ Operationeel Leider (eventueel via de meldkamer). Deze kan afhankelijk van de aard en omvang van de melding bepalen om de crisisorganisatie in werking te laten treden (conform het Regionaal Crisisplan).</p> <p>Als er sprake is van een onderlinge afhankelijkheid, dan kan ervoor worden gekozen om een vertegenwoordiger uit de calamiteitenorganisatie aan te laten schuiven bij het ROT overleg.</p>
Herstel	<p>Nadat de oorzaak van de uitval verholpen is, organiseert de Veiligheidsregio het nodige om tot volledig herstel en normalisatie van de organisatie te komen. In de nafase schaalde de crisisorganisatie af en worden activiteiten overgedragen aan de reguliere organisatie (of zo nodig aan een specifiek voor het herstel ingerichte projectorganisatie, bijvoorbeeld als er sprake is van terugkeer uit een uitwijklocatie).</p> <p>Verder besteedt de Veiligheidsregio aandacht aan het op gang brengen van activiteiten die stil kwamen te liggen. Incidenten waarbij er sprake was van uitval van kritieke processen worden geëvalueerd.</p>

## 5. Schets van de ontwikkelingen per kolom

In dit hoofdstuk wordt een doorkijk gegeven naar de ontwikkelingen op het gebied van continuïteit per kolom. Het gaat hierbij om de wijze waarop resource management is georganiseerd; wat zijn de noodzakelijke middelen ter ondersteuning van *eigen* crisisteams, eenheden en processen. De feitelijke uitwerking hiervan is een mono verantwoordelijkheid.

### 5.1 Continuïteitsplan GHOR- bureau Hollands Midden

In 2009 heeft het GHOR- bureau een continuïteitsplan opgesteld. Het plan is op 28 september 2009 vastgesteld door de directie van de Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg. In 2011 is het plan geactualiseerd.

Het continuïteitsplan beschrijft hoe het proces van continuïteitsmanagement van de GHOR Hollands Midden is vormgegeven en welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden management en medewerkers ten aanzien hiervan hebben.

Naast haar eigen continuïteit adviseert de GHOR zorginstellingen in de regio over hun verantwoordelijkheid om te allen tijde zorg te kunnen blijven verlenen. Daartoe levert de GHOR aan de zorginstellingen de nodige kennis en handvaten om te komen tot een goed zorgcontinuïteitsplan. In GHOR4all wordt door de zorginstellingen bijgehouden wat de zorginstellingen hebben gedaan ter voorbereiding op een disbalans in zorgvraag en zorgaanbod.

Het plan beschrijft achtereenvolgens:

- doel, doelgroep, plaats binnen de organisatie en beheer van het document;
- continuïteitsmanagement en de deelprocessen die hiervan deel uitmaken;

- organisatie rond continuïteitsmanagement met bijbehorende TBV's;
- gevolgen van en maatregelen bij infectieziekten;
- gevolgen van en maatregelen bij een tekort aan personeel;
- gevolgen van en maatregelen bij sluiting van (delen van) de locatie;
- gevolgen van en maatregelen bij uitval van nutsvoorzieningen, apparatuur en ICT;
- gevolgen van en maatregelen bij logistieke stagnatie.

#### ***Plaatsbepaling en structuur van continuïteitsmanagement***

Het continuïteitsplan fungeert als draaiboek in geval van een verstoring van een of meer bedrijfsprocessen. Het continuïteitsplan beschrijft welke taken en verantwoordelijkheden in het geding zijn en hoe de continuïteit van de bedrijfsvoering optimaal kan worden gewaarborgd.

Daarnaast is er voor de locatie Rooseveltstraat 4a een bedrijfshulpverleningsplan opgesteld. Het eerste doel van het bedrijfshulpverleningsplan bij een calamiteit is het redden van slachtoffers en vooral het voorkomen van meer slachtoffers. Een calamiteit wordt in deze opzet slechts bestreden. Immers, de gevolgen van de calamiteit voor de bedrijfsprocessen worden daarbij niet in de beschouwing meegenomen. De continuïteit van de bedrijfsprocessen is echter niet alleen bij calamiteiten in het geding. Ook verstoringen van het bedrijfsproces kunnen de continuïteit schaden. Via het continuïteitsplan wordt de continuïteit van de bedrijfsprocessen gewaarborgd.

