

Onderzoek naar de toegevoegde waarde van de ISO 22301 norm

IN SPELEN OP DISRUPTIES MET BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Met de toenemende outsourcing van niet-kernactiviteiten en het 'just-in-time' management in de supply-chain worden bedrijven – met als gevolg ook consumenten – steeds afhankelijker van de continuïteit van de onderlinge dienstverlening. Daarom is er nu een ISO-norm, die organisaties helpt systematisch aandacht te geven aan business continuity. Drs. Erik van de Crommenacker onderzocht voor de afronding van zijn masterstudie 'Enterprise Risk Management' aan de UvA de toegevoegde waarde van deze norm, ISO 22301 *Maatschappelijke veiligheid - Managementsystemen voor bedrijfscontinuïteit - Eisen*, en de certificering daarvan voor de prestaties van een organisatie.

Door Samira Tatuhey, Adviseur Communicatie bij NEN

Uit het onderzoek bleek dat er verschillen zijn tussen bedrijven uit verschillende branches en van verschillende omvang. Deze uitkomsten heeft Van de Crommenacker in een vervolgonderzoek nader onderzocht, waarbij ook is gekeken naar de invloed van ISO 9001.

Van de Crommenacker: 'Een belangrijke uitkomst van het vervolgonderzoek is het verschil in de mate waarin er structureel aandacht wordt besteed aan bedrijfscontinuïteit als je kijkt naar de omvang van organisaties en verschillende branches. Bovendien bieden ze alleen ISO 9001 *Kwaliteitsmanagementsystemen - Eisen* onvoldoende garantie dat de continuïteit van de organisatie is geborgd. Daarnaast wordt in dit onderzoek nogmaals bevestigd dat kleine organisaties – met name MKB-organisaties – minder aandacht besteden aan bedrijfscontinuïteit dan de grote organisaties. En dat terwijl ze toch een stuk

kwetsbaarder zijn. Daar ligt dus nog een hoop verborgen potentieel als het gaat om het verbeteren van diverse aspecten binnen de organisatie.'

lende afdelingen van de organisatie. We meten op welk niveau de afdeling opereert én in hoeverre dat niveau aansluit bij de organisatie. Hiervoor maken we gebruik

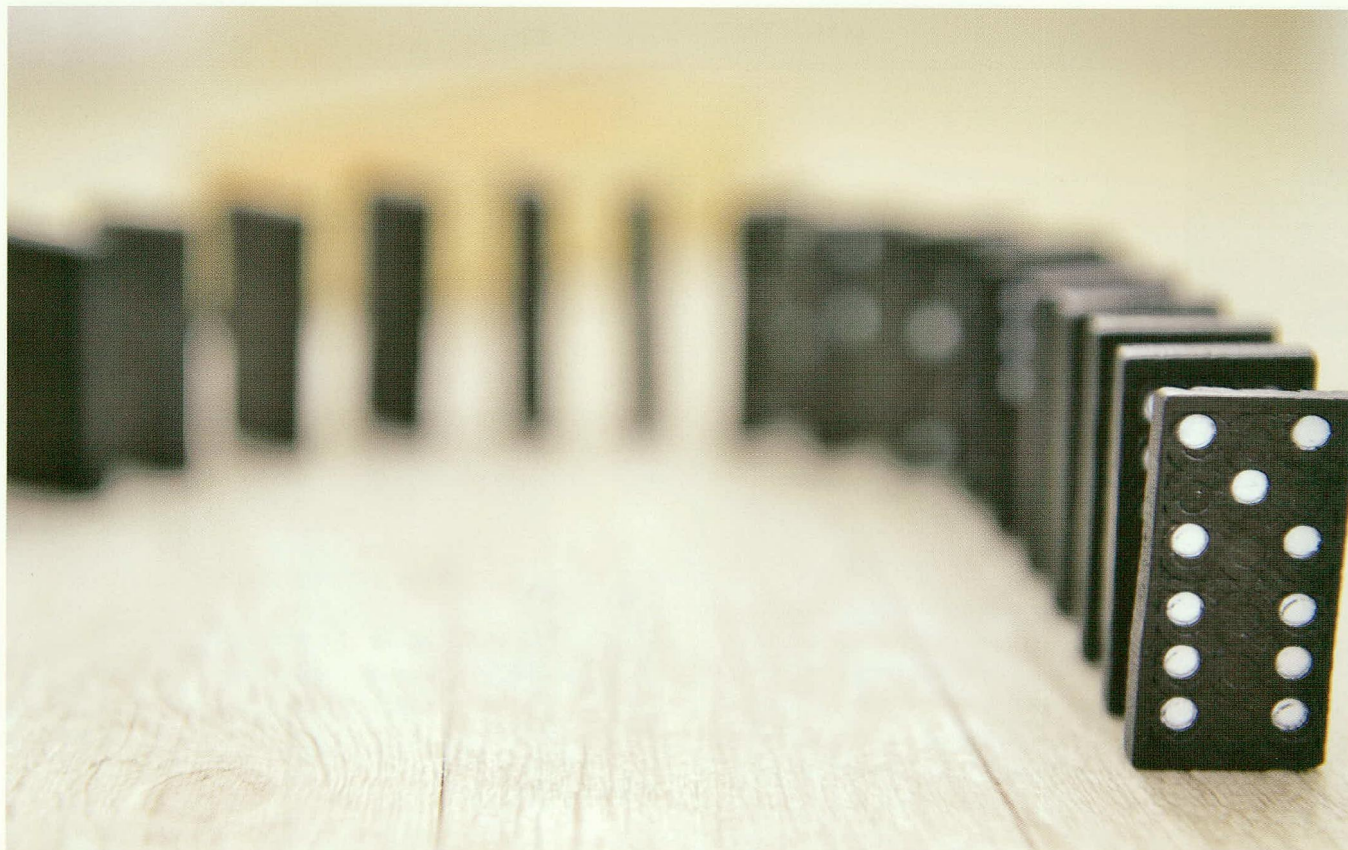
'KLEINE ORGANISATIES BESTEDEN MINDER AANDACHT AAN BEDRIJFSCONTINUÏTEIT DAN GROTE ORGANISATIES'

BEST PRACTICE ONDERZOEKS- METHODE

Bij het vervolgonderzoek is gekeken naar de verschillen in omvang van organisaties en de verschillen tussen diverse branches. Ditzelfde onderzoek kan natuurlijk ook op bedrijfsniveau gedaan worden. Van de Crommenacker: 'Met het onderzoek op bedrijfsniveau brengen we in kaart hoe bedrijfscontinuïteit leeft binnen de verschil

van een *best practice* onderzoeksmethode, gebaseerd op eigen ervaringsonderzoeken. Organisaties die bedrijfscontinuïteit hoog op hun agenda hebben staan, kunnen de inzichten gebruiken om gericht verbeteringen in het bedrijf aan te brengen.' Voor NEN levert dit onderzoek interessante resultaten op in het kader van de 'nieuwe ISO-normen', de zogenoemde HLS-normen, die allemaal zijn gebaseerd op een set identieke kerneisen voor een managementsysteem. Dick Hortensius, senior consultant Managementsystemen en secretaris van de NEN-commissie voor Business Continuity Management: 'ISO 22301 is één van de plug-in normen in het nieuwe model voor de HLS-normen. De nieuwe ISO 9001 volgt ook dit model. Daarin wordt nog niet expliciet aandacht gegeven aan bedrijfscontinuïteit, maar dat kan er met behulp van ISO 22301 wel goed aan gekoppeld worden omdat de struc-

Business continuity management (BCM) is een ruim en breed begrip. Volgens de definitie in ISO 22301 is het een managementaanpak waarbij mogelijke bedreigingen voor een organisatie worden geïdentificeerd en de mogelijke gevolgen voor de bedrijfsvoering als die bedreigingen bewaarheid worden. Het biedt een kader om de weerbaarheid van de organisatie te versterken, zodat de organisatie doeltreffend kan reageren om de belangen van belanghebbenden, reputatie, merknamen en waardedoelstellingen veilig te stellen. Het onderzoek van Van de Crommenacker biedt algemeen inzicht in de mate waarin er binnen organisaties aandacht is voor diverse relevante aspecten van BCM.



tuur van de HLS-normen hetzelfde is. Ook heeft ISO 9001 inhoudelijke aanknopingspunten met ISO 22301, omdat het logisch is dat een bedrijf bij analyses van risico's voor klanttevredenheid, ook nadenkt over mogelijke verstoring van continuïteit van levering aan de klant. Dit kunnen wij natuurlijk goed onder de aandacht brengen aan de hand van de resultaten van dit onderzoek.'

VERVOLGSTAPPEN

Van de Crommenacker is partner bij het Nederlands Bureau voor Bedrijfscontinuïteit (NBBC). Het NBBC gaat permanent onderzoek doen naar dit onderwerp. 'We hebben nu onderzoek gedaan op basis van een quick scan bij bedrijven. Hierbij ligt de focus op de hoofdthema's van bedrijfscontinuïteit, maar er is ook een uitgebreidere analyse die inzoomt op meer aspecten. De scans staan nu op onze site, maar we spreken steeds vaker (risico)adviseurs die onze scans willen inzetten ten behoeve van hun eigen MKB-portefeuille. Zo kunnen zij hun dienstverlening verbreden en krijgen wij meer data, die we kunnen gebruiken voor verder onderzoek. Vervolgonderzoek blijft ik dus zeker wel doen. Uiteindelijk is het de bedoeling dat bedrijven hier zelf mee aan

de slag gaan en de waarde van Business Continuity Management inzien', aldus Van den Crommenacker.

NEN heeft Van de Crommenacker gefaciliteerd bij dit onderzoek. Hortensius: 'Een van de agendapunten die we concreet willen oppakken, is het ontwikkelen van een Nederlandse Praktijkrichtlijn (NPR) voor het MKB. Daarin kunnen we een vertaalslag maken vanuit de internationale normen naar de belangrijkste facetten van bedrijfscontinuïteit op een manier, die aansluit bij het MKB. Hierbij kun je denken aan componenten als een *business impact analysis* (wat kan er gebeuren en wat is dan het effect op de bedrijfsvoering?), het ontwikkelen van een continuïteitsplan (wat doe je als zich een

brand, een overstroming of uitval van energie voordoet?) en tot slot een herstelplan om zo snel mogelijk terug te keren naar de gebruikelijke bedrijfsvoering. Dat zijn de hoofdcomponenten van bedrijfscontinuïteitsmanagement, die je heel toegankelijk kunt beschrijven voor MKB-bedrijven.' 

Wilt u weten hoe uw bedrijf scoort op bedrijfscontinuïteit? Ga dan snel naar www.NBBC.nl en doe de scan! De uitkomsten zijn vervolgens direct te downloaden, zodat u uw eigen score kunt vergelijken met de gemiddelde score uit het onderzoek. Voor meer informatie over het bedrijfsonderzoek of voor maatwerk ten behoeve van uw eigen organisatie kunt u contact opnemen met Erik van de Crommenacker, telefoon: 06 150 66 340.

ACHTERGROND

De samenwerking tussen Van de Crommenacker en NEN is ontstaan omdat Van de Crommenacker een masterscriptie heeft gemaakt onder begeleiding van dr. ir. Henk de Vries van de Rotterdam School of Management, Erasmus University. De Vries isw verbonden aan de leerstoel 'Standaardisatie en normalisatie' die door NEN wordt gesponsord. Naar aanleiding van de masterscriptie is besloten om een vervolgonderzoek op te zetten, wat heeft geleid tot dit onderzoek. Omdat de leerstoel een samenwerkingsverband is tussen NEN en de Erasmus-universiteit, heeft NEN gefaciliteerd door normkopers te benaderen voor deelname aan het onderzoek.