Publicatieblad
van de Europese Unie

NL
C-serie

C/2026/5593

6.11.2026

AANBEVELING VAN DE COMMISSIE

van 29 oktober 2026

betreffende richtsnoeren inzake operationele continuïteit en stresstests voor nationale contactpunten binnen het Uniemechanisme voor civiele bescherming

(C/2026/5593)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien Besluit nr. 1313/2013/EU van het Europees Parlement en de Raad van 17 december 2013 betreffende een Uniemechanisme voor civiele bescherming ([1]), en met name artikel 7,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) Op grond van artikel 196, lid 1, punt b), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) bevordert de Unie snelle operationele en doeltreffende samenwerking binnen de Unie tussen de nationale diensten voor civiele bescherming.

(2) De Unie heeft een ondersteunende bevoegdheid op het gebied van civiele bescherming, zoals bepaald in artikel 6, punt f), VWEU.

(3) Het Uniemechanisme voor civiele bescherming (hierna "het Uniemechanisme" genoemd), dat is opgezet bij Besluit nr. 1313/2013/EU, is gericht op het versterken van de samenwerking tussen de Unie en de lidstaten en het faciliteren van de coördinatie op het terrein van civiele bescherming, met het oog op een grotere doeltreffendheid van de systemen op het gebied van de preventie, de paraatheid en de respons ten aanzien van door de mens en de natuur veroorzaakte rampen.

(4) De Unie is de afgelopen jaren getuige geweest van verschillende zeer verstorende gebeurtenissen, met name de gevolgen van de COVID-19-pandemie, de Russische aanvalsoorlog tegen Oekraïne, de grote computerstoring in 2024, Storm Éowyn in Ierland in januari 2025 en de black-out van 2025 op het Iberisch schiereiland. Verstorende gebeurtenissen kunnen de werking van civielebeschermingssystemen, die 24 uur per dag en 7 dagen per week ("24/7") operationeel moeten blijven, verhinderen of vertragen.

(5) Artikel 7 van Besluit nr. 1313/2013/EU bepaalt dat het coördinatiecentrum voor respons in noodsituaties (ERCC) over voldoende capaciteit moet beschikken om 24/7 operationeel te zijn en ten dienste staat van de lidstaten en de Commissie ter verwezenlijking van de doelstellingen van het Uniemechanisme. In artikel 3 van Uitvoeringsbesluit (EU) 2025/704 van de Commissie ([2]) is voorts bepaald dat elke lidstaat een nationaal contactpunt voor het ERCC moet aanwijzen dat 24/7 beschikbaar is.

(6) In de aanbeveling van de Commissie van 8 februari 2023 over Uniedoelstellingen inzake rampbestendigheid ([3]) worden het ERCC en de civielebeschermingsautoriteiten in de lidstaten en de aan het Uniemechanisme deelnemende staten opgeroepen om, binnen hun respectieve mandaten, hun capaciteit op het gebied van bedrijfscontinuïteitsplanning te versterken. De aanbeveling specificeert verder dat het Uniemechanisme "ondersteuning [moet] bieden voor de uitvoering van stresstests voor het testen van de bedrijfscontinuïteit van noodoperatiecentra en samen met de lidstaten [moet] werken aan de follow-up van geleerde lessen en aanbevelingen". De stresstests van de noodoperatiecentra in heel Europa dienden als vlaggenschipinitiatief voor doelstelling nr. 5, getiteld "Zorgen voor een robuust systeem voor civiele bescherming", zoals uiteengezet in de mededeling van de Commissie over de EU-doelstellingen inzake rampbestendigheid ([4]).

([1]) PB L 347 van 20.12.2013, blz. 924, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2013/1313/oj.
([2]) Uitvoeringsbesluit (EU) 2025/704 van de Commissie van 10 april 2025 tot vaststelling van uitvoeringsbepalingen van Besluit nr. 1313/2013/EU van het Europees Parlement en de Raad betreffende een Uniemechanisme voor civiele bescherming en tot intrekking van de Uitvoeringsbesluiten 2014/762/EU en (EU) 2019/1310 van de Commissie (PB L, 2025/704, 15.4.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec_impl/2025/704/oj).
([3]) PB C 56 van 15.2.2023, blz. 1.
([4]) Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, "EU-doelstellingen inzake rampbestendigheid: samenwerken om toekomstige noodsituaties aan te pakken" (COM(2023) 61 final van 8 februari 2023).

(7) Die inspanningen zijn afgestemd op andere kaders die tot doel hebben de weerbaarheid te versterken, waaronder de strategie voor een paraatheidsunie ([5]) en de basisvereisten van de NAVO voor nationale weerbaarheid ([6]). Specifiek wordt in actie 51 van de strategie opgeroepen tot de vaststelling van "richtlijnen [...] voor het stresstesten van de respons op noodsituaties en van crisiscentra in de hele EU".

(8) In dat verband moet de nadruk worden gelegd op de operationele continuïteit van de nationale contactpunten van het Uniemechanisme en moet hun veerkracht worden vergroot, zodat zij operationeel kunnen blijven tijdens verstorende gebeurtenissen, door hun plannen en praktijken voor de operationele continuïteit te versterken door middel van systematische evaluaties en stresstests.

(9) Bovendien is het mogelijk dat responscapaciteiten die op verzoek via het Uniemechanisme voor interventie beschikbaar kunnen worden gesteld, niet tot de bevoegdheid van het nationale contactpunt behoren. Het zekerstellen van de communicatie met de entiteiten die deze capaciteiten tijdens verstoringen beheren, is van essentieel belang voor de operationele continuïteit van het Uniemechanisme.

(10) Regelingen om de continuïteit te waarborgen kunnen gemakkelijk onopgemerkt blijven totdat zich een verstoring voordoet. Dergelijke verstoringen zijn niet noodzakelijkerwijs het gevolg van ernstige crises of noodsituaties, maar kunnen ook worden veroorzaakt door kleine incidenten, verwaarlozing of suboptimale omstandigheden. Om een geïnformeerde besluitvorming over preventieve en beperkende maatregelen te waarborgen, vereist de planning voor operationele continuïteit voor de nationale contactpunten dat de mogelijke oorzaken van verstoringen die essentiële functies van nationale contactpunten aantasten, in kaart worden gebracht ([7]). Daarnaast hebben personeelsleden die 24/7 werken te maken met unieke psychosociale uitdagingen en uitdagingen voor hun welzijn, waaronder gezondheidsproblemen als gevolg van nachtdiensten, werkgerelateerde stress en het langere tijd gescheiden zijn van hun gezin. Als deze problemen niet worden aangepakt, kunnen zij bijdragen tot burn-out, een hoog verloop en potentiële personeelstekorten.

(11) Regelingen voor operationele continuïteit moeten van kracht blijven, ongeacht de aard of de oorzaak van de verstoring, of deze nu het gevolg is van natuurrampen, ongevallen, technische storingen, menselijke fouten, de uitval van infrastructuur of nutsvoorzieningen, de niet-beschikbaarheid van een groot aantal personeelsleden, opzettelijke of kwaadwillige acties, waaronder cyberincidenten en hybride activiteiten, of enige andere oorzaak.

(12) Door zich voor te bereiden op mogelijke verstoringen vergroten de nationale contactpunten hun vermogen om snel en doeltreffend te reageren, waardoor de duur en de gevolgen van verstorende gebeurtenissen tot een minimum worden beperkt. Die voorbereiding zorgt er niet alleen voor dat de activiteiten binnen een aanvaardbare termijn kunnen worden hervat, maar beperkt ook de negatieve gevolgen voor belanghebbenden en externe actoren die afhankelijk zijn van de activiteiten van het nationale contactpunt en beschermt de missie en reputatie van de organisatie.

(13) Verstoringen als gevolg van cyberincidenten hebben specifieke kenmerken die bijzondere aandacht verdienen; in tegenstelling tot andere bedreigingen voor de operationele continuïteit kunnen ze opzettelijk zijn, zich over onderling verbonden systemen verspreiden en de integriteit of vertrouwelijkheid van gegevens en communicatie in gevaar brengen, en niet alleen de beschikbaarheid ervan.

(14) Regelmatige training, oefeningen en updates zijn van fundamenteel belang voor een doeltreffend programma voor operationele continuïteit. Hoe vaker er met een plan voor operationele continuïteit wordt geoefend, hoe beter de organisatie wordt voorbereid, aangezien oefeningen helpen om lacunes op te sporen en het personeel vertrouwd te maken met de procedures. Goed opgeleid personeel met een helder beeld van zijn taken en verantwoordelijkheden presteert beter tijdens verstoringen. Door belanghebbenden ook bij oefeningen te betrekken, wordt ervoor gezorgd dat zij de communicatieprotocollen begrijpen en weten wat zij kunnen verwachten tijdens echte verstorende gebeurtenissen.

(15) Oefeningen, stresstests en echte incidenten leveren waardevolle lessen op. Om ervoor te zorgen dat het plan voor operationele continuïteit bruikbaar blijft, moet het regelmatig worden geactualiseerd om rekening te houden met de lessen die zijn getrokken uit trainingen, oefeningen, stresstests, echte gebeurtenissen en technologische vooruitgang.

([5]) Gezamenlijke mededeling van het Europees Parlement, de Europese Raad, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's over de strategie voor een paraatheidsunie, 26 maart 2025 (JOIN(2025) 130 final).

([6]) "Commitment to enhance resilience", verklaring afgegeven door de staatshoofden en regeringsleiders die deelnamen aan de vergadering van de Noord-Atlantische Raad van 8 en 9 juli 2016 in Warschau.

([7]) Voorbeelden hiervan zijn software-updates, niet doorgegeven wijzigingen van het zakelijke e-maildomein, niet-meegedeelde updates van contactgegevens, aanhoudende personeelstekorten of de gelijktijdige pensionering van een groot deel van het essentiële personeel, waarvan de vervanging pas op de pensioendatum kan beginnen.

(16) Wanneer het nationale contactpunt deel uitmaakt van een entiteit die onder de toepasselijke bepalingen van Richtlijn (EU) 2022/2555 van het Europees Parlement en de Raad ([8]) valt, moet bij de uitvoering van maatregelen voor het beheer van cyberbeveiligingsrisico's rekening worden gehouden met de lessen die uit de stresstest zijn getrokken, met name met betrekking tot de bedrijfscontinuïteit, het back-upbeheer, noodvoorzieningen en crisisbeheersing.

(17) Het waarborgen van de operationele continuïteit van de nationale bevoegde autoriteit voor civiele bescherming gaat verder dan de werking van haar nationale contactpunt. Daarom kan deze aanbeveling ook dienen als waardevolle referentie voor de ontwikkeling van operationele continuïteit binnen nationale organisaties en systemen voor civiele bescherming, overeenkomstig overweging 7 van Besluit nr. 1313/2013/EU.

(18) Deze aanbeveling moet alomvattend zijn en alle verschillende structuren en functies van de nationale contactpunten in de lidstaten en de aan het Uniemechanisme deelnemende staten bestrijken. Zij moet flexibel worden toegepast en worden aangepast aan het mandaat, de context, de omstandigheden en het operationele kader van elk nationaal contactpunt, aangezien elk nationaal contactpunt eigen kenmerken heeft, binnen een ander rechtskader opereert en met verschillende uitdagingen te maken heeft, waardoor een aanpak op maat nodig kan zijn om de operationele continuïteit te waarborgen.

(19) Deze aanbeveling is gebaseerd op de uitkomsten van het overleg met de deskundigengroep van de Commissie inzake permanente operationele continuïteit bij verstorende gebeurtenissen, die in 2025 door de Commissie is opgericht, en moet dienen als een aanvulling op de bestaande gevestigde normen en richtsnoeren inzake bedrijfscontinuïteit ([9]),

HEEFT DE VOLGENDE AANBEVELING VASTGESTELD:

1. ADRESSATEN

Deze aanbeveling is gericht tot de nationale bevoegde autoriteiten van de lidstaten en de aan het Uniemechanisme deelnemende staten.

De lidstaten kunnen de aanbeveling ook relevant vinden voor andere nationale crisiscentra en entiteiten die capaciteiten van het Uniemechanisme beheren.

2. DEFINITIES

Voor de toepassing van deze aanbeveling wordt verstaan onder:

a) **"nationale bevoegde autoriteit"**: een autoriteit die door een lidstaat of een aan het Uniemechanisme deelnemende staat ([10]) is aangewezen in het kader van het Uniemechanisme, zoals bedoeld in artikel 29 van Besluit nr. 1313/2013/EU;

b) **"nationaal contactpunt"**: een contactpunt voor het ERCC in een lidstaat of in een aan het Uniemechanisme deelnemende staat dat 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar is, aangewezen overeenkomstig artikel 9, lid 7, van Besluit nr. 1313/2013/EU en artikel 3, lid 1, van Uitvoeringsbesluit (EU) 2025/704;

c) **"essentiële functies"**: de activiteiten, operaties of diensten van het nationale contactpunt die van fundamenteel belang zijn voor de uitvoering van zijn mandaat en missie en die niet kunnen worden onderbroken of binnen een korte, vooraf bepaalde termijn moeten worden hervat. Voor de toepassing van deze richtsnoeren wordt een functie al dan niet als essentieel aangemerkt op basis van de urgentie waarmee deze na een verstoring moet worden hersteld, en niet alleen door het strategische, operationele of institutionele belang ervan. Functies met strategisch, operationeel of institutioneel belang die zonder onaanvaardbare gevolgen bestand zijn tegen verstoring of langdurige vertraging, worden derhalve niet als essentiële functies beschouwd;

([8]) Richtlijn (EU) 2022/2555 van het Europees Parlement en de Raad van 14 december 2022 betreffende maatregelen voor een hoog gemeenschappelijk niveau van cyberbeveiliging in de Unie, tot wijziging van Verordening (EU) nr. 910/2014 en Richtlijn (EU) 2018/1972, en tot intrekking van Richtlijn (EU) 2016/1148 (NIS 2-richtlijn) (PB L 333 van 27.12.2022, blz. 80, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj).

