

**Bezoekadres** De Blomboogerd 1, 4003 BX Tiel  
**Postadres** Postbus 599, 4000 AN Tiel  
T (0344) 64 90 90 F (0344) 64 90 99  
E info@wsrl.nl I www.waterschaprivierenland.nl  
**Bank** IBAN NL93 NWAB 0636 7572 69  
BIC NWABNL2G



Fractie Bedrijven

Datum:	Uw kenmerk:	Ons kenmerk:	Behandeld door:
18 februari 2022			Sloot, Juul
Onderwerp:			Doorkiesnummer / e-mail:
Beantwoording schriftelijke vragen ex art. 4.5 Reglement van Orde over ICT-storing en digitale afhankelijkheid			(0344) 64 / j.sloot@wsrl.nl

Beste meneer/mevrouw,

Hieronder treft u de antwoorden aan op de door u gestelde schriftelijke vragen conform artikel 4.5 van het Reglement van Orde voor het Algemeen bestuur.

De vragen zijn overgenomen en voorzien van een antwoord.

#### **Protocollen**

*1. Welk ICT-calamiteitenplan, crisisplan, ICT-bedrijfscontinuïteitsplan en communicatieplan of andere crisisplannen niet watergerelateerd ( en/of ICT-gerelateerd) zijn momenteel leidend binnen het waterschap WSRL. Middels welke plannen is er gewerkt en wanneer zijn deze plannen vastgesteld door het CdH en/of het Algemeen Bestuur. Ons is niet duidelijk of en hoe één en ander functioneert (zie geel gemerkte tekst)?*

Antwoord: Waterschap Rivierenland beschikt over diverse aan elkaar gerelateerde plannen en procedures voor het bestrijden van crises. Het Crisisplan van Waterschap Rivierenland (laatste versie is van 7 september 2021) beschrijft de aanpak op hoofdlijnen. Voor de onderkende risico's zijn er crisisbestrijdingsplannen, waarin de aanpak en maatregelen voor bepaalde risico's zijn vastgelegd. Zo is er het Crisisbestrijdingsplan Hoogwater voor de bestrijding van hoogwater op de rivier en stormvloed vanuit zee. Voor alle onderkende water gerelateerde risico's beschikt het waterschap over een afzonderlijk crisisbestrijdingsplan. Er zijn echter ook zogeheten niet water gerelateerde risico's. Dat zijn met name risico's op het gebied van de bedrijfscontinuïteit. De aanpak en maatregelen voor die risico's zijn gebundeld in het Crisisbestrijdingsplan niet water gerelateerd (laatste versie is van 21 december 2021). In het Crisisbestrijdingsplan niet water gerelateerd staan drie hoofdstukken die betrekking hebben op de ICT risico's. Dat zijn achtereenvolgens: Datalekken, Cybercrime, Uitval van elektriciteit en/of ICT. Voor de crisiscommunicatie beschikt het waterschap over een afzonderlijk plan, het Crisiscommunicatieplan (laatste versie is van 16 februari 2021). Daarin is vastgelegd op welke wijze het waterschap tijdens een crisis over die crisis intern en extern communiceert en hoe de kernboodschap voor die

communicatie tot stand komt. Tijdens de crisis ICT-storing is gewerkt volgens het crisisplan voor de hoofdlijnen, het hoofdstuk Uitval elektriciteit en/of ICT voor de specifieke aanpak en het crisiscommunicatieplan voor de crisiscommunicatie.

*2. Wij beseffen onze rol als Algemeen Bestuur. Gelet op de gehanteerde opschaling en vanuit het perspectief van betrokkenheid en haar o.m. volksvertegenwoordigende rol voorziet ieder communicatieplan in een afdoende en doorlopende informatiestroom over de stand van zaken m.b.t. calamiteitenbestrijding richting het Bestuur. Onderschrijft U dat tijdens deze opgeschaalde ICT-calamiteit de communicatie richting het Algemeen Bestuur WSRL ver ondermaats was?*

Antwoord: Wij onderschrijven niet dat tijdens deze crisis de communicatie richting het algemeen bestuur ver ondermaats was. Wij zullen de communicatie richting het algemeen bestuur betrekken in de evaluatie van deze crisis.

