

Vergaderjaar 1999–2000

25 674

Millenniumvraagstuk

Nr. 74

**BRIEF VAN DE MINISTER VOOR GROTE STEDEN- EN INTEGRATIE-
BELEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 27 maart 2000

Inleiding

«Ik zie met enige spanning, maar ook met vertrouwen de komende millenniumwisseling tegemoet.» Zo besloot ik mijn laatste voortgangsrapportage van 7 december 1999 over de aanpak van het millenniumprobleem. Dat vertrouwen was gebaseerd op het gegeven dat al meer dan een jaar de rapportages van de verschillende ministeries, en later ook die van de maatschappelijk vitale sectoren, de verwachting wettigden dat niet voor een materiële verstoring van de continuïteit hoefde te worden gevreesd. Een standpunt dat door sommigen op dat moment wel eens als te optimistisch werd afgedaan.

Dat er desondanks toch nog sprake was van enige spanning kwam doordat de aanpak van het millenniumprobleem nog eens overduidelijk had aangetoond hoe ongekend afhankelijk onze samenleving is geworden van de informatie- en communicatietechnologie en hoe weinig echte zekerheden op dat gebied kunnen worden verkregen.

Op dit moment, nu ook de schrikkelatum van 29 februari is gepasseerd, kan met enige voldoening worden vastgesteld dat ernstige verstoringen zich niet hebben voorgedaan en dat er slechts sprake is geweest van kleinere incidenten die nergens de continuïteit in gevaar hebben gebracht. Gemeten naar deze doelstelling kan dan ook van een succes worden gesproken. In de rapportages van de ministeries wordt een beperkt aantal kleinere incidenten gemeld die inmiddels nagenoeg allemaal zijn verholpen. Veelal liggen deze incidenten in de sfeer van de meet- en monitorfuncties of de randapparatuur en niet in de vitale producten, diensten en processen zelf. Ik heb een kort overzicht hiervan als bijlage 1 bij deze brief opgenomen.

Eenzelfde beeld biedt een rondgang langs de maatschappelijk vitale sectoren: de continuïteit is nergens in gevaar gekomen. Wel zijn, nadat het er in de eerste week van januari op leek alsof zich in het geheel geen

problemen hadden voorgedaan, ook daar berichten naar buiten gekomen van kleinere verstoringen. Internationaal zien we een vergelijkbaar beeld. Daarbij moet voor ogen worden gehouden dat vanwege redenen van aansprakelijkheid of imago vooral in de marktsector niet ieder incident wordt gemeld. Dit laatste werd recent nog duidelijk uit het onderzoek van het CBS: uiteindelijk blijkt toch 10% van de bedrijven op een of andere manier last van het millenniumprobleem gehad te hebben.

Op de noodplannen, die op grote schaal waren opgesteld, is blijkens de rapportages slechts zeer beperkt een beroep gedaan. Verheugend en ook geruststellend is de constatering dat de verschillende crisisorganisaties goed hebben gefunctioneerd, inclusief het daarbij behorende intensieve berichtenverkeer. Zij zijn weliswaar niet tot het uiterste beproefd, maar dit resultaat is zonder meer een winstpunt en geeft vertrouwen voor de toekomst.

Ik hecht er aan te benadrukken dat dit alles het resultaat is van een langdurige inspanning waarbij bij alle ministeries, bij mede-overheden en in de vitale sectoren zeer velen betrokken zijn geweest.

Dat de millenniumwisseling zonder grote problemen verlopen is, heeft ook zijn consequenties voor deze evaluatie. Die kan zich nu meer richten op de grote lijnen en een terugblik op de gevolgde aanpak. Daarbij moet worden bedacht dat elk ministerie zijn eigen uitvoerige evaluatie heeft gemaakt of nog zal maken. Daaruit vloeien op een veel concreter organisatorisch en operationeel niveau maatregelen voort die in dat ministerie zullen worden doorgevoerd. In zijn algemeenheid kan daarvan worden gezegd dat van de aanpak van het millenniumprobleem grote leereffecten op de organisatie zijn uitgegaan.

Ik wil deze evaluatie richten op een viertal aspecten:

1. Een terugblik op de organisatie en aanpak van het millenniumproject.
2. Een overzicht op globaal niveau van de gemaakte kosten, afgezet tegen de destijds vastgestelde budgetten.
3. Een kort overzicht van de kant van de ministeries waarin voorbeelden worden gegeven van wat er misgegaan was, indien we geen maatregelen hadden genomen.
4. Een aantal beschouwingen over lessen die we hebben geleerd en die we vast willen houden voor de toekomst.

Een afzonderlijke evaluatie is verschenen over de aanpak op het terrein van de openbare orde en veiligheid. Deze is als bijlage 3 toegevoegd. Apart van deze brief verschijnt een evaluatie van het Millennium Platform zoals die, in opdracht van de oprichters daarvan, door een onafhankelijk bureau is opgesteld. Deze zal door de minister van Economische Zaken aan de Kamer worden aangeboden.

De ontwikkelingen op het terrein van ICT hebben grote invloed op de relatie tussen overheid en burgers. Dit rechtvaardigt een uitgebreide analyse, alsmede een visie op de manier waarop de overheid daarmee zou moeten omgaan. Zoals eerder toegezegd zal ik in een afzonderlijke nota dit voorjaar uitgebreid op dit vraagstuk ingaan.

1 De millenniumaanpak bij de rijksoverheid, organisatie en aanpak

De start

Daartoe aangespoord door schriftelijke vragen van het toenmalige Kamerlid Verkerk (AOV), zijn in 1996 de eerste aanzetten gegeven voor de gecoördineerde aanpak van het millenniumprobleem door de rijksoverheid. Pas in de zomer van 1997 zou die aanpak goed van de grond komen, resulterend in de oprichting van het Millennium Platform, waarover een

afzonderlijke evaluatie verschijnt, en het oprichten van een Projectbureau Millennium Overheid. Deze evaluatie zal zich primair richten op de activiteiten die binnen de overheid als geheel hebben plaatsgevonden.

Men zou kunnen beweren dat dit project redelijk laat is gestart, omdat het millenniumprobleem al veel eerder bekend was. Daarin verschilt de overheid overigens nauwelijks van het bedrijfsleven, misschien de financiële sector uitgezonderd. De redenen daarvan lijken overal hetzelfde: de verwachting dat het mogelijk wel mee zou vallen, de hoop dat de softwareleveranciers er op tijd «wel iets op zouden vinden», of de verwachting dat het hele automatiseringssysteem tegen die tijd toch wel vervangen zou zijn.

Belangrijker is de constatering dat toen eenmaal de ernst van het probleem was doorgedrongen, er adequaat is gereageerd en er voor een gedegen aanpak is gekozen. Daarbij moet worden bedacht dat de aard en omvang van het millenniumprobleem, zeker in het begin, velen heeft overrompeld en onzeker heeft gemaakt. De methodiek diende grotendeels nieuw te worden ontwikkeld en opgezet, waarbij slechts enige kennis kon worden geput uit een beperkt aantal projecten in sectoren die wat vroeger van start waren gegaan. De aanpak is dan ook deels via «trial and error» tot stand gekomen en gedurende het proces een aantal malen bijgesteld.

Wat in de beginfase de onzekerheid sterk heeft vergroot is het groeiende inzicht hoezeer en hoever de automatisering is doorgedrongen in ons dagelijks leven en zeker ook in onze dagelijkse werkomgeving. Het inzicht tevens hoezeer we ook als overheid voor onze meest vitale producten en diensten van die automatisering afhankelijk zijn geworden en in een zeer groot aantal gevallen absoluut niet meer zonder kunnen. Tevens groeide het besef dat onze greep op die automatisering maar beperkt is en dat onze afhankelijkheid van de kennis en inzet van derden aanzienlijk is toegenomen. Dat heeft het gevoel van kwetsbaarheid zeker verder versterkt.

Daarbij speelt een aparte rol dat veel van de vitale producten en diensten van die overheid in de samenleving een bijzondere positie innemen. Vaak gaat het om voorzieningen waarbij de overheid een monopoliepositie inneemt en waarbij de markt niet voor alternatieven kan of mag zorgen. Dat maakt de afhankelijkheid van groepen mensen bijzonder groot als het om zaken gaat als bijvoorbeeld uitkeringen en subsidies. Dat maakt de kwetsbaarheid van mensen groot als het gaat om zaken als voorzieningen in de sfeer van de openbare orde en veiligheid of de zorg.

Hierbij speelt ook een grote psychologische factor. Veel van die dienstverlening heeft in onze samenleving een mate van continuïteit bereikt die voor mensen een vanzelfsprekendheid is geworden. Dat daarachter een grote hoeveelheid activiteiten en dus een belangrijke mate van kwetsbaarheid schuil gaat, wordt door de mensen minder gezien. De dienstverlening is «taken for granted». Het vertrouwen op die continuïteit is een basiskarakteristiek van onze samenleving geworden, het cement dat de delen bijeenhoudt. Wanneer dat vertrouwen op het spel wordt gezet, ontstaan er problemen veel groter dan de gevolgen van een tijdelijke storing op zich. Het vertrouwen in de overheid zelf staat dan op het spel.