([9]) Internationale normen: ISO 22301:2019 (Systemen voor bedrijfscontinuïteitsbeheer); de Federal Continuity Directive 1 (2017), de Federal Continuity Directive 2 (2017), de Continuity Guidance Circular (2018, bijgewerkt in 2024) en de Business Process Analysis and Business Impact Analysis User Guide (2019) van de FEMA (Federal Emergency Management Agency), en de Good Practice Guidelines (2018) van het Business Continuity Institute.

([10]) Voor de staten die kunnen deelnemen, zie artikel 28 van Besluit nr. 1313/2013/EU.

d) **"essentieel personeel"**: personeel dat werkzaam is bij het nationaal contactpunt en essentiële functies uitvoert of ondersteunt, personeel dat deel uitmaakt van het team dat verantwoordelijk is voor het beheersen van of de respons op een verstorende gebeurtenis, of personeel dat beide functies vervult;

e) **"schaars essentieel personeel"**: essentiële personeelsleden waarvan er maar een klein aantal is, hetgeen een kwetsbaarheid vormt voor de operationele continuïteit indien zij afwezig zijn of niet beschikbaar zijn om te werken, omdat zij beschikken over de certificering, veiligheidsmachtiging, bevoegdheden, verantwoordelijkheid voor besluiten, toegangsrechten, kennis, deskundigheid of taalvaardigheden die nodig zijn voor de uitvoering van specifieke activiteiten ter waarborging van de continuïteit van een essentiële functie;

f) **"knelpunt in het personeelsbestand"**: een situatie waarin de continuïteit van een essentiële functie afhangt van de beschikbaarheid van een of meer schaarse essentiële personeelsleden;

g) **"operationele continuïteit"**: het vermogen van een nationaal contactpunt om zijn essentiële functies — activiteiten, operaties of diensten — te handhaven wanneer de voor die functies benodigde middelen, zoals essentieel personeel, binnenkomende informatie, diensten, producten, leveranties, budgettaire voorzieningen, uitrusting, informatie- en communicatietechnologiesystemen (ICT-systemen) of voor de locatie benodigde voorzieningen, niet-beschikbaar, beschadigd, onbruikbaar of onderbroken worden;

h) **"plan voor operationele continuïteit"** of **"plan"**: één enkel document of een verzameling procedures ter waarborging van de operationele continuïteit van het nationale contactpunt;

i) **"verstorende gebeurtenis"**: een incident of omstandigheid waardoor de uitvoering van een essentiële functie van het nationale contactpunt wordt verhinderd of aanzienlijk wordt vertraagd;

j) **"herstel"**: het herstel van de operationele capaciteiten, voorzieningen, systemen en middelen van het nationale contactpunt na een verstoring.

3. AANBEVELINGEN VOOR DE OPERATIONELE CONTINUÏTEIT VAN NATIONALE CONTACTPUNTEN

3.1. Voornaamste aanbevelingen

1. Het nationale contactpunt zou een samenhangend en alomvattend plan voor operationele continuïteit of een gedocumenteerde reeks procedures moeten ontwikkelen die alle aspecten van operationele continuïteit bestrijken. Punt 3.2 bevat verdere aanbevelingen over het plan voor operationele continuïteit.

2. Het doel van operationelecontinuïteitsplanning is ervoor te zorgen dat het nationale contactpunt zijn essentiële functies onder verslechterde omstandigheden kan blijven vervullen wanneer zich verstorende gebeurtenissen voordoen. Bij de planning van de operationele continuïteit zou er dan ook van moeten worden uitgegaan dat zich verstorende gebeurtenissen zullen voordoen en dat de normale bedrijfsomstandigheden mogelijk niet onmiddellijk of in sommige gevallen helemaal niet worden hersteld. Het nationale contactpunt zou in staat moeten zijn essentiële functies onder verslechterde omstandigheden te blijven vervullen door gebruik te maken van alternatieve procedures, alternatieve voorzieningen, alternatieve communicatiekanalen en beperkte middelen totdat de volledige capaciteit is hersteld.

3. Tijdens verstorende gebeurtenissen zouden middelen met voorrang moeten worden ingezet om de essentiële functies van het nationale contactpunt in stand te houden. Dit kan betekenen dat niet-essentiële functies mogelijk niet kunnen worden gehandhaafd.

4. Regelingen voor operationele continuïteit zouden ervoor moeten zorgen dat de operationele informatie die nodig is om het situationeel bewustzijn van het nationaal contactpunt in stand te houden en de besluitvorming tijdens de verstoring te ondersteunen, ononderbroken kan worden verzameld, geanalyseerd, gevalideerd en verspreid.

5. Goed opgeleid personeel is het belangrijkste middel om de operationele continuïteit te waarborgen. Hoewel het plan voor operationele continuïteit, de bijbehorende regelingen en de back-upmaatregelen helpen om de continuïteit te waarborgen, komt het er uiteindelijk op aan of het personeel in staat is besluiten te nemen en deze maatregelen onder druk toe te passen.

6. De planning van de operationele continuïteit zou gebaseerd moeten zijn op een grondige kennis van de administratieve en operationele procedures van de organisatie waartoe het nationale contactpunt behoort. Daartoe zou de samenwerking tussen de verschillende onderdelen van de organisatie actief moeten worden bevorderd en vergemakkelijkt.

7. Het nationale contactpunt zou moeten beoordelen welke factoren tot verstoring van zijn activiteiten kunnen leiden. Bij de beoordeling zou de nadruk moeten liggen op het verstorende potentieel daarvan voor de activiteiten van het nationale contactpunt en op de ontwikkeling van een responsplan om de continuïteit van essentiële functies te waarborgen.

8. Bij de beoordeling van bedreigingen voor de operationele continuïteit zou bijzondere aandacht moeten worden besteed aan tijdgevoelige processen en knelpunten, waaronder:

   a) unieke informatiebronnen of informatie waartoe slechts een beperkte groep personen toegang heeft, met inbegrip van gerubriceerde informatie;

   b) unieke apparatuur of unieke dienstverleners waarvan essentiële functies afhankelijk zijn;

   c) unieke communicatiekanalen, contactpersonen of besluitvormers;

   d) beschikbaarheid van schaars essentieel personeel.

9. Knelpunten in het personeelsbestand, de voorzieningen, de communicatie, de ICT-systemen, de logistiek en de besluitvorming zouden in kaart moeten worden gebracht en worden weggenomen. Indien deze onvermijdelijk zijn, zouden er passende preventieve en mitigerende maatregelen moeten worden vastgesteld en getest, met inbegrip van de in punt 3.9 voorgestelde maatregelen.

10. Uit elke verstoring, oefening en stresstest zouden lessen moeten kunnen worden getrokken, zodat de regelingen voor operationele continuïteit kunnen worden verbeterd en de veerkracht in de loop van de tijd wordt versterkt.

11. Met het oog op de operationele continuïteit en de stresstests voor nationale contactpunten binnen het Uniemechanisme zou rekening moeten worden gehouden met de onderstaande categorieën verstorende gebeurtenissen (niet-uitputtende lijst). Bijlage I bevat een beschrijving van elke categorie:

   a) gebouwen zijn niet beschikbaar;

   b) verstoring van de elektriciteitsvoorziening;

   c) verstoring of storing van ICT-systemen;

   d) de afwezigheid van een groot aantal personeelsleden of van schaars essentieel personeel.

12. Het nationale contactpunt zou ervoor moeten zorgen dat het in staat is zijn activiteiten voort te zetten in het geval van een of meer van de in punt 11 genoemde verstorende factoren.

3.2. **Plan voor operationele continuïteit van het nationale contactpunt**

13. Elk nationaal contactpunt zou een samenhangend, alomvattend en schriftelijk plan voor operationele continuïteit of een gelijkwaardige gedocumenteerde reeks procedures moeten ontwikkelen dat/die alle aspecten van operationele continuïteit bestrijkt en de respons op verstoringen integreert en systematiseert, met inbegrip van mitigerende maatregelen en afspraken voor onmiddellijke interventie.

14. Het plan voor operationele continuïteit zou moeten voorzien in alternatieve regelingen voor alle essentiële processen, met name tijdgevoelige processen, om te waarborgen dat deze kunnen worden voortgezet als primaire bedrijfsmiddelen niet gebruikt kunnen worden. De back-up- en alternatieve regelingen zouden volledig onafhankelijk moeten functioneren. Deze zouden niet afhankelijk mogen zijn van dezelfde bedrijfsmiddelen, zoals hetzelfde gebouw, dezelfde energiebron, hetzelfde communicatiekanaal, hetzelfde ICT-platform of dezelfde dienstverlener. Ze zouden ook geen nieuwe afhankelijkheden mogen creëren die verdere risico's op verstoring met zich mee kunnen brengen.

15. Met het plan voor operationele continuïteit zou regelmatig en onder realistische omstandigheden moeten worden geoefend. Plannen die niet door middel van trainingen, oefeningen of stresstests zijn gevalideerd, zouden niet als operationeel mogen worden beschouwd. Het operationele continuïteitsprogramma zou moeten voorzien in regelmatige verplichte trainingen voor essentieel personeel, alsook in regelmatige tests en oefeningen waarbij het plan wordt geactiveerd en systematisch wordt geëvalueerd en geactualiseerd, en ervoor wordt gezorgd dat alle betrokken personeelsleden en belanghebbenden op de hoogte zijn van en worden getraind op basis van de actuele versies ervan.

16. Afhankelijk van de structuur van de organisatie zou het nationale contactpunt bij de ontwikkeling van het plan voor operationele continuïteit personeel moeten betrekken dat niet rechtstreeks betrokken is bij essentiële functies, maar wel over de deskundigheid of kennis beschikt die nodig is voor een compleet inzicht in het functioneren van de organisatie.

17. De nationale contactpunten zouden moeten overwegen om binnen hun organisatie een functie voor continuïteitscoördinatie te creëren die specifiek gericht is op het plan voor operationele continuïteit. Afhankelijk van de omvang en de structuur van het nationale contactpunt kan de continuïteitscoördinatiefunctie worden uitgeoefend door één enkele coördinator, door een speciaal team bestaande uit vertegenwoordigers van de relevante operationele gebieden of via andere, aan de nationale context aangepaste regelingen. Wanneer hiertoe een groep wordt opgezet, zou deze moeten bestaan uit leden met deskundigheid op de operationele gebieden die relevant zijn voor de uitvoering van het plan, zoals ICT-systemen, alternatieve bedrijfsruimten, personele middelen of logistiek. De functie van continuïteitscoördinatie is bedoeld om de consistente uitvoering en de periodieke evaluatie en actualisering van het plan voor operationele continuïteit te waarborgen, met inbegrip van de verificatie van de middelen en regelingen waarop het plan berust.

3.3. **Vaststelling van essentiële functies**

18. Het nationale contactpunt zou moeten vaststellen wat zijn essentiële functies zijn en een inventaris daarvan opstellen en bijhouden. Naast de functies die verband houden met het Uniemechanisme, zoals het beheren van verzoeken om bijstand en het aanbieden en inzetten van responscapaciteiten van het Uniemechanisme, moet het nationale contactpunt mogelijk ook de continuïteit waarborgen van andere functies die essentieel zijn voor de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn de coördinatie met nationale of regionale overheden, het onderhouden van contacten met andere internationale organisaties, het afgeven van publieke waarschuwingen en het ondersteunen van de besluitvorming op hogere niveaus.

    Voor elke essentiële functie zou het nationale contactpunt operationele prestatiedoelstellingen moeten vaststellen waarin de maximaal aanvaardbare verslechtering van diensten tijdens verstorende gebeurtenissen wordt omschreven. Deze doelstellingen zouden, voor zover relevant, de maximaal toelaatbare periode van verstoring, de nagestreefde hersteltijden, het aanvaardbare verlies van operationele informatie, de minimale personeelsbezetting, de beschikbaarheid van communicatiemiddelen en de besluitvormingscapaciteit moeten omvatten. Deze doelstellingen zouden als leidraad moeten dienen bij het ontwerpen van het plan voor operationele continuïteit en de basis vormen voor de evaluatie van stresstests. Bijlage II bevat voorbeelden van operationele prestatiedoelstellingen.

19. Het is raadzaam om essentiële functies te rangschikken naar prioriteit of naar de urgentie waarmee deze moeten worden hervat.

3.4. **Analyse van bedrijfsprocessen en back-upmiddelen**

20. Op basis van de inventarisatie van de essentiële functies zou het nationale contactpunt een analyse van de bedrijfsprocessen moeten uitvoeren en back-upoplossingen moeten ontwikkelen om de continuïteit van zijn essentiële functies te waarborgen. De analyse van de bedrijfsprocessen zou een volledig inzicht in de werking van de functies moeten bieden door voor elk daarvan het volgende vast te stellen:

    a) de taken waaruit de functie bestaat;

    b) de timing en de volgorde van taken, met inbegrip van de duur en eventuele tijdgevoelige stappen;

    c) wie welke taak uitvoert, met inbegrip van het vereiste profiel en de vereiste deskundigheid of opleiding;

    d) de informatiestroom, met inbegrip van de wijze waarop gegevens, verzoeken en outputs tussen actoren en systemen worden uitgewisseld;

    e) wie de procedure(s) valideert of hiervoor machtiging verleent;

    f) welke middelen worden ingezet en welke input van externe actoren nodig is, met inbegrip van informatie, datasets, diensten, producten, leveranties, budgettaire voorzieningen, uitrusting, ICT-systemen en voor de locatie benodigde voorzieningen, zoals de levering van energie of beveiligingsdiensten door particuliere bedrijven. Bijzondere aandacht zou moeten worden besteed aan het rubriceringsniveau van de informatie en aan de ruimten en apparatuur die worden gebruikt om deze te beheren;

    g) welke outputs de functie produceert, met inbegrip van informatie, specifieke producten of diensten, of coördinatie-, validerings- of machtigingsmaatregelen;

    h) welke externe organisatie(s) of groepen belanghebbenden deze output(s) ontvangen;

i) welke (wederzijdse) afhankelijkheidsrelaties er bestaan die essentieel zijn voor operaties, met inbegrip van de betrekkingen en overeenkomsten met externe actoren — autoriteiten van andere lidstaten en van aan het Uniemechanisme deelnemende staten, partners op het gebied van civiele bescherming, exploitanten van essentiële infrastructuur, dienstverleners, leveranciers enz. — waarin de verwachte input of output wordt gespecificeerd;

j) welke back-upmiddelen en alternatieve regelingen er beschikbaar zijn.

