

A green rectangular button with the word 'Interview' in white, bold, sans-serif font.A large, bold, white sans-serif title 'Business Continuity Management in de praktijk' is centered over a dark red, geometric, overlapping shape at the bottom of the page.

BCM-trainers Louis Koehorst en Willy Antonissen over bedrijfscontinuïteit en crisismanagement:

‘Een trusted advisor houdt schades beperkt. Zo simpel is het’

Maandagochtend, 10.00 uur. Medewerkers van Firma ABC zijn rustig aan het werk. Hun taak: het verwerken van klantgegevens voor een spaarprogramma van een grote winkelketen. Ineens verschijnt er op de beeldschermen een melding: ‘Uw bestanden zijn versleuteld. Maak binnen 2 dagen 2 bitcoins over. Doet u dit niet, dan liggen de bestanden op straat.’ Om een indicatie te geven: de waarde van 1 bitcoin schommelt rond de € 50.000.

Een verzonnen gebeurtenis? Ja. Maar een incident zoals dit is echt realiteit. Elke dag breken hackers wel ergens in Nederland in bij een bedrijf. “Bij ‘calamiteiten’ denken we altijd aan een brand, een langdurige stroomstoring of een ongeluk”, vertelt Louis Koehorst. Hij is senior risk manager van Achmea en trainer van de [opleiding Business Continuity Management \(BCM\)](#) van Avéro Achmea. “Maar de impact van ransomware-infecties is ook enorm. Denk maar aan gevoelige gegevens die op straat komen te liggen. Aan stilgelegde productieprocessen. Bedreigingen en chantage. Daarom kunnen we cyberaanvallen gerust een echte calamiteit noemen.”

De rol van adviseurs bij bedrijfscontinuïteit en crisismanagement is goud waard

Een aanval met gijzelsoftware leidt vaak tot schrik, verwarring en onzekerheid. Want: wat nu? “Wie vooraf energie steekt in zijn bedrijfscontinuïteit, beperkt de schade van zo’n gebeurtenis. Een adviseur kan daarbij helpen”, aldus Willy Antonissen van IVM. Hij is ook trainer van de BCM-opleiding van Avéro Achmea. “Ondernemers zijn het gewend om met hun adviseur hun risico’s te bespreken. Een mooie kans om als adviseur een stapje verder te gaan dan een verzekering. Want wat ondernemers vooral willen weten, is: aan welke knopjes moet ik draaien als zo’n situatie zich voordoet?”

BCM is goed voor alle calamiteiten

Louis verduidelijkt het belang van BCM met een voorbeeld. “Stel dat een ondernemer zijn complete pand met inboedel verliest bij een brand. Dankzij zijn schadeverzekering kan hij zijn pand weer opbouwen. Maar voordat hij weer volledig draait, is hij wel 2 jaar verder. Wat doen zijn klanten in die tussentijd? Precies. Grote kans dat hij na 2 jaar weer een bedrijf heeft... maar geen klanten meer. Door blijven draaien ondanks die calamiteit, daar gaat het om. Misschien niet direct voor 100%, maar voldoende om geld te verdienen en klanten te behouden. Met advies over BCM houdt een ondernemer zijn schade beperkt, zo simpel is het.”

Een risico-inventarisatie en Business Continuity Plan redden het productieproces

Firma ABC had gelukkig een adviseur die hen ondersteunde bij Business Continuity Management. Dankzij de adviseur lag er een risico-inventarisatie klaar. 1 van de besproken scenario's? Een cyberaanval. Hij had daarvoor met de firma een Business Continuity Plan opgesteld. Daarin was beschreven wat de relatie moest doen. 1 van de acties: de IT-leverancier op de hoogte stellen. Deze moest als een speer de servers uitzetten en de separate back up activeren. Dit is precies wat er gebeurde. Daardoor ondervond het primaire proces nauwelijks hinder. Zo voorkwam het bedrijf stilval.

Met crisismanagement houd je controle over de situatie

Firma ABC maakte zich alleen nog zorgen over het lekken van de gegevens. Gelukkig was ook met dit risico bij de inventarisatie rekening gehouden. En ook hiervoor lag een scenario klaar. Het uitgangspunt was: 'we gaan de hackers niet betalen'. Om de mogelijke schade te beperken, had de adviseur een crisismanagementprocedure geadviseerd. Die wierp nu vruchten af met een crisisteam dat direct de touwtjes in handen nam.