*3. Is er een specifiek calamiteiten- annex bedrijfscontinuïteitsplan, crisisplan en communicatieplan qua ICT en kunt U in een matrix de momenten weergeven hoe vaststelling, behandeling in commissie-en of CdH/AB heeft plaatsgevonden en hoe dit is ingeregeld qua mandatering en conform de Waterwet?*

Antwoord: Naast de onder vraag 1 genoemde plannen, zijn er ook diverse procedures en werkinstructies. In deze ICT-calamiteit is de procedure voor het Beheren documenten crisisbestrijding relevant. In die procedure is vastgelegd hoe de plannen tot stand komen en wie bevoegd is om die vast te stellen. Daarin staat onder meer, dat het dagelijks bestuur bevoegd is om het crisisplan vast te stellen op grond van artikel 5.29 lid 1 van de Waterwet. Verder stelt het dagelijks bestuur het crisiscommunicatieplan en het plan voor de nafase vast. Het vaststellen van de crisisbestrijdingsplannen is gemandateerd aan de Directieraad. Het vaststellen van procedures en werkinstructies is voorbehouden aan afdelingshoofden en teamleiders. Alle documenten worden jaarlijks getoetst op actualiteit en zo nodig geactualiseerd. Alle plannen worden periodiek herzien op basis van externe en interne ontwikkelingen. De Waterwet schrijft voor, dat het waterschap een crisisplan eerst als ontwerp vaststelt, dat vervolgens voor commentaar voorlegt aan het bestuur van inliggende veiligheidsregio's, daarna het commentaar verwerkt en tot slot het crisisplan definitief vaststelt. In tabelvorm ziet een en ander er als volgt uit:

Document	Bevoegd tot vaststellen	Datum laatste vaststelling
Crisisplan	College van Dijkgraaf en Heemraden	16-03-2021 (ontwerp) 07-09-2021 (definitief)
Crisiscommunicatieplan	College van Dijkgraaf en Heemraden	16-02-2021
Plan voor de nafase	College van Dijkgraaf en Heemraden	20-02-2018
Crisisbestrijdingsplannen	Directieraad	Diverse
Algemene procedures	Afdelingshoofd van de opsteller	Diverse
Specifieke procedures	Afdelingshoofd van de opsteller	Diverse
Algemene werkinstructies	Teamleider van de opsteller	Diverse
Specifieke werkinstructies	Teamleider van de opsteller	Diverse
Gegevensbestanden	Senior adviseur crisisbeheersing	Continu

*4. Over welk vastgesteld niet-watergerelateerd calamiteitenplan/crisisplan of bedrijfscontinuïteitsplan en uit welk jaar praten we en wanneer is dit geactualiseerd?*

Antwoord: Tijdens de crisis ICT-storing van januari 2022 is de aanpak gebaseerd op hoofdstuk 8 (Uitval van elektriciteit en/of ICT) van het Crisisbestrijdingsplan niet water gerelateerd. De laatste herziene versie van dat plan is, zoals bij de vragen 1 en 3 al vermeld, door de Directieraad op 21 december 2021 vastgesteld.

#### **Bedrijfszekerheid aansturing op afstand**

*5. Wat is de impact van deze storing of een andersoortige netwerkstoring op taken als communicatie, zuivering, hoogwatermonitoring en aansturing van gemalen, pompen en stuwen?*

Antwoord: Door de grootschalige uitval van de ICT-voorzieningen tijdens deze crisis zijn alle digitaal ondersteunde werkprocessen stil komen te liggen, waaronder de bediening op afstand van alle zuiveringstechnische werken en van de watersysteemobjecten die op afstand bedienbaar zijn.

*6. Is er ook een terugvaloptie die niet afhankelijk is van aansturing op afstand?*

Antwoord: Het merendeel van op afstand bedienbare zuiveringstechnische werken en watersysteemobjecten kennen ook een vorm van lokale automatisering waarmee een autonome bedrijfsvoering is gewaarborgd.

*7. Is de personeelsbezetting qua kennis en capaciteit adequaat om ook bij andere, meer extreme weersomstandigheden en waterstanden manueel stuwen, gemalen en zuiveringen te kunnen aansturen en beheren?*

Antwoord: Bij meer extreme weersomstandigheden en/of hoog water in combinatie met uitval van de bediening op afstand is in de organisatie de kennis en capaciteit aanwezig om daar waar nodig op handbediening over te gaan. Voor wat betreft de extreme weersomstandigheden is dit qua capaciteit wel afhankelijk van de schaal waarop deze extreme weersomstandigheden zich voordoen.

*8. Is hier in eventuele calamiteitenplannen aandacht voor?*

Antwoord: Bij meer extreme weersomstandigheden en/of hoog water in combinatie met uitval van de bediening op afstand zullen er naast een crisisteam gericht op de ICT-crisis ook één of meerdere crisisteams worden ingericht specifiek gericht op het borgen van de continuïteit van de primaire processen.

#### **Communicatie**

*9. Volgens het Memo 'Opschaling serverproblematiek' van 24-01-2022 heeft de communicatie naar WSRL-medewerkers via sms en WhatsApp plaatsgevonden. Voor het Bestuur is uitsluitend WhatsApp gebruikt. Wat is de reden hiervoor?*

Antwoord: Op de eerste dag van de crisis is het initiële bericht naar medewerkers verstuurd via sms

en WhatsApp. Daarna is voor de eenduidigheid en praktische redenen uitsluitend gewerkt met WhatsApp. De fractievoorzitters zijn later op de eerste dag meegenomen in de communicatie, eveneens via WhatsApp.

*10. Waarom is er niet voor gekozen een aparte WhatsApp of SMS- groep buiten de WSRL-omgeving aan te maken zodat alle AB-leden eenvormig, gelijktijdig en rechtstreeks konden worden geïnformeerd i.p.v. via de fractievoorzitters?*

Antwoord: Onder de crisis omstandigheden is zoveel mogelijk vastgehouden aan reeds bestaande communicatielijnen. Voor de organisatie was dat communicatie via het management en voor het algemeen bestuur was dat via de dijkgraaf en de fractievoorzitters.

*11. Er is in eerste instantie alleen een mededeling gedaan over de onbereikbaarheid van de WSRL ICT-voorziening en specifiek over de gevolgen hiervan voor het mailverkeer. Wist u op dat moment nog niet dat er meer aan de hand was? Wat was de reden om vooral de nadruk op het mailverkeer te leggen i.p.v. de veel grotere mogelijke gevolgen voor de Watersysteem en -keten aansturing?*

Antwoord: Uit een analyse van de omgeving bleek dat op dat moment het grootste knelpunt voor inwoners en bedrijven het niet werken van het e-mailverkeer was. Vooral als het ging om vergunningsaanvragen. Verreweg de meeste telefoontjes die bij de receptie binnenkwamen, gingen hierover. De aansturing van het watersysteem en de waterketen verliep toen al autonoom, werd in de gaten gehouden door medewerkers in het veld en was onder controle. De weersverwachtingen waren bovendien gunstig. Ook waren er snel goed onderbouwde schattingen van de tijd die het zou duren om de storing op te lossen en dat de consequenties voor het watersysteembeheer en waterketenbeheer beperkt zouden blijven. Vandaar dat de eerste mededelingen zich richtten op het niet werken van het e-mailverkeer.

*12. Op de website stond op 18 en 19 januari (dag 2 en 3 van de calamiteit) slechts heel summiere informatie die hooguit bij een heel goede lezer wellicht vragen m.b.t. veiligheid zou kunnen opwekken. In het bij punt 9. genoemde Memo wordt gemeld dat de pers, burgers en bedrijven niet of nauwelijks belangstelling hebben getoond. Beoordeeld u dit als een positief, neutraal of negatief gevolg van het geven van de heel summiere informatie?*

Antwoord: Positief. De berichtgeving ging adequaat in op de meest gestelde vragen vanuit het publiek, namelijk het niet werken van het e-mailverkeer en het gevolg daarvan voor vergunningsaanvragen. Tijdens de calamiteit is constant nagegaan welke vragen er extern leefden. Vragen die er waren, zijn ofwel verwerkt in de berichtgeving, ofwel direct beantwoord. Indien er aanleiding toe zou zijn geweest, was de berichtgeving uiteraard tijdig uitgebreid met instructies aangaande de veiligheid.

