

LESSONS LEARNED



Ministerie van
Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

WAT HEBBEN WE GELEERD VANUIT DE VERSTORINGSOEFENING

WAKER
CYBER SECURITY

KORTE TERUGBLIK

Op 24 januari 2023 kwamen ongeveer 130 deelnemers uit het brede zorgveld in het Zuidwesten van Nederland bijeen op Fort Altena. In het ochtenddeel zijn de deelnemers bijgepraat over ontwikkelingen op het gebied van digitale verstoringen, de impact, bestrijding en evaluatie daarvan. In de middag ondergingen de deelnemers de crisisoefening.

Deze oefening was gestoeld op een (zeer) versturende gebeurtenis die de kern van de zorg raakte en zelfs een maatschappelijke impact had, die vroeg om opschaling en samenwerking tussen de lokale, regionale en nationale niveaus en uiteindelijk nationaal ingrijpen. De crisisoefening was het sluitstuk van de dag en was de eerste van zijn soort in de zorgketen.

Gedurende de crisisoefening hebben wij de deelnemers geobserveerd en aantekeningen gemaakt. Ook hebben wij feedback ontvangen van deelnemers zelf en aanwezige observanten. De eerste observaties, lessen en aandachtspunten hebben wij ter plekke met de deelnemers gedeeld. Hierna hebben wij voor het Ministerie van VWS een evaluatierapport uitgewerkt. Deze flyer bevat de belangrijkste punten uit ons rapport en de aanbevelingen aan VWS.

WASAWEG 3 9723 JD GRONINGEN
ICT@WAKERCYBERSECURITY.NL

**WWW.WAKERCYBER
SECURITY.NL**

>> WAT GING GOED?

1 DE JUISTE MENSEN!
De deelnemers vormden een goede afspiegeling van het brede zorgveld.

2 GOEDE BASISKENNIS
Deelnemers waren doorgaans goed op de hoogte van de lokale crisisstructuren en rollen, voor zover het hun eigen organisatie of daaraan gelieerde situaties betrof.

3 BESLUITVAARDIG
Deelnemers waren zeer actiegericht en kwamen ook daadwerkelijk tot besluiten, af en toe met hulp van de begeleiders.

4 NIET ZO BANG
Acteren en beslissingen nemen onder steeds toenemende druk en actief tegenspel, is niet eenvoudig. Desondanks hebben de meeste deelnemers zich ingezet om van de oefening een succes te maken.

5 SAMENWERKING
Inzicht is vergroot in de eigen rol, gezamenlijke rol, de noodzaak van samenwerking en de noodzaak om maar te oefenen.



>> WAT KON BETER?

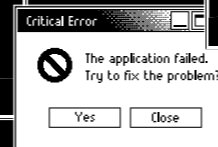
1 EXPERTISE
Personen met een ICT- en/of informatiebeveiligings-rol waren ondervertegenwoordigd. Vanuit de landelijke crisisstructuur (NCSC/NCTV) waren geen deelnemers aanwezig bij de oefening.

2 WIE DOET WAT?
Deelnemers kenden de onderlinge rolverdeling, verantwoordelijkheden en bevoegdheden ten opzichte van elkaar over het algemeen niet. Dit gold ook voor de rol van VWS en het Departementaal Crisiscentrum.

3 EIGEN AANPAK
De regionale teams in de verschillende ruimtes hanteerden ieder een eigen aanpak, invulling van verantwoordelijkheden en daarmee ook een eigen informatiebehoefte, hoewel zij allen afkomstig waren uit dezelfde (brede) regio. Wij hadden in deze regionale opschaling meer uniformiteit van handelen en besluitvorming verwacht.

4 INFORMATIESTROMEN
Informatie die zijn weg naar boven vond, vond zijn weg vaak niet weer terug naar beneden. In een echte crisis is het belangrijk niet enkel eenrichtingsverkeer van informatie te organiseren, maar juist aandacht te hebben voor terugkoppeling.

5 OPSCHALEN
In de meeste groepen duurde het vrij lang voordat het lokale team had opgeschaald naar de regio, ofwel omdat de urgentie en impact van de situatie te lang onduidelijk bleef, of omdat besluitvorming veel tijd kostte.



>> WAT MOETEN WE DOEN?

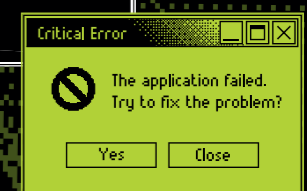
1 GERICHT UITNODIGEN
Richt de uitnodiging voor toekomstige vergelijkbare regionale en lokale crisisoefeningen ook specifiek aan personeel met een ICT- of informatiebeveiligings-rol.

2 DEFINIEER ROLLEN
Definieer wie op nationaal niveau (VWS) de centrale leiding heeft in regio-overstijgende digitale verstoringen in de zorg, inclusief het coördineren van besluiten, acties en communicatie. Creëer overzicht van de verschillende rollen vanuit nationaal en regionaal perspectief bij zorgcrises.

3 BEPAAL CENTRALE OEFENDOELSTELLING
Definieer een gezamenlijke doelstelling voor de nationale en regionale laag, als leidraad voor toekomstige oefeningen.

4 HAAK PARTNERS AAN
Haak bij toekomstige crisisoefeningen ketenpartners zoals het NCTV en NCSC aan in de communicatie, voorbereiding en de uitvoering van de oefening. Geef het Departementaal Crisiscentrum hierin een centrale rol.

5 OEFENING BAART KUNST
Organiseer een oefening waarin de focus ligt op het beheersbaar maken en oplossen van de crisis, zonder te leunen op bestaande crisis- en escalatiestructuren. Dit biedt ruimte voor creatieve oplossingen en samenwerkingen.



>> STEL DOCUMENTEN OP MET AANDACHT VOOR:

1
Eisen uit bestaande wet- en regelgeving, waaronder de Wkkgz.

2
De relatie met het Landelijk Crisis Plan Digitaal en de landelijke crisisstructuur digitaal.

3
Specifieke scenario's zoals ransomware, stroomuitval, politieke druk et cetera.

4
Verantwoordelijkheden en bevoegdheden op regionaal niveau ten opzichte van nationaal niveau.

5
Wederkerige communicatiestromen in crisissituaties.