Die situatie is overigens niet uniek voor de overheid. Ook enkele andere maatschappelijke sectoren zijn fundamenteel op het in stand houden van dat vertrouwen gebaseerd. De financiële sector is daarvan een sprekend voorbeeld.

Het millenniumproject ging en gaat dus niet alleen over computers. Het ging en gaat ook over het vertrouwen in continuïteit van de ICT infrastructuur, van onze maatschappij en daarbinnen de overheidsdienstverlening. In combinatie met het toegenomen inzicht in de afhankelijkheid en de kwetsbaarheid daarbij, was daarmee ook de keuze voor de aanpak bepaald. Er mocht geen risico worden gelopen dat onze samenleving op essentiële punten in zijn continuïteit zou worden bedreigd. En daarvoor moest een aanpak worden gekozen die de kans daarop zo klein mogelijk zou maken of het liefst zou uitsluiten.

In de zomer en het najaar van 1997 zijn belangrijke fundamenteën voor de te volgen aanpak gelegd. Zo zijn binnen de ministeries projectorganisaties tot stand gekomen, die door middel van audits op hun adequaatheid zijn getoetst. De eerste inventarisaties zijn gemaakt aan de hand van een format dat zich niet alleen richtte op de objecten binnen de ministeries zelf, maar ook op die van de ZBO's en PBO's en de maatschappelijke organisaties waarmee de ministeries een duidelijke relatie hadden. Verder werd een normplanning opgesteld en zijn maatschappelijk vitale sectoren aangewezen, waarin volgens de opvattingen van het kabinet in ieder geval geen wezenlijke verstoringen konden worden getolereerd. Ook zijn in deze periode verschillende juridische adviezen ingewonnen, die voor de verdere aanpak van het millenniumprobleem van groot belang zijn geweest.

De rapportages als verantwoording en als sturingsinstrument

In december 1997 is de eerste voortgangsrapportage verschenen die een kwantitatief totaalbeeld bood van de omvang van het probleem. Volgens de normplanning zou elk half jaar een dergelijke rapportage verschijnen, maar in juni 1998 is op verzoek van de Kamer deze frequentie opgevoerd naar een rapportage per kwartaal. In totaal zijn er negen voortgangsrapportages verschenen. De rapportages zijn meer geweest dan alleen een verslaglegging van de stand van zaken in de richting van de Kamer. Intern hebben de rapportages en de daarbij gestelde eisen een belangrijk sturingselement gevormd om het proces in goede banen te leiden. Vanaf juni 1998 waren ministeries die tussentijds aan zagen komen dat zij hun planning niet zouden halen, ook verplicht hiervan maandelijks mededeling te doen aan de coördinerend minister. In een aanzienlijk aantal gevallen heeft dit geleid tot een nader contact op bewindslidenniveau, met als doel een voorspoedige voortgang te bevorderen.

In de begeleidende beleidsbrief bij de rapportages aan de Tweede Kamer zijn steeds, naast een overzicht van de stand van zaken, ook de beleidsvoornemens op een groot aantal andere aspecten van het millenniumproject aangegeven. Ik noem hierbij de vraagstukken van juridische aansprakelijkheid (dec. 1997), het inzetten van audits, de ketenproblematiek (sept. 1998), het opstellen van continuïteitsplannen (sept. en dec. 1998), de buitenlandse dimensie (dec. 1998), de maatregelen op het gebied van openbare orde en veiligheid (vanaf dec. 1998), het programma «managing public confidence» (vanaf dec. 1998), de stand van zaken ten aanzien van de maatschappelijk vitale sectoren (vanaf sept. 1998), de wenselijkheid van aparte noodwetgeving of publieke informatieplicht (maart en juni 1999), de concrete plannen voor de rolloverperiode (sept. 1999). Op een aantal van deze onderwerpen zal ik verderop in deze brief nog kort ingaan.

Alle rapportages zijn aansluitend met de Kamer besproken in een Algemeen Overleg.

Bij de rapportage van juni 1998 is de gevolgde methodiek drastisch gewijzigd. Gestart was, volgens het boekje, met een inventarisatie op object-

niveau, dat wil zeggen alle afzonderlijke objecten die mogelijk een millenniumprobleem zouden kunnen hebben. Bij de rapportage van voorjaar 1998 was dit aantal al opgelopen tot ruim 234 000. Door dit enorme aantal ontbrak in toenemende mate het zicht op de werkelijke vorderingen en vooral ook op de gestelde prioriteiten. Daarom besloot de ministerraad in zijn vergadering van 5 juni dan ook dat de secretarissen-generaal zich persoonlijk met de aanpak op hun ministerie dienden bezig te houden, in die zin dat zij een lijst van de meest vitale producten en diensten van hun departement dienden vast te stellen, met daaraan verbonden een harde planning wanneer deze producten en diensten millenniumbestendig zouden zijn. Ook dienden zij een risicoanalyse te maken teneinde vast te stellen of voor de desbetreffende producten en diensten aanvullende continuïteitsplannen gewenst waren. Deze aanpak heeft tot een duidelijke versnelling en vooral ook tot een beter inzicht in de aanpak van het millenniumprobleem geleid. Weliswaar moest bij de daaropvolgende rapportages steeds worden gemeld dat van enige achterstand op de ambitieuze planning sprake was, maar die is nooit van dien aard geweest dat voor het niet tijdig gereed komen behoefde te worden gevreesd. In de rapportage van juni 1999 kon dan ook worden gemeld dat bijna 90% van de maatschappelijk vitale producten bij de ministeries millenniumbestendig was, en dat voor de overige continuïteitsplannen gereed waren, zodat de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar kwam. Eenzelfde melding kon ook worden gegeven van de stand van zaken bij de ZBO's en PBO's en maatschappelijke organisaties, waarbij de monitoring vanaf de zomer van 1998 beperkt was tot die organisaties die vergelijkbare maatschappelijk vitale producten en diensten leveren als bedoeld in de opsomming van de ministeries zelf.

Een apart hoofdstuk in de rapportages vormde de stand van zaken bij de mede-overheden. Uitgangspunt hierbij was dat, net als bij de ministeries en de maatschappelijke organisaties, de verantwoordelijkheid berustte bij de betreffende besturen zelf en dat BZK terzake slechts een coördinerende verantwoordelijkheid kende. Tot aan het voorjaar van 1998 is ten aanzien van de mede-overheden vooral gerapporteerd op basis van de bijdragen van VNG, IPO en UvW. In het voorjaar van 1998 bleek dat de voortgang bij vooral de waterschappen en de gemeenten zorgen baarden. Op dat moment heeft het ministerie van Verkeer en Waterstaat de banden met de UvW nader aangehaald. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft aan de VNG een projectbudget ter beschikking gesteld. Bovendien is het Projectbureau Millennium Overheid aan aantal taken ten behoeve van de gemeenten gaan verrichten, waaronder het uitvoeren van een monitor. Vanaf december 1998 is via deze monitor de voortgang bij de gemeenten in beeld gebracht, terwijl V&W in haar rapportage de stand van zaken bij de waterschappen opnam.

Intensieve interdepartementale samenwerking

Bij de aansturing van het millenniumproject is naast het instrument van de rapportage en de normplanning nog gebruik gemaakt van een groot aantal werkvormen. Zo is allereerst het Informatiebeveiligingsberaad (IB-Beraad) door het kabinet aangewezen om de voortgang te bewaken en de interdepartementale afstemming te verzorgen. Na de wijziging van de aanpak zijn de rapportages ook steeds behandeld in het SG-Beraad. Het meest intensief is de voortgang bewaakt door het Interdepartementaal Coördinatorenoverleg Millennium Overheid, waarin de millenniumcoördinatoren van de ministeries en organisaties van mede-overheden zitting hadden. Onder leiding van het Projectbureau Millennium Overheid is dit overleg gedurende meer dan twee jaar elke veertien dagen bijeen geweest om kennis en ervaring uit te wisselen. In deze intensieve interdepartementale samenwerking is zeker een van de verklaringen voor de

succesvolle aanpak te vinden. Bij de bijeenkomsten van het ICMO waren steeds ook vertegenwoordigers van VNG, IPO en UvW uitgenodigd.

Facilitering

Om de aanpak van het millenniumprobleem verder te bevorderen is aan het Projectbureau Millennium Overheid opgedragen zoveel mogelijk de aanwezige en opgedane kennis tussen de ministeries uit te wisselen. Hiertoe is door het Projectbureau Millennium Overheid een groot aantal activiteiten ondernomen. Allereerst valt te noemen het inrichten van een website en daaraan verbonden het functioneren van de helpdesk. In totaal zijn er meer dan 500 verschillende documenten op de website geplaatst. De informatie is gedurende twee jaar gemiddeld tussen de 100 en 200 keer per dag geraadpleegd. Gezien de beperkte doelgroep is dat een vrij intensief gebruik. Doordat de bemensing van de helpdesk pas in het voorjaar van 1998 tot stand is gekomen, is de functie ten behoeve van de wat later aangesloten gemeenten groter geweest dan voor de deelnemende ministeries.

