

ISIDOOR in de praktijk: Waternet

‘Rolvastheid en netcentrisch werken zijn belangrijke succesfactoren’

ISIDOOR 2021

Watercyclusbedrijf Waternet deed voor de tweede keer mee met ISIDOOR. Afdelingshoofd Productie Arno Sierkstra en afdelingshoofd Leidingwerken Sjors Kieft zijn beiden lid van de crisisorganisatie van het watercyclusbedrijf. *Hoe hebben zij deze cyberoefening ervaren?*



Arno Sierkstra, afdelingshoofd Productie Watercyclusbedrijf Waternet.

Sierkstra: ‘In een crisisorganisatie heeft iedereen vastomlijnde rollen. Wij waren bij deze oefening betrokken als leider Operationeel Team. Het was leerzaam, maar ook best inspannend. Er was tevoren veel informatie beschikbaar en we werden goed begeleid vanuit het NCSC. We hadden ons als drinkwatersector en als bedrijf ook goed geprepareerd op de oefening, omdat we goed voorbereid moeten en willen zijn voor echte crises.’

Kieft: ‘Waternet wilde deze keer aan de oefening meedoen op het hoogste niveau, omdat je dan de oefendoelen concreet kunt maken voor je eigen sector. Op die manier haal je voor je organisatie het hoogst mogelijke rendement uit de deelname. Daarom is de oefening ook voorbereid door collega’s die zelf niet in het crisisteam zitten, zodat wij er echt blanco in konden gaan.’

Netcentrische werkmethode

Sierkstra: ‘Het scenario dat zich voltrok, draaide om kwetsbaarheden in belangrijke software die bij ons in gebruik is, waardoor het risico van onderbreking van de waterlevering zou kunnen ontstaan. Er kwamen fasegewijs brokjes informatie los, die steeds werden aangevuld met zogeheten ‘injects’, kleine aanvullingen. Aan ons team de taak om de relevante zaken te scheiden van de bijzaken, die werden opgeworpen als rookgordijn.’

Informatievoorziening centraliseren

Kieft: ‘Waternet heeft enkele jaren geleden gekozen voor netcentrisch werken. Daarbij wordt alle informatie centraal verzameld en gedeeld, waardoor iedereen over dezelfde informatie kan beschikken. Hierdoor kun je bij crises sneller een beeld krijgen en besluiten

nemen. Deze werkmethode is ook door Vewin opgepakt en onder de aandacht gebracht bij de andere drinkwaterbedrijven. Je ziet in de praktijk dat het bij een cybersecurity-oefening of -incident echt helpt wanneer je je informatiestromen goed hebt georganiseerd.’

‘HET HELPT ENORM ALS JE JE INFORMATIESTROMEN GOED HEBT GEORGANISEERD’

BOB-structuur

Kieft: ‘Het crisisteam werkt aan de hand van de BOB-structuur: Beeldvorming, Oordeelsvorming en Besluitvorming. Daarbij heeft elk crisisteamlid een duidelijk omschreven, vaste rol, zoals ‘officier van dienst’ of ‘coördinator scenario’s’. De informatie van verschillende bronnen, zoals de meldkamer of de officier van dienst, wordt vastgelegd in het Landelijk Crisismanagement Systeem (LCMS). De rolvastheid en het netcentrisch werken maken dat je als crisisteam snel gericht aan de slag kunt en dat hebben we bij ISIDOOR ook weer duidelijk gemerkt.’

Zorgplicht

Sierkstra: ‘Wij hebben een wettelijke zorgplicht om drinkwater te leveren. Als er een risico ontstaat voor de leveringszekerheid, zijn wij vanuit de Wbni – de Wet Beveiliging Netwerk- en Informatiesystemen – verplicht een melding te maken aan het NCSC en aan onze toezichthouder, de IIT. Dat gaat bij een crisis via het DCC van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, omdat zij 24/7 bereikbaar zijn. Dat is bij de oefening dus ook gebeurd.’

Hoe verliep de samenwerking binnen de drinkwatersector en met externe partijen, zoals het NCSC?

Kieft: ‘Bij een crisis stelt Vewin het landelijk situatiebeeld van de drinkwatervoorziening op, dat wordt ingebracht bij de crisisgremia binnen het Rijk. Dat liep bij deze oefening prima. Naast de melding bij het DCC hebben wij ook contact gehad met het NCSC, dat op onze hulpvraag bijvoorbeeld oplossingsrichtingen suggereerde in de vorm van ondersteunende software die we zouden kunnen inzetten. Ook buiten oefeningen en crises is het NCSC trouwens een vaste partner voor ons, als het gaat om overleg en vragen over cybersecurity.’

Preparatiefase belangrijk

Sierkstra: ‘Een belangrijk onderdeel van succesvol oefenen of crisis bestrijden is de preparatie- of koude fase. Hierin speelt Vewin een actieve rol, door het netcentrisch werken te promoten, en door te zorgen voor informatie-uitwisseling en afstemming. Ook tijdens de oefening, de warme fase, bleek de communicatie met Vewin en de andere drinkwaterbedrijven goed te verlopen. We konden alle partijen goed en tijdig bereiken en de benodigde informatie kon goed worden gedeeld. Wij hebben vooral contact gehad met ons collega-drinkwaterbedrijf PWN, omdat wij qua bedrijfsvoering aan elkaar zijn verbonden, onder andere door waterleveringen over en weer.’



Sjors Kieft, afdelingshoofd Leidingwerken Watercyclusbedrijf Waternet.

Wat waren de leerpunten bij Waternet?

Kieft: ‘Onze crisisorganisatie is goed voorbereid en functioneert goed bij een IT-incident, dat is de belangrijkste conclusie. Zo bevat het bestaande Calamiteitenbestrijdingsplan IT & Security van Waternet allerlei uitgewerkte scenario’s, die in de praktijk zeer bruikbaar zijn gebleken. Op details hebben we enkele aanbevelingen, bijvoorbeeld dat het goed is om nog eens te kijken naar de optimalisatie van de communicatieafspraken met alle stakeholders, zeker bij een landelijk incident.’

Crisis kan lang duren

Sierkstra: ‘Een ander leerpunt was voor ons de mogelijke lengte van een crisis. Deze oefening duurt twee dagen, maar in het echt kan een crisis – zeker als die internationaal is – zich maanden voort slepen. Dat is zeer intensief voor de leden van het crisisteam, ook omdat het gewone werk natuurlijk ook altijd doorgaat. In het team zitten vertegenwoordigers van alle afdelingen van Waternet, zodat een lange crisis de hele organisatie raakt. Vanwege de vele wisselingen van de wacht in zo’n lange periode zul je ook goed moeten trainen en oefenen op informatieoverdracht.’

Oefent Waternet ook zelf op het gebied van cybersecurity, los van deze landelijke oefeningen?

Kieft: ‘Wij oefenen eigenlijk continu, vaak met ‘natte’ incidenten zoals een gesprongen waterleiding, maar bijvoorbeeld 2022 staat het hele jaar in het teken van cybersecurity. We gaan ook op kleine schaal scenario’s en procedures trainen en oefenen, die specifiek voor Waternet relevant zijn. Continuïteit staat bij ons, net als bij alle drinkwaterbedrijven, bovenaan, dus daar nemen wij geen risico’s mee!’

‘WE WETEN ELKAAR GOED TE VINDEN’
