



CIBG
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 16114 2500 BC Den Haag

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Directie I/CIO
T.a.v. De heer (10)(2e)
I.a.a. (10)(2e)
Postbus 20350
2500 EL Den Haag

Buitendiensten Plv. SG
CIBG
afd. Account- en
Projectmanagement

Bezoekadres:
Rijnstraat 50
2515 XP Den Haag
T (10)(2e)
F (10)(2e)
Postbus 16114
2500 BC Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen bij
(10)(2e)

M + (10)(2e)
(10)(2e)@minvws.nl

Datum 20 maart 2020
Betreft Maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen

Geachte (10)(2e)

Kenmerk

Uw brief

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de datum
en het kenmerk van deze
brief.*

Met deze brief wil ik u graag informeren over de continuïteit van de CIBG dienstverlening tijdens de coronacrisis en de maatregelen die wij hiervoor treffen.

Algemeen

De afgelopen week heeft het kabinet verdere maatregelen genomen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Deze maatregelen hebben impact op onze werkwijze. CIBG neemt daarom aanvullende maatregelen om de continuïteit van onze dienstverlening zo goed mogelijk te waarborgen.

Ook onze medewerkers werken zoveel mogelijk thuis. Waar dit niet mogelijk is, wordt op kantoor gewerkt. Om deze crisis op gestructureerde wijze het hoofd te bieden is er een CIBG-crisisteam ingericht. Dit team heeft ook een directe lijn met het Ministerie van VWS. Dit betekent dat maatregelen anders dan de algemene maatregelen ook met het kerndepartement afgestemd worden. Wij adviseren het kerndepartement op prioriteiten en aanpak die betrekking hebben op onze producten en dienstverlening. De prioriteiten worden uiteindelijk door de bewindvoerders gesteld.

Het CIBG-crisisteam heeft een continuïteitsplan opgesteld voor de kritische, vitale en niet-vitale producten en dienstverlening. Dit houdt in, dat alle dienstverlening ten behoeve van de minimale dienstverlening van UZI, Donor, BIG en SBV-Z als vitaal wordt gezien. Hier vallen onder andere ons Klant Contact Center en het beheer en onderhoud van de systemen onder.

Het doel is om alle dienstverlening zo goed mogelijk te blijven uitvoeren. Echter de dienstverlening op de niet vitale producten kan, indien noodzakelijk, worden teruggeschroefd ten dienste van de vitale producten. Beslissingen van dergelijke aard worden altijd weloverwogen genomen. Uiteraard treden we in contact met u wanneer deze situatie zich voordoet.

Momenteel blijven de Rijkskantoren geopend zodat vitale en kritische processen kunnen doorlopen. Voor de continuïteit van de dienstverlening van het CIBG is dit van groot belang. Veel processen, waaronder ook kritieke processen, zijn bijvoorbeeld afhankelijk van inkomende en uitgaande post.

Ons Klant Contact Centrum (KCC) blijft altijd bemand, ook wanneer Rijkskantoren sluiten. Hiervoor is reeds een voorziening getroffen.

Buitendiensten Plv. SG
CIBG
afd. Account- en
Projectmanagement

Wat betekent dit voor u als opdrachtgever?

Op dit moment geldt voor alle processen bij het CIBG dat de personele capaciteit en de ingeregelde achtervang voldoende toereikend is om de continuïteit over de hele breedte te waarborgen. Wel is te verwachten dat bij een eventueel grotere uitval van personeel vertraging optreedt in de doorlooptijden en niet-vitale diensten een lagere prioriteit zullen krijgen.

Als grootschalige uitval van personeel leidt tot het niet meer kunnen uitvoeren van niet-vitale diensten of zelfs vitale diensten, dan informeren wij u. Het continueren van vitale diensten heeft de hoogste prioriteit.

Voor u als opdrachtgever van Uzi en SBV-Z zijn er, op uw verzoek, een aantal specifieke maatregelen getroffen:

- Het primaire proces Uzi blijven we digitaal ondersteunen;
- Voor Uzi ondersteunen we de poststroom tijdelijk niet. Het betreft hier administratieve handelingen met de fysieke dossiers, die niet kritisch zijn;
- Wij zorgen dat SBV-SZ beschikbaar blijft. Eventuele verstoringen worden direct worden opgepakt en geëscaleerd. ICT (incidentenmanagement) is altijd beschikbaar.

Tot slot

Heeft u behoefte aan een nadere toelichting over wat dit betekent voor de dienstverlening die u bij het CIBG afneemt, neem dan contact op met uw (10)(2e) mw. (10)(2e). Zij is bereikbaar via telefoonnummer (10)(2e). Vanzelfsprekend hou ik u op de hoogte van de ontwikkelingen op het vlak van maatregelen en dienstverlening bij CIBG.

Ik ga ervan uit dat ik u voor dit moment voldoende en tijdig heb geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

Nico Laagland
Directeur CIBG