

## **Bijlage Samenvatting HEC-onderzoek**

Het HEC-onderzoek heeft aangetoond dat de acht korpsen in Noord-Oost-Nederland al vanaf november 2009 kampten met niet of traag werkende ICT-systemen. De ICT-problemen namen in de loop van de tijd toe en bereikten hun hoogtepunt in de week van 18 januari 2010. Deze problematische situatie was de aanleiding om vanaf 24 januari te spreken over een 'crisis' en voor de korpsen en vtsPN om een Staf Grootschalig en Bijzonder Optreden (SGBO) op te richten. De 'crisis' en SGBO zijn onlangs opgeheven en de overgebleven problemen zijn belegd.

Het HEC concludeert dat soortgelijke ICT-problemen zich in principe ook in de andere verzorgingsgebieden voor kunnen doen vanwege de complexiteit van de ICT-systemen en de ICT-infrastructuur. De kans daarop is sterk afhankelijk van het adequaat functioneren van de beheersorganisatie. HEC heeft geen onderzoek hiernaar gedaan.

De hoofdoorzaak van de ICT-problemen is het ontbreken van een onderdeel van het besturingssysteem. Het alsnog toevoegen van dit onderdeel was onvoldoende om het functioneren van de ICT-systemen op het vereiste niveau te brengen. Er waren meer maatregelen nodig. De vtsPN heeft, volgens HEC, de oorzaken van deze problemen niet adequaat aangepakt, waardoor de ICT-problemen hebben geleid tot grote ontevredenheid bij de gebruikers. Een andere belangrijke oorzaak van de ICT-problemen is de complexiteit van de ICT-systemen en -infrastructuur. Er is sprake van een grote diversiteit, verouderde hardware en software en grote onderlinge afhankelijkheden, waardoor het geheel zeer lastig te beheren is.

De basisvoorzieningen waren geen oorzaak van de ICT-problemen in het verzorgingsgebied Noord-Oost. Omgekeerd is de performance van de basisvoorzieningen en de tevredenheid van gebruikers vanzelfsprekend wel afhankelijk van de performance van de onderliggende technische infrastructuur.

Om de gevolgen van de ICT-problemen te beperken is als eerste maatregel het aantal mogelijke gebruikers aanzienlijk beperkt en zijn USB-sticks en noodpc's ingezet. Het terugvallen op handmatige procedures bleek niet eenvoudig, doordat de afhankelijkheid van de systemen erg groot is. Door het uitbreiden van het aantal computers kon langzaam het aantal gebruikers worden verhoogd.

Ofschoon er geen afspraken bestonden over de dienstverlening van de vtsPN aan de korpsen, heeft de crisis grote impact gehad. De continuïteit van de ICT-systemen, bedrijfsprocessen en dienstverlening aan burgers werd bedreigd en is door creatieve maatregelen zo veel mogelijk beperkt. Het vertrouwen van de korpsen in de vtsPN is, volgens HEC, ernstig geschonden. De gevolgen van de ICT-problemen zijn groot zowel in omvang als duur door het niet tijdig signaleren, analyseren, escaleren en gestructureerd aanpakken van de ICT-problemen door de vtsPN.