nibhv
NEDERLANDS INSTITUUT
BEDRIJFSHULPVERLENING

WHITEPAPER
WEERBAARHEID BIJ DIGITALE EN TECHNISCHE VERSTORINGEN



Praktische handvatten voor de bhv wanneer digitale verstoringen fysieke gevolgen krijgen

Wanneer digitaal gevaar fysiek wordt: bhv-handvatten voor combinatiecrises

In de whitepaper Weerbaarheid beschreven we waarom veerkracht belangrijk is voor iedere organisatie. Dit vervolgdocument is een praktisch handelingskader voor situaties waarin digitale of technische verstoringen fysieke gevolgen krijgen, bijvoorbeeld door uitval van toegangssystemen, telefonie of elektriciteit.

Dit document is bedoeld voor bhv'ers en bhv-organisaties. Centraal staat wat digitale en technische verstoringen betekenen voor de uitvoering van de gebruikelijke bhv-taken. De bhv signaleert en beoordeelt veiligheidsrisico's, ondersteunt aanwezigen, alarmeert en voert afgesproken maatregelen uit. Besluiten over bedrijfscontinuïteit, sluiting, externe communicatie en herstel liggen bij de daarvoor aangewezen leidinggevende, het management of het crisisteam.

Niet iedere organisatie beschikt over dezelfde functies, afdelingen en hulpmiddelen. Vertaal de voorbeelden daarom altijd naar de eigen organisatie en de afspraken die daar gelden.



1. Digitaal gevaar wordt fysieke ontregeling

Uit een poll van Vakblad Veiligheid onder 359 lezers, vooral bhv'ers, hoofd-bhv'ers en preventiemedewerkers, blijkt dat organisaties zich nog onvoldoende voorbereid voelen op digitale dreigingen. Elf procent noemt de eigen organisatie helemaal niet voorbereid op cyberaanvallen, phishing of systeemuitval en 32 procent slechts beperkt. Meer dan 60 procent ziet ruimte voor verbetering bij cyberincidenten en digitale verstoringen; 56 procent noemt stroomuitval en uitval van vitale voorzieningen.

Voor de werkvloer is een cyberincident of stroomstoring zelden alleen een technisch probleem. De gevolgen worden direct merkbaar als toegangscontrole, telefonie, aanwezigheidsregistratie, gebouwbeheer of andere voorzieningen uitvallen. Voor de bhv is daarom niet de technische oorzaak leidend, maar de vraag wat de storing betekent voor mensen, veiligheid, communicatie en het gebruik van het gebouw.

Kan de veiligheid niet meer met de beschikbare middelen worden geborgd of overstijgt de situatie de bhv-taken, dan informeert de bhv de aangewezen leidinggevende en wordt volgens de interne afspraken opgeschaald.

2. Wat is een combinatiecrisis?

Van een combinatiecrisis is sprake wanneer meerdere verstoringen of gevolgen tegelijk optreden en elkaar versterken. Denk aan een stroomstoring waarbij ook telefonie, toegangscontrole en digitale aanwezigheidsregistratie uitvallen.

De Handreiking weerbaarheid van VNO-NCW en MKB-Nederland (januari 2026) beschrijft drie scenario's die hiervoor als achtergrond kunnen dienen:

- langdurige uitval van internet en telefonie (72 uur of langer);
- langdurige uitval van elektriciteit (72 uur of langer);
- een situatie waarin Nederland betrokken raakt bij een militair conflict, met mogelijk bredere maatschappelijke ontregeling.

De grens van 72 uur is geen voorspelling of garantie. Het is een richtpunt voor een periode waarin hulp en herstelcapaciteit beperkt beschikbaar kunnen zijn en organisaties sterker op hun eigen voorbereiding zijn aangewezen.



De signalen verschillen per scenario, maar de basisrespons van de bhv blijft gelijk: signaleren, beoordelen, ondersteunen, alarmeren en afgesproken maatregelen uitvoeren.

3. Wat verandert er voor de bhv?

De rol van de bhv verandert niet wezenlijk, maar de uitvoering wel. Vertrouwde hulpmiddelen zoals noodverlichting, digitale communicatie, toegangscontrole en aanwezigheidsregistratie kunnen juist tijdens een incident wegvallen.

Signaleren. Breng in beeld welke systemen en voorzieningen zijn uitgevallen, welke ruimtes nog veilig zijn, waar mensen zich bevinden en welke risico's toenemen.

Beoordelen. Vertaal de storing naar concrete veiligheidsgevolgen. Een uitgevallen lift is bijvoorbeeld een toegankelijkheids- en evacuatievraagstuk; een niet-werkende aanwezigheidsregistratie vraagt om een andere manier om vast te stellen wie in het gebouw is. Ook deuren met toegangscontrole kunnen zich onverwacht gedragen: sommige lopen vast, terwijl deuren met een magneetsluiting juist kunnen opengaan en niet meer sluiten.