Naast website en helpdesk zijn door het Projectbureau Millennium Overheid enkele langlopende werkgroepen georganiseerd, gericht op onderwerpen als het testen en testprocedures, juridische vraagstellingen en het opstellen van noodplannen. Seminars zijn georganiseerd voor zowel medewerkers van de ministeries als die van gemeenten over deze zelfde onderwerpen, alsmede over het onderwerp van voorlichting in het kader van «managing public confidence». Eigen publicaties en adviezen van derden hebben deze activiteiten begeleid.

Om te bereiken dat de aanpak van het millenniumprobleem de juiste aandacht zou krijgen, zijn verschillende maatregelen genomen. Zo is in juni 1998 een extra budget van 500 miljoen gulden ter beschikking van de ministeries gesteld. Dit bedrag is in augustus 1998 nog eens met 400 miljoen verhoogd. Op basis van een grondige inventarisatie werd destijds becijferd dat voor de totale aanpak bij de ministeries een bedrag nodig zou zijn van 1,7 miljard gulden. In paragraaf 3 van deze evaluatie ga ik in op de werkelijk bestede middelen, een en ander volgens opgave van de ministeries zelf.

Van het begin af aan heeft het kabinet bepaald dat de aanpak van het millenniumprobleem een absolute prioriteit diende te krijgen in de besteding van IT-middelen en menskracht. Om dat te bereiken werd een zogenaamde millenniumtoets op wet- en regelgeving ingevoerd. Die hield in dat bij belangrijke investeringen, maar ook bij wetsvoorstellen met belangrijke gevolgen voor de automatisering, de mogelijke consequenties voor de aanpak van het millenniumprobleem expliciet dienden te worden aangegeven. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot uitstel van wet- en regelgeving, terwijl intern in de ministeries verschuivingen zijn aangebracht in voorgenomen investeringen en aanschaffingen. Bij een beperkt aantal ministeries heeft dit zelfs een kortstondige investeringsstop tot gevolg gehad.

Van binnen naar buiten

In het eerste jaar van dit project heeft het zwaartepunt vooral gelegen in het greep krijgen op de aanpak van het probleem, in het bijzonder ten aanzien van de maatschappelijk vitale producten en diensten van de ministeries zelf en de daaronder ressorterende ZBO's, PBO's en maatschappelijke organisaties. Toen die greep in de zomer van 1998 daadwerkelijk leek te ontstaan, is de aandacht, ook de politieke aandacht, snel verschoven naar de millenniumvoorbereidingen van de organisaties buiten de rijksoverheid. Op de eerste plaats ging het daarbij om de maat-

schappelijk vitale sectoren, die al in december 1997 door het kabinet als zodanig waren aangeduid. In nagenoeg al deze sectoren zijn afzonderlijke sectorplatforms ontstaan, in vele gevallen op initiatief van en met financiële ondersteuning van het desbetreffende ministerie. Met deze sectorplatforms is, doorgaans via dat ministerie, nauw samengewerkt. Zo kon worden bereikt dat in september 1999 van alle bedoelde sectoren een statement in de voortgangsrapportage kon worden opgenomen, waarin op gelijke wijze als bij de rijksoverheid een garantie voor «business as usual» kon worden gegeven. In alle sectoren heeft het desbetreffende ministerie de kwaliteit van het statement getoetst door middel van audits, reviews of door het inzetten van toezichthoudende organen. Ook op andere terreinen is nauw met deze sectorplatforms en met het Millennium Platform samengewerkt. Dat betrof zeker ook de onderwerpen die in de loop van 1999 steeds meer aandacht kregen: «managing public confidence» en de voorbereidingen voor de feitelijke rolloverperiode.

In nauw overleg met het ICT-bedrijfsleven

Al zeer vroeg in het millenniumproject werd van meerdere kanten de behoefte gevoeld om tussen overheid en het ICT-bedrijfsleven overleg te voeren over de ontstane situatie. Dit heeft eind 1997 geresulteerd in een regulier overleg met de belangrijkste huisleveranciers, dat gedurende het gehele project in stand is gebleven. Daarbij zijn, naar de aard en de stand van de aanpak, een groot scala aan onderwerpen aan de orde gekomen. Zo stond in de aanvangsfase de vraag centraal hoe kon worden gegarandeerd dat voldoende capaciteit voor de aanpak van het millenniumprobleem binnen de ministeries ter beschikking kon komen. In latere fasen heeft het overleg vooral ook als spiegel gefunctioneerd ten aanzien van de stand van zaken zoals die in de rapportages was vastgelegd. Een bijzonder punt dat in dit verband zeker genoemd moet worden, is de discussie over de aansprakelijkheidsvraag. De discussie hierover leek zich aanvankelijk meer te richten op de vraag wie voor de schade zou opdraaien dan op de vraag hoe die schade te voorkomen. Een juridificering van het probleem die verlamdend zou kunnen werken op de voortgang en de oplossing. Door het bestaande intensieve contact zijn we die weg niet op gegaan. Daarbij moet zeker genoemd worden het document «De Gulden Middenweg» dat in nauw overleg tussen de leiding van de ministeries en de leiding van de huisleveranciers over dit onderwerp tot stand is gekomen.

De ondersteuning van de gemeenten

Een bijzonder punt van aandacht is steeds de voortgang van de millenniumaanpak bij de gemeenten geweest. Op het gevoelige terrein van de sociale uitkeringen heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mede op aandringen van de VNG, al vroeg het initiatief genomen tot het oprichten van het Kenniscentrum Sociale Diensten 2000. Dit centrum heeft een groot aantal activiteiten ondernomen richting de Sociale Diensten, vooral in de sfeer van het aanreiken van voorbeeldplannen en het centraal testen van applicaties. Door SZW is een budget van ruim 100 miljoen gulden aan de Sociale Diensten ter beschikking gesteld. Door de toekenning van dit budget te binden aan een aantal voorwaarden, is op een effectieve wijze het proces van aanpak gestuurd en gestimuleerd. Ook het agentschap BPR, dat het systeem van de gemeenschappelijke basisadministratie (GBA) beheert, is al vroegtijdig met de eigen systemen, de verbindingen en de toepassingen bij de gemeenten en andere gebruikers aan de slag gegaan.

Op andere beleidsterreinen bleek in het voorjaar van 1998 dat de gemeenten toch moeite hadden de juiste aanpak en het juiste tempo te

vinden. Daarop is door BZK met de VNG overleg gevoerd over de mogelijkheden de gemeenten tot een actievere opstelling te bewegen. Dat heeft in de zomer van 1998 geresulteerd in werkafspraken tussen de VNG en het Projectbureau Millennium Overheid om ten behoeve van de gemeenten een aantal initiatieven te ontplooien. BZK heeft daarvoor een budget van 2,5 miljoen gulden ter beschikking gesteld. Voor een vervolgtraject waarbij onder coördinerende leiding van de VNG een groot aantal veel gebruikte applicaties werden getest, is vervolgens nog een budget van 5,5 miljoen ter beschikking gesteld. Dit centrale testproject heeft overigens weinig echte millenniumproblemen aan het daglicht gebracht. Door de VNG en het Projectbureau Millennium Overheid is een groot aantal andere activiteiten richting gemeenten ondernomen. Zo zijn bij een aantal gemeenten audits uitgevoerd om de kwaliteit van de aanpak te toetsen en zijn de resultaten daarvan als leermateriaal verspreid. Datzelfde is gebeurd door het organiseren van een drietal pilots bij gemeenten op het vlak van contingency-plannen. Ook zijn voorbeeld-communicatieplannen opgesteld. Vaak zijn de resultaten van de projecten niet alleen op papier of elektronisch verspreid, maar is door middel van seminars actief aan overdracht en uitwisseling gedaan. Gedurende het gehele traject is, nog los van het bovenstaande, door het Projectbureau Millennium Overheid nauw samengewerkt met de 4 grote steden en met de 100 000+ steden.

Een bijzondere plaats is ingenomen door de monitor die het Projectbureau Millennium Overheid bij de gemeenten gehouden heeft. Deze heeft drie maal plaatsgevonden, waarbij de medewerking van de gemeenten groot is geweest. In de week voor Kerstmis 1999 zijn, op verzoek van uw Kamer, nog 330 gemeenten per fax en telefonisch benaderd, die of niet op de laatste monitor hadden gereageerd, of die daarbij aangaven nog niet over de gewenste noodplannen te beschikken. De uitkomsten van deze snelle survey waren overigens bemoedigend. U bent hierover nog geïnformeerd bij brief van 22 december 1999.

Op een drietal momenten in het proces achtte ik de noodzaak aanwezig om mij persoonlijk per brief tot de burgemeesters van de gemeenten te wenden, teneinde meer aandacht voor de problematiek te verkrijgen. Deze wat ongebruikelijke stap heeft her en der ook tot enige kritiek aanleiding gegeven, maar heeft toch het gewenste effect gehad. Ik ben de gemeentebesturen erkentelijk voor hun activiteiten in dezen.

Voorlichting en «managing public confidence»

Een ruime voorlichting aan zoveel mogelijk betrokkenen is van begin af aan een van de belangrijkste activiteiten binnen dit project geweest. In het begin lag daarbij primair het accent op de bewustwording, later verschoof dat meer naar kennisverspreiding en (naar het publiek toe) het voorkomen van allerlei ongewenste reacties en gedrag.