21. De nationale contactpunten wordt verzocht bij het uitvoeren van de analyse van de bedrijfsprocessen rekening te houden met de tabel in bijlage III.

3.5. **Aanbevolen praktijken betreffende alternatieve voorzieningen en uitrusting**

22. Het nationale contactpunt zou ervoor moeten zorgen dat het in staat is zijn activiteiten voort te zetten wanneer zijn bedrijfsruimten tijdelijk ontoegankelijk of onbruikbaar worden, onder meer door de beschikbaarheid van essentiële uitrusting te waarborgen.

23. De primaire en alternatieve voorzieningen en de tijdelijke oplossingen zouden beveiligd moeten zijn en een passend rubriceringsniveau moeten hebben. Dit zou in verhouding moeten staan tot de aard van de crises die worden bestreden en de gevoeligheid of rubricering van de informatie die wordt verwerkt.

3.6. **Aanbevolen praktijken betreffende elektriciteitsvoorziening**

24. Het nationale contactpunt zou ervoor moeten zorgen dat het operationeel kan blijven in geval van lokale uitval of grootschalige black-outs.

25. De primaire en alternatieve voorzieningen, met inbegrip van tijdelijke voorzieningen, zouden over veerkrachtige regelingen voor elektriciteitsvoorziening en back-upsystemen moeten beschikken, zodat het nationale contactpunt tijdens langdurige stroomuitval kan blijven functioneren en zijn essentiële functies kan blijven vervullen.

26. De voor nationale contactpunten vastgestelde maatregelen zouden in voorkomend geval moeten worden uitgevoerd op een wijze die in overeenstemming is met de nationale risicoparaatheidsplannen voor elektriciteit die zijn vastgesteld in het kader van Verordening (EU) 2019/941 van het Europees Parlement en de Raad ([11]), en met de nationale preventieve actieplannen en noodplannen die zijn vastgesteld in het kader van Verordening (EU) 2017/1938 van het Europees Parlement en de Raad ([12]) betreffende de veiligstelling van de gasleveringszekerheid, alsook met bestaande nationale regelingen voor crisisbeheersing.

3.7. **Aanbevolen praktijken betreffende ICT-systemen**

27. Het nationale contactpunt zou ervoor moeten zorgen dat de ICT-systemen die de essentiële functies ondersteunen, betrouwbaar en veerkrachtig zijn. Bijzondere aandacht zou daarbij moeten worden besteed aan:

a) de continuïteit van de toegang tot databanken, documenten en e-mails, met inbegrip van de beschikbaarheid van actuele lijsten van contactpersonen, de continuïteit van de communicatie met het ERCC, de lidstaten en de aan het Uniemechanisme deelnemende staten, en de continuïteit van de verwerkings- en beheersystemen voor het verzamelen en monitoren van informatie en het vastleggen van de genomen maatregelen;

b) technologische integratie, door te zorgen voor de compatibiliteit en interoperabiliteit van essentiële systemen met systemen op afstand en alternatieve locaties, met inbegrip van het vermogen van die locaties om verbinding te maken met het gemeenschappelijk noodcommunicatie- en informatiesysteem (Cecis) en om gerubriceerde informatie te verwerken bij het werken op afstand; de werking van deze regelingen zou moeten worden gecontroleerd door middel van passende tests;

c) de beveiliging van informatie en communicatiemiddelen, met inbegrip van de mogelijkheid om gerubriceerde verbindingen tot stand te brengen en gerubriceerde berichten uit te wisselen, zowel op nationaal als op internationaal niveau;

d) de gegevens van alle derde leveranciers van de bij het nationale contactpunt gebruikte apparaten en software.

([11]) Verordening (EU) 2019/941 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende risicoparaatheid in de elektriciteitssector en tot intrekking van Richtlijn 2005/89/EG (PB L 158 van 14.6.2019, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2019/941/oj).

([12]) Verordening (EU) 2017/1938 van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2017 betreffende maatregelen tot veiligstelling van de gasleveringszekerheid en houdende intrekking van Verordening (EU) nr. 994/2010 (PB L 280 van 28.10.2017, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/1938/oj).

28. Ook zou er bijzondere aandacht moeten worden besteed aan cyberincidenten als een afzonderlijke categorie van ICT-verstoringen. Het nationale contactpunt zou moeten overwegen samen met de nationale cyberbeveiligingsautoriteit coördinatieprotocollen op te stellen als onderdeel van zijn bredere regelingen inzake operationele continuïteit. Deze maatregelen zouden ook kanalen voor vroegtijdige waarschuwing en protocollen voor een gezamenlijke respons bij incidenten moeten omvatten, alsook een verduidelijking van de rolverdeling wanneer een cyberincident het nationale contactpunt treft.

3.8. **Aanbevolen praktijken betreffende personele middelen**

29. Het nationale contactpunten zou ervoor moeten zorgen dat het over voldoende personeel beschikt om operationeel te blijven in geval van beperkte beschikbaarheid van personeel en dat zijn personeel over de benodigde profielen en vaardigheden beschikt.

30. Het nationale contactpunt zou de volgende maatregelen moeten overwegen:

a) zorgen voor de beschikbaarheid van personeel met de juiste vaardigheden en achtergrond, waaronder ervaring op het gebied van crisisbeheersing en, in voorkomend geval, de veiligheidsmachtigingen die vereist zijn om gerubriceerde informatie te verwerken. Het zou mechanismen voor de verificatie van beroepscompetenties moeten ontwikkelen en uitvoeren en moeten voorzien in uitgebreide introductie- en bijscholingsprogramma's om de vaardigheden van het personeel op peil te houden en te verbeteren, zodat het personeel volledig voorbereid is om doeltreffend te reageren op activeringen van het Uniemechanisme voor civiele bescherming. Bij de opleidingen moet ook aandacht worden besteed aan het voorkomen van verstoringen als gevolg van menselijke fouten of kwaadwillige acties, waaronder het bewustzijn van essentiële cyberbeveiliging en informatiebeveiliging, zoals het risico van social engineering;

b) regelmatige bijscholing bieden om het personeel op de hoogte te houden van de regelingen voor operationele continuïteit en van het gebruik van apparatuur en ICT-systemen op de hoofdlocatie en alternatieve locaties. Het nationale contactpunt zou moeten kijken of zijn personeel aanvullende opleidingen nodig heeft voor het beheer van langdurige rampen en crises en het uitvoeren van operaties in het kader van het Uniemechanisme;

c) plannen ontwikkelen om te zorgen voor de roulatie van personeel tijdens langdurige noodsituaties, inclusief het beheer van piekcapaciteit. Het zou werkgroepen moeten opzetten, met duidelijke rollen en afwisselingsplannen, om de coördinatie tijdens crises te verbeteren;

d) vervoersregelingen vaststellen om ervoor te zorgen dat essentieel personeel de locatie kan bereiken waar het zijn taken moet uitvoeren, indien nodig, op de primaire locatie, een alternatieve locatie of bij een mobiele eenheid;

e) zorgen voor passende waarborgen om de gezondheid en veiligheid van het personeel te beschermen;

f) plannen voor het welzijn van het personeel ontwikkelen waarin wordt voorzien in voedsel, water, accommodatie, toegang tot de voorzieningen van het nationale contactpunt en psychologische ondersteuning om het personeel te helpen met stress en vermoeidheid om te gaan. Deze plannen zouden moeten voorzien in langdurige operaties in besloten ruimten en er zou rekening moeten worden gehouden met de individuele of persoonlijke omstandigheden van essentieel personeel, waaronder gezinsgerelateerde behoeften, indien van toepassing.

g) vaststellen van een gegevensbeschermings- en privacybeleid om ervoor te zorgen dat de continuïteitsplanning voldoet aan de regels inzake de bescherming van persoonsgegevens tijdens en na incidenten.

31. Essentiële functies moeten worden ondersteund door passende regelingen voor operationele continuïteit, gestructureerde en systematische opleidingen voor verschillende functies tegelijkertijd en regelmatige oefeningen, zodat zij kunnen worden uitgevoerd door meerdere opgeleide personeelsleden en knelpunten in het personeelsbestand worden vermeden. Geen enkele essentiële functie zou uitsluitend mogen afhangen van de beschikbaarheid van één en hetzelfde personeelslid.

3.9. **Preventieve en mitigerende maatregelen voor elke categorie verstorende gebeurtenissen**

32. Dit punt bevat een indicatieve lijst van aanbevolen preventieve en mitigerende maatregelen voor elke categorie verstorende gebeurtenissen. Hoewel deze gelijktijdig kunnen worden uitgevoerd, zou elke lidstaat de geschiktste en doeltreffendste opties moeten selecteren op basis van het mandaat van het nationale contactpunt en de context, de omstandigheden, de beschikbare capaciteit, de structuur van het operationeel en wettelijk kader en de mogelijke oorzaken van verstoringen die de essentiële functies van het nationale contactpunt kunnen aantasten. De lijst is niet bedoeld om volledig te worden uitgevoerd in één keer, aangezien de uitvoering van een maatregel in sommige gevallen kan botsen met de toepassing van een andere maatregel of excessieve investeringen vergt.

33. Aanbevolen preventieve en mitigerende maatregelen om te voorkomen dat gebouwen niet beschikbaar zijn:

a) verdeling van het nationale contactpunt over twee of meer geografisch gescheiden centra die gelijktijdig functioneren en elkaar wederzijdse back-up-ondersteuning en ondersteuning bij overbelasting bieden;

b) verhuizing naar alternatieve bedrijfsruimten die op gezag van het nationale contactpunt worden beheerd;

c) van tevoren geregeld vervoer voor essentieel personeel naar alternatieve bedrijfsruimten (ook in geval van ongunstige weersomstandigheden);

d) werken op afstand (op basis van flexibele taken die buiten de fysieke locatie van het nationale contactpunt kunnen worden uitgevoerd);

e) mobiele commando- en controle-eenheden waar het essentiële personeel van het nationaal contactpunt tijdelijk kan worden ondergebracht;

f) activering van administratieve regelingen met andere autoriteiten om hun gebouwen te gebruiken;

g) decentralisatie.

34. Aanbevolen preventieve en mitigerende maatregelen om verstoring van de elektriciteitsvoorziening tegen te gaan:

a) inzet van generatoren en niet-onderbreekbare stroomvoorziening;

b) regelingen en overeenkomsten met leveranciers voor prioritaire brandstofvoorziening;

c) energieautonomie en alternatieve energiebronnen voor essentiële functies;

d) maximalisering van de beschikbare stroomcapaciteit;

e) verhuizing naar alternatieve bedrijfsruimten die op gezag van het nationale contactpunt worden beheerd, waar de elektriciteitsvoorziening is gewaarborgd;

f) werken op afstand vanuit een gebouw met een gegarandeerde elektriciteitsvoorziening;

g) mobiele commando- en controle-eenheden die zelfvoorzienend zijn wat elektriciteit betreft;

h) activering van administratieve regelingen met andere autoriteiten om hun gebouwen te gebruiken, waar de elektriciteitsvoorziening is gegarandeerd;

i) decentralisatie.

35. Aanbevolen preventieve en mitigerende maatregelen om verstoringen of storingen van ICT-systemen tegen te gaan:

a) gebruik van redundante apparatuur;

b) regelmatige en beveiligde back-ups van gegevens, ook off-site en offline;

c) alternatieve ICT-systemen, platforms en communicatiekanalen;

d) ICT-noodondersteuningsteams of oproepbare technische responseenheden;

e) responsprocedures voor cyberincidenten, gecoördineerd met de nationale cyberbeveiligingsautoriteit;

f) offline kopieën van essentiële contactlijsten, belangrijke procedures en operationele documenten;

g) mobiele commando- en controle-eenheden met toegang tot de primaire ICT-systemen en de back-up-systemen;

h) verhuizing naar alternatieve bedrijfsruimten die op gezag van het nationale contactpunt worden beheerd, met toegang tot de primaire ICT-systemen en de back-up-systemen;

i) activering van administratieve regelingen met andere autoriteiten om hun gebouwen te gebruiken, met toegang tot de ICT-systemen.

36. Aanbevolen preventieve en mitigerende maatregelen om de afwezigheid van een groot aantal personeelsleden of van schaars essentieel personeel tegen te gaan:

a) beheer van overuren (kortetermijnoplossing);

b) overheveling van taken naar beschikbaar personeel;

c) een vooraf vastgestelde, op korte termijn inzetbare pool van gekwalificeerd intern personeel;

d) prioriteit geven aan de werving van personeel;

e) investeren in het behoud van essentieel personeel;

f) ondersteuning bieden aan de gezinnen van essentieel personeel;

g) knelpunten in het personeelsbestand voorkomen door bevoegdheden te delegeren en gedeeld leiderschap te bevorderen.

