

Schriftelijke vragen conform Artikel 4.5 van het Reglement van Orde Waterschap Rivierenland inzake de ICT storing en aanpak afhankelijkheid digitale communicatie

Afferden, 2 februari 2022

Geacht College van Dijkgraaf en Heemraden,

Naar aanleiding van de recente calamiteit binnen de ICT voorziening ontvangt U hierbij vragen, maar ook enkele opmerkingen van de fractie Bedrijven van Waterschap Rivierenland. Een gedeelte van de vragen zijn, gelet op de urgentie en uitval van o.m. mailverkeer in eerder app- en mailverkeer aan u toegestuurd. Wij hebben geconstateerd dat deze vragen deels zijn beantwoord in een Memo die ter informatie in de laatst gehouden vergadering van de commissie Middelen is behandeld. Ondanks deze toelichting blijven veel zaken en vragen voor onze fractie ongewis. Vandaar dat een aantal vragen opnieuw gesteld wordt. Om het Algemeen Bestuur hieromtrent breed te informeren en lessen te kunnen trekken uit bedoelde calamiteit c.q. IT-crisis hechten wij er aan dat deze vragen een formele status krijgen. Derhalve rangschikken wij deze als artikel 4.5 vragen.

Vooraf enige opmerkingen en suggesties:

- Het lijkt er op dat we goed zijn weggekomen. De impact was anders geweest in een acute hoogwaterperiode en bij extreme neerslag. Wij zijn van mening dat deze gebeurtenissen om een uitgebreide evaluatie en brede risicoanalyse m.b.t. ICT vragen. Never waste a good crisis;
- Wij constateren dat communicatie naar het dagelijks - en algemeen bestuur in deze situatie tekort schoot. Maandag 17 januari kregen wij van de Dijkgraaf via WhatsApp bericht dat 'door een fout van een leverancier' een groot deel van de ICT-voorziening onbereikbaar was. Dat de storing gevolgen had voor de aansturing van gemalen, stuwen en monitoring van waterpeilen werd echter pas na vragen van onze fractie door de secretaris directeur medegedeeld. Wij hebben er begrip voor dat de focus van de organisatie op de aanpak van de calamiteit lag. Het algemeen bestuur had echter direct en zo volledig mogelijk op de hoogte moeten worden gesteld. Dat wij de eerste twee dagen geen goed beeld van de impact van de storing kregen veroorzaakte onrust.
- Wij vragen ons af dat, gelet op de mate van opschaling, of conform de handelswijze zoals vastgelegd in het communicatieplan richting Bestuur is gehandeld. Het lijkt ons dat vooral is geïmproviseerd. De summiere informatievoorziening richting het Algemeen Bestuur verliep mede via fractievoorzitters. Na de meldingen "er zijn problemen met het mailverkeer", "de IT-calamiteit duurt een week", "er is opgeschaald naar het één na hoogste niveau" werd de bespreking hiervan "verengd" tot de commissie Middelen. Wij denken dat u in het vervolg het gehele Algemeen Bestuur zonder tussenlagen dient te informeren.
- Wij betreuren het de calamiteit niet ook in andere commissies is behandeld. Wij denken dat het onderwerp in ieder geval in de commissies Watersysteem en Waterketen besproken had moeten worden aangezien tijdens de calamiteit de Centrale Regiekamer geen toegang had tot de processen voor waterketen en watersysteem. E.e.a. had zodoende zijn impact op de aansturing van stuwen en gemalen en heeft extra inzet van mensen gevergd;
- Wij hebben begrepen dat het bij uw college niet duidelijk was dat onze vragen een artikel 4.5 status dienden te krijgen. Wij zullen dit bij volgende gelegenheden duidelijker aangeven. Daarnaast had dit uwerzijds natuurlijk ook meer pro actief aangepakt kunnen worden. Al doende leert men;
- De Centrale Regiekamer is een week lang buiten bedrijf geweest. Gelukkig is gebleken dat lokaal aansturing mogelijk is door middel van lokale automatisering. Wij krijgen graag bevestigd dat dit zo blijft en dat dubbele (lees: lokale) aansturing/automatisering ook voor nieuwe installaties verplicht blijft;
- Indien het imago van het waterschap, de veiligheid en of schade verhaal in het geding komt door de openbaarheid van de beantwoording stellen wij voor deze onderdelen vertrouwelijk te behandelen;
- Wij willen benadrukken dat diverse vragen zich expliciet richten op de beleidsstukken m.b.t. niet-watergerelateerde calamiteiten(ICT). Wij gaan er vanuit dat binnen ons waterschap andere crisisplannen afdoende zijn georganiseerd, vastgesteld en geactualiseerd.

Onderstaand zijn de vragen per onderwerp geclusterd. Omdat wij gedrieën aan de vragen in dit document hebben gewerkt kan enige dubbeling in de vraagstelling ontstaan. Daarnaast zullen bepaalde antwoorden ook een relatie hebben met meerdere vragen. Wij nemen aan dat u hier passend mee omgaat.

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)?

2.3 Overige risico's

Naast de watergerelateerde risico's, heeft Waterschap Rivierenland ook van doen met andere risico's zoals pandemie, uitval nutsvoorzieningen, uitval ICT en extreem weer. Aangezien dergelijke risico's de normale bedrijfsvoering aantasten, kunnen ze als keteneffect een watergerelateerd risico tot gevolg hebben. Zo kan, bijvoorbeeld, uitval van elektriciteit tot wateroverlast leiden als daarbij gemalen stil vallen. Voor deze risico's heeft het waterschap een bedrijfscontinuïteitsplan voor personeelsuitval vanwege griep пандemie of extreem weer en voor uitval van elektriciteit of ICT. Naast watergerelateerde risico's, loopt het waterschap ook nog andere risico's op ongewenste gebeurtenissen. Voor deze niet watergerelateerde risico's, zoals imagoschade, cybercrime, terrorisme of dierziekten is er het Calamiteitenbestrijdingsplan niet watergerelateerd.

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?

3.6 Interne communicatie

Vanuit het perspectief van betrokkenheid is het ook belangrijk om het bestuur goed geïnformeerd te houden. Mogelijk worden ook bestuurders door hun achterban bevraagd over de calamiteit. En mogelijk zijn ze desgevraagd bereid om een ronde door het (getroffen) gebied te maken om te horen wat er leeft en speelt. Omdat bestuurders, anders dan medewerkers, minder nauwgezet het intranet volgen en niet in de gelegenheid zijn geregeld een blik te werpen op de tv-schermen (gangbare middelen in interne communicatie naar medewerkers), krijgen de bestuurders bij wijze van samenvatting doorlopend per mail een update gestuurd over de stand van zaken m.b.t. calamiteitenbestrijding. Frequentie is afhankelijk van de calamiteit.

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

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?
6. Is er ook een terugvaloptie die niet afhankelijk is van aansturing op afstand?
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?
8. Is hier in eventuele calamiteitenplannen aandacht voor?

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?
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?
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?

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?
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?

Schade en verhaalmogelijkheden

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

Bestuurlijke verantwoordelijkheid

16. Laat het CdH alle aspecten van de ICT, integraal en periodiek (door een externe partij) testen op kwetsbaarheden?
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?
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?
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?
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?
21. Wat zijn de taken en bevoegdheden van het AB op het gebied van ICT-calamiteiten en ICT-veiligheid?
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?
24. Welke informatievoorziening gerelateerde plannen en investeringen zijn in vanaf 2019 aan het AB en/of commissie voorgelegd en besloten?

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 ?
26. Waarom is "outsourcing" niet eerder ingezet?
27. Wat zijn de kosten van dit ICT onderdeel ?
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?

Evaluatie

29. Hoe, met welke aandachtspunten en door wie zal geëvalueerd worden?
30. Wanneer kunnen wij deze evaluatie verwachten ?

Wij zien uw beantwoording graag binnen de gestelde termijn met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet

Namens fractie Bedrijven
Frank Harbers
Lili Doude
Bas de Peuter