De middelen die daarbij zijn ingezet, variëren van het actief gebruik van de website tot het vervullen van tal van spreekbeurten en lezingen, publicaties, papieren en elektronische nieuwsbrieven enz. Gezien de taakverdeling tussen het Millennium Platform en het Projectbureau Millennium Overheid heeft de laatste zich primair gericht op de groep meest betrokkenen binnen de overheid.

Een bijzondere activiteit op dit gebied vormde het programma «managing public confidence». In de rapportage van december 1998 werd aangegeven dat de publiciteit rondom het millenniumprobleem zich op dat moment zodanig ontwikkelde, dat niet kon worden uitgesloten dat zich bij de bevolking allerlei vormen van hamster- of paniekgedrag zouden kunnen voordoen. Met het oog daarop is het Crisis Onderzoek Team van

de Universiteit van Leiden onder leiding van prof. U. Rosenthal gevraagd een advies uit te brengen hoe met dit soort massapsychologische verschijnselen om te gaan. Op basis van dit advies is een programma ontwikkeld dat gedurende heel 1999 heeft gelopen. Naar buiten toe zijn de publiëkskrant en de publiëksacties, die samen met het Millennium Platform zijn uitgevoerd, de meest in het oog springende activiteiten. Meer naar binnen toe was van groot belang de oprichting van een Millennium Information Unit (MIU) door BZK, EZ, Millennium Platform en Projectbureau Millennium Overheid, dat leiding aan deze acties heeft gegeven. Gedurende het hele jaar is actief alle publiciteit rondom het millenniumprobleem gevolgd en waar nodig zijn stappen gezet om verkeerde informatie te corrigeren dan wel de betrokkenen van de juiste informatie te voorzien. Genoemd moet ook worden het zogenaamde tracking-onderzoek, waarbij elke week een groep burgers is ondervraagd op kennis, meningen en gevoelens ten aanzien van het millenniumprobleem. Doel was eventuele negatieve veranderingen snel op te sporen en daar het eigen voorlichtingsbeleid op aan te passen. Ook kon hiermee het effect van verschillende voorlichtingsactiviteiten worden gemeten. De praktijk is geweest dat van grote onrust bij de bevolking geen sprake is geweest en dat het vertrouwen in de aanpak van overheid en bedrijfsleven in het laatste jaar voor de millenniumwisseling sterk is toegenomen. Er hebben zich dan ook geen verschijnselen van paniek of hamsteren op grote schaal voorgedaan.

Crisisbeheersing en rolloverplanning

In het laatste jaar voor de millenniumwisseling is het accent steeds meer komen te liggen op de maatregelen, vooral van de kant van de overheid om, mochten er zich ondanks alle voorbereidingen toch nog problemen voordoen, deze problemen effectief te kunnen opvangen. In de debatten met de Kamer zijn daarbij onderwerpen aan de orde geweest zoals het invoeren van speciale noodwetgeving of het invoeren van wettelijke informatieplicht. In beide gevallen luidde het oordeel van het kabinet dat nieuwe wetgeving niet nodig en wenselijk was, omdat in mogelijke probleemsituaties in voldoende mate met het bestaande instrumentarium kon worden voorzien. Die bestaande mogelijkheden zijn opnieuw helder in beeld gebracht en in een afzonderlijke uitgave verschenen. Omdat eventuele verstoringen als gevolg van het millenniumprobleem al snel voor gevolgen op het terrein van openbare orde en veiligheid en dat van de zorg zouden gaan krijgen, is besloten aan te sluiten bij de bestaande structuren voor crisisbeheersing en rampenbestrijding. Zowel op het coördinerende ministerie (BZK) als de overige ministeries is daartoe een groot aantal initiatieven genomen en zijn structuren en procedures getest en eventueel geactualiseerd en geoefend. In de millenniumnacht hebben deze zonder haperen gefunctioneerd. Omdat een groot deel van de rampenbestrijding in ons land decentraal is georganiseerd, is een speciale Coördinatiecommissie Openbare Orde en Veiligheid opgericht, onder leiding van de commissaris van de Koningin in de provincie Groningen, de heer Alders. Door deze commissie is een groot aantal activiteiten in gang gezet. Hierover is een afzonderlijke evaluatie verschenen (bijlage 3). Regionaal is op grote schaal geoefend en is een samenwerking tussen gemeenten en allerlei hulpdiensten tot stand gekomen die nog niet eerder op deze schaal was voorgekomen. In dit verband moeten zeker de oefeningen worden genoemd die van 8 op 9 september 1999 in bijna alle regio's van ons land zijn gehouden. In eerste aanleg leek het alsof het Nationale Noodnet nog gebreken vertoonde, maar bij nadere analyse bleken de fouten te wijten aan de organisatie en de informatie daaromheen, waarna een en ander kon worden rechtgetrokken. KPN Telecom heeft overigens het Nationale

Noodnet met enkele duizenden aansluitingen uitgebreid en tevens een (tijdelijk) mobiel Nationaal Noodnet in het leven geroepen.

Rondom de feitelijke jaarwisseling was een scenario van kracht, waarbij het zwaartepunt was gelegd bij de regionale crisiscentra en het Nationaal Coördinatiecentrum (NCC) bij BZK, waaraan een apart Nationaal Voorlichtingscentrum was verbonden. Deze opzet heeft naar tevredenheid gewerkt.

De buitenlandse dimensie

Bij het millenniumprobleem komt bij uitstek naar voren hoezeer in onze moderne samenleving voorzieningen afhankelijk zijn van andere voorzieningen en hoe sterk die onderlinge afhankelijkheid is geworden. Het feit dat die afhankelijkheid in dit kader, soms voor het eerst, systematisch in beeld is gebracht, mag zeker als een van de verworvenheden van dit project worden beschouwd. Daarbij blijkt dat die afhankelijkheden niet bij de grens ophouden. Daarom is vrij snel de buitenlandse dimensie in het geheel van de millenniumaanpak betrokken. Vanaf september 1998 is door Buitenlandse Zaken bij de rapportage een aparte bijlage verzorgd, waarin niet alleen is getracht een schets te geven van de vorderingen in het buitenland, maar waarin ook belangrijke Nederlandse afhankelijkheden zijn geanalyseerd en tevens een schets is gegeven van de initiatieven die Nederland terzake in buitenlandse gremia heeft genomen. In een latere fase is deze rapportage geheel in die van het Projectbureau Millennium Overheid en van de afzonderlijke ministeries geïntegreerd. Wat betreft initiatieven in buitenlandse gremia moet zeker vermeld worden dat het mede aan Nederland te danken is dat de Europese Raad van Keulen in juni 1999 officieel een High Level Working Group in het leven riep, waarbij de tot dan wat aarzelende aanpak op Europees niveau een stevige onderbouwing en impuls kreeg. Op internationaal niveau moet ook de coördinatiegroep (IYCC) worden genoemd die als informele organisatie van de VN vooral een rol gespeeld heeft in het ondersteunen van de minder ontwikkelde landen. In al deze gremia, maar ook bilateraal, is door Nederland veelvuldig informatie uitgewisseld. De Nederlandse rapportages aan de Tweede Kamer zijn vaak in het Engels vertaald en aan andere landen ter beschikking gesteld. Met nadruk moet, vanwege de intensieve contacten en informatie-uitwisseling, de samenwerking met de collega's uit het Verenigd Koninkrijk worden genoemd.

Een regisserende rol van BZK/GSI

De opzet en aanpak van het millenniumprobleem bij de rijksoverheid heeft aan zijn doel beantwoord.

De tussentijdse wijziging in de aanpak, waarbij de leiding van de ministeries duidelijker verantwoordelijk werd gesteld voor herkenbare vitale producten en diensten van het departement is een van de succesfactoren. Accountability, commitment en transparantie waren hier de sleutelwoorden. (Rapportages dienden dan ook door de bewindslieden en/of de secretarissen-generaal zelf ondertekend te worden.)

Ten aanzien van de coördinerende rol van BZK kan worden gesteld worden dat die vruchtbaar is geweest. Enerzijds heeft daar aan bijgedragen dat is getracht het proces te vergemakkelijken door facilitering en onderlinge uitwisseling van kennis en ervaring. Die inzet is door allen erkend en gewaardeerd. Een andere bepalende factor was dat op enige momenten in het proces BZK/GSI bewust heeft afgezien van dwingende administratieve voorschriften en het accent heeft gelegd op een aanpak, waarin de eigen verantwoordelijkheid van de verschillende ministeries beter tot haar recht kon komen. Daarbij nam BZK/GSI meer de rol van regisseur dan van regelaar op zich. Voorbeelden daarvan zijn te vinden in het loslaten van een strikt rapportageformat en het loslaten van een strak

auditformat. Door de administratieve regels te versoepelen, maar tegelijkertijd wel vast te houden aan een strikt tijd- en prestatieschema en tevens te eisen dat de rapportages werden ondersteund door inhoudelijke en procesaudits, is een vorm van zelfrapportage ontstaan die vruchtbaar is geweest. Er is gedurende dit project wel eens discussie geweest over de vraag of de gekozen vorm van zelfrapportage niet teveel het risico in zich droeg van een te optimistische voorstelling van de gang van zaken. De gevolgde aanpak heeft bewezen dat dat onder deze condities niet het geval hoeft te zijn.