Ondersteunen. Blijf zichtbaar aanwezig, geef duidelijke instructies en besteed extra aandacht aan mensen die hulp nodig hebben. Daarmee draagt de bhv bij aan rust en veilig gedrag.

Uitvoeren en terugkoppelen. Voer afgesproken maatregelen uit en meld relevante waarnemingen en veranderingen aan de leidinggevende of crisisorganisatie. De bhv coördineert de crisis niet en neemt geen organisatiebrede besluiten.

4. De eerste 30, 60 en 120 minuten

Onderstaand responsmodel helpt om in de eerste uren overzicht te houden. De bhv richt zich op veiligheid, ondersteuning en uitvoering. Besluiten over continuïteit, sluiting en herstel liggen bij de aangewezen leidinggevende of crisisorganisatie.
Let op: de hulpmiddelen zijn voorbeelden. Gebruik altijd de middelen en procedures die binnen de eigen organisatie beschikbaar en afgesproken zijn.

Tijdvak	Kernvraag	Belangrijkste acties	Wanneer opschalen?
0–30 minuten veiligheid en overzicht	Is iedereen veilig en heb ik overzicht?	Controleer op acuut gevaar. Controleer vluchtwegen, nooduitgangen en (nood) verlichting. Stel zo goed mogelijk vast wie aanwezig is, wie ontbreekt en wie hulp nodig heeft. Zet onveilige ruimtes of processen af. Controleer welke communicatie- en alarmeringsmiddelen werken en start de interne meldingsprocedure.	Bij acuut gevaar, ontbrekende personen, niet-functionerende vluchtwegen of veiligheidsvoorzieningen, of wanneer betrouwbare alarmering niet mogelijk is.
30–60 minuten beeld actualiseren	Welke risico's zijn er en wat is veranderd?	Stel vast welke voorzieningen zijn uitgevallen en wat dit betekent voor de veiligheid. Blijf kwetsbare personen en kritieke ruimtes controleren. Schakel waar nodig over op alternatieve communicatiemiddelen. Meld nieuwe risico's en voer afgesproken maatregelen uit.	Wanneer meerdere voorzieningen tegelijk uitvallen, onduidelijk is of het gebouw veilig kan worden gebruikt of de situatie niet met de beschikbare bhv-middelen kan worden beheerst.
60–120 minuten veiligheid bewaken	Hoe lang houden we dit veilig vol?	Blijf de veiligheid van aanwezigen en het gebouw bewaken. Controleer hoe lang batterijen, noodverlichting en communicatiemiddelen nog meegaan. Let op kwetsbare personen, aflossing, sanitair, drinkwater, temperatuur en veilige bezetting. Leg waarnemingen en acties vast en koppel veranderingen terug.	Wanneer de veiligheid niet langer kan worden geborgd, de situatie verslechtert of aanvullende mensen, middelen of deskundigheid nodig zijn.

Na de eerste 120 minuten. De bhv blijft zicht houden op de veiligheid op de werkvloer, ondersteunt aanwezigen, voert afgesproken maatregelen uit en meldt veranderingen of nieuwe risico's. Wanneer de situatie niet meer met de beschikbare mensen en middelen kan worden beheerst, wordt opnieuw opgeschaald.

5. Voorbereiden op analoge terugval

Digitale weerbaarheid betekent ook dat een organisatie tijdelijk zonder apps, schermen, cloudsystemen of digitale oproepsystemen kan werken. De benodigde middelen, informatie en procedures moeten daarom vooraf beschikbaar, actueel en geoefend zijn.

Mogelijke voorzieningen zijn:

- papieren plattegronden, contactlijsten en aanwezigheidsregistratie;
- fysieke sleutels en handmatig bedienbare toegang en beveiliging;
- portofoons en andere niet-digitale communicatiemiddelen;
- zaklampen, batterijen en powerbanks;
- vaste informatiepunten en verzamellocaties;
- noodinstructiekaarten voor receptie, security, bhv en crisisteam;
- handmatige procedures voor bezoekers, leveranciers en kritieke processen.
- Controleer periodiek of lijsten, telefoonnummers, plattegronden, sleutels en instructiekaarten nog actueel zijn. Bewaar persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie beveiligd, maar wel toegankelijk tijdens een storing.

6. Samenwerken en opschalen

De bhv hoeft een technische storing niet op te lossen. Wel moet een bhv'er weten wanneer een situatie groter is dan de eigen taak, wie moet worden gewaarschuwd en hoe de samenwerking is geregeld.

Wanneer trek je aan de bel?

- Als de veiligheid niet met de beschikbare bhv-middelen kan worden geborgd.
- Als meerdere belangrijke systemen of voorzieningen tegelijk uitvallen.
- Als onduidelijk is of het gebouw nog veilig kan worden gebruikt of ontruimd.
- Als specialistische kennis of bevoegdheden nodig zijn.

Met wie stem je af?