37. Bijlage IV bevat technische richtsnoeren voor de uitvoering van elk van de vermelde maatregelen.

3.10. **Continuïteit van de operaties in het geval van activering van het Uniemechanisme**

38. Om de operaties van het Uniemechanisme te verbeteren en de continuïteit te waarborgen, worden de volgende acties aanbevolen:

a) als het land toegang heeft tot de trans-Europese diensten voor telematica tussen overheidsdiensten (Testa) of Testa-Eiris (de opvolger van Testa), zou moeten worden vastgesteld wie de nationale Testa-coördinator voor dat land is. Er zou voor moeten worden gezorgd dat het Cecis-contactpunt van het land beschikt over de contactgegevens van de nationale Testa-coördinator en dat deze gegevens voortdurend worden geactualiseerd. Gewaarborgd zou moeten worden dat het Cecis-contactpunt van het land het plan voor operationele continuïteit voor zijn lokale/nationale toegang tot de Testa-gateway van het land begrijpt;

b) er zouden protocollen moeten worden ontwikkeld om onderscheid te maken tussen storingen in de Testa-connectiviteit en storingen in het Cecis-platform wanneer via het Uniemechanisme om bijstand wordt verzocht, en om verzoeken om bijstand mogelijk te maken in geval van een verstoring van Testa in het land van het betrokken nationale contactpunt;

c) in voorkomend geval zou onderzoek moeten worden gedaan naar mogelijke regelingen voor wederzijdse operationele ondersteuning met andere nationale autoriteiten om te waarborgen dat het nationale contactpunt zijn essentiële functies kan blijven vervullen indien de capaciteit voor operationele continuïteit van het nationale contactpunt in wezenlijke mate door een verstoring wordt aangetast. Bij dergelijke regelingen zouden met name autoriteiten moeten worden betrokken die toegang hebben tot Testa, zodat het nationale contactpunt ook vanuit alternatieve bedrijfsruimten toegang heeft tot het Cecis;

d) in voorkomend geval zou de mogelijkheid moeten worden onderzocht om bilaterale administratieve regelingen voor wederzijdse operationele steun overeen te komen met buurlanden die lidstaten zijn of anderszins deelnemen aan het Uniemechanisme, in gevallen waarin de capaciteit voor operationele continuïteit van het nationale contactpunt in wezenlijke mate door een verstoring wordt aangetast en de in punt b) bedoelde regelingen niet mogelijk zijn. Dergelijke regelingen zouden het nationale contactpunt in de gelegenheid moeten stellen gebruik te maken van de bedrijfsruimten van die landen en toegang te krijgen tot het Testa-netwerk;

e) er zouden opleidingen over het Cecis moeten worden aangeboden aan nieuwe personeelsleden en regelmatig oefeningen voor het personeel moeten worden gepland;

f) uitgaande van de nationale structuur voor civiele bescherming zou het continuïteitsplan regelingen moeten bevatten om te zorgen voor een naadloze communicatie tussen het nationale contactpunt en andere relevante autoriteiten die, indien nodig, gemachtigd zijn om te verzoeken om activering van het Uniemechanisme;

g) in het plan voor operationele continuïteit zou rekening moeten worden gehouden met nationale belanghebbenden die voor het Uniemechanisme bestemde middelen bezitten en beheren die niet onder de bevoegdheid van het nationale contactpunt vallen, maar op verzoek via het Uniemechanisme voor interventie beschikbaar kunnen worden gesteld.

39. Het plan voor operationele continuïteit zou moeten worden afgestemd op de aanbeveling van de Commissie van 29 november 2024 betreffende EU-richtsnoeren voor gastlandondersteuning ([13]), met name wat betreft de activering van het Uniemechanisme voor civiele bescherming door het nationale contactpunt en de rol ervan bij gastlandondersteuning ([14]).

([13]) C(2024) 8339.

([14]) Gastlandondersteuning wordt in artikel 4, punt 9, van Besluit nr. 1313/2013/EU gedefinieerd als elke actie die in de paraatheids- en responsfase wordt ondernomen door het land dat bijstand ontvangt of zendt, of door de Commissie, om voorzienbare belemmeringen voor de via het Uniemechanisme verstrekte internationale bijstand weg te nemen. Ze omvat steun van de lidstaten om de doorvoer van deze bijstand over hun grondgebied te faciliteren.

3.11. **Activering van het plan voor operationele continuïteit**

40. Afhankelijk van de aard en de omvang van de verstoring zou het plan voor operationele continuïteit van het nationale contactpunt moeten voorzien in verschillende activeringsniveaus, met inbegrip van gedeeltelijke activering, waarbij het nationale contactpunt met aangepaste procedures vanuit zijn hoofdlocatie actief blijft, en volledige activering, waarvoor verplaatsing naar alternatieve bedrijfsruimten of andere alternatieve regelingen vereist zijn.

41. De criteria, de activeringsniveaus en de relevante verstorende gebeurtenissen, alsook de autoriteit die bevoegd is om activering toe te staan, zouden op nationaal niveau moeten worden vastgesteld, in overeenstemming met de structuur en het operationele kader van elk nationaal contactpunt. Bijlage V bevat een illustratief stroomschema van de activering.

42. Activeringsprocedures zouden de tijdige activering van continuïteitsregelingen mogelijk moeten maken in reactie op zowel bestaande als verwachte verstoringen, met inbegrip van gebeurtenissen die zich buiten de normale werktijden voordoen en gebeurtenissen waarvoor een voorafgaande waarschuwing is afgegeven.

43. Indien een incident de operationele continuïteit van het nationale contactpunt verstoort, wat leidt tot activering van het plan voor operationele continuïteit, zou het nationale contactpunt moeten overwegen het ERCC daarvan in kennis te stellen.

3.12. **Trainingen, oefeningen en regelmatige tests**

44. Met de plannen voor operationele continuïteit zou regelmatig moeten worden getraind, geoefend en getest. Aanbevolen wordt om regelmatig bewustmakings- en informatiesessies te organiseren, evenals trainingssessies en oefeningen in verband met continuïteitsplannen. Andere regelmatige opleidingen, zoals introductiecursussen voor nieuw personeel, zouden ook de nodige elementen van het plan voor operationele continuïteit moeten omvatten. Tevens zou moeten worden overwogen externe belanghebbenden die door een verstoring van de activiteiten van het nationale contactpunt kunnen worden getroffen te laten deelnemen aan regelmatige gerichte bewustmakings- en informatiesessies, alsook aan oefeningen.

45. Het plan voor operationele continuïteit zou ten minste een keer per jaar moeten worden getest. Frequentere tests zouden moeten worden overwogen wanneer dit gerechtvaardigd is op grond van de structuur, de operationele context of het risicoprofiel van het nationale contactpunt.

3.13. **Herstel**

46. Zodra de negatieve gevolgen van de verstorende gebeurtenis zijn opgevangen, zou het nationale contactpunt de geleidelijke terugkeer naar de normale bedrijfsvoering moeten behandelen als een afzonderlijke fase van operationele continuïteit: herstel is de fase waarin het nationale contactpunt overschakelt van de regelingen voor operationele continuïteit naar de normale activiteiten, waaronder het hervatten van belangrijke (maar niet-essentiële) functies die mogelijk tijdelijk zijn opgeschort.

47. In het plan voor operationele continuïteit zouden de voorwaarden voor het initiëren van de herstelfase moeten worden vastgesteld, zou moeten worden vermeld welke autoriteit bevoegd is om toestemming te verlenen voor de overschakeling, en zouden de stappen moeten worden gespecificeerd die nodig zijn om de normale activiteiten veilig te hervatten.

48. In de herstelfase zouden de volgende aspecten in aanmerking moeten worden genomen:

a) *verificatie van de voorwaarden voor herstel*. Alvorens over te schakelen naar de herstelfase zou het nationale contactpunt moeten nagaan of de verstorende gebeurtenis in kwestie is opgelost of voldoende onder controle is, of de primaire bedrijfsruimten, ICT-systemen en communicatiekanalen weer volledig operationeel zijn, en of de integriteit van databanken en documenten is geverifieerd. Hierbij zou vooral moeten worden gelet op gegevens die tijdens de verstoring zijn gerepliceerd om te voorkomen dat informatie die tijdens de toepassing van regelingen voor operationele continuïteit is gegenereerd, verloren gaat;

b) *gefaseerde overname van essentiële functies*. Essentiële functies zouden niet onmiddellijk weer mogen worden overgenomen. Het nationale contactpunt zou moeten overwegen deze in omgekeerde volgorde van prioriteit weer over te nemen, te beginnen met die functies waarvoor een korte onderbreking tijdens de overname het minst bezwaarlijk is; op de functies met de hoogste prioriteit zouden de continuïteitsregelingen moeten blijven worden toegepast totdat is bevestigd dat de normale bedrijfsomgeving weer stabiel is. Tijdens de fase van overname moeten functies parallel worden uitgevoerd om het risico op opeenvolgende storingen te beperken;

c) *hervatting van belangrijke functies*. Niet-essentiële functies die tijdens de verstoring tijdelijk waren opgeschort, zouden pas mogen worden hervat wanneer is bevestigd dat essentiële functies weer stabiel onder normale bedrijfsomstandigheden kunnen worden uitgevoerd. De volgorde en het tempo van de hervatting zouden moeten worden aangepast aan de beschikbaarheid van personeel; regelingen voor operationele continuïteit vergroten immers vaak de werklast en daarmee ook de vermoeidheid van het personeel;

d) *controle op verdere kwetsbaarheden*. Het nationale contactpunt zou moeten controleren of de operationele continuïteitsregelingen geen extra kwetsbaarheden hebben veroorzaakt alvorens terug te keren naar de normale bedrijfsvoering.

49. De nationale contactpunten zouden ook de volgende stappen moeten ondernemen:

a) *nabespreking na de gebeurtenis*. Om te helpen vaststellen wat er wel en niet heeft gewerkt, zou het nationale contactpunt een nabespreking moeten plannen met alle personeelscategorieën die bij de respons betrokken zijn geweest;

b) *documentatie na afloop van de operatie*. Het nationale contactpunt zou na afloop van de operatie een gestructureerd document moeten opstellen waarin de chronologie van de gebeurtenissen, de activering van de operationele continuïteitsregelingen, de uitvoering van de essentiële functies, de geconstateerde lacunes en de geleerde lessen worden samengevat;

c) *verwerking van de geleerde lessen in het plan voor operationele continuïteit*. Na elke verstorende gebeurtenis die aanleiding geeft tot activering van het plan voor operationele continuïteit, zou het nationale contactpunt een concreet tijdschema moeten vaststellen om het plan te actualiseren, zodat de geleerde lessen daarin kunnen worden opgenomen voordat ze uit het operationele geheugen verdwijnen. Het nationale contactpunt zou daarom een proces moeten creëren om de vastgestelde tekortkomingen en de corrigerende maatregelen te monitoren, en om de geactualiseerde maatregelen waar nodig weer te testen. In voorkomend geval zouden de geleerde lessen ook moeten worden gebruikt om verbeteringen in de normale activiteiten van het nationale contactpunt door te voeren.

3.14. **Communicatiestrategie**

50. Voor een efficiënt beheer van verstorende gebeurtenissen is communicatie nodig, en elk nationaal contactpunt zou een solide communicatiestrategie moeten ontwikkelen waarin de verantwoordelijkheden van het nationale contactpunt voor algemene communicatie en voor crisiscommunicatie worden vastgelegd. Deze strategie zou als leidraad moeten dienen voor de besluiten en acties van het nationale contactpunt met betrekking tot de uitwisseling van informatie tijdens verstoringen, waarbij wordt gewaarborgd dat alle betrokken of getroffen partijen de benodigde informatie ontvangen en, waar nodig, dienovereenkomstig kunnen handelen, hetgeen dient om de reputatie van de organisatie te beschermen en het vertrouwen in stand te houden. In bijlage VI worden punten aangedragen waarmee nationale contactpunten rekening zouden kunnen houden bij het ontwikkelen van een solide communicatiestrategie.

4. **AANBEVELINGEN VOOR HET ORGANISEREN EN UITVOEREN VAN EEN STRESSTEST**

51. De Commissie beveelt aan stresstests van nationale contactpunten te houden in het kader van het Uniemechanisme. Deze afdeling bevat richtsnoeren voor het ontwerpen en evalueren van een stresstest.

4.1. **Doel en doelstellingen**

52. Het doel van de stresstest is na te gaan of het nationale contactpunt in staat is zijn essentiële functies onder verstorende omstandigheden te blijven vervullen. De stresstest zou derhalve moeten bestaan uit een oefening op beperkte schaal om de bestaande operationele continuïteitsregelingen en de uitvoering van gerichte essentiële functies van het nationale contactpunt onder verstorende omstandigheden te evalueren, waarbij zowel de primaire als de alternatieve bedrijfsmiddelen worden getest.

53. De stresstest zou de volgende algemene doelstellingen moeten dienen:

a) het evalueren, actualiseren en valideren van het plan voor operationele continuïteit en het beoordelen van de deskundigheid, uitrusting en regelingen waarover het nationale contactpunt beschikt om de operationele continuïteit te waarborgen;

b) het verkrijgen van een beter inzicht in de prioriteiten, beperkingen en veranderende percepties met betrekking tot de operationele continuïteit van het nationale contactpunt;

c) het vaststellen van zwakke punten, lacunes, knelpunten en afhankelijkheden, alsook mogelijkheden voor verbetering van het plan voor operationele continuïteit, de middelen voor de uitvoering van essentiële functies en de bijbehorende opleidingen, uitrusting en regelingen van het nationale contactpunt;

d) het beoordelen van het vermogen van essentieel personeel van nationale contactpunten op verschillende niveaus, waaronder het management, om hun taken en verantwoordelijkheden uit te voeren;

e) het beoordelen van de coördinatie en communicatie binnen de organisatie en met externe partners onder verstorende omstandigheden.

54. Aanbevolen wordt om bij het plannen van de stresstest specifieke doelstellingen voor de stresstest te formuleren die meetbaar zijn en aansluiten op de te testen essentiële functies.

55. De stresstest zouden niet gericht moeten zijn op het vaststellen van dreigingen die kunnen leiden tot incidenten die de normale werking van het nationale contactpunt kunnen verstoren.

4.2. **Reikwijdte**

56. In het plan voor de stresstest zou het volgende moeten worden vastgesteld:

a) de specifieke doelstellingen van de stresstest;

b) de te evalueren essentiële functies;

c) de aard en de duur van de verstoring die de continuïteit van de activiteiten in het gedrang brengt;

d) de betrokken bedrijfsmiddelen, waaronder de personeelsleden en hun rol, de bedrijfsruimten, uitrusting en ICT-systemen;

e) de mate van betrokkenheid van externe belanghebbenden.

4.3. **Scenario's**

57. Aan de hand van een op scenario's gebaseerde aanpak zou gekeken moeten worden naar de gevolgen van incidenten (triggers) die de activiteiten kunnen verstoren en zodoende kunnen leiden tot activering van het plan voor operationele continuïteit van het nationale contactpunt. Aanbevolen wordt om te oefenen met verschillende scenario's en de complexiteit ervan te variëren, zodat de organisatie wordt voorbereid op diverse mogelijke uitkomsten. Er zou voor moeten worden gezorgd dat de scenario's uitdagend maar realistisch zijn, zodat deze zinvolle inzichten kunnen verschaffen in de doeltreffendheid van het plan voor operationele continuïteit. Bijlage VII bevat twee voorbeelden van mogelijke scenario's.

58. Nationale contactpunten wordt aanbevolen gebruik te maken van de volgende niet-uitputtende lijst van triggers voor de activering van het plan voor operationele continuïteit van het nationale contactpunt: gebouwen zijn niet beschikbaar (1), verstoring van de elektriciteitsvoorziening (2), verstoring of storing van ICT-systemen (3) en de afwezigheid van een groot aantal personeelsleden of van schaars essentieel personeel (4).

a) *Trigger 1: gebouwen zijn niet beschikbaar.* Het gebouw waar het nationale contactpunt is gehuisvest, heeft fysieke schade opgelopen, is onbereikbaar of is ontruimd. Deze omstandigheden maken het voor onbepaalde tijd onbruikbaar.

b) *Trigger 2: verstoring van de elektriciteitsvoorziening*. Een storing in het elektriciteitsnet zorgt ervoor dat het gebouw waar het nationale contactpunt gevestigd is zonder elektriciteit komt te zitten. De stroomstoring duurt langer dan de gebruiksduur van de back-upgenerator van het nationale contactpunt voordat deze moet worden bijgevuld. Als de exacte gebruiksduur van de brandstof van de generator onbekend is, moet de storing geacht worden van onbepaalde duur te zijn.

c) *Trigger 3: verstoring of storing van ICT-systemen.* Als gevolg van een storing in het ICT-systeem werken de software of de applicatie(s) van het nationale contactpunt niet goed. Deze storing verhindert ook de toegang tot essentiële databanken, waardoor de ICT-systemen voor onbepaalde tijd buiten gebruik zijn.

d) *Trigger 4: de afwezigheid van een groot aantal personeelsleden of van schaars essentieel personeel.* Een aanzienlijk deel van het personeel is plotseling niet in staat zijn taken te vervullen. Dit personeelstekort kan onder meer de afwezigheid van schaarse essentiële personeelsleden met zich meebrengen of leiden tot vertragingen of verstoringen in de bedrijfsvoering. Dit gebrek aan beschikbaarheid duurt naar verwachting dermate lang dat het niet kan worden opgevangen met overwerk door het resterende personeel.

59. Tijdens stresstests zouden steeds meer verschillende verstorende gebeurtenissen met elkaar moeten worden gecombineerd om te beoordelen of het nationale contactpunt in staat is essentiële functies te blijven vervullen wanneer zich opeenvolgende of elkaar versterkende verstoringen voordoen die gevolgen hebben voor meerdere bedrijfsmiddelen tegelijk.

4.4. **Deelnemers**

60. Aanbevolen wordt vast te stellen wie aan de stresstests deelneemt afhankelijk van de gekozen doelstellingen, essentiële functies en scenario's.

4.5. **Evaluatie, formulering van geleerde lessen en uitvoering van verbeteringen**

61. Het is raadzaam om bij het plannen van de stresstest een evaluatiesysteem op te zetten. Dit helpt om lacunes en verbeterpunten in het plan voor operationele continuïteit vast te stellen, alsook om het algehele nut van de oefening te beoordelen. Het biedt ook een basis voor toekomstige planningen en opleidingen met betrekking tot de operationele continuïteit van het nationale contactpunt.

62. Aanbevolen wordt het formaat van de evaluaties te systematiseren, op basis van zowel reële gebeurtenissen als oefeningen of trainingsactiviteiten, waaronder stresstests. Nationale contactpunten wordt aanbevolen voor de stresstests gebruik te maken van het evaluatieschema in bijlage VIII. In dit evaluatieschema wordt voorgesteld de operationele continuïteit vanuit twee complementaire invalshoeken te evalueren:

a) *naleving van het plan voor operationele continuïteit*, en

b) *handhaving van essentiële functies en verwezenlijking van vooraf vastgestelde prestatiedoelstellingen*.

63. Daarnaast is de tabel in bijlage IX bedoeld om de nationale contactpunten te ondersteunen bij het opstellen van de evaluatie en het formuleren van de geleerde lessen en de voorgestelde verbeteringen. Bijlage X bevat een modelvragenlijst die gebruikt kan worden om feedback van deelnemers te verzamelen.

64. De lidstaten en de aan het Uniemechanisme deelnemende staten wordt verzocht niet-gevoelige geleerde lessen en voorgestelde verbeteringen met het ERCC te delen nadat zij een stresstest van hun nationale contactpunt hebben uitgevoerd.

Gedaan te Brussel, 29 oktober 2026.

Voor de Commissie
Hadja LAHBIB
Lid van de Commissie

BIJLAGE I

Categorieën van verstorende gebeurtenissen

Er kunnen vier verschillende categorieën verstorende gebeurtenissen worden onderscheiden met het oog op de operationele continuïteit van en stresstests voor nationale contactpunten binnen het kader van het Uniemechanisme voor civiele bescherming:

— *gebouwen zijn niet beschikbaar*: de bedrijfsruimten van het nationale contactpunt kunnen niet langer worden gebruikt als gevolg van een fysiek of operationeel incident dat de toegang tot of het gebruik van het gebouw tijdelijk of permanent verhindert of ernstig beperkt. Voorbeelden zijn onder meer geblokkeerde belangrijke toegangswegen, fysieke schade aan belendende gebouwen en storingen of problemen bij nutsvoorzieningen en installaties, zoals de watervoorziening en verwarmings-, ventilatie- of beveiligingssystemen ([1]). Dergelijke incidenten kunnen ook de normale activiteiten van het nationale contactpunt verstoren doordat het gebouw moet worden ontruimd, de toegang ertoe wordt verhinderd of de ruimten onbruikbaar worden;

— *verstoring van de elektriciteitsvoorziening*: een stroomstoring die gevolgen heeft voor de bedrijfsruimten van het nationale contactpunt. Een langdurige storing in de stroomvoorziening kan leiden tot een gebrek aan brandstof voor de back-upgeneratoren. Deze kan ook gevolgen hebben voor systemen die van elektriciteit afhankelijk zijn, waaronder ICT-systemen;

— *verstoring of storing van ICT-systemen:* de software of toepassingen van het nationale contactpunt kunnen niet goed functioneren. Een dergelijke storing kan verschillende vormen aannemen, zoals het verlies van toegang tot systemen als gevolg van authenticatieproblemen, een ernstige verslechtering van de prestaties, corruptie of niet-beschikbaarheid van gegevens, interfaces met externe systemen die niet werken of problemen na updates of een cyberbeveiligingsincident, waaronder het zich onrechtmatig voordoen als het centrale systeem van een nationaal contactpunt, wat kan leiden tot de verspreiding van gemanipuleerde informatie door het nationale contactpunt;

— *de afwezigheid van een groot aantal personeelsleden of van schaars essentieel personeel*: een aanzienlijk aantal essentiële personeelsleden kan het gebouw niet bereiken of kan om een andere reden niet werken. De situatie wordt verergerd wanneer essentiële functies afhankelijk zijn van één persoon of een kleine groep schaars essentieel personeel, en er verstoringen worden veroorzaakt als zij ongepland afwezig of onbeschikbaar zijn.

Deze vier categorieën bieden een kader om inzicht te krijgen in de maatregelen die nodig zijn om verstoringen te beperken. Verstorende gebeurtenissen kunnen echter ook worden veroorzaakt door andere incidenten, zoals een plotselinge toestroom van informatie die het vermogen van het nationale contactpunt om deze te verwerken te boven gaat, of de verspreiding van onjuiste informatie, zodat het nationale contactpunt bedrijfsmiddelen moet inzetten om te verifiëren welke informatie juist is en deze te verspreiden.

Bovendien kan er sprake zijn van meerdere verstorende incidenten die met elkaar samenhangen, alsook van één gebeurtenis die meerdere gebieden tegelijkertijd treft. Zo kan een brand de gebouwen ontoegankelijk maken en tegelijkertijd stroomuitval veroorzaken, waardoor ICT-systemen en gegevensbestanden beschadigd raken. Verstoringen kunnen ook het gevolg zijn van opzettelijke of kwaadwillige acties, waaronder cyberincidenten en hybride activiteiten, en van verschillende gelijktijdige incidenten, waardoor het totale effect ervan wordt versterkt. Bijgevolg moeten de nationale contactpunten een integraal responsplan ontwikkelen waarin elke categorie afzonderlijk wordt behandeld, rekening wordt gehouden met de gecombineerde effecten ervan en voorbereidingen worden beschreven met het oog op mogelijke gelijktijdige verstoringen om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen.

([1]) Verstoring van de elektriciteitsvoorziening en verstoring of storing van ICT-systemen worden als verschillende categorieën beschouwd.

BIJLAGE II

Voorbeelden van operationele prestatiedoelstellingen

Prestatie	Indicatieve operationele doelstelling (vaststelling en beoordeling afhankelijk van nationale vereisten)
Initieel situationeel bewustzijn	binnen 15 minuten
Activering van continuïteitsregelingen	binnen 30 minuten
Alternatieve communicatie tot stand gebracht	binnen 30 minuten
Alternatieve commandolocatie operationeel	binnen 2 uur
Beslissingsondersteunende capaciteit	waar mogelijk ononderbroken
autonomie van de brandstofvoorraad	minimaal 72 uur
autonomie op het gebied van voedsel en water	minimaal 72 uur
Cecis operationeel	binnen 60 minuten
Eerste verslag over de operationele situatie aan het ERCC	binnen de eerste operationele rapportagecyclus

BIJLAGE III

Tabel ter ondersteuning van de analyse van de bedrijfsprocessen

Essentiële functie 1	*Naam van deze functie*
Beschrijving	*Geef een beschrijving van deze functie, met inbegrip van de taken die deze omvat.*
Inputs	*Vermeld de inputs (informatie, datasets, diensten, producten, leveranties, budgettaire bepalingen, uitrusting, ICT-systemen en voor de locatie benodigde voorzieningen) die nodig zijn om deze functie te vervullen en de externe entiteiten die deze leveren, indien van toepassing.*
Output	*Vermeld de informatie, producten, diensten of acties die deze functie oplevert en vermeld de (externe) organisatie(s), entiteit(en) of betrokken groep(en) die deze ontvangt (ontvangen).*
Leiderschap (validering of machtiging)	*Vermeld de functies met een validerings- of machtigingsrol die nodig zijn om deze functie te vervullen, indien van toepassing.*
Essentieel personeel	*Vermeld de functies van het essentiële personeel en hun profiel, deskundigheid en opleiding, indien van toepassing, zoals hun veiligheidsmachtiging.*
Bedrijfsgebouw	*Vermeld de fysieke locatie(s) of gebouwen waar de essentiële functie wordt uitgevoerd.*
Uitrusting en systemen	*Vermeld de uitrusting, systemen en voorzieningen die nodig zijn om deze functie te vervullen. Het kan hierbij gaan om beveiligde gebouwen, computers voor versleutelde communicatie, videowalls, geavanceerde vergaderzalen, apparatuur voor videoconferenties en computers met toegang tot de trans-Europese diensten voor telematica tussen overheidsdiensten (Testa) enz.*
Essentiële gegevens	*Vermeld de gegevens en informatie die nodig zijn om de functie te vervullen.*
(Onderlinge) afhankelijkheden	*Vermeld de relatie of samenhang tussen de hierboven genoemde punten en specificeer, in voorkomend geval, de aard van de relatie of de samenhang, de essentiële diensten die nodig zijn (bv. stroomvoorziening, ICT enz.), de gevolgen in geval van verstoring van de dienst of levering, en de overeenkomsten met de entiteiten die deze diensten of leveringen verzorgen. In de beoordeling zouden ook de onderlinge afhankelijkheden moeten worden beschreven, met inbegrip van domino-effecten wanneer een verstoring van één dienst (bijvoorbeeld elektriciteit of ICT) gevolgen heeft voor andere diensten en daardoor de operationele gevolgen versterkt.*
Back-ups	*Vermeld de alternatieve middelen of regelingen die worden geactiveerd om de activiteiten voort te zetten indien de belangrijkste middelen of regelingen door een verstorende gebeurtenis in het gedrang komen.*

BIJLAGE IV

Richtsnoeren voor de toepassing van mitigerende en preventieve maatregelen

Dit deel bevat richtsnoeren voor de toepassing van mitigerende en preventieve maatregelen, gerangschikt naar categorie verstorende gebeurtenis. Om herhaling te voorkomen, worden maatregelen die van toepassing zijn op verschillende categorieën verstorende gebeurtenissen slechts eenmaal bij de eerste toepasselijke categorie vermeld.