Op de winstpunten op het terrein van de inzet en beheersing van de informatie- en communicatietechnologie, het voorlichtingsbeleid en het terrein van crisisbeheersing en rampenbestrijding, kom ik in paragraaf 4 nader terug.

2 De kosten van het millenniumprobleem bij de overheid

Bij een aantal gelegenheden hebben de ministeries een schatting gegeven van de kosten die gemoeid zouden zijn met de oplossing van het millenniumprobleem. Laatstelijk is dat gebeurd dat bij de kwantitatieve rapportage van december 1998. De schatting beliep op dat moment in totaal 1,7 miljard. Ik ga in onderstaande tabel van deze cijfers uit, omdat op dat moment het proces zover gevorderd was en het inzicht zo gegroeid, dat mag worden aangenomen dat de schattingen bij die gelegenheid een reële basis hadden. Deze cijfers wijken in beperkte mate af van de cijfers die eerder door het ministerie van Financiën en het ministerie van BZK (Projectbureau Millennium Overheid) waren beoordeeld en op basis waarvan het kabinet in juni 1998 de extra budgetten heeft verstrekt.

De feitelijk realisatie komt blijkens opgave van de ministeries van januari/februari 2000 uit op 1,4 miljard.

In onderstaande tabel zijn de bedragen vermeld die de ministeries in december 1998 hebben opgegeven. In de tabel zijn tevens de middelen weergegeven die in 1998 additioneel ter beschikking zijn gesteld voor de oplossing van het probleem en tenslotte vermeldt de tabel de kosten die blijkens opgaven van januari/februari 2000 per ministerie in totaal kunnen worden toegerekend aan het millenniumprobleem.

Bedragen afgerond op mln guldens (m.u.v. AZ)

Ministerie	kwantitatieve rapportage december 1998	additionele middelen juni 1998	opgave februari 2000
Algemene Zaken	1,1	0,5	1,6
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	58	20	55
Buitenlandse Zaken	15	11	11
Defensie	635	232	550
Economische Zaken	21	8	20
Financiën	280	110	227
Justitie	128	45	105
Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	85	32	70
Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	26 (A-Domein)	13 (A-Domein) [97 overig]	30 (A-Domein)
Sociale Zaken en Werkgele- genheid (incl. gemeenten)	134	89	129
Verkeer en Waterstaat	270	82	174
Volksgesondheid, Welzijn en Sport (excl. zorgveld)	14	14	18
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	51	32 [70 RGD]	37
Totaal	1718	856	1428

Bij de cijfers wordt het volgende opgemerkt:

- * De kosten van de inzet van eigen personeel zijn niet overal in het totaal opgenomen.
- * De kosten van vervanging/vernieuwing, hoewel die hebben bijgedragen aan millenniumbestendigheid, zijn niet in alle gevallen in het totaal begrepen.
- * Kosten die zijn gemaakt met betrekking tot ZBO's en PBO's maken in een aantal gevallen deel uit van het opgegeven totaalbedrag.

De cijfers wijzen uit dat de realisatie redelijk in lijn is met de eerdere raming. Voor vrijwel alle ministeries geldt dat de werkelijke kosten iets achter blijven bij de raming.

Hieruit kan het volgende worden geconcludeerd:

- * De ramingen van juni en december 1998 zijn met kennis van zaken en op basis van reëel inzicht opgesteld.
- * Voorzover bij de toedeling van de additionele middelen keuzes zijn gemaakt op basis van de ramingen van de ministeries, zijn deze verantwoord geweest.
- * Uit het (licht) achterblijven van de realisatie op de raming mag worden geconcludeerd dat een kennelijk efficiënte aanpak de uiteindelijke kosten enigszins heeft gedrukt.

3 Wat zou er misgegaan zijn, indien we niet op deze schaal maatregelen genomen hadden

Terwijl vlak voor de millenniumwisseling de discussie, ook in de media, nog vooral ging over de vraag of we wel voldoende maatregelen genomen hadden, ontstond vlak na de jaarwisseling een discussie over de vraag of het nu werkelijk allemaal wel nodig was geweest en of alle maatregelen niet een beetje overdreven waren geweest. Het feit dat er nauwelijks problemen waren opgetreden, ook niet in landen waar de aanpak minder gestructureerd leek te hebben plaatsgevonden, gaf natuurlijk voedsel aan deze discussie, die overigens maar enkele dagen heeft geduurd en die uit gezaghebbende kring geen enkele ondersteuning of bijval heeft gekregen. Ik wil daar in het verband van deze evaluatie dan ook maar kort op ingaan.

Allereerst was er geen keuze. Wie zich realiseert hoezeer de meest vitale producten en diensten van de overheid van de automatisering afhankelijk zijn, kan niet anders dan optreden indien daar problemen van continuïteit dreigen. Zoals in het begin van deze brief is aangegeven, gaat het daarbij niet alleen om feitelijke verstoringen van systemen, die ernstige gevolgen voor welzijn en veiligheid van mens en samenleving kunnen hebben. Het gaat ook om het vertrouwen dat de burgers in dit land in hun voorzieningen en hun overheid hebben en moeten kunnen hebben. Ik heb hierboven dat vertrouwen het cement van onze samenleving genoemd. Niemand bij de overheid of in de samenleving die de verantwoordelijkheid droeg voor de continuïteit van dit soort voorzieningen stond het vrij dergelijke risico's te nemen door alles maar op zijn beloop te laten.

De vergelijking met landen waar de aanpak minder gestructureerd lijkt te zijn verlopen, treft ook geen doel. Allereerst kennen niet alle landen een vergelijkbare mate van automatisering en zeker niet een vergelijkbare mate van afhankelijkheid daarvan. Bovendien laat men zich bij dit soort vergelijkingen vaak misleiden door wat er op centraal niveau naar buiten komt. Het is volstrekt duidelijk dat ook in andere landen verantwoordelijken voor voorzieningen en bedrijven hun verantwoordelijkheid hebben opgepakt. Bovendien zijn op wereldschaal internationale organisaties op financieel gebied, energiegebied, telecommunicatie enz. zeer actief geweest. Landen die relatief laat zijn gestart, blijken aan het eind van 1999

vaak een grote inhaalslag te hebben gemaakt, waarbij dankbaar gebruik is gemaakt van de ervaring en kennis die in vooroplopende landen was opgedaan. Een voorbeeld daarvan is België. Bij de behandeling van onze voortgangsrapportages is in de Tweede Kamer wel eens zorg uitgesproken over de voortgang in België, ook door het ontbreken van informatie. België kende geen uitgebreide rapportagestructuur zoals wij die kenden. Maar achteraf blijkt, als we op de krantenberichten mogen afgaan (officiële cijfers zijn niet te krijgen), dat België per hoofd van de bevolking een vergelijkbaar bedrag heeft uitgegeven als Nederland. Dat de eerder genoemde kritiek niet terecht was, moge ook blijken uit het gegeven dat tijdens de aanpak van het millenniumprobleem de organisaties op grote schaal zijn gestoten op fouten en tekortkomingen die wel degelijk tot probleem hadden kunnen leiden, als zij niet waren opgelost. Ik heb de ministeries gevraagd om daar enkele voorbeelden van te geven. Deze zijn als bijlage 2 aan deze brief toegevoegd.

4 Lessen die we geleerd hebben en die we willen vasthouden voor de toekomst

Projectmanagement

Het succes van de aanpak van het millenniumprobleem is in sterke mate bepaald door de openheid en intensieve samenwerking tussen de verschillende bestuurs- en managementlagen. Dit geldt voor de politiek, waar het gaat om de Tweede Kamer, het kabinet als geheel en de individuele ministers, tot het strategische en operationele management, respectievelijk ambtelijke top, millenniumcoördinatoren en operationele projecten. Dezelfde benadering is van toepassing bij de mede-overheden en in het bedrijfsleven. Uitgangspunt is dat verantwoordelijkheden van individuele actoren zijn gehandhaafd tenzij in het belang van het proces expliciet anders is besloten. Opvallend is de grote mate van interdepartementale samenwerking en de samenwerking tussen de ministeries en de daaronder ressorterende ZBO's, PBO's en maatschappelijke organisaties. Hierbij zijn werkvormen ontwikkeld die zeker geschikt zijn voor andere grootschalige projecten in de toekomst.

Het gegeven dat in dit geval het millenniumprobleem functioneerde als een gemeenschappelijke vijand en het feit dat de aanpak van het millenniumprobleem gedurende het gehele traject geen onderwerp van partijpolitieke verschillen is geworden heeft zeker aan deze intense samenwerking bijgedragen.

De openheid en samenwerking geldt niet alleen binnen de (maatschappelijk vitale) sectoren maar ook in het bijzonder tussen de sectoren. Dezelfde intensieve samenwerking is ook, en misschien wel bij uitstek, op internationaal niveau bereikt. Dit gegeven vormt tevens een belangrijke verklaring voor de wereldwijde continuïteit in de dienstverlening rond en na de jaarwisseling 1999/2000 in alle maatschappelijk vitale sectoren.