- IT bij uitval van digitale systemen en infrastructuur.
- Facilitair bij problemen met gebouw, energievoorziening, klimaat of technische toegang.
- Security bij fysieke beveiliging, toegang en orde.
- Management of hoofd bno bij besluiten over sluiting, continuïteit en externe communicatie.

Hoe werk je samen?

- De bhv meldt wat is waargenomen en wat dit betekent voor de veiligheid en het gebruik van het gebouw. Andere disciplines pakken vanuit hun eigen verantwoordelijkheid op wat daarna nodig is. Maak hierover vooraf afspraken, zodat tijdens een incident niet hoeft te worden geïmproviseerd.



7. Rust en sociale veiligheid

Bij uitval kunnen mensen hun thuisfront niet bereiken, ontbreekt informatie en kunnen geruchten, stress of agressie ontstaan. Bhv'ers dragen bij aan veiligheid door zichtbaar aanwezig te zijn, duidelijke instructies te geven en signalen tijdig door te geven.

- Vertel wat op dat moment bekend is en benoem ook wat nog niet bekend is.
- Spreek af waar en wanneer nieuwe informatie wordt gegeven.
- Corrigeer geruchten vroegtijdig en wijs een herkenbaar informatiepunt aan.
- Signaleer paniek, desoriëntatie, medische kwetsbaarheid of oplopende agressie en schaal tijdig op.
- Van bhv'ers mag niet worden verwacht dat zij psychologische hulpverleners zijn. Hun taak is eerste opvang bieden, stresssignalen herkennen, veiligheid bewaken en zorgen dat iemand zo nodig wordt overgedragen aan een leidinggevende of professionele hulpverlener.

8. Oefenen met combinatie-scenario's

Uit een webinar van VNO-NCW en MKB-Nederland over de Handreiking weerbaarheid (april 2026) bleek dat 80 procent van de deelnemende organisaties nog nooit had geoefend op een van de drie noodscenario's, terwijl 71 procent wel had geïnvesteerd in alternatieve communicatiemiddelen. Middelen alleen zijn dus niet voldoende; medewerkers moeten ermee kunnen werken.

Oefen daarom niet alleen brand en ontruiming, maar ook scenario's waarin meerdere systemen tegelijk uitvallen, bijvoorbeeld stroom én telefonie of een cyberincident dat de toegangscontrole raakt.

Toets daarbij:

- of duidelijk is wie de leiding neemt;
- of bhv, IT, facilitair, security en management elkaar weten te vinden;
- of papieren lijsten en instructies actueel en vindbaar zijn;
- of alternatieve communicatiemiddelen voldoende bereik en batterijduur hebben;
- of waarnemingen, acties en besluiten ook zonder digitale systemen kunnen worden vastgelegd.

Tabletop-oefening.

Laat deelnemers rond een plattegrond het responsmodel van 0–30, 30–60 en 60–120 minuten doorlopen. Voeg complicaties toe, zoals een bezoeker die medische hulp nodig heeft, een deur die niet opengaat of een onjuiste papieren aanwezigheidslijst. Sluit af met een korte evaluatie en leg verbeteracties en verantwoordelijkheden vast.

Tot slot

Digitale en technische verstoringen vragen geen andere bhv-taken, maar wel een andere uitvoering. Door vooraf afspraken te maken, alternatieve middelen beschikbaar te hebben en realistische scenario's te oefenen, kan de bhv ook bij uitval veilig en doelgericht blijven handelen.

Voor de bredere achtergrond over organisatorische weerbaarheid verwijzen we naar de whitepaper Weerbaarheid van NIBHV en de Handreiking weerbaarheid Ondernemen is vooruitdenken van VNO-NCW en MKB-Nederland.

MEER WETEN?

E-mail: advies@nibhv.nl
of bel: (010) 289 28 88



nibhv.nl

Hoofdweg 234 • 3067 GJ Rotterdam • Postbus 8714 • 3009 AS Rotterdam
Telefoon 010 - 289 28 88 • E-mail info@nibhv.nl

nibhv
NEDERLANDS INSTITUUT
BEDRIJFSHULPVERLENING

Het Nederlands Instituut Bedrijfshulpverlening (NIBHV) is hét kennisinstituut voor bhv. Wij hebben een uniek systeem voor kwaliteitsborging ontwikkeld en bieden onafhankelijke certificering en uitmuntende les- en leerstof. NIBHV brengt bedrijven en cursisten in contact met gekwalificeerde opleiders. NIBHV deelt haar kennis over trends en ontwikkelingen tijdens opleidingen, workshops, en nascholingen. Het online veiligheidsplatform Vakbladveiligheid.nl is dé informatiebron voor iedereen die verantwoordelijk is voor veiligheid op de werkvloer.
Het Nederlands Instituut Bedrijfshulpverlening (NIBHV) is in 2000 opgericht door Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) en Het Oranje Kruis (HOK).