

Stappenplan bij het opstellen van een Incidentenbeleid

Het formuleren van een incidentenbeleid dat betrekking heeft op alle lagen van je bedrijf is sterk afhankelijk van zaken als de omvang van je bedrijf, de dienstverlening die je aanbiedt, etc. Bij het opstellen van procedures en (passende) maatregelen baseer je je op uitgevoerde analyses omtrent risico's die zich kunnen voordoen. Hieronder tref je een stappenplan aan hoe je een incidentenbeleid kunt opstellen.

1. Inventariseer – samen met het management en werknemers – aandachtspunten voor procedures en maatregelen die het vertrouwen in je bedrijf of de financiële markten kunnen schaden:
 - belangenverstremming
 - begaan van strafbare feiten of wettelijke overtredingen die het vertrouwen in je bedrijf of financiële markten schaden
 - klantrelaties of klantgedrag die het vertrouwen kunnen schaden
 - handelingen die tegen ongeschreven regels ingaan die in het maatschappelijk verkeer gelden
 - uitval van kritieke processen/systemen of ernstige fouten in de dienstverlening
 - incident bij/door derden (uitbesteding/ leverancier)
2. Bepaal wie binnen je bedrijf verantwoordelijk is voor het managen van incidenten.
3. Richt één (digitale) plek in waar (vermoedens) van incidenten direct (schriftelijk/per mail) kunnen worden gemeld. Laat de melding beoordelen door vooraf aangewezen personen (bijv. management, compliance, fraudecoördinator). Wijs de beoordeling toe aan de betreffende behandelaar(s). Leg de datum/tijdstip van ontdekken incident vast.
4. Neem direct de nodige maatregelen om het incident te beheersen en herhaling te voorkomen.
5. Maak direct melding bij de AFM, bepaal wie dit doet (bij datalek bepalen melding bij AP).
6. Leg de signalen en informatie die wijzen op een incident gestructureerd vast op een centrale plek (bijv. Incidentenregister). Classificeer daarbij het incident.
7. Voer binnen je bedrijf periodiek – bijvoorbeeld eens per kwartaal – overleg over de vastgelegde incidenten met alle medewerkers.
8. Bewaar de gegevens m.b.t. een incident minimaal 1 jaar of langer indien noodzakelijk. Leg een datum voor vernietiging vast.