



NEN Normcommissie BCM en Crisis Management

Afspraken waar verschillende partijen het gezamenlijk over eens zijn, ofwel breed gedragen afspraken, maken internationale handel, innovatie, veiligheid, efficiëntie én duurzaamheid mogelijk. Bij NEN, Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut, verbindt men partijen en belanghebbenden en zorgt men ervoor dat zij komen tot afspraken die worden vastgelegd in normen en richtlijnen. Dit werk wordt gedaan in nationale, Europese en/of internationale normcommissies en heeft geresulteerd in nu al ruim 34.000 normen. Daarnaast ondersteunt NEN ook de toepassing en het gebruik van normen in de praktijk door middel van trainingen en bijvoorbeeld praktijkgidsen.

Door Dick Hortensius (NEN) en Gert Kogenhop

Business Continuity Management (BCM) of bedrijfscontinuïteitsmanagement richt zich op het voortzetten van in ieder geval de essentiële activiteiten van een organisatie tijdens en na een verstoring. Een verstoring is 'een incident, al dan niet voorzien, dat een niet-geplande, negatieve afwijking van de verwachte levering van producten en diensten volgens de doelstellingen van een organisatie veroorzaakt' (ISO 22301). Kortom, het gaat om situaties die (gelukkig) weinig voorkomen, maar die

Dat kan letterlijk van levensbelang zijn voor de organisatie. Organisaties kunnen heel goed zijn verzekerd tegen bijvoorbeeld schade door brand, wateroverlast of zelfs bedrijfsschade, maar dat wil niet zeggen dat de klanten vanzelf weer terugkomen na een periode waarin de organisatie de productlevering en dienstverlening moest opschorten. ISO 22301: *Veiligheid en veerkracht – Managementsystemen voor bedrijfscontinuïteit (business continuity management systems)* – Eisen, helpt organisaties bij het

geren in hun kwaliteitsmanagementsysteem. Bedrijfscontinuïteit is ook van groot belang voor het behoud van tevreden klanten: je geeft er mee aan dat je een betrouwbare leverancier bent, die onder alle omstandigheden levert wat afgesproken is.

Crisis management

'Een crisis is een abnormale of buitengewone gebeurtenis of situatie die een organisatie of gemeenschap bedreigt en een strategische,

Crises hebben een onvoorspelbaar verloop en vergen daarom adaptief handelen, snel en wendbaar reageren en je telkens weer kunnen aanpassen aan de veranderende omstandigheden. Ofwel: een crisis vereist goed crisismanagement en daarvoor worden mondiale normen ontwikkeld.

zeer bedreigend kunnen zijn en een adequate reactie vereisen om te voorkomen dat een organisatie grote schade oploopt of er in het ergste geval niet meer bovenop komt.

zo optimaal mogelijk voorbereid zijn op een verstoring en aldus zorgdragen voor continuïteit. De norm sluit goed aan op ISO 9001, zodat organisaties bedrijfscontinuïteit kunnen inte-

adaptieve en tijdige reactie vereist om de levensvatbaarheid en integriteit te behouden.' Zo staat het in het concept van ISO 22361: *Crisis management – Guidelines for a strategic*



Organisaties kunnen heel goed zijn verzekerd tegen bijvoorbeeld schade door wateroverlast of zelfs bedrijfsschade, maar dat wil niet zeggen dat de klanten vanzelf weer terugkomen na een periode waarin de organisatie de productlevering en dienstverlening moest opschorten.

capability, binnenkort de opvolger van CEN/TS 17091:2018, *Crisis management – Guidance for developing a strategic capability*. Crises hebben een onvoorspelbaar verloop en vergen daarom adaptief handelen, snel en wendbaar reageren en je telkens weer kunnen aanpassen aan de veranderende omstandigheden. Ofwel: een crisis vereist goed crisismanagement en daarvoor worden mondiale normen ontwikkeld.

NEN is het Nederlandse lid van ISO en CEN en de NEN-normcommissie BCM & CM verzorgt de Nederlandse inbreng bij de internationale normalisatie op het gebied van Business Continuity Management en Crisis Management, zoals die plaatsvindt in de internationale commissie ISO/TC 292 'Security' en de Europese commissie CEN/TC 391 'Societal and citizen security'. De normcommissie is ook het platform voor bevordering van de toepassing van internationale en Europese normen en richtlijnen voor Business Continuity Manage-

ment (BCM) en Crisis Management (CM) in Nederland en onderhoudt relaties met andere commissies, zoals risicomanagement en informatiebeveiliging. De normcommissie bepaalt voor Nederland de standpunten en werkt mee aan de totstandkoming van nieuwe normen door input te leveren en bijvoorbeeld te stemmen over aanpassingen en conceptversies van nieuwe normen. Je moet dan denken aan richtlijnen/normen op het gebied van Business Impact Analysis, Operational Resilience, Supply Chain Continuity Management, Security en Emergency Management.

De normcommissie

De normcommissie verzorgt ook de vertaling van belangrijke normen en kan initiatieven nemen voor het onderzoeken of er interesse is in andere 'hulpmiddelen' of richtlijnen, zoals een simpelere versie van een norm voor het mkb of specifiek voor een bepaalde maatschappelijke sector. Nederlandse experts

nemen actief deel aan de internationale vergaderingen en de normcommissie vergadert enkele malen per jaar. Zie hiervoor de NEN-pagina: <https://bit.ly/3po6bkX>. De leden zijn afkomstig uit verschillende disciplines: adviseurs/opleiders, certificerende instellingen, bedrijven, de overheid (op allerlei niveaus) en belangenorganisaties.

Als lid van de normcommissie ben je naast beïnvloeder onderdeel van een internationaal netwerk op het gebied van Business Continuity Management en Crisis Management en daardoor zeer vroeg op de hoogte van wat er komen gaat. Dit is een geweldig kennisnetwerk en nog veel meer dan dat. Je kunt iets van deze onderwerpen vinden vanaf de zijlijn, of er onderdeel van uitmaken en verbeteringen aanbrengen of nieuwe standpunten inbrengen. Een voorwaarde is vanzelfsprekend dat leden een bijdrage moeten kunnen leveren vanuit expertise en ervaring. Daarnaast zijn



actieve aanwezigheid tijdens vergaderingen en een goede voorbereiding belangrijk voor een effectieve bijdrage.

Diverse quotes van leden van de normcommissie BCM & CM over de afgelopen periode:

Niet meer discussiëren over óf het wel kan gebeuren, maar over hoe we zorgen dat we er klaar voor zijn. Dat is de grootste winst die COVID-19 mij gebracht heeft. De kans op een pandemie als COVID-19 is klein. Net zoals de kans dat mijn huis afbrandt. Toch heb ik een opstalverzekering. Just in case...

‘Verwacht het onverwachte’, benoemde mijn COO dit.

Jean-Pierre van Eekelen, Corporate Business Continuity Officer & Data Protection Officer bij ProRail

De COVID-19 pandemie heeft de onderwerpen BCM en Crisismanagement wel goed op de kaart gezet. Ging het aanvankelijk om leveringsproblemen vanuit China; gaandeweg werden veel bedrijven geconfronteerd met de gevolgen van massaal thuiswerken en het niet meer kunnen bedienen van klanten vanwege gedwongen sluiting van winkels en horecagelegenheden. Downstream en upstream was sprake van ernstige disrupties die de continuïteit van veel organisaties bedreigde. De grote behoefte aan praktische handvatten om hier goed mee om te gaan, bleek uit drukbezochte webinars die de normcommissie in 2020 heeft georganiseerd. Het is nu zaak het momentum vast te houden en de ervaringen van de afgelopen anderhalf jaar te gebruiken om de normen en richtlijnen zo nodig bij te stellen.

Dick Hortensius, NEN Milieu & Maatschappij

Het onderwerp Business Continuity Management en in het bijzonder het (niet) hebben van een Plan B is wel heel actueel geworden in de afgelopen ruim anderhalf jaar. Veel goed voorbereide organisaties hebben hier



De MediaMarkt werd getroffen door een grote ransomware-aanval, waarbij cybercriminelen 50 miljoen dollar eisen in ruil voor toegang tot de gegijzelde systemen.

veel voordeel bij gehad en diegenen die dit niet waren, hebben de tegeltjeswijsheid ‘Had ik nou maar Hadden is wanneer hebben is geweest’ aan den lijve ondervonden. Er is veel vraag naar BCM-professionals en er zijn uitstekende carrièremogelijkheden voor wie deze mogelijkheden pakt.

Gert Kogenhop, directeur bcm+

BCM was al een onderwerp dat op de agenda stond bij KVK, maar vooral bij een select gezelschap. Door de pandemie is vooral bij de uitvoeringsorganisatie van KVK (directe dienstverlening aan de klanten) het bewustzijn gegroeid dat continuïteit van de dienstverlening hun verantwoordelijkheid is. Ze moesten nu nadenken over welke activiteiten op locatie of thuis uitgevoerd konden worden, hoe ‘split operations’ te gaan werken en vooral wie het werk moest gaan doen als er groepen medewerkers zouden uitvallen. Collegae uit risicogroepen die inschrijvingen doen aan de balie, moesten uit het werkpro-

ces worden genomen en vervangen om de toegenomen aantallen inschrijvingen weg te werken. Balies sluiten was geen optie: veel ondernemers zagen nieuwe kansen. Daarmee werd BCM niet langer een ‘feestje’ van IT en enkele specialisten uit de staf. Inmiddels zijn de eerste Business Continuity Officers opgeleid en kent KVK een kernteam BCM. Eerlijkheid gebiedt dan ook te zeggen dat de toegenomen aandacht voor cyberveiligheid binnen KVK dit proces heeft versneld.

Hans Opsteen, Business Continuity & Crisis Coordinator Kamer van Koophandel

De kracht van scenariodenken met een breed, multidisciplinair team van experts op hun eigen vakgebied heeft zich bewezen. We anticipeerden op mogelijke maatregelen, bereidden voor wat al kon en bij aankondiging van de overheid konden we dit snel vertalen naar onze praktijk en uitvoeren.

Marcia van Hugten, Adviseur Crisismanagement NS