— Gebouwen zijn niet beschikbaar:

— *verdeling van het nationale contactpunt over twee of meer geografisch gescheiden centra die gelijktijdig functioneren en elkaar wederzijdse back-up-ondersteuning en ondersteuning bij overbelasting bieden*. Elke locatie moet rond de klok operationeel zijn en volledig zijn toegerust om de volledige werklast voor haar rekening te nemen als de andere locatie(s) tijdelijk buiten bedrijf is/zijn. Daarnaast moeten locaties worden gekozen op basis van een risicoanalyse van verschillende risicozones en de toegankelijkheid, waarbij ervoor wordt gezorgd dat de primaire en alternatieve locaties zich in verschillende risicozones bevinden en toegang kan worden verkregen via verschillende routes. In aardbevingsgevoelige gebieden moeten de locaties zich bijvoorbeeld op verschillende tektonische platen bevinden; in overstromingsgevoelige gebieden moeten ze zich op wezenlijk verschillende hoogten of in verschillende stroomgebieden bevinden;

— *verhuizing naar alternatieve bedrijfsruimten die op gezag van het nationale contactpunt worden beheerd*. Overweeg ten minste twee alternatieve locaties op te zetten. Om een snelle verplaatsing en een snelle hervatting van essentiële functies mogelijk te maken, moet een daarvan zich in de buurt van het hoofdgebouw bevinden. De andere moet ver genoeg verwijderd zijn om ervoor te zorgen dat beide locaties niet tegelijkertijd kunnen worden getroffen door grote verstorende gebeurtenissen, zoals overstromingen of sneeuwstormen. Garandeer de beveiliging van informatie en communicatie en de compatibiliteit van essentiële ICT-apparatuur en -systemen — zoals Cecis of apparatuur die nodig is voor gerubriceerde communicatie — in zowel het hoofdgebouw als de alternatieve gebouwen;

— *van tevoren geregeld vervoer voor essentieel personeel naar alternatieve bedrijfsruimten (ook in geval van ongunstige weersomstandigheden)*. Om te waarborgen dat er voldoende personeel beschikbaar is, moeten er regelingen worden vastgesteld voor het vervoer van essentieel personeel in geval van activering van het plan voor operationele continuïteit waarbij gebruik wordt gemaakt van alternatieve bedrijfsruimten of mobiele eenheden op afstand. Houd rekening met de mogelijke gevolgen voor de benodigde routes, zoals verkeersopstoppingen en blokkades als gevolg van ongunstige weersomstandigheden, storingen in de infrastructuur, civiele onrust of andere oorzaken;

— *werken op afstand (op basis van flexibele taken die buiten de fysieke locatie van het nationale contactpunt kunnen worden uitgevoerd);* Stel vast welke essentiële functies of stappen die deel uitmaken van de essentiële functies op afstand kunnen worden uitgevoerd. Dit is mogelijk wanneer deze functies/stappen niet afhankelijk zijn van apparatuur of systemen die uitsluitend in de belangrijkste fysieke ruimten aanwezig zijn. Overweeg een noodplan of -systeem op te zetten om de verantwoordelijkheden van het personeel te reorganiseren, zodat sommige personeelsleden vanuit huis kunnen werken terwijl andere naar de alternatieve bedrijfsruimte worden verplaatst;

— *mobiele commando- en controle-eenheden waar het essentiële personeel van het nationaal contactpunt tijdelijk kan worden ondergebracht*. Deze eenheden moeten de uitvoering van essentiële functies vanuit een mobiele omgeving ondersteunen, met inbegrip van toegang tot de operationele informatiesystemen en het Cecis. Daarbij moet worden vastgesteld welke uitrusting en welke mate van zelfvoorziening vereist is om de operationele paraatheid te waarborgen. De eenheden moeten zo worden opgezet dat zij operaties gedurende een vooraf bepaalde periode kunnen ondersteunen als tijdelijke back-up voor de hoofdlocatie;

— *activering van administratieve regelingen met andere autoriteiten om hun gebouwen te gebruiken*. Sluit overeenkomsten met andere nationale of subnationale autoriteiten over het tijdelijke, gedeelde gebruik van hun gebouwen. Beoordeel de indeling van de ruimten en de systemen, uitrusting en beveiligingsmaatregelen die nodig zijn om de essentiële functies doeltreffend uit te voeren. Zorg ervoor dat deze overeenkomsten ook voorzien in regelmatige oefeningen en tests om de gereedheid en geschiktheid van deze alternatieve voorzieningen te valideren;

— *decentralisatie*. Zorg ervoor dat er regelingen worden getroffen en een systeem wordt opgezet om taken aan andere nationale autoriteiten te delegeren.

— Verstoring van de elektriciteitsvoorziening:

  — *inzet van generatoren en niet-onderbreekbare stroomvoorzieningen*. Zorg voor generatoren en niet-onderbreekbare stroomvoorzieningen die krachtig genoeg zijn om de continuïteit van essentiële functies van het nationale contactpunt gedurende een bepaalde minimumperiode te waarborgen. Hun capaciteit moet voldoende zijn om te voorzien in de operationele behoeften bij langdurige stroomuitval. De generatoren en niet-onderbreekbare stroomvoorzieningen moeten regelmatig worden getest om de operationele paraatheid te waarborgen;

  — *regelingen en overeenkomsten met leveranciers voor prioritaire brandstofvoorziening*. De regelingen voor de brandstofvoorziening moeten een ononderbroken stroomvoorziening waarborgen en gebaseerd zijn op de brandstofopslagcapaciteit ter plaatse en het verwachte brandstofverbruik. Als aanvullende maatregel kan worden gezorgd voor de beschikbaarheid van mobiele brandstoftanks met pompsystemen en/of prioritaire leveringsovereenkomsten met brandstofleveranciers in de buurt;

  — *energieautonomie en alternatieve energiebronnen voor essentiële functies*. Het nationale contactpunt moet waar mogelijk onafhankelijk van het nationale elektriciteitsnet kunnen functioneren. Als het net meerdere dagen uitvalt, zoals bij grote rampen het geval kan zijn, kan de continuïteit worden gehandhaafd door middel van gediversifieerde energiebronnen en een zelfvoorzienend microstroomnet, bijvoorbeeld een microstroomnet voor wind- of zonne-energie. Overweeg alternatieve energiebronnen te installeren, zoals fotovoltaïsche panelen met batterijopslag, die groot genoeg zijn om de essentiële functies van het nationale contactpunt van stroom te voorzien;

  — *maximalisering van de beschikbare stroomcapaciteit*. Stel interne protocollen vast om de beschikbare stroomcapaciteit te maximaliseren door het gebruik van niet-essentiële apparatuur te beperken en verbruik dat niet nodig is om essentiële functies te ondersteunen geleidelijk af te bouwen, waardoor de autonomie van het back-upsysteem zonder extra investeringen wordt vergroot;

  — *verhuizing naar alternatieve bedrijfsruimten die op gezag van het nationale contactpunt worden beheerd, waar de elektriciteitsvoorziening is gewaarborgd* (de desbetreffende aanbevelingen staan beschreven onder “Gebouwen zijn niet beschikbaar”);

  — *werken op afstand vanuit een gebouw met een gegarandeerde elektriciteitsvoorziening* (de desbetreffende aanbevelingen staan beschreven onder “Gebouwen zijn niet beschikbaar”);

  — *mobiele commando- en controle-eenheden die zelfvoorzienend zijn wat elektriciteit betreft* (de desbetreffende aanbevelingen staan beschreven onder “Gebouwen zijn niet beschikbaar”);

  — *activering van administratieve regelingen met andere autoriteiten om hun gebouwen te gebruiken, waar de elektriciteitsvoorziening is gegarandeerd* (de desbetreffende aanbevelingen staan beschreven onder “Gebouwen zijn niet beschikbaar”);

  — *decentralisatie* (de desbetreffende aanbevelingen staan beschreven onder “Gebouwen zijn niet beschikbaar”).

— Verstoring of storing van ICT-systemen:

  — *redundantie*. Redundantie zorgt ervoor dat functies niet worden onderbroken door het falen van één component. Het nationale contactpunt moet zorgen voor redundantie op verschillende complementaire niveaus: i) apparatuur (duplicatie van essentiële componenten), ii) connectiviteit (meerdere aanbieders en verschillende toegangsmogelijkheden), en iii) toepassingen en gegevens (kopie van essentiële databanken en documenten op een secundaire locatie). Redundantieregelingen moeten voldoende capaciteit bieden om de activiteiten te kunnen voortzetten wanneer de belangrijkste ICT-omgeving faalt, en moeten periodiek worden getest om de paraatheid en een naadloze overname in geval van verstoring te waarborgen. Vermeden moet worden dat redundante capaciteiten dezelfde afhankelijkheden hebben als het primaire systeem, zoals dezelfde energiebron, leverancier of fysieke infrastructuur, waardoor ze tegelijkertijd kunnen falen.

  — Glasvezelkabels zijn zeer kwetsbaar voor grondverplaatsingen, die kunnen leiden tot de verzwakking of het verlies van signalen en onderbrekingen van de voorziening. Om dit risico te beperken, wordt automatische overname door satellieten aanbevolen als standaardredundantiemaatregel, waardoor het back-upnetwerk hetzelfde situationeel bewustzijn kan bieden als het primaire netwerk. Geografische gegevens moeten actief gespiegeld worden, zodat de primaire en back-upomgeving voortdurend gesynchroniseerd zijn en beide elkaars taken naadloos kunnen overnemen. Deze redundantie- en spiegelbenadering maakt een hoge beschikbaarheid en hoge prestatieniveaus van glasvezelnetwerken mogelijk;

— *regelmatige en beveiligde back-ups van gegevens, ook off-site en offline*. Zorg voor een gestructureerd back-upbeleid voor alle gegevens en configuraties die essentieel zijn voor de activiteiten van het nationale contactpunt. Hierin moet worden bepaald waarvan back-ups worden gemaakt, hoe vaak, waar de back-ups worden opgeslagen (met inbegrip van off-site- of offline-kopieën) en wie verantwoordelijk is voor het beheer ervan. De back-ups moeten worden versleuteld en beschermd tegen ongeoorloofde toegang;

— *alternatieve ICT-systemen en communicatiekanalen*. Creëer alternatieve instrumenten en kanalen die kunnen worden gebruikt als de primaire ICT-systemen of -netwerken falen. Het kan daarbij gaan om satellietcommunicatie, mobiele radio-eenheden die gebruikmaken van hoge frequentie (HF), zeer hoge frequentie (VHF) of ultrahoge frequentie (UHF), analoge telefoonlijnen, beveiligde applicaties voor tekstberichten of webplatforms die buiten de hoofdinfrastructuur worden gehost. Het personeel moet weten wanneer en hoe op deze alternatieven kan worden overgestapt;

— *ICT-noodondersteuningsteams of oproepbare technische responseenheden*. Zorg voor snelle toegang tot ICT-ondersteuning, ongeacht of deze intern (binnen de organisatie) of door een externe aanbieder wordt verleend, door duidelijke beschikbaarheids- en responsregelingen vast te stellen, zodat technische bijstand snel kan worden ingeschakeld wanneer dat nodig is om ICT-systemen snel weer operationeel te krijgen;

— *responsprocedures voor cyberincidenten, gecoördineerd met de nationale cyberbeveiligingsautoriteit*. Stel coördinatieprotocollen op met de nationale cyberbeveiligingsautoriteit, met inbegrip van kanalen voor vroegtijdige waarschuwing, gezamenlijke responsprocedures bij incidenten en duidelijk omschreven rollen en verantwoordelijkheden tijdens cyberincidenten die gevolgen hebben voor het nationale contactpunt;

— *offline kopieën van essentiële contactlijsten, belangrijke procedures en operationele documenten*. Kritieke informatie, zoals contactlijsten, procedures voor incidenten en belangrijke modeldocumenten, moet beschikbaar zijn in formaten die kunnen worden gebruikt zonder toegang tot de belangrijkste ICT-systemen;

— *mobiele commando- en controle-eenheden met toegang tot primaire en back-up-systemen* (de desbetreffende aanbevelingen staan beschreven onder “Gebouwen zijn niet beschikbaar”);

— *verhuizing naar alternatieve bedrijfsruimten die op gezag van het nationale contactpunt worden beheerd, met toegang tot primaire en back-up-systemen is gewaarborgd* (de desbetreffende aanbevelingen staan beschreven onder “Gebouwen zijn niet beschikbaar”);

— *activering van administratieve regelingen met andere autoriteiten om hun gebouwen te gebruiken, met toegang tot ICT-systemen* (de desbetreffende aanbevelingen staan beschreven onder “Gebouwen zijn niet beschikbaar”).

— De afwezigheid van een groot aantal personeelsleden of van schaars essentieel personeel:

— *beheer van overuren (kortetermijnoplossing)*. Stel een protocol voor overwerk op waarin het volgende wordt vastgesteld: de gevallen waarin overwerk mag plaatsvinden; wie hiervoor toestemming kan verlenen; duidelijke limieten (maximale duur van een dienst, maximaal aantal uren per week en maximaal aantal opeenvolgende dagen); minimale rusttijden tussen diensten en na het bereiken van het maximale aantal uren per week of het maximale aantal opeenvolgende dagen; een billijk roulatiesysteem, zodat niet steeds hetzelfde personeel wordt ingezet; een registratiesysteem voor overuren; vooraf vastgestelde aanvullende beloning, en praktische ondersteuning tijdens langere diensten (bv. maaltijden, ontspanningsruimten en vervoer naar huis, waar nodig);

— *overheveling van essentiële functies naar het beschikbare personeel*. Stel noodregelingen op waarin wordt gespecificeerd hoe essentiële functies zullen worden herverdeeld bij afwezigheid van essentieel personeel. Dit houdt onder meer in dat voor elke essentiële rol vervangende personeelsleden moet worden aangewezen en dat de procedures waar mogelijk moeten worden vereenvoudigd;

— *een vooraf vastgestelde, op korte termijn inzetbare pool van gekwalificeerd intern personeel*. Creëer een systeem om vervangend personeel uit een vooraf vastgestelde pool op te roepen, stel duidelijke regels vast over wie vervangend personeel kan oproepen en hoe, met inbegrip van de activeringscriteria, de communicatiekanalen voor de oproeping, de vereisten waaraan het vervangende personeel moet voldoen (bv. veiligheidsmachtiging, opleiding of deskundigheid) en hoe met verlof of overwerk wordt omgegaan, inclusief regelmatige evaluaties om te waarborgen dat het systeem goed werkt. Zorg ervoor dat deze regels bekend zijn bij het personeel in de pool.

— Deze pool kan worden opgebouwd door: i) onderlinge trainingen te organiseren voor personeel van andere eenheden — zet onderlinge trainingsprogramma's op, zodat meerdere personeelsleden dezelfde essentiële functies kunnen vervullen, waarbij de nadruk moet liggen op functies die als knelpunten zijn aangemerkt; en ii) een "slapende pool" van voormalig essentieel personeel van het nationale contactpunt te creëren — plaats personeel dat taken voor het nationale contactpunt uitvoert na een bepaalde periode over naar een andere afdeling om een slapende pool van vervangend personeel te creëren. Met deze slapende pool wordt de personeelscapaciteit vergroot en wordt een snelle activering mogelijk gemaakt, doordat de maanden van opleiding en veiligheidsscreenings die doorgaans vereist zijn voor dergelijke gevoelige functies kunnen worden vermeden. In beide gevallen moeten er formele regelingen worden vastgesteld om ervoor te zorgen dat de kennis van het personeel dat deel uitmaakt van de pool op peil wordt gehouden door middel van periodieke opfriscursussen, zodat het snel kan worden opgeroepen wanneer zich een ernstige crisis voordoet;

— *prioriteit geven aan de werving van personeel*. Aangezien de nationale contactpunten 24/7 operationeel moeten zijn, is een stabiele personeelsbezetting nodig. Nationale contactpunten kunnen overwegen prioriteit te geven aan de werving van personeel voor essentiële functies en zo te anticiperen op voorspelbare personeelstekorten (bv. meerdere personeelsleden die gelijktijdig met pensioen gaan of arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd die aflopen), iets wat ruim van tevoren moet gebeuren. Hiertoe kunnen onder meer versnelde wervingsprocedures worden opgezet; daarnaast kan de stabiliteit van het personeelsbestand verder worden ondersteund door de permanente opleiding van bestaand personeel, die interne mobiliteit, de ontwikkeling van vaardigheden en de opvolging van essentiële personeelsleden mogelijk maakt;

— *investeren in het behoud van essentieel personeel*. Om personeel dat bij een nationaal contactpunt werkt te behouden, moet zijn motivatie worden bevorderd door een combinatie van voordelen en stimulansen. Niet-geldelijke stimulansen kunnen bestaan uit verlengd verlof na een bepaalde dienstperiode, flexibele roosterregelingen met zeer weinig verplichte diensten, ontspanningsruimten op de werkplek, gezinsondersteunende maatregelen (bv. toegang tot kinderopvang) en toegang tot goedkope of gratis diensten zoals openbaar vervoer, gezondheidszorg en culturele of sportfaciliteiten;

— *ondersteuning bieden aan de gezinnen van essentieel personeel*. De beschikbaarheid van essentieel personeel kan afhangen van de gezinssituatie, met name als gezinsleden gevaar lopen of onbewaakt achterblijven. Overweeg om in voorkomend geval regelingen te treffen om de gezinnen van essentiële personeelsleden van het nationale contactpunt te beschermen, en daarbij prioriteit te geven aan hun veiligheid, zodat deze personeelsleden inzetbaar blijven;

— *knelpunten in het personeelsbestand voorkomen door bevoegdheden te delegeren en gedeeld leiderschap te bevorderen*. Zorg voor een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden en taken. Stel protocollen op voor het delegeren van bevoegdheden. Stel vast welke vervangende personeelsleden (inclusief hun respectieve functies) kunnen worden ingezet als de besluitvormers die verantwoordelijk zijn voor essentiële functies niet beschikbaar zijn. Specificeer de omstandigheden en de volgorde waarin zij deze rollen op zich nemen. Zorg voor capaciteitsopbouw en regelmatige opleiding zodat zij de bevoegdheid in geval van verstoring kunnen overnemen, voor zover het besluit en de verantwoordelijkheden dit toelaten. Ga na of het haalbaar en nuttig is de verantwoordelijkheden op basis van een roulatiesysteem te verdelen over meerdere personeelsleden om knelpunten te voorkomen. Overweeg een regelmatig geactualiseerd handboek voor nieuw personeel in te voeren, dat minder ervaren collega's in staat moet stellen om zelfstandig een breed scala aan taken te beheren, en daarbij de naleving van de vastgestelde normen en protocollen te waarborgen.

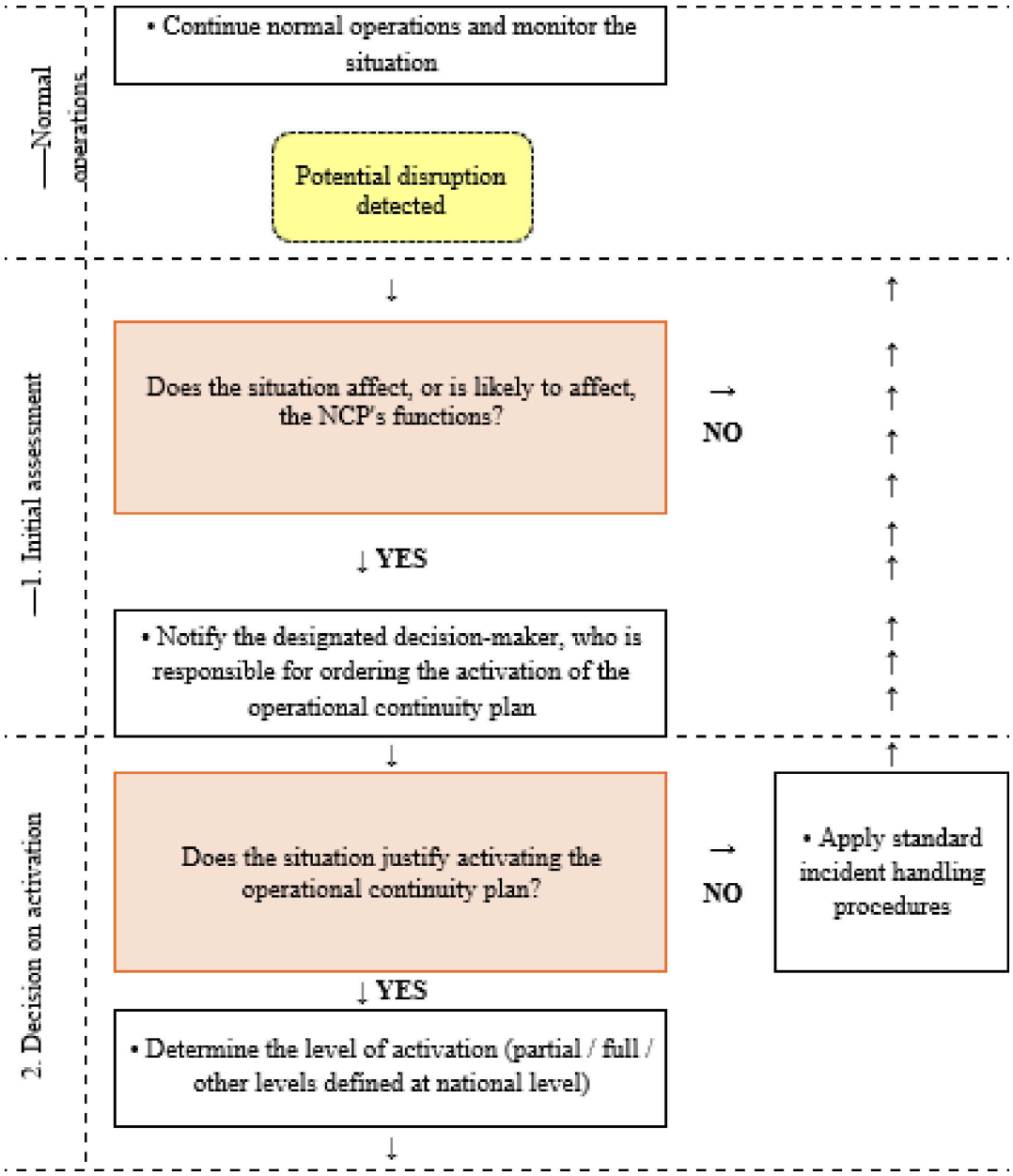
BIJLAGE V

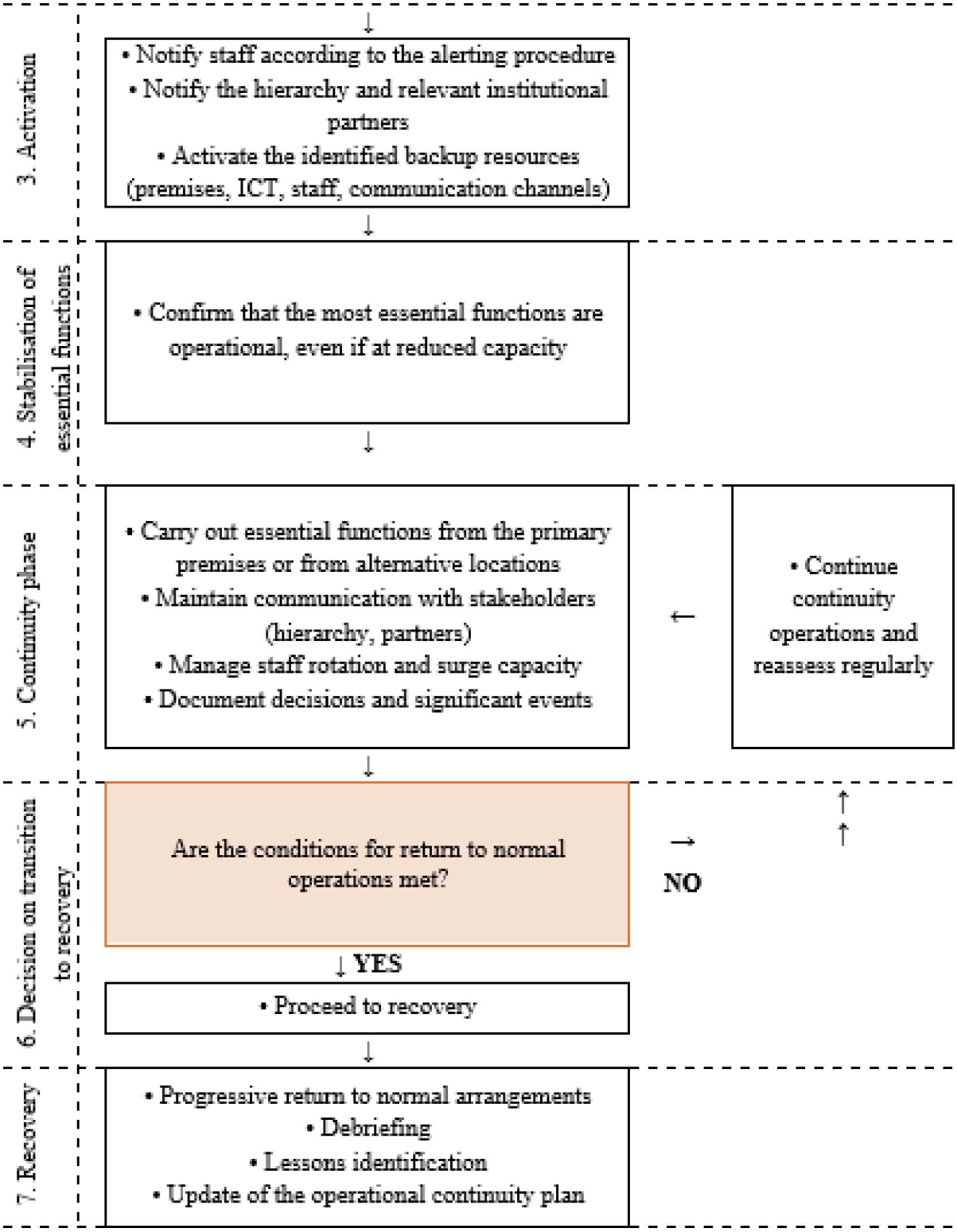
Operationeel referentiemateriaal

Deze bijlage biedt operationeel referentiemateriaal dat de nationale contactpunten zouden moeten overwegen te gebruiken bij de ontwikkeling of herziening van hun plan voor operationele continuïteit.

Illustratief stroomschema van de activering

Het onderstaande stroomschema is een voorbeeld van hoe de activering van een operationeel continuïteitsplan kan worden georganiseerd, vanaf het moment dat een mogelijke verstoring wordt vastgesteld tot het moment dat het nationale contactpunt een stabiele continuïteitsfase ingaat. Het bestaat uit beslissingspunten, zonder voorgeschreven termijnen.




3. Activation
• Notify staff according to the alerting procedure
• Notify the hierarchy and relevant institutional partners
• Activate the identified backup resources (premises, ICT, staff, communication channels)
4. Stabilisation of essential functions
• Confirm that the most essential functions are operational, even if at reduced capacity
5. Continuity phase
• Carry out essential functions from the primary premises or from alternative locations
• Maintain communication with stakeholders (hierarchy, partners)
• Manage staff rotation and surge capacity
• Document decisions and significant events
• Continue continuity operations and reassess regularly
6. Decision on transition to recovery
Are the conditions for return to normal operations met?
NO
YES
• Proceed to recovery
7. Recovery
• Progressive return to normal arrangements
• Debriefing
• Lessons identification
• Update of the operational continuity plan

BIJLAGE VI

Belangrijkste aandachtspunten bij het opstellen van een communicatiestrategie [1]

— Stel de verschillende doelgroepen voor de communicatie van de organisatie vast die mogelijk gevolgen kunnen ondervinden van de verstoring van de activiteiten van het nationale contacpunt of die moeten worden geïnformeerd wanneer de organisatie te maken krijgt met een verstorende gebeurtenis, waaronder:

  (a) het hogere kader van de organisatie, waaronder de besluitvormers;

  (b) het personeel van de organisatie;

  (c) de belanghebbenden die input leveren voor de essentiële functies van de organisatie;

  (d) de belanghebbenden die output van de essentiële functies van de organisatie ontvangen;

  (e) de media;

  (f) het algemene publiek.

— Bepaal voor elke doelgroep wat het doel van de communicatie is in het geval van een verstorende gebeurtenis. Voor elke groep kan een ander soort informatie nodig zijn of een andere vorm of inhoud. De gebruikte communicatiekanalen kunnen ook verschillen.

— Stel van tevoren berichten op die duidelijk, beknopt en consistent zijn voor alle ontvangers en kanalen, alsook in de loop van de tijd. Zorg ervoor dat ze zijn afgestemd op de doelgroep waaraan ze gericht zijn en tegemoetkomen aan de specifieke informatiebehoeften van die doelgroep.

— Breng voor elke doelgroep in kaart welke alternatieve communicatiekanalen er zijn om een doeltreffende communicatie te waarborgen indien de verstoring gevolgen heeft voor de standaardkanalen.

— Besef dat proactieve informatie beter werkt dan reactieve informatie.

— Indien de communicatiestrategie de mogelijkheid biedt om boodschappen via de openbare televisie en radio te verspreiden, stem de timing van deze boodschappen dan af op de nieuwsuitzendingen zodat deze in het nieuws kunnen worden meegenomen en een brede verspreiding onder de bevolking wordt gewaarborgd.

— Overweeg in het kader van de communicatiestrategie om de rol van informatiebeheerder vooraf te koppelen aan een bepaalde functie, waarbij wordt gespecificeerd wat diens taken zijn voor, tijdens en na een verstorende gebeurtenis.

[1] Bij deze suggesties voor het opstellen van een communicatiestrategie wordt geen rekening gehouden met de aanpak van mis- of desinformatie.

BIJLAGE VII

Voorbeelden van scenario's

Voorbeeld van scenario 1

Wat: *stroomstoring gevolgd door verlies van gegevens.*

Waar: *de stroomstoring heeft gevolgen voor het gebied waar zich het hoofdgebouw van het nationale contactpunt bevindt.*

Duur: *24 uur.*

Omschrijving: *bij reparatiewerkzaamheden in de buurt van het gebouw van het nationale contactpunt is schade toegebracht aan het elektriciteitsdistributiesysteem. Het plotselinge stroomverlies heeft de computersystemen van het nationale contactpunt beschadigd, waardoor er gegevens verloren zijn gegaan. De herstelwerkzaamheden aan het stroomnet zullen naar verwachting 24 uur duren. De ICT-storing duurt 24 uur.*

Voorbeeld van scenario 2

Wat: *gebouwen niet toegankelijk als gevolg van langdurige sneeuwval.*

Waar: *het hele gebied waar het gebouw zich bevindt, is getroffen.*

Duur: *meer dan een week.*

Omschrijving: *het gebied waar het gebouw van het nationale contactpunt zich bevindt, is getroffen door een zware sneeuwstorm, waardoor het niet toegankelijk is, noch over de weg, noch met het openbaar vervoer. De sneeuwval is zo zwaar dat er onvoldoende sneeuwploegen zijn om alle hoofdwegen in de eerste 24 uur vrij te maken; bovendien wordt voorrang gegeven aan het vrijmaken van de toegangswegen naar ziekenhuizen. De bevolking wordt verzocht om niet de straat op te gaan. Gedurende ten minste 48 uur is het niet mogelijk om het gebouw van het nationale contactpunt met openbaar of eigen vervoer te bereiken. De koudegolf houdt meer dan een week aan in het gebied en de sneeuw blijft op kleinere wegen een week liggen. Als gevolg daarvan kan een derde van de personeelsleden die de volgende dagen naar hun werk moeten, het gebouw een week lang niet bereiken, omdat zij ver weg wonen en de kleinere wegen als laatste sneeuwvrij worden gemaakt.*

Bovendien kan essentieel personeel dat op de dag van de sneeuwval dienst heeft, de eerste 48 uur het gebouw niet uit. Ongeveer een derde zit al aan het maximumaantal uren dat zij die week mogen werken, en nog eens een derde zal dat maximum binnen 24 uur bereiken. Bijgevolg hebben zij wettelijk recht op een passende rustperiode. Zij hebben ook hulp nodig voor hun basisbehoeften (voedsel, persoonlijke hygiëne) en, in sommige gevallen, ondersteuning voor hun gezinnen en/of evacuatie.

BIJLAGE VIII

Voorgesteld evaluatiekader voor stresstests

Het resultaat van de stresstest zou moeten worden beoordeeld op basis van twee afzonderlijke, maar complementaire dimensies:

— *naleving van het plan voor operationele continuïteit*. Aan de hand van deze dimensie zou moeten worden beoordeeld in hoeverre het nationale contactpunt tijdens de stresstest de toepasselijke operationele continuïteitsregelingen heeft uitgevoerd, met inbegrip van de besluitvormingsprocedures voor activering, escalatie en herstel, de interne en externe coördinatie en communicatie, herplaatsingsregelingen en het gebruik van back-upmiddelen;

— *handhaving van essentiële functies en verwezenlijking van vooraf vastgestelde meetbare operationele prestatiedoelstellingen*. Aan de hand van deze dimensie zou moeten worden beoordeeld of de essentiële functies van het nationale contactpunt binnen aanvaardbare vooraf vastgestelde grenzen zijn gehandhaafd of opnieuw zijn opgestart, of zich negatieve gevolgen hebben voorgedaan voor andere, niet-essentiële functies van het nationale contactpunt en of de stresstest de vooraf vastgestelde meetbare prestatiedoelstellingen heeft gehaald. Voorbeelden van operationele prestatiedoelstellingen worden gegeven in bijlage II.

De twee dimensies zouden afzonderlijk moeten worden beoordeeld om nauwkeuriger vast te stellen welke verbeteringen er nodig zijn. Dit onderscheid helpt ervoor te zorgen dat de naleving van het plan voor operationele continuïteit los van de doeltreffendheid van het operationele resultaat wordt beoordeeld. In het evaluatieverslag zouden de resultaten moeten worden gepresenteerd als twee complementaire scores: de ene score geeft de naleving van het plan voor operationele continuïteit weer, de andere de handhaving van essentiële functies en de verwezenlijking van vooraf vastgestelde meetbare operationele prestatiedoelstellingen.

Evaluatieschema voor de beoordeling van de naleving van het plan voor operationele continuïteit.

Score (0-3)	Beschrijving
0: niet nageleefd.	*Uit de oefening bleek dat de regelingen inzake operationele continuïteit nauwelijks of niet werden gevolgd. Essentiële procedures ontbraken, werden onjuist uitgevoerd of werden genegeerd.*
1: gedeeltelijk nageleefd.	*Sommige punten van de continuïteitsregelingen werden toegepast, maar andere belangrijke punten werden niet correct gevolgd, werden te laat toegepast of bleken in de praktijk ontoereikend. De test bracht aanzienlijke tekortkomingen en belangrijke mogelijkheden voor verbetering van het plan aan het licht.*
2: grotendeels nageleefd, met slechts kleine afwijkingen.	*De stresstest werd grotendeels uitgevoerd in overeenstemming met het plan voor operationele continuïteit. De afwijkingen van het plan waren beperkt. De test bracht enkele zwakke punten en mogelijkheden voor verbetering van het plan aan het licht.*
3: volledig nageleefd.	*Het plan voor operationele continuïteit werd tijdens de stresstest volledig gevolgd.*

Evaluatieschema voor de beoordeling van de handhaving van essentiële functies en de verwezenlijking van vooraf vastgestelde meetbare operationele prestatiedoelstellingen

Score (0-3)	Beschrijving
0: niet verwezenlijkt.	*De essentiële functies van het nationale contactpunt werden langer opgeschort of uitgesteld dan volgens de vooraf vastgestelde aanvaardbare limieten was toegestaan. Andere niet-essentiële functies van het nationale contactpunt werden aanzienlijk en negatief beïnvloed. De vooraf vastgestelde meetbare prestatiedoelstellingen werden niet gehaald.*
1: verwezenlijkt, maar met grote problemen.	*Een of meer essentiële functies werden pas hersteld na een aanzienlijke vertraging waarbij de aanvaardbare limieten werden overschreden. De stresstest heeft mogelijk ook relevante verstoringen veroorzaakt of andere functies van het nationale contactpunt negatief beïnvloed. De vooraf vastgestelde meetbare prestatiedoelstellingen werden slechts gedeeltelijk of met grote problemen gehaald.*

Score (0-3)	Beschrijving
2: verwezenlijkt, met kleine afwijkingen.	*De essentiële functies werden gehandhaafd of binnen aanvaardbare tolerantiemarges hersteld (waarbij vooraf vastgestelde aanvaardbare limieten slechts korte tijd werden overschreden) zonder significante gevolgen voor andere functies van het nationale contactpunt. De vooraf vastgestelde meetbare prestatiedoelstellingen werden grotendeels gehaald en er werden slechts kleine afwijkingen van de vastgestelde limieten waargenomen.*
3: volledig verwezenlijkt.	*De essentiële functies waarop de stresstest betrekking had, werden gehandhaafd of hersteld zonder dat de vooraf vastgestelde aanvaardbare limieten werden overschreden en zonder negatieve gevolgen voor andere functies van het nationale contactpunt. De vooraf vastgestelde meetbare prestatiedoelstellingen werden volledig verwezenlijkt.*

BIJLAGE IX

Evaluatie van de stresstest, vaststelling van geleerde lessen en voorgestelde verbeteringen [1]

Tijdens het evaluatieproces is het raadzaam strategieën vast te stellen ter verbetering van de gebieden die tijdens de stresstest onvoldoende aan bod zijn gekomen. Daarnaast zouden de nationale contactpunten moeten overwegen succesvolle punten die tijdens de oefening naar voren zijn gekomen, maar nog niet in het huidige plan voor operationele continuïteit waren opgenomen, daarin alsnog op te nemen.

De volgende tabel is bedoeld om te helpen bij het samenstellen van een samenhangend overzicht van de evaluatie, de geleerde lessen en de voorgestelde verbeteringen na het uitvoeren van een stresstest.

Naleving van het plan voor operationele continuïteit	*Score (0-3): ...* *Beschrijving...*
Handhaving van essentiële functies en verwezenlijking van vooraf vastgestelde meetbare operationele prestatiedoelstellingen	*Score (0-3): ...* *Beschrijving...*
Bevindingen en opmerkingen	...
Vastgestelde lacunes en geleerde lessen	...
Voorgestelde verbeteringen	...
Acties die nodig zijn voor de uitvoering	...

[1] Deze evaluatietabel is gebaseerd op de Continuity Resource Toolkit die door het Amerikaanse Federal Emergency Management Agency (FEMA) is ontwikkeld om gemeenschappen en lokale autoriteiten/organisaties te ondersteunen bij de ontwikkeling van operationele continuïteitsprogramma's, en is aangepast voor de uit te voeren stresstest.

BIJLAGE X

Feedbackformulier voor deelnemers

De volgende vragenlijst wordt aanbevolen als model voor het verzamelen van feedback van deelnemers aan de stresstest. De vragen zouden moeten worden afgestemd op de specifieke reikwijdte en focus van de stresstest. Het verzamelen van antwoorden op deze of soortgelijke vragen van deelnemers aan de stresstest, waarnemers of personeel dat betrokken is geweest bij echte verstorende gebeurtenissen, kan helpen om hieruit lessen te trekken en lacunes vast te stellen, die vervolgens kunnen worden gebruikt om het plan voor operationele continuïteit van het nationale contactpunt te actualiseren.

Activering van het plan voor operationele continuïteit:

— Zijn de vastgestelde protocollen gevolgd?

— Zo niet, wat waren de redenen om hiervan af te wijken en was dit te wijten aan een fout/probleem of ging het om een verbetering/optimalisering?

— Hoe efficiënt zijn de protocollen uitgevoerd?

— Welke uitdagingen werden daarbij ondervonden?

— Was de communicatie tijdens de activering duidelijk en effectief?

— Zijn alle essentiële personeelsleden tijdig op de hoogte gebracht en opgeroepen?

Operationele hervatting, continuïteit en prestaties van essentiële functies:

— Hoelang duurde het om de essentiële functies waarvoor u verantwoordelijk bent te hervatten?

— Werden alle essentiële functies efficiënt en binnen de verwachte termijnen uitgevoerd? Beoordeel de kwaliteit van de output die onder de testomstandigheden werd geleverd.

— Was er sprake van vertragingen of inefficiënties bij de uitvoering van deze functies?

— Moest tijdens de oefening prioriteit worden gegeven aan bepaalde essentiële functies?

— Hoe werd de prioritering vastgesteld en meegedeeld?

— Hielp de prioritering om de continuïteit en de doeltreffendheid van deze functies te waarborgen?

Apparatuur en ICT-systemen:

— Was alle benodigde back-upapparatuur beschikbaar en volledig operationeel?

— Werden de back-upsystemen voor de elektriciteitsvoorziening getest? Werkten ze volledig?

— Werden de back-upcommunicatiemiddelen en -kanalen getest? Werkten ze volledig?

— Waren andere essentiële diensten en voorzieningen beschikbaar? Zijn deze ook getest? Waren ze volledig operationeel?

— Zijn er vertragingen of inefficiënties vastgesteld die veroorzaakt werden door ICT-systemen?

— Hoe doeltreffend zijn de problemen opgelost?

Alternatieve voorzieningen:

— Is de alternatieve locatie qua grootte, indeling en uitrusting geschikt om daar lang (meerdere dagen) te kunnen doorwerken? Zo nee, waarom niet en wat kan er worden gedaan om dit te verbeteren?

Communicatie en coördinatie:

— Werden alle deelnemers, met inbegrip van het kader en de relevante teams of collega's, naar behoren geïnformeerd?

— Was er gedurende de hele oefening sprake van doeltreffende interne communicatie en coördinatie, ook met het kader?

— Was er gedurende de hele oefening sprake van doeltreffende communicatie en coördinatie met het ERCC?

— Indien van toepassing, hoe doeltreffend was de communicatie met het ERCC vanaf de back-uplocatie?

— Hoe werd informatie tijdens de verhuizing of de verstoring uitgewisseld en gedocumenteerd?

Training en welzijn van het personeel:

— Vindt u dat u goed voorbereid was op de oefening op basis van de training over operationele continuïteit die eraan voorafging?

— Was u goed geïnformeerd over de oefening toen deze van start ging?

— Was er duidelijkheid over de rollen tijdens de oefening?

— Was de oefening nuttig voor de training van het personeel?

— Werd er rekening gehouden met uw persoonlijke behoeften en de behoeften van uw gezin, bijvoorbeeld uw behoefte aan vervoer, rust, water of voedsel?

Overige algemene opmerkingen:

— Welke aspecten van de oefening waren het succesvolst?

— Wat waren de belangrijkste uitdagingen?

— Zijn de doelstellingen van de oefening bereikt?

— Is het nationale contactpunt volgens u, op basis van uw ervaring tijdens de oefening, in staat om een week lang onder de omstandigheden van deze oefening te blijven functioneren?

— Geef aan welke aanvullende middelen of steun er nodig zouden zijn als zich een soortgelijke verstorende gebeurtenis voordoet die langer duurt dan de oefening.

— Geef aan hoe de toekomstige trainingen en oefeningen kunnen worden verbeterd.