Benieuwd hoe u de omslag maakt van verzekeringsgesprek naar risicogesprek? Dat leert u tijdens de training Risicoadviseur. Lees alle informatie over het programma, de docenten en de leerdoelen in de brochure.

[Naar training Risicoadviseur](#)



‘Business Continuity Management gaat over hoe je een onderneming draaiende houdt na een hack, een brand of andere calamiteit.’

Louis Koehorst

De boodschap die Firma ABC aan betrokkenen moest vertellen, was niet fijn. Maar dankzij een goede voorbereiding had de firma de situatie wel in de grip.

Zorgen voor bedrijfscontinuïteit is de kern van het adviseurschap

Ondernemers hopen natuurlijk dat het bij hen nooit zover komt. Maar ze moeten er wel rekening mee houden. Louis: “Sommige zaken zijn gewoon slecht te verzekeren. Tegelijkertijd blijft bedrijfscontinuïteit wel de kern van het adviseurschap. Dus als je erin slaagt verder te kijken dan verzekeringen, ben je voor je relatie onmisbaar.”

BCM begint met bewustwording

Continuïteit betekent simpelweg: klanten behouden na een calamiteit. Of je nu Firma ABC bent met zakelijke klanten. Of een mkb-bedrijf met particuliere klanten. Die continuïteit begint met bewustwording. “Er zijn ondernemers die je niets hoeft te vertellen. Die weten uit ervaring hoe snel een brand om zich heen grijpt. Of horen van dichtbij hoe snel cybercriminelen in een bedrijfsnetwerk binnenkomen (gemiddeld 1 uur en 32 minuten volgens de jaarlijkse [dreigingsanalyse](#) van CrowdStrike – red.). Voor heel veel anderen blijft het nog steeds ver-van-mijn-bed. Die hebben een adviseur nodig die ze bewust maakt van de gevolgen.”

‘Laat ondernemers praktijkvoorbeelden zien’

Je maakt relaties bewust met bewijs. “Daar moet je bij cybercriminaliteit soms goed naar zoeken. Bedrijven die gehackt zijn, lopen daar niet mee te koop”, weet Louis. “Ze zijn bang voor reputatieschade. Het gevolg van weinig voorbeeldsituaties is dat het voor de rest van de wereld lijkt alsof het met die cyberdreiging wel meevalt. Mijn tip: ga op zoek naar recente voorbeelden. Zoals de cyberaanval op de gemeente [Hof van Twente](#). Of die op [industrieconcern VDL](#). Prikkel het bewustzijn zodat ze zeggen: ‘ja, het kan ook mij en mijn bedrijf gebeuren’.”



‘De rol van adviseurs is ook onmisbaar in de eerste uren na een calamiteit.’

Willy Antonissen

Adviseurs maken met een risico-inventarisatie de zwakke plekken zichtbaar

Wil je advies geven in BCM, dan hoef je als adviseur geen IT-deskundige te zijn. En ook geen bouw- of brandexpert. “Je moet wel een adviseur zijn die bereid is zijn relatie en zijn of haar primaire processen te leren kennen. Hoe beter je de onderneming kent, hoe beter je de risico’s kan inschatten. Risico’s op het gebied van zijn pand, zijn toeleveranciers, medewerkers, IT en opslag.”

Scenario’s maken calamiteiten voorstelbaar

Een risico-inventarisatie op zichzelf zegt niet genoeg om de continuïteit te waarborgen, aldus Louis. “Het gaat erom dat een ondernemer weet wat hij moet doen als zo’n risico zich voordoet. Daarvoor moet je hem vragen stellen: wat gebeurt er als een ransomware-infectie alle systemen platlegt? Kun je dan nog e-mailen? Heb je nog zicht op de orders en de verkoopvoorraad? Zo nee, hoe kun je dan tóch verder? En: wat heb je nodig om die continuïteit te waarborgen?”

Een adviseur bereidt een ondernemer voor op ‘het ergste’

“Het gaat om hele concrete acties. Laat een ondernemer bijvoorbeeld afspraken maken met zijn IT-leverancier. Zoals over hoe snel hij reageert bij een gijzeling van bestanden of systemen. Dat kan gewoon door het servicecontract aan te passen. Contact hebben met de IT-leverancier is sowieso verstandig voor ondernemers. Denk alleen al aan zoiets als de softwarelicenties. Want kun je die zomaar doorgebruiken op andere systemen? Dat moet je wel weten, wil je op een tijdelijke locatie je bedrijfsvoering voortzetten.”

Bedrijfscontinuïteit is vooral een heel praktische aangelegenheid

En over die tijdelijke locatie gesproken: is die eigenlijk voorhanden? En heeft die genoeg ruimte en voldoende elektrisch vermogen om daar te produceren? “Het zijn hele praktische zaken waar een adviseur zijn relatie op kan wijzen. Zo kan hij er de nodige voorbereidingen voor treffen. Zoeken naar zo’n locatie bijvoorbeeld. En met de eigenaar ervan afspraken maken.”

Wie ‘risico’s’ zegt, zegt ook: bedrijfscontinuïteit.

De online opleiding Business Continuity Management (BCM) geeft u handreikingen om uw relaties te helpen met het waarborgen van hun bedrijfscontinuïteit.

Ook crisismanagement komt aan bod. Daarmee helpt u uw relaties ook te anticiperen op noodsituaties. Meer weten?

Ontvang de
brochure BCM





De rol van adviseurs is onmisbaar in de eerste uren na een calamiteit

“Het is voor de bedrijfscontinuïteit heel belangrijk dat een ondernemer meteen in actie komt. Voordat de rookwolken zijn opgetrokken”, aldus Willy. “Maar beseft hoe groot de hectiek kan zijn. Stilval van het bedrijf, verwarring, chaos en emoties hebben de overhand. En zie dan het hoofd maar eens koel te houden. En de juiste acties uit te voeren. Ondernemers hebben er veel behoefte aan te weten wat ze dan moeten doen. Aan een draaiboek voor die eerste uren. Aan crisismanagement dus, als onderdeel van de bedrijfscontinuïteit.”

Adviseurs zoeken uit aan welke touwtjes een ondernemer moet trekken

Hoe kan een adviseur ondersteunen bij crisismanagement? “Door samen met de ondernemer uit te zoeken aan welke touwtjes hij moet trekken als de calamiteit plaatsvindt. Ook belangrijk: een crisisteam samenstellen zodat duidelijk is wie de communicatie met de officiële instanties doet. Wie zorgdraagt voor het personeel. En wie overgaat tot actie om de bedrijfsvoering voort te zetten. Deze afspraken legt een adviseur voor zijn relatie vast in een bedrijfscontinuïteitsplan, een BCP. Ontstaat er een crisis, dan kan hij direct op zijn bedrijfscontinuïteitsplan terugvallen. Hoe beter een bedrijf is voorbereid, hoe sneller een ondernemer de crisis kan beheersen.”

Al ervaring met Business Continuity Management? En behoefte aan verdere verdieping? Dan kunt u terecht bij de opleiding Praktisch Risicomanagement. Ontdek de 8-daagse opleiding boordevol praktische handvatten.

Naar opleiding Praktisch Risicomanagement



‘Met BCM versterk je je rol als trusted advisor’

Louis benadrukt dat een BCP altijd actueel moet zijn. Net zoals een Arboplan of kwaliteitsplan. Een adviseur kan dit voor zijn relatie in de gaten houden. Zoals hij ook de schadeverzekeringen jaarlijks doorneemt. “Naast een jaarlijkse actualisatie kunnen ook trends en ontwikkelingen reden zijn het BCP tegen het licht te houden. Daarmee behoed je ze voor stilval, klantverlies, grote reputatieschade en misschien zelfs faillissement. Ik ben er echt van overtuigd dat een adviseur met BCM zijn positie van trusted advisor versterkt.”

Meer weten over cyberrisico's en andere opvallende trends in risicomanagement?
Vraag het gratis Trendrapport Risicomanagement aan.

Trendrapport
Risicomanagement



Met de opleiding BCM versterkt u uw rol als adviseur voor de toekomst

Avéro Achmea geeft u als adviseur handreikingen om uw relaties te helpen met het waarborgen van bedrijfscontinuïteit en crisismanagement. Dat doen we met de opleiding Business Continuity Management (BCM). Zo bouwt u morgen al verder aan uw rol als trusted advisor.