

Ondersteuning hoort er bij

In elke norm die conform de High Level Structure (HLS) van ISO is samengesteld is hoofdstuk 7 een belangrijk onderdeel van de voorbereidingen en volgens de tegeltjeswijsheid is dat ‘90% van het resultaat’. Laat duidelijk zijn dat u niet aan de implementatie van welk managementsysteem dan ook moet beginnen, zonder een gedegen voorbereiding. Daar hoort ‘ondersteuning’ nadrukkelijk bij.

Door Gert Kogehop, bcm+

Alles begint met mensen, in dit geval iets preciezer, met mensen en middelen. Mensen die nodig zijn om het systeem voor bedrijfscontinuïteitsbeheer (BCM) te implementeren en vervolgens te borgen, bij voorkeur conform de Plan-Do-Check-Act cyclus. Middelen bijvoorbeeld in de vorm van faciliteiten, ICT en eventueel speciale managementsoftware (tooling), om het systeem te beheren en beheersen en niet te vergeten de financiële middelen om dit te bewerkstelligen. Competentie is vanzelfsprekend een voorwaarde. In het geval van BCM zijn dit specifieke kennis en vaardigheden waarvoor specialistische opleidingen dienen te worden gevolgd, al is het maar om de bewijsvoering te kunnen leveren.

Rick Strijbos gaat in zijn artikel in deze rubriek in op het bereiken van een optimaal rendement van opleidingen. Ervaring kunt u helaas niet ‘even leren’: dat zal moeten groeien. Maar het inhuren van competentie of expertise behoort wel tot de mogelijkheden. Het gaat hier grofweg over drie elementen. In eerste instantie is kennis nodig om de implementatie van het BCM-systeem te kunnen uitvoeren. Daarnaast is het van belang om de verscheidenheid van rollen te kunnen invullen tijdens de uitwerking van scenario's, indien zich een ernstig incident voordoet. Ten slotte het eerder genoemde beheren en beheersen van het managementsysteem, inclusief de vereiste continue verbeteringen.

Zorgdragen voor het realiseren van het juiste bewustzijnsniveau (awareness) klinkt eenvoudig. U vertelt gewoon iedereen dat er



een BCM-systeem wordt geïmplementeerd, dan weet men dat. Maar helaas, er is meer nodig om dit te laten ‘leven’ in een organisatie. Vergelijkbare inspanningen rond kwaliteit en milieu van enige jaren geleden en de huidige inspanningen rond informatiebeveiliging en (persoons)gegevensbescherming tonen dat aan.

Vanzelfsprekend dienen mensen op het juiste niveau tijdens de implementatie en uitvoering betrokken te worden. Oefenen en testen helpt hierbij, maar het doel moet zijn dat BCM onderdeel gaat uitmaken van ‘Hoe wij hier werken’, net als de hiervoor genoemde onderwerpen. Dicht hier tegenaan ligt het onderwerp communicatie. Hoe gaan we om met interne en externe communicatie tijdens een ernstig incident? Welke opties heeft u tijdens de verscheidenheid

aan mogelijke omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer er (tevens) sprake is van uitval van het internet, applicaties die niet werken of wanneer er geen telefoonverkeer mogelijk is? Denk maar eens terug aan de recentelijke KPN-storing, waarbij het noodnummer 112 urenlang onbereikbaar was. Uiteindelijk dient alles goed vastgelegd en onderhouden te worden, rekeninghoudend met zaken als distributie, toegang, opslag, versiebeheer, onderhoud, gebruik en beveiliging. Denk hierbij ook aan de AVG-eisen. Een documentbeheersysteem lijkt afdoende, maar ook hier speelt het gebruik van speciale managementsoftware (tooling) mogelijk een belangrijke rol.

Hoe u met ‘ondersteuning’ omgaat is uw keuze, maar stap er niet té eenvoudig overheen: ‘Bezint eer ge begint’.

Haal rendement uit een opleiding

Opleiden kost tijd, geld en inspanning, maar het levert ook veel op. Met de juiste kennis en kunde haal je betere resultaten, in minder tijd. Optimalisatie van de investering in het leerproces is daarbij belangrijk.

Door Rick Strijbos, directeur Security Academy

Een opleiding (langjarig, meer theoretisch), een cursus (kort, mix van theorie en praktijk) en een training (kort, veel oefening in vaardigheden) zijn allemaal vormen van leren. Ze zijn van belang om de bedrijfscontinuïteit te vergroten en te borgen. In geval van een certificeringstraject is het zelfs een voorwaarde. Naast focus op voldoende investeren in opleiding om de benodigde kennis en kunde te vergaren en te voldoen aan de eisen van bijvoorbeeld ISO 22301 – BCMS, is het ook goed om te kijken naar de vraag: ‘Hoe haal je optimaal rendement uit deze investering?’

Vorbereiding. Wat zijn de leerdoelen? Wat zijn mijn doelen en die van de organisatie? Waarom wil ik deze opleiding volgen? Als je jezelf doelen stelt, gaat het leren gericht, beter, makkelijker. Tegelijkertijd is ontspanning ook een belangrijke voorwaarde, want dat vergroot je opnamevermogen.

Kies voor een passende opleiding op het juiste niveau. Niets is zo frustrerend als een

te hoog of te laag niveau van een opleiding. En frustratie werkt contraproductief. Is een certificering of titel van belang? Of gaat het ook om praktisch toepasbare kennis? Een professional zal zich jaarlijks bijscholen.

Kies voor spreiding in de tijd. Onze geest heeft zo zijn beperkingen in het opnamevermogen. De eerder genoemde ontspanning van tevoren helpt zeker, maar iedereen heeft een bepaalde ‘span of attention’. Ruimte voor inzicht, diepgang en toepassing komen vaak in de knel. Spreid opleidingen die langer dan een paar dagen duren dan ook in de tijd.

Kies voor een opleiding met didactisch onderlegde praktijkdocenten. Wanneer je les krijgt van een praktijkdocent, die de materie die hij of zij overdraagt ook zelf heeft ervaren en doorleeft, dan merk je het verschil. Zij begrijpen jouw praktijk. Je leert het meest van opleidingen waarin veel ruimte is voor interactie, oefening en discussie.

Kies voor een opleiding met meerdere werkvormen. Iedereen leert anders. We noemen dit leerstijlen. Doen of observeren? Uitgebreide informatie of samenvattingen? Afwisseling in didactische werkvormen zorgt ervoor dat je iets krijgt aangeboden dat voor jou het beste werkt. Het houdt de cursus ook levendig en boeiend tot het eind.

Actief meedoen. Actief leren geeft een hoger rendement. Je kunt een tekst lezen of luisteren naar uitleg. Maar het maken van een schema of mindmap helpt je de stof te structureren. Stel vragen. Het bedenken van de vraag stimuleert je geest. Het maken van een samenvatting ordent het geleerde en zorgt dat het beter beklijft.

Heb plezier. En misschien wel de belangrijkste tip van allemaal: heb plezier! Leren is immers leuk. Wanneer je je veilig en happy voelt en het onderwerp BCM leuk vindt, neem je meer op. Falen kan niet, ontdekken wel!

ISO 22301 herziening nadert voltooiing

In het voorjaar van 2012 werd de eerste ISO-norm voor Business Continuity Management (BCM) gepubliceerd. Deze standaard ‘ISO 22301:2012 Societal security – Business continuity management systems – Requirements’ is overgenomen als Europese norm, vertaald en aldus beschikbaar als ‘NEN-EN-ISO 22301 Maatschappelijke veiligheid – Managementsystemen voor bedrijfscontinuïteit – Eisen’. Begin 2018 is gestart met de herziening

van deze standaard en de bijbehorende ‘Guidance’ ISO 22313. Zoals in het eerste nummer van 2019 van dit magazine vermeld, is de Nederlandse inbreng via de normcommissie in deze herziening substantieel te noemen. Na vergaderingen in Sydney en Stavanger was afgelopen 20 tot en met 24 mei NEN in Delft de gastheer van de vergadering van de werkgroep die verantwoordelijk is voor deze herziening. Verwacht wordt dat in september a.s. in Bangkok de

laatste plooiën worden gladgestreken en dat voor eind 2019 de herziening zal worden gepubliceerd.

Voor meer informatie kunt u zich wenden tot NEN (www.nen.nl). Indien er behoefte is aan meer informatie over de normcommissie Business Continuity Management en Crisis Management kunt u ook contact opnemen met de voorzitter: Gert Kogehop (gk@bcmplus.nl).