



memo

Escalatie- en communicatieproces incidenten in relatie tot dagcijfers Dashboard

Aanleiding/probleemstelling

In de praktijk van de afgelopen periode is gebleken dat op gebied van IT-incidenten in de uitvoering (GGD 's dan wel RIVM) op zekere (cruciale) momenten (te) laat de impact van dergelijke incidenten doorkwam bij de ambtelijke en politieke top. Met oog op het belang van dagcijfers betreffende de epidemiologische rapportage en advisering in het dashboard en de (acute) noodzaak tot voorkomen van dit te laat doorkomen van storingen op beleidsniveau (bij team Dashboard), is er de behoefte voor een korte termijn oplossing (bypass) tot er meer structurele oplossingen voor handen zijn¹.

De appgroep "VWS-RIVM-GGD-testdata" die momenteel gebruikt wordt voor het escalatie- en communicatieproces, is in de oorsprong opgericht om vragen te stellen over cijfers in de driehoek VWS/RIVM/GGD. In de loop van het gebruik is daar communicatie over teststoringen bijgekomen. Momenteel dient deze appgroep dus meerdere doelen.

Doel

Het doel van voorliggend voorstel is om het escalatie- en communicatieproces van die IT-verstoringen in de keten die van invloed kunnen zijn op de dagcijfers in het dashboard, sneller in zicht te krijgen en daarop te handelen.

Advies/actie

Het advies is vierledig:

1. Schaal de huidige appgroep "VWS-RIVM-GGD-testdata" af naar het oorspronkelijke doel en maak een nieuwe appgroep aan met als specifiek doel escalaties signaleren en managen;
2. Deze appgroep hanteren als escalatie- en communicatiemiddel bij een IT-storing alleen daar waar het dagcijfers ten behoeve van Dashboard betreft (doelbinding);
3. Voorliggend voorstel vaststellen en in gebruik nemen, met inachtneming van de erbij horende Rijksbrede afspraken voor duurzame informatiehuishouding;

¹ De onlangs ingestelde regiegroep Digitale Ondersteuning Testen en Traceren (DOTT) zal voor structurele ketenregie in de komende periode met duurzame inrichtingsvoorstellen komen. Dit mede op basis van het rapport Risicoanalyse gegevensuitwisseling COVID 19 informatieketen.

5.1.2e

Directie Informatiebeleid /

5.1.2e

Bezoekadres:

 Parnassusplein 5
 2511 VX Den Haag

T

5.1.2e

F

www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen bij

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e @minvws.nl

Datum

11 januari 2021

Aantal pagina's

3

4. Voor de lange termijn parallel aan het bovenstaande een breder permanent escalatie- en communicatieproces opzetten.

5.1.2e

Directie Informatiebeleid /

5.1.2e

Betrokken VWS-onderdelen

VWS Covid-19 directie, GGD/GHOR, RIVM, Regiegroep DOTT

Toelichting

Ad 1 Schaal de huidige appgroep "VWS-RIVM-GGD-testdata" af naar het oorspronkelijke doel en maak een nieuwe appgroep aan met als specifiek doel "escalaties signaleren en managen".

Datum

11 januari 2021

Doel van een nieuwe appgroep is duidelijkheid omtrent het doel en de urgentie van berichtgeving in de betreffende app. Deelnemers weten vanuit hun rol dat er actie nodig is en welke actie, indien een melding van verstoring in de betreffende groep wordt gedaan.

Belangrijkste punten op hoofdlijnen:

- Neem in de appgroep gemandateerde vertegenwoordigers op van VWS Covid-19 directie (team Coronadashboard), GGD GHOR NL, RIVM en Regiegroep DOTT met mogelijk achtervang (piketdienst).
- De vertegenwoordiger (met achtervang) vanuit Team Dashboard heeft daarbij de rol als incidentmanager en is daarmee procesverantwoordelijk.
- Woordvoering/communicatie van VWS, RIVM en GGD GHOR NL zijn mede aangesloten.

In de bijlage "Proces escalatie en communicatieproces bij IT-storingen" staat de verdere (operationele) beschrijving en uitwerking van het proces (NOOT: deze is in nog in concept, d.d. 11-1-21)

Ad 2 Deze appgroep hanteren als escalatie- en communicatiemiddel bij een IT-storing alleen daar waar het dagcijfers t.b.v. Dashboard betreft (doelbinding).

Uitgangspunt is dat in de keten VWS, GGD GHOR en RIVM goed contact moet zijn indien er een IT-storing is die invloed heeft op de dagelijkse cijfers.

Dit houdt in dat gezien de aard van het middel een bevestiging niet altijd toont, het noodzakelijk is om behalve per appgroep ook telefonisch contact op te nemen met sleutelfiguren, om te bevestigen dat de gemelde escalatie is ontvangen en de benodigde acties uitgezet zijn.

Cruciaal is om de criteria vast te stellen over wat, wanneer in elk geval gemeld moet worden.² Dit houdt in dat er overeenstemming moet zijn tussen de ketenpartners over onder meer de bandbreedtes op impact en definities van storingen/incidenten.

In de bijlage "Proces escalatie en communicatieproces bij IT-storingen" staat de verdere (operationele) beschrijving en uitwerking van het proces (NOOT: deze is in nog in concept, d.d. 11-1-21)

² Getrapt signaleren en multidisciplinair werken kan daarbij noodzakelijk zijn. In de praktijk zal het voorkomen dat de signalering van een verstoring door rol/functie A (bijv. beheerder) wordt gedaan en de signalering voor de impact en urgentie door rol/functie B (stafleid, projectleider o.i.d.).

Ad 3 Voorliggend voorstel vaststellen en in gebruik nemen, met inachtneming van de erbij horende Rijksbrede afspraken voor duurzame informatiehuishouding.

In geval van incidenten en de daarbij gepaarde informatie dan wel maatregelen die via de app verlopen, zal voor het borgen van de informatie-uitwisseling (en eventuele besluitvorming genomen via de app) de Rijksbrede richtlijnen gevolgd moeten worden³. Dit onder meer om voor eventuele WOB verzoeken goed gedocumenteerd het verlopen proces van het incident te kunnen reproduceren.

Dit houdt in dat:

- De eigenaar van het proces (incidentmanager team dashboard) de benodigde handelingen moet verrichten om het incidentverloop vast te leggen⁴
- Dit als verslag opslaan in het VWS-document managementsysteem (DMS) met de correcte data en tijdspaden.

Ad 4 Voor de lange termijn parallel aan het bovenstaande een permanente escalatie- en communicatieproces opzetten.

Zoals aangegeven is bovenliggend voorstel een tijdelijk proces, vooruitlopend op de duurzame inrichting van keten incidentmanagement (als onderdeel van ketenregie). De brede opgave van inrichting van ketenregie maakt deel uit van de opdracht waar DOTT voor staat.

5.1.2e

Directie Informatiebeleid /

5.1.2e

Datum

11 januari 2021

³ Zie voor richtlijnen: <https://www.informatiehuishouding.nl/app-met-beleid>

⁴ Cruciaal punt hierbij is de vastlegging van de relevante communicatie in de berichtenapp. Dit kan middels logdata of printscreens, met in achtneming van de AVG.