*13. Is bij dergelijke calamiteiten en/of in calamiteitenplannen voorzien in communicatieplan of communicatieprotocol? En zo ja, zijn er schema's gemaakt voor het communicatieverloop en wie, c.q. welke afdelingen deze stromen bewaken en optimaliseren?*

Antwoord: Bij elke crisis vindt crisiscommunicatie plaats. De aanpak en werkwijze van die

communicatie is op hoofdlijnen vastgelegd in paragraaf 3.8 van het Crisisplan van Waterschap Rivierenland en in meer detail in het Crisiscommunicatieplan. De communicatieadviseurs van Waterschap Rivierenland voeren de crisiscommunicatie uit, maar de verantwoordelijken uit de crisisorganisatie stellen de communicatieboodschap vast. De crisiscommunicatie is een integraal onderdeel van de crisisbestrijding. De crisisorganisatie bewaakt en optimaliseert de crisiscommunicatie.

#### **Schade en verhaalmogelijkheden**

*14. Hoe wordt de schade bepaald, welke zaken en onderwerpen worden meegenomen?*

Antwoord: Zoals in het memo van het WOT van 24 januari 2022 is aangegeven, zal de geleden schade in hoofdzaak bestaan uit de uren die medewerkers in verband met de storing van het netwerk niet hebben kunnen werken, de uren die medewerkers hebben besteed aan de aanpak en het oplossen van de storing, al dan niet in de crisisorganisatie, en de extra uren van medewerkers vanwege het ontbreken van de bediening op afstand. Deze uren zijn op basis van de urenregistratie van het waterschap te herleiden. Daarnaast vormen de uren van externe medewerkers voor de aanpak van de storing een schadepost.

*15. In hoeverre zijn er daadwerkelijk verhaalmogelijkheden. Wij nemen aan dat zoals gebruikelijk de leverancier bij de opdrachtverlening algemene voorwaarden heeft opgenomen waardoor verhaal bijvoorbeeld beperkt is tot de hoogte van het honorarium?*

Antwoord: Op de opdracht, waaruit de schade is ontstaan, zijn de algemene voorwaarden van het Waterschap van toepassing. De algemene voorwaarden limiteren de aansprakelijkheid van opdrachtnemer tot ten hoogste viermaal de hoogte van de waarde van de opdracht. Deze bepaling leidt in deze zaak tot een aansprakelijkheid van maximaal circa € 500.000.

#### **Bestuurlijke verantwoordelijkheid**

*16. Laat het CdH alle aspecten van de ICT, integraal en periodiek (door een externe partij) testen op kwetsbaarheden?*

Antwoord: Onderzoek naar de kwetsbaarheid van de ICT-Infrastructuur wordt regelmatig gedaan. In 2017 heeft een meer fundamenteel onderzoek naar de zogenaamde sourcing plaatsgevonden. Dit heeft ertoe geleid om onze generieke ICT-Infrastructuur, voornamelijk gericht op de kantoorautomatisering, uit te besteden om de kwetsbaarheid te verkleinen. Dit besluit is eind 2019 eerst door de DR en daarna door het CDH genomen. Ook zijn er regelmatig audits en penetratietesten uitgevoerd om de voortgang in het beperken van de kwetsbaarheid te monitoren.

*17. Is het Algemeen Bestuur voldoende in staat of in staat geweest haar kader stellende en controlerende rol uit te oefenen op het gebied van informatievoorziening- en beveiliging?*

Antwoord: De onderwerpen digitale transformatie en informatiebeveiliging komen aan de orde in de jaarlijkse begroting, zowel in de bedrijfsvoeringsparagraaf als bij het programma Middelen, en in de jaarrekening. Vanaf dit jaar zal in de Buraps als groot project worden gerapporteerd over de voortgang ten aanzien van het thema digitale transformatie in het algemeen en ten aanzien van de

informatiebeveiliging in het bijzonder.

*18. Op welk besluit in 2015 binnen het CdH doelt U en wanneer is het AB in 2015 hiervan op de hoogte gesteld of heeft besluitvorming plaatsgevonden?*

Antwoord: Het CDH heeft op 23 juni 2015 besloten op grond van de daarmee gemoeid zijnde kosten geen uitwijklocatie voor de automatisering te realiseren. Het algemeen bestuur is medio 2015 bij brief op de hoogte gesteld van dit besluit.

*19. Heeft het huidige AB een totaalbeeld van de stand van zaken van informatiebeveiliging en zo ja op welke momenten zijn deze aangereikt en/of voorgelegd aan het AB?*

Antwoord: Op 8 juni 2021 is de commissie Middelen vertrouwelijk geïnformeerd over onder meer een totaalbeeld van de stand van zaken van informatiebeveiliging. Die bespreking heeft geleid tot een voorstel voor de vervolgaanpak in het algemeen bestuur van 2 juli 2021.

*20. Krijgt het AB voldoende zicht op actuele bedreigingen op het gebied van informatiebeveiliging. Dient dit een vertrouwelijk onderdeel te worden van de planning en control cyclus en rapportages aan het AB?*

Antwoord: Zie het antwoord op vraag 17.

*21. Wat zijn de taken en bevoegdheden van het AB op het gebied van ICT-calamiteiten en ICT-veiligheid?*

Antwoord: Voor de taken en bevoegdheden van het algemeen bestuur wordt verwezen naar het antwoord op vraag 17. Voor het bestrijden van calamiteiten beschikt het waterschap over een crisisorganisatie.

*22. Is het AB naar uw mening in staat geweest om ICT-veiligheid, calamiteiten en investeringen te beoordelen op doelmatigheid en doeltreffendheid en op welke wijze geeft het AB invulling aan de sturing op doelmatigheid en doeltreffendheid?*

Antwoord: Ja. Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 17. Overigens hebben doelmatigheid en doeltreffendheid betrekking op de beleidsuitvoering en de beheersactiviteiten. De waarborging daarvan is vooral het domein van het orgaan dat daarvoor verantwoordelijk is, het dagelijks bestuur. De Waterschapswet gaat er dan ook vanuit dat een waterschap doeltreffendheid en doelmatigheid langs twee lijnen borgt. Primair als onderdeel bij de inrichting van de organisatie (artikel 108 Waterschapswet) en secundair met behulp van specifieke onderzoeken (zoals artikel 109a-onderzoeken) door het dagelijks bestuur.

*24. Welke informatievoorziening gerelateerde plannen en investeringen zijn in vanaf 2019 aan het AB en/of commissie voorgelegd en besloten?*

Antwoord: Alle aan dit thema gerelateerde investeringen zijn in de begrotingen opgenomen.

Hierover is via de Buraps en jaarrekeningen gerapporteerd. Voor de specifieke projecten wordt naar deze documenten verwezen. Daarnaast zijn de volgende specifieke zaken geagendeerd geweest in het algemeen bestuur en de commissie Middelen:

Commissie Middelen 29-1-2019: Presentatie uitbesteding generieke ICT-Infrastructuur

Commissie Middelen 28-4-2020: Digitale transformatie

Commissie Middelen 30-3-2021: Digitalisering-Digitale transformatie

Commissie Middelen 8-6-2021: Informatieveiligheid

Algemeen Bestuur 2-7-2021: Informatieveiligheid

Commissie Middelen: 31-8-2021: Digitale schouw

Commissie Middelen: 25-1-2021: ICT storing

### **Outsourcing als oplossing?**

*25. Uit de beantwoording ontstaat het beeld dat "outsourcing" (per 01-01-2023) 'het' antwoord is op de recente ICT-crisis. Kunt u hier nadere uitleg over geven welke voorzieningen hiervoor nodig zijn, hoe robuust dit is en hoe dit zal gaan werken?*

Antwoord:

Ten aanzien van de calamiteit waarbij een deel van de fysieke omgeving is uitgevallen, kunnen we zeggen dat de volgende onderdelen vanuit de outsourcing hier invulling aan kunnen geven:

- De leverancier bedient meerdere klanten die gebruikmaken van eenzelfde standaard. Bij grote upgrade trajecten als deze zullen altijd meerdere noodmaatregelen zijn getroffen alvorens een upgrade door te voeren.
- Wij vragen om een bepaalde beschikbaarheid, continuïteit van de dienstverlening/omgeving/bepaalde applicaties. Dit wordt door outsourcing partners meestal ingevuld door redundantie in te bouwen zoals het hebben van een uitwijkvoorziening, waarbij in het geval van een calamiteit voor het belangrijkste deel van de omgeving direct overgeschakeld kan worden op de uitwijkvoorziening. In overleg met de leverancier is af te stemmen welke onderdelen dit zijn. Voor WSRL begint dit bij de werkplek/VDI-omgeving en de belangrijkste applicaties.
- Mail is een belangrijke applicatie, waar de meeste leveranciers dan ook inzetten op een Exchange Online omgeving van Microsoft (redundantie van Microsoft) met een backup bij de leverancier.

*26. Waarom is "outsourcing" niet eerder ingezet?*

Antwoord: Bij de waterschappen is outsourcing op deze schaal nog niet aan de orde. Wij hebben in een vroegtijdig stadium onderkend dat wij ten aanzien van de continuïteit van onze ICT-Infrastructuur kwetsbaar zijn. Op dit moment loopt de aanbesteding van de outsourcing.

*27. Wat zijn de kosten van dit ICT onderdeel?*

Antwoord: De aan de outsourcing ten grondslag liggende businesscase gaat uit van een kostenverhoging van het huidige IT-budget van 1,2 Miljoen euro per jaar. Dit is verwerkt in de meerjarenbegroting.

*28. In eerder stadium heeft U het Algemeen Bestuur om financiële middelen gevraagd t.b.v. beveiliging ICT. Hoe zijn deze middelen inmiddels ingezet en kunt u hiervan een specificatie geven?*

Antwoord: Op 2 juli 2021 heeft het algemeen bestuur een bedrag beschikbaar gesteld van €912.500,-- voor het nemen van informatieveiligheidsmaatregelen in 2021. Onder verwijzing naar het antwoord op vraag 17 wordt het algemeen bestuur bij de jaarrekening 2021 geïnformeerd over de besteding van dit budget.

### **Evaluatie**

*29. Hoe, met welke aandachtspunten en door wie zal geëvalueerd worden?*

Antwoord: Zoals gebruikelijk zal ook deze crisis volgens een standaard opzet worden geëvalueerd. Deze evaluatie wordt geleid door de senior-adviseur crisisbeheersing, die niet betrokken is geweest bij het bestrijden van deze crisis. Daarbij zal onder andere worden getoetst aan de relevante calamiteitenplannen. Ook de informatievoorziening aan het algemeen bestuur zal daarin worden meegenomen. Vanwege de vele vragen vanuit het algemeen bestuur omtrent de continuïteit van de ICT-voorzieningen laten we hier een onafhankelijk onderzoek naar doen, mede in het licht van de op handen zijnde outsourcing. Daarbij zal specifiek worden ingegaan op de kwetsbaarheid van de bediening op afstand.

*30. Wanneer kunnen wij deze evaluatie verwachten?*

Antwoord: De planning is erop gericht om zowel de evaluatie van de crisis als het onderzoek naar de continuïteit van de ICT-voorzieningen te agenderen voor de commissie Middelen van 31 mei 2022.

Wij hopen u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
het college van dijkgraaf en heemraden van Waterschap Rivierenland,  
de secretaris-directeur, de dijkgraaf,

Ir. Z.C. Vonk

prof. dr. J.C. Verdaas

Bijlagen: geen



Ons kenmerk  
Pagina 9 van 9

Afschrift: archief (zonder bijlage)

*Wij verzoeken u vriendelijk bij verdere correspondentie ons kenmerk te vermelden, zodat wij uw brief sneller kunnen beantwoorden.*