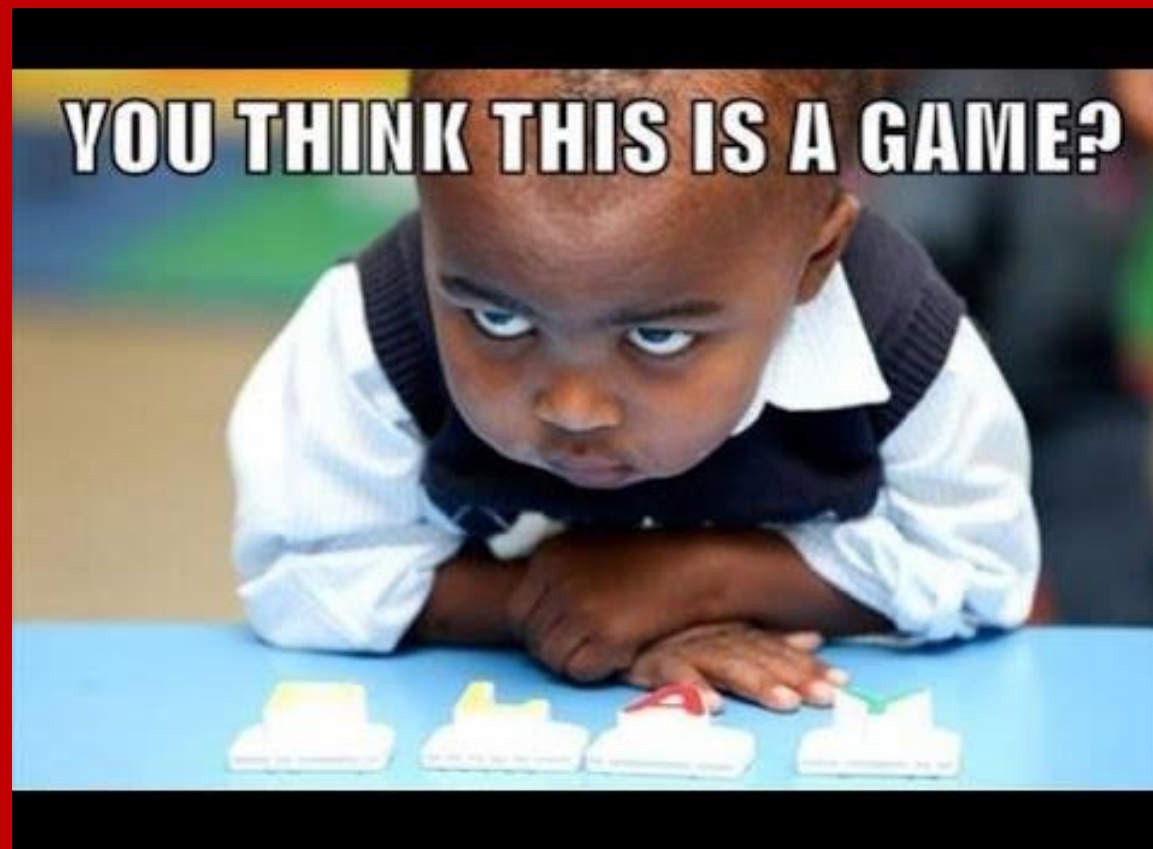




Agentschap Telecom
Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat



Telekwetsbaarheid



Wie zijn wij?



Anh Tran
Revnext

237

17.

Achtergrond - 15 december 2017 - 11:30

Van opsporen naar oplossen: dit zijn de hiaten in de cybercrime-strafrechtketen



Revnext



**Women in
Cyber
Security**



**Cyberwerkplaats/Cyberworkplace
Rotterdam**



Waarom?

Telekwetsbaarheid: hoe afhankelijk is uw organisatie van telecom?



Quickscan- checklist
5-stappen plan

"Report writing is fun", said no one ever.



En dus: een serious game, maar voor wie?

- 5 sectoren: Energie, Openbaar Bestuur en Veiligheid, Procesindustrie, Zorg en Transport & Logistiek.
- Interne processen binnen gemeenten zijn vitaal, maar worden niet vaak geoefend
- Telecominfrastructuur gemeenten redelijk generiek



Gemeenten: dankbare doelgroep

DRECHTSTEDEN HALF MILJOEN KWIJT DOOR ICT-STORING



Vrij, Onverceerd
Het Parool

HOME AMSTERDAM OPINIE STADSG

Gemeente tijd moeilijk bereikbaar door ict-

GROTE ICT-PROBLEMEN IN GEMEENTEHUIS

Amstelveen/De Ronde Venen - De gemeente Amstelveen kampt met grote problemen op ICT-gebied, schrijft de website www.amstelveenz.nl. De problemen zijn dermate groot dat het Amstelveense college vreest voor een IT-infarct komende zomer. Om een eind aan de problemen te maken, heeft het college van B&W van Amstelveen de gemeenteraad dringend gevraagd € 2,8 miljoen ter beschikking te stellen.

NIJWS AGENDA ARCHIEF MARKTPLEIN BEDRIJVENGIDS FAMILIEBERICHTEN VACATURES VOETBALPOULE



Duimen draaien in het Servicecentrum te Leidschendam (foto :Ap de Heus).

Stroom uitgevallen in Servicecentrum Leidschendam

di 31 jul 2018, 15:07 · 536 keer gelezen Actueel



GEPLA Leidschendam - Vanmorgen is de stroom uitgevallen in het servicecentrum en het gemeentehuis in Leidschendam. vrijdag

LAATST GEWIJZIGD vrijdag 13 april 2018 | 02.54 uur

AUTEUR

Uitdagingen

- Telecomcrisis intern = geen crisisorganisatie, geen opschaling
- Stroomstoring duren in Nederland over het algemeen niet zo lang
- Bestuurlijke processen worden vaak pas na 72 uitval nijpend
- Gemeenten houden niet van pottenkijkers

En dus:

- Persbericht om deelnemers te strikken



BESTUUR EN ORGANISATIE FINANCIËN RUIMTE EN MILIEU SOCIAAL

OEFENING VOOR UITVALLENDE GEMEENTELIJKE TELECOM

404
ERROR

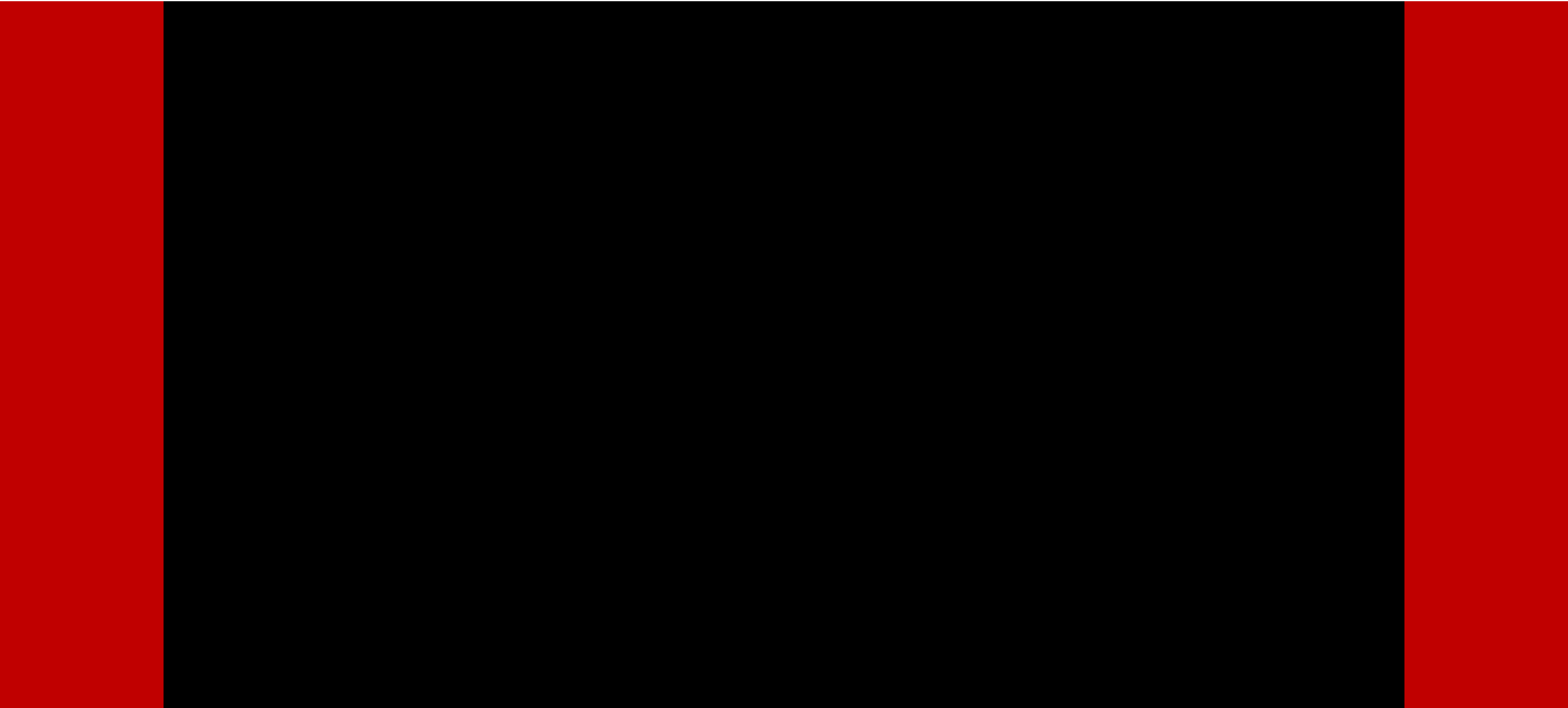
Sjoerd Hartholt • 17 okt 2018 ■ Reageer

Agentschap Telecom wil oefeningen houden met gemeenten om ze voor te bereiden op uitval van de gemeentelijke telecom. Het gaat om scenario's zoals stroomstoringen en uitgevallen telefonie of internet. Deze situaties kunnen bij gemeentelijke organisaties grote onrust veroorzaken.

Realiseren serious game

- Spel start met externe crisis om meer druk op uitval interne processen te zetten
 - “het is erger als het koffiezetapparaat niet werkt als tegelijkertijd buiten de pleuris uitbreekt”
- Toevoegen element van tijdsdruk d.m.v. timers
 - “ Gemeenten hebben wettelijk vastgelegde deadlines”
- Tijdsdruk verder versterkt door rol (social) media
 - “Hedendaagse burger is niet zo geduldig, slechte service betekent een boze tweet!”

* Spoiler alert*



Wat is er gebeurd?

- Wegverzakking en explosie
- Stroomstoring
- Onrust op social media
- Mogelijke aanslag?
- Onrust in de gemeente – rel rond wethouder
- Raadsvergadering in de avond

Problemen uit de praktijk

Defecte huurgenerator



Tanja

@tanja_lijstbakker

Volgen

De gemeente heeft problemen met het opstarten van het back-up systeem. Dit is overduidelijk een direct gevolg van de bezuinigingsdrift van het college. #LijstBakker pleit al jarenlang voor duurzame investeringen in onze ICT

Vandaag

2 retweets 5 vind-ik-leuks



2



5

Social media

Boze burgers



Aan de bak

“Wat zijn onze vitale processen?”

“ik pak mijn mobiel”

“ik rijd naar de buurgemeente”

“waar is onze cloud eigenlijk?”



Uitkomsten

- “wij worden nooit bij een interne crisis meegenomen”
- “heeft iemand eigenlijk nog een hard copy van onze vitale documenten”
- “hoe komen wij eigenlijk het gebouw uit?”
- “Nooit geweten dat geboorteregistratie zo’n vitaal proces was”
- “zijn wij daarvan? Ik dacht dat KPN dat deed”



Programmaregisseur OOV UW-samenwerking
1d

Vandaag interessante oefening crisisbeheersing van Agentschap Telecom over Telekwetsbaarheid.

Wat als het gemeentehuis zonder stroom en telecom komt te zitten? Als noodstroomvoorziening wegvalt, zendmasten zijn uitgevallen en de noodcommunicatie verbinding is geknapt en de backup duurt minimaal 24uur, waar loop je dan tegen aan? Veel nieuwe inzichten!

Hoe communiceer je met burgers? Hoe sta je in verbinding met hulpdiensten en crisisorganisatie? Maar ook, hoe doe je aangifte van geboorte en overlijden? Wat te doen met uitgifte reisdocumenten of een huwelijk?

Leuk maar vooral nuttig om zo naar de eigen organisatie te kijken met collega's.

Stellingen

Ik heb nog nooit langdurige uitval van Telecom in mijn organisatie meegemaakt

Ik weet wat Agentschap Telecom doet op het gebied van uitval Telecom

Ik weet waar mijn cloud staat!

Uitval van telecom moet vast onderdeel worden van crisisoefeningen