Ook zal vroegtijdig nagedacht moeten worden over herstelactiviteiten: hoeveel tijd vergt het herstel, hoe worden de bedrijfsprocessen veiliggesteld tijdens de herstelwerkzaamheden.

## **5.2 Continuïteit Brandweer Hollands Midden**

Brandweer Hollands Midden kent een aantal steunpunt brandweerkazernes. Dit zijn Alphen aan den Rijn, Gouda, Leiden Zuid, Leiden Noord. Deze steunpunten beschikken over extra voorzieningen, zoals noodstroom en de Nood Communicatie Voorziening (NCV) en vormen de basis bij schaarste.

Uitgangspunt hierbij is dat wanneer kazernes worden getroffen door een stroomuitval, zij voor de eerste periode zelfvoorzienend zijn. Hoe lang dit mogelijk is, is afhankelijk van verschillende externe factoren, zoals de aard en de omvang van de verstoring, de weersomstandigheden etc. Duurt de uitval te lang en kunnen de primaire processen niet worden gecontinueerd, dan wordt uiteindelijk gekozen worden om de kazerne buiten dienst te stellen. Bemanning kan eventueel uitrukken vanaf een andere locatie, of er wordt voor gekozen om het gebied door een andere kazerne over te laten nemen. Wanneer dit zich aandient, wordt met gebruikmaking van de geldende procedures onder verantwoordelijkheid van de Commandant van Dienst een plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd.

Binnen Brandweer Hollands Midden bestaan diverse uitval procedures, waaronder: uitval C2000, uitval P2000, procedure kazernerig, procedure lokaal afhandelen, procedure operationele afschaling. Deze worden mede in het kader van het project fusie meldkamers geüpdate.

## **5.3 Continuïteit Gemeenten/ Bevolkingszorg**

In het gemeentelijke normenkader Hollands Midden worden eisen gesteld ten aanzien van de continuïteit van de crisisorganisatie van individuele gemeenten:

- De gemeente heeft een voorbereide crisisruimte voor het GBT en het TBZ die binnen 55 minuten na alarmering van de leden van het team is ingericht. De faciliteiten worden minimaal ieder kwartaal getest.
- De gemeente heeft voor de locatie van het gemeentelijk crisiscentrum binnen 45 minuten de beschikking over een noodstroomvoorziening, dan wel een uitwijkregeling met een naburige gemeente, die wel beschikt over een noodstroomvoorziening, om in voorkomende gevallen gebruik te maken van faciliteiten. De noodstroomvoorziening wordt minimaal halfjaarlijks getest.
- Alle gemeenten in Hollands Midden zijn aangesloten op de Nood Communicatie Voorziening (NCV). Werking van NCV wordt samen met de hulpdiensten elke twee maanden getest.
- De gemeente heeft in de voorbereiding één of meerdere opvanglocaties aangewezen die zijn voorzien van noodstroom. Deze opvanglocaties zijn binnen 45 minuten beschikbaar.

#### **5.4 Continuïteit Nationale Politie – Eenheid Den Haag**

Dit thema wordt verder uitgewerkt binnen de Nationale Politie, eenheid Den Haag.

## BIJLAGE 1 Kritische middelen en alternatieven

### Meldkamer

Kritische middelen	Probleem bij falen	Alternatieven/relevant plan of procedure
Ruimte	Geen fysieke locatie beschikbaar	- Uitwijk naar Calamiteitenmeldkamer - Uitwijkprocedure naar GMK VRH, zie ontruimingsplan Rooseveltstraat.
Telefonie regulier	Geen contact met: eenheden, leidinggevend en vitale partners	- Bij probleem telefooncentrale; deze uitschakelen en telefonie buiten centrale om. - NCV - Gebruik andere provider/ mobiele telefonie
Mobiele telefonie	Geen telefonisch contact eenheden	- Andere provider - Vaste telefonie - C2000
112 centrale	Meldingen komen niet binnen	112 omrouten naar andere meldkamer. Die communiceren het GMK HM via C2000
P2000	Geen alarmering mogelijk	- Overname P2000 alarmering door buddy regio HM - Alternatieve alarmering conform procedure Onverwachte uitval P2000 (telefonisch alarmeren KC, kazerner o.b.v. prioritering, uitrukbericht via C2000)
C2000	Geen communicatie via C2000	Conform alternatieve procedure: communicatie via telefonie. Bij langdurige uitval: alternatieven via convenanten Dares/Defensie
GMS	Geen uitrukvoorstel beschikbaar	Alarmering via alternatieve procedure: basisalarmering, korpsalarm, verantwoordelijkheid leidinggevende t.p. om informatie in te winnen en evt. naar inzicht opschalen
Elektriciteit	Uitval van alle elektronische middelen	Backup via aggregaat (met No Break) Alternatieve stroomvoorziening met noodaggregaten van Derden
OMS	Meldingen komen niet binnen	- Aannee OMS meldingen door andere Regio - Communicatie naar gebruiker met handelingsperspectief: verhoogde alertheid en verzoek om telefonisch te melden

### CoPI

Kritische middelen	Probleem bij falen	Alternatieven/relevant plan of procedure
Ruimte	Geen fysieke locatie voor het copi overleg	- Bijstandsaanvraag bij andere regio - Pragmatisch: zoek andere locatie die voldoet aan de minimale eisen
telefonie	Geen telefonische contacten	- Alternatieve providers en sateliettelefonie via Figo systeem - Communicatie via C2000 via meldkamer
Elektriciteit	Geen licht, LCMS, CoPI beeld, geen digitaal plot	- Alternatieve generator. Telefonisch doorgeven van informatie



**ROT**

Kritische middelen	Probleem bij falen	Alternatieven/relevant plan of procedure
Ruimte	Geen fysieke locatie beschikbaar	- Uitwijkprocedure
Audiovisuele middelen	- geen schermen	- gebruik whiteboard/ hardcopy totaalbeeld
Elektriciteit	- geen licht, computers en audiovisuele middelen	- Noodstroom aggregaat met nobreak - alternatieve stroomvoorziening met noodaggregaten van Derden (ad hoc, er zijn geen specifieke afspraken/ waakvlamovereenkomsten)
Telefonie	- geen telefonisch contact mogelijk	- NCV - communicatie via LCMS
ICT netwerk	- geen internet - geen LCMS - eigen netwerk niet beschikbaar (uitval Citrix)	- informatiedeling telefonisch - gebruik stand alones ROT en reserve laptops IPM met Dongle

**(R-)BT**

Kritische middelen	Probleem bij falen	Alternatieven/relevant plan of procedure
Ruimte	- Geen fysieke locatie voor het (R)BT overleg en bijbehorende secties - geen (communicatie-) middelen	- BT Leiden
Elektriciteit	- geen licht, computers en audiovisuele middelen	- gebruik aggregaat (indien niet standaard aanwezig conform procedure noodstroom) - alternatieve stroomvoorziening met noodaggregaten van Derden (ad hoc, geen specifieke afspraken)
Telefonie		NCV
Audiovisuele middelen	- geen schermen	- gebruik whiteboard
LCMS	geen systematische informatiedeling, geen raadpleging bronnen	- zie concept procedure uitval LCMS; informatiedeling via mail en telefonisch - relevante plannen, kaarten en procedures aanwezig in crisisruimte
Internet	Geen LCMS	Zie boven
- Waarschuwings- en alarmeringssysteem - Burgernet/ NL alert - rampenzender	- Burgers kunnen niet worden gewaarschuwd	- Berichten via media; - Geluidswagens - Rondrijdende hulpdiensten