Zowel vanuit de coördinerende rol van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties als binnen de individuele ministeries en tussen de ministeries en hun omgeving is het hanteren van een strakke planning- en controlcyclus van groot belang geweest voor een beheerst verloop van de programma's en individuele projecten. Na afloop van iedere fase werd op basis van de behaalde resultaten en uitgevoerde risico-analyses het beleid waar nodig bijgesteld. Dit geldt eveneens voor de toekenning van de benodigde personele en financiële middelen. Van de andere kant geldt dat op sommige momenten in het proces BZK bewust heeft afgezien van te dwingende administratieve voorschriften en het accent heeft gelegd op een aanpak, waarin de eigen verantwoordelijk-

heid van de verschillende departementen beter tot zijn recht kon komen. Voorbeelden daarvan zij te vinden in het loslaten van een strikt rapportageformat en het loslaten van een strak auditformat. Door dit los te laten, maar anderzijds wel vast te houden aan een strikt tijdschema en tevens te eisen dat de rapportages werden ondersteund door inhoudelijke- en procesaudits, is een vorm van rapportage ontstaan die vruchtbaar gewerkt heeft.

Management en ICT

Het millenniumprobleem heeft ICT definitief op de bestuurlijke en politieke agenda geplaatst doordat afhankelijkheden tussen processen en tussen organisaties zichtbaar zijn geworden en doordat de centrale rol die ICT daarbij speelt wordt erkend en herkend.

Dit proces is bereikt en versneld door de aandacht te richten op de continuïteit van de dienstverlening en daarmee tevens op het imago van de betreffende (overheids-) organisatie. Tevens werd de aanpak van het millenniumprobleem daarmee van een ICT-probleem verbreed tot een algemeen bedrijfs- en managementprobleem.

De verwachting is gerechtvaardigd dat deze aandacht een blijvend karakter zal hebben, gegeven de steeds toenemende invloed die van de toepassing van ICT uitgaat op de beleidsvorming en bedrijfsvoering van elke organisatie. Voorts maken moderne ICT-toepassingen ingrijpende wijzigingen in de bedrijfsvoering mogelijk en/of noodzakelijk.

ICT en beheer

Bij de start van de aanpak van het millenniumprobleem was de verwachting dat dit zou leiden tot een forse opschoning van de ICT-huishouding. Die brede opschoning van de ICT-huishouding is zonder uitzondering bereikt. De winstpunten daarvan zijn:

- * Er is een inhaalslag gemaakt die een efficiënte aanpak van beheer en onderhoud van de informatievoorziening ten goede komt omdat:
 - * in vrijwel alle organisaties het versiebeheer redelijk op orde is gebracht;
 - * teststaten en teststrategieën zijn ontwikkeld die geschikt zijn voor hergebruik;
 - * de actuele registraties volgende inventarisaties versnellen en vereenvoudigen.
- * Deze constatering is eveneens van toepassing op het gebied van de embedded systemen waarmee eveneens een verbeterd inzicht is gekregen in de stand van zaken rond gebouwen en installaties.
- * Het oplossen van het millenniumprobleem is gecombineerd met een bredere vernieuwingsslag (o.a. door het invoeren van uniforme en op moderne leest geschoeide standaarden).
- * De realisatie van de millenniumprojecten zelf is in belangrijke mate bevorderd door de organisatiebrede inzet van moderne hulpmiddelen als intra- en internettoepassingen (ten behoeve van toegankelijk maken van informatie voor brede groepen gebruikers en het bevorderen van snelle uitwisseling van informatie tussen betrokkenen).
- * Een versnelde realisatie van reeds voorgenomen standaardisatietrajecten dankzij de centrale sturing van de millenniumprojecten binnen organisaties.
- * Data-ketens, aan- en afvoerketens en ketenafhankelijkheden zijn uitputtend in beeld gebracht.
- * In veel gevallen zijn nieuwe samenwerkingsvormen met de belangrijkste ICT-bedrijven ontstaan.

Van belang is hoe het huidige actuele inzicht in, en het niveau van de ICT-huishouding kan worden vastgehouden. De toegenomen aandacht

van het management voor ICT en een aantal grote projecten, zoals de implementatie van de Euro, die in de komende jaren hun beslag moeten krijgen vormen hiertoe een goede basis. Een verdergaande verankering van de kwaliteit van de ICT-huishouding is wenselijk.

Continuïteit bedrijfsvoering

De continuïteit van de bedrijfsvoering kon in het kader van de aanpak van het millenniumprobleem alleen zeker worden gesteld door behalve te werken aan het herstel van de vitale processen, ook alternatieven te ontwikkelen voor het geval het herstel niet (goed) gelukt zou zijn. Deze alternatieven werden vastgelegd in gedetailleerde nood- en calamiteitenplannen. De ervaringen met het opstellen, beproeven en hanteren van gedetailleerde overgangsplannen verdienen in dit kader separate vermelding aangezien door toepassing ervan sprake was van een gecontroleerd verloop van alle processen op de cruciale data.

In het kader van het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksoverheid (VIR) wordt voorzien in een overheidsbrede aanpak om de beveiliging van informatiesystemen op een adequaat niveau te brengen. Gesterkt door de ervaringen uit de aanpak van het millenniumprobleem wordt binnen de kaders van het VIR gezocht naar een aanpak waarbij de aandacht nog sterker op processen dan op individuele systemen komt te liggen. De in het kader van de aanpak van het millenniumprobleem gemaakte risicoanalyses rond en opgestelde classificaties van processen vormen daarbij een belangrijk aangrijpingspunt.

Het inzicht in de afhankelijkheid van ICT en de kwetsbaarheid van de ICT-infrastructuur zijn in het kader van de aanpak van het millenniumprobleem eveneens duidelijk geworden. Zo is de kwetsbaarheid van de internet-technologie recentelijk nog duidelijk aangetoond. Op basis hiervan is nader onderzoek noodzakelijk naar methoden en technieken om deze kwetsbaarheid te verminderen.

Rampenbestrijding en crisisbeheersing

Reeds in een vroeg stadium zijn de mogelijke consequenties van het gelijktijdig optreden van het millenniumprobleem in maatschappelijk vitale sectoren onderkend. Dit geldt in het bijzonder voor die sectoren die onmiddellijk rond de jaarwisseling operationeel moesten zijn zoals de energie- en watervoorziening, telecommunicatie, zorg en openbare orde en veiligheid. Daarom is sedert eind 1998 gewerkt aan het versterken en operationaliseren van de maatregelen rond rampenbestrijding en crisisbeheersing.

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van deze werkzaamheden is, conform de algemeen geldende aanpak van het millenniumprobleem, gelegd bij de hiervoor verantwoordelijke organisaties. De getroffen maatregelen zijn gebaseerd op bestaande regelgeving en procedures, waar nodig aangevuld met millenniumspecifieke elementen. Vele maatregelen en procedures zijn in het kader van de rampenbestrijding en crisisbeheersing aangevuld en aangescherpt. Tevens hebben op grote schaal oefeningen plaatsgevonden. De organisaties zijn alle rond de jaarwisseling operationeel geweest. Daarmee is de organisatie rond rampenbestrijding en crisisbeheersing beter toegerust op toekomstige taken.

Voorlichting

De sleutel tot het bereiken en het handhaven van het vertrouwen van het publiek in de aanpak van het millenniumprobleem door zowel het bedrijfs-

leven als de overheid is gelegen in adequate en gedegen voorlichting. Kernpunten zijn het creëren van bewustwording rond het millenniumprobleem, het informeren over de voortgang van de aanpak van het millenniumprobleem en de toegankelijkheid van voor organisaties en individuen relevante, door probleem eigenaren geautoriseerde informatie. De (gratis) beschikbaarheid van informatie omtrent methoden, technieken en hulpmiddelen om het millenniumprobleem tot oplossing te brengen hebben een grote, zij het niet kwantificeerbare, bijdrage geleverd aan de verschillende activiteiten. De inzet van moderne media (internet, helpdesks) naast traditionele media hebben de toegankelijkheid van deze informatie mogelijk gemaakt.

Een van de meest bijzondere activiteiten is geweest dat gedurende een groot deel van het project, parallel aan de eigen aanpak, gemeten is wat de effecten zijn op de publieke opinie en omgekeerd dat door het permanent meten van de kennis, meningen en gevoelens bij de bevolking een instrument is gecreëerd waarmee de gekozen aanpak onmiddellijk kan worden bijgesteld indien noodzakelijk. Het zo nauw volgen van mogelijke massapsychologische effecten van een probleem en zijn aanpak is uniek. In het kader van de aanpak van het millenniumprobleem is gekozen voor een brede communicatiecampagne. Deze campagne is in samenwerking met vele partijen, waaronder het Millennium Platform onder eindverantwoordelijkheid van de rijksoverheid uitgevoerd. Deze campagne heeft mede geleid tot een groot vertrouwen van de Nederlandse burger in de voorbereidingen op de jaarwisseling. Daarbij heeft zeker een rol gespeeld dat de betrokken maatschappelijke sectoren veelal zelf aan het woord kwamen en dat geprobeerd is de burger zo eerlijk mogelijk voor te lichten, zowel op de maatregelen die waren genomen, als op de risico's die bleven bestaan. Bovengenoemde elementen dienen integraal onderdeel te vormen van alle grote projecten.

Slotoverweging

Ruim twee-en-een-half jaar is door zeer velen met grote inzet aan het millenniumprobleem gewerkt. Daarbij zijn problemen op tafel gekomen, die misschien al eerder hadden moeten worden aangepakt, maar ook problemen waar we anders de komende jaren zonder enige twijfel tegenaan gelopen zouden zijn. Ik denk dat dit eigen is aan de manier en het tempo waarin de ICT-technologie onze samenleving is gaan beheersen en de fase waarin wij thans verkeren. Naast alle inspanning en onzekerheid die met dit millenniumprobleem samenhang, hebben velen dan ook wel eens gesproken over een «blessing in disguise». Ik wil hier aan het slot die visie wel beamen: We weten weer waar we staan en waar we aan toe zijn. We weten weer dat wij de baas dienen te zijn over de technologie en niet de technologie over ons. In die zin was en is het millenniumprobleem ook iets om dankbaar voor te zijn. Daarmee is op de drempel van de 21e eeuw een belangrijke voorwaarde en kans geschapen voor een verdere en betere ontwikkeling. Het is aan ons allen dat in deze nieuwe eeuw waar te maken.

De Minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid,
R. H. L. M. van Boxtel

De ministeries hebben voorbeelden gegeven van verstoringen die zich bij de jaarwisseling hebben voorgedaan. Het betreft verstoringen van mineure aard die in geen enkel geval het primaire proces hebben verstoord.

MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

Er hebben zich geen verstoringen van enige betekenis voorgedaan.
MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Er hebben zich geen grote verstoringen voorgedaan. Van de kleine verstoringen volgen hierna enkele voorbeelden.

Fietsenstalling BZK

De computer die toegang tot de fietsenstalling geeft, gaf na de millenniumwisseling voor een deel van de pasjes geen groen licht. Het datumprobleem was simpel te verhelpen.

BIBIS

Het bibliotheeksysteem BIBIS gaf als datum 1 januari 3900. Ook dit datumprobleem was snel te verhelpen.

GBA

Een afnemerssysteem verwijdt na opdracht om berichten uit 1999 te verwijderen, ook de berichten uit 2000. Alle afnemers zijn door de leverancier hierover geïnformeerd en hebben het advies ontvangen om voorlopig geen berichten door het systeem te laten verwijderen. Het probleem zal bij het uitleveren van de volgende versie door de leverancier zijn opgelost.

MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

Er hebben zich in feite twee mineure verstoringen voorgedaan, een in een vitaal systeem (kosmetisch van aard en nog niet verholpen) en een in een niet-vitaal systeem.

Met betrekking tot het niet-vitale systeem gaf een overzicht onjuiste resultaten weer. Deze functionaliteit is binnen het systeem van minder belang en daarom ook niet getest. De verstoring is inmiddels verholpen.

MINISTERIE VAN DEFENSIE

Er hebben zich, zowel binnen het kerndepartement, het Defensie Interservice Commando als bij de vier krijgsmachtdelen geen verstoringen van enige betekenis voorgedaan. Door het uitvoeren van uitgebreide testen, direct na de jaarwisseling, was ook zeer snel duidelijk dat de taken van Defensie uitgevoerd konden en kunnen worden. De enkele verstoringen die zich hebben voorgedaan, zijn zeer lokaal van aard geweest.

Enkele voorbeelden van millenniumverstoringen zijn:

- * Het planningssysteem van een defensieonderdeel was uitgevallen. Dit probleem was binnen een werkdag verholpen. Het contingencyplan aldaar is direct in werking getreden en heeft probleemloos gefunctioneerd.
- * Een elektronische waterpas van een ijsstelsel van een ander defensieonderdeel was uitgevallen. Ook hier is de oplossing uitgevoerd. De uitval heeft de bedrijfsvoering niet noemenswaardig negatief beïnvloed.

MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Er zijn enkele kleine problemen voorgevallen. Deze waren van zeer geringe betekenis, een enkele functie die niet was aangepast en een kleine correctie die alsnog nodig was. Het meest in het oog lopende millennium-probleem was het elektronische mededelingenbord voor vergaderingen; dit functioneerde een tijd niet, maar dit probleem is inmiddels verholpen.

MINISTERIE VAN FINANCIËN

Het ministerie van Financiën maakt geen melding van verstoringen.

MINISTERIE VAN JUSTITIE

Er hebben zich bij Justitie na de jaarwisseling twee millennium-gerelateerde storingen van beperkte betekenis voorgedaan. De bedrijfscontinuïteit is nergens in gevaar geweest. Het is dan ook niet noodzakelijk geweest om de opgestelde noodplannen te gebruiken.

De eerste storing betrof de omgevingsbeveiliging van vier inrichtingen van het Gevangeniswezen. Het alarm ging op vaste tijdstippen af en de bewakingscamera's vielen uit. Door het jaartal in de systeemdatum in de betreffende software op 2004 te zetten is het probleem tijdelijk verholpen zonder aantasting van de functionaliteit. De leverancier werkt thans aan een structurele oplossing.

De tweede storing betrof een deel van het Postregistratiesysteem van het Bestuursdepartement, waardoor een bepaalde soort binnenkomende post niet kon worden ingeschreven. Deze storing is inmiddels verholpen.

MINISTERIE VAN LANDBOUW, NATUURBEHEER EN VISSERIJ

LNV heeft geen millenniumproblemen of verstoringen als gevolg van millenniumproblemen ondervonden.

MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAPPEN

Enkele voorbeelden van onregelmatigheden die zich hebben voorgedaan, zijn:

- * bij de Dienst Omroepbijdragen moest de fiscalisering van de omroepbijdragen per 1-1-2000 in aangepaste productie worden opgevangen waarbij problemen optraden in enkele gateways;
- * bij de Inspectie van het Onderwijs was het mail-programma niet gereed waardoor een verkeerde datum ontstond in het terugmeldbericht;
- * bij het Cfi traden enkele tientallen kleine onregelmatigheden op die echter konden worden opgevangen;
- * bij de IB-Groep was een klein bestand aan gegevens in een aparte kleine computer opgeslagen die het liet afweten;
- * bij de Rijksarchiefdienst werd een probleem in een installatieprogramma voor Oracle-software alsnog ontdekt.

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

De stand van zaken bij sociale diensten, Wiw-instellingen en Wvg-organisaties wordt gemonitord door het Kenniscentrum Sociale Diensten 2000 (KC-gsd). Circa 90% van de sociale diensten heeft de stand van zaken na de millenniumovergang gemeld. Bij de 59 grootste sociale diensten is deze statusmelding door middel van een belronde geverifieerd. Tot op heden zijn er geen problemen geconstateerd die hebben geleid tot verstoring van de dienstverlening. Dit neemt niet weg dat een aantal millenniumgerelateerde fouten zijn gerapporteerd, tot op heden door 19 sociale diensten. Hierbij kan gedacht worden aan het niet naar behoren functioneren van het socialedienstsysteem, kennissystemen of randapparatuur. Veel van de gemelde storingen bleken het gevolg van het niet tijdig hebben geïnstalleerd van de laatste millenniumbestendige versie. Door het alsnog installeren van de laatste update zijn deze problemen opgelost.

MINISTERIE VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Wat betreft de maatschappelijk vitale objecten waar VenW verantwoordelijk voor is, zijn er enkele nauwelijks vermeldenswaardige verstoringen tijdens de millenniumovergang opgetreden. Volledigheidshalve is onderstaand een overzicht opgenomen:

- Er trad een storing op in een monitor-systeem voor waterstanden bij het Rijks Instituut voor Kust en Zee (RIKZ). Deze is direct opgelost door toepassing van de back-up procedure.
- Bij het KNMI trad een storing op tijdens het uitvoeren van de berekeningen voor de kwantitatieve weersverwachtingen. Dit probleem is na optreden spoedig opgelost.
- Bij de Directie Oost Nederland van Rijkswaterstaat viel de koppeling tussen het eigen watermetingensysteem met een Duits systeem uit. Het Duitse systeem was niet millenniumbestendig.
- Het meetpunt Twentekanaal van Rijkswaterstaat meldde dat de opslag van meetgegevens niet juist functioneerde, het heeft geen consequenties gehad voor de bediening van het aflaatwerk. De storing is meteen verholpen.
- De Directie Noord-Brabant van Rijkswaterstaat heeft een probleem gemeld bij het technisch beheer van het personeelsinformatiesysteem. De storing is meteen verholpen.
- De Directie Zuid-Holland van Rijkswaterstaat heeft een storing gemeld in de data-inwinning van de Haringvlietsluizen en de Maeslantkering. Dit bleek later geen millenniumprobleem.
- De Directie Noordzee heeft een storing gemeld in de meetgegevens van Engelse platforms, deze is meteen verholpen.
- Bij het Gladheidsmeldsysteem is bij 4 minicentrales een verkeerde datum aangetroffen. Het heeft geen effect op de gladheidsmelding en gladheidsbestrijding. Installatie van nieuwe software is ingezet.
- De Scheepvaartinspectie heeft gemeld, dat er bij het invoeren van controlegegevens in het kader van Port State controle in de centrale computer in Frankrijk (Sirenac) een millenniumprobleem optrad. Het probleem was op 3 januari verholpen.
- De Rijksverkeersinspectie heeft gemeld, dat er een storing is opgetreden in de koppeling met het kentekensysteem van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW). De storing is opgelost. Het bleek geen millenniumprobleem te zijn, de server was uit voorzorg uitgezet en moest alleen weer opgestart worden.

De gemelde incidenten waren van geringe impact en hadden geen consequenties voor de uitvoering van het primaire proces.

Voor het interne deelproject is het resultaat dat slechts één van de 3340 objecten een probleem heeft getoond; hiervoor wordt op de leveranciersgarantie teruggevallen. Voor het deelproject ZBO's is geconstateerd dat de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd. Voor het deelproject-veld zijn bij 10–15% van de instellingen problemen geconstateerd, die met behulp van de noodplannen konden worden opgelost; een inventarisatie vooraf heeft inzicht gegeven in de werkelijke risico's bij vitale processen en systemen. Op 10 januari 2000 heeft het MPZ gerapporteerd over het verloop van de millenniumwisseling in de vitale sectoren.

Veld

Het MPZ heeft contact opgenomen met de vitale zorginstellingen in Nederland, te weten de ziekenhuizen, bloedbanken, ambulances en GGD-en.

Bij de ziekenhuizen hebben zich storingen voorgedaan in de laboratoria, ICT algemeen, medische technologie en «overige zaken». Deze zijn snel verholpen. Bij de ambulances zijn geen storingen gemeld. Bij de GGD-en was één storing, in een zelfgemaakte softwareapplicatie, echter zonder gevolgen. Bij de bloedbanken werd een ondergeschikt probleem in het Bloedbank Informatie Systeem (BIS) (bij 5 van de 9 organisaties in gebruik) geconstateerd. Dit softwareprobleem was snel opgelost. Andere kleine problemen konden ook direct opgelost worden.

In de laatste week van januari 2000 hebben instellingen uit de sectoren Artsenlaboratoria en Trombosediensten, Geestelijke Gezondheidszorg, Ouderenzorg en Gehandicaptenzorg gerapporteerd aan het MPZ over storingen die zijn opgetreden naar aanleiding van de millennium-overgang. In geen van de sectoren hebben de storingen geleid tot serieuze problemen.

De rapportage vanuit de ziekenhuissector is geactualiseerd (respons 99%), maar biedt inhoudelijk geen nieuwe inzichten ten opzichte van de eerdere rapportage.

Bij de Artsenlaboratoria en Trombosediensten reageerde 94% van de instellingen op de peiling van het MPZ. 85% van de instellingen meldt zonder storingen de millenniumovergang te hebben meegemaakt. In 15% van de instellingen hebben zich kleine storingen voorgedaan bij niet-vitale objecten.

In de sector GGZ is een peiling gehouden onder alle instellingen uit de risicosegmenten. Dit leverde een respons op van 89%. 14% van de instellingen rapporteert marginale foutmeldingen.

In de sector Ouderenzorg heeft 77% van de instellingen gereespondeerd. Hiervan meldt 7,6% van de instellingen één of meer incidenten. Eén van de instellingen meldt een incident in een vitaal object. Het betreft een patiëntenregistratiepakket. De storing in het pakket is direct handmatig hersteld. De overige incidenten deden zich voor in niet-vitale systemen/objecten.

In de sector Gehandicaptenzorg hebben zes instellingen storingen gemeld in niet-vitale systemen/objecten. Dit betreft 3,2% van de responderende instellingen. Alle problemen zijn tijdig opgelost, al dan niet met behulp van vooraf opgestelde continuïteitsplannen.

De kritische thuiszorginstellingen zijn tussen 18 en 25 januari 2000 telefonisch benaderd met de kernvraag of zich binnen hun instelling als gevolg

van het millennium problemen hebben voorgedaan. Deze telefonische inventarisatieronde heeft het volgende opgeleverd:

Er zijn 75 instellingen benaderd, waarvan 69 instellingen hebben aangegeven geen enkel of slechts zeer beperkte problemen te hebben ondervonden.

Eén instelling gaf aan dat de server van een minder belangrijk systeem millenniumproof was gemaakt, maar dit achteraf niet bleek te zijn. Dit heeft een aantal medewerkers twee dagen overlast bezorgd. Nadien was het probleem verholpen.

Er waren 5 instellingen telefonisch niet bereikbaar.

Van de 69 instellingen bleken 58 instellingen totaal geen problemen te hebben ondervonden, en 11 instellingen zeer beperkte problemen te hebben ondervonden, bestaande uit kleine softwareproblemen, al dan niet voorzien, die snel opgelost waren. Bij één instelling bleken twee telefoonlijnen defect, hetgeen de PPT als leverancier heeft opgelost.

Door een enkele instelling is gewezen op de kritische data die nog komen, en wat daar nog uit voort kan vloeien.

MINISTERIE VAN VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER

Bij het Ministerie van VROM hebben zich geen verstoringen voorgedaan.

De ministeries hebben voorbeelden gegeven van systemen waarvan vaststaat dat zonder millenniumaanpak verstoringen van majeure aard zouden zijn opgetreden. Deze voorbeelden zijn onderstaand (niet uitputtend) opgenomen.

MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

Met de vervanging van het financiële informatiesysteem door een nieuw millenniumbestendig systeem is voorkomen dat de financieel-economische processen van het ministerie ernstig belemmerd zouden worden. De vervanging is in 1998 al afgerond omdat het oude systeem de overgang naar 1999 niet kon maken.

Met de vervanging van het postregistratie- en voortgangscontrolesysteem is voorkomen dat de documentaire informatievoorziening binnen het ministerie zou stagneren. Denk hierbij o.a. aan: het kunnen opzoeken van documenten ten behoeve van advisering van de Minister-president, het bewaken van afdoeningstermijnen van correspondentie en het adequaat voeren van het secretariaat van de Ministerraad.

MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJSRELATIES

De **systemen van deBVD**, draaiend op het mainframe, waren niet millenniumbestendig. Deze verstoring zou het functioneren van de BVD volledig hebben verstoord. Denk hierbij ook aan de gevolgen voor Euro 2000!

Alarmnummer 112 was niet millenniumbestendig en zou daardoor na de jaarwisseling niet of verkeerd werken. De gevolgen spreken voor zich

De **radioverbindingen van de brandweer** waren niet millenniumbestendig. Deze verstoring zou grote belemmeringen hebben gegeven bij de communicatie tussen de centrales en de brandweerwagens in het veld en bij de alarmering van de brandweerlieden thuis.

Het **IPA salarissysteem** van het IVOP was niet millenniumbestendig. Met behulp van dit systeem worden de salarissen van het overheidspersoneel uitbetaald. Deze verstoring zou ertoe hebben geleid dat er met ingang van januari 2000 aan ca. 120 000 ambtenaren geen salaris zou worden uitbetaald.

De **infrastructuur van het GBA** (netwerk en berichtendienst) was niet millenniumbestendig. Verstoring hiervan zou grote gevolgen hebben voor de werking van de Gemeentelijke Bevolkings Administratie en voor de dienstverlening van de Nederlandse gemeenten aan de bevolking.

MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

a. De ministeriële financiële administratie (MFA)

Grondige analyse van de geautomatiseerde financiële administratie van het Ministerie heeft uitgewezen dat zonder het doorvoeren van millenniumgerelateerde aanpassingen zeker ernstige stagnatie in de geautomatiseerde administratie zou zijn ontstaan. Zo had onder andere het

gegevensverkeer van de geautomatiseerde boekhouding op de posten naar de MFA stagnatie ondervonden. Ook de (geautomatiseerde) debiteuren- en crediteurenadministratie had niet naar behoren gefunctioneerd. Totale ernst en omvang van de verstoring is moeilijk in te schatten ook gezien eventueel optredende keteneffecten.

b. Het visumsysteem (CONVOS)

Consultatie van de Schengenpartners met betrekking tot visumverlening (het voorleggen van visumaanvragen) wordt ondersteund door het geautomatiseerde systeem CONVOS (consulair voorleggingssysteem). Zonder aanpassingen zou het voorleggen aan desbetreffende Schengenpartners niet meer automatisch kunnen geschieden.

c. De consulaire basis-administratie (CBA)

De consulaire basis-administratie is een verouderd systeem dat nog door een dertigtal posten gebruikt wordt als raadpleegsysteem bij het verstrekken van paspoorten aan Nederlanders ter plekke. Het gehele systeem, dus ook de raadpleegfunctie, zou niet hebben gewerkt in 2000. Speciaal voor het raadplegen van de oude bestanden is voor de betrokken posten een nieuwe zoekmodule ontwikkeld.

d. De netwerksystemen

Voor de netwerksystemen is wereldwijd een upgrade uitgevoerd. Volgens de leverancier zouden de systemen zonder de upgrade zeker problemen ondervonden hebben.

e. Vernieuwing basis technische infrastructuur

Vanaf half januari 2000 wordt de bestaande technische infrastructuur (inclusief e-mail en kantoorautomatisering) op het departement te Den Haag en de posten vervangen door een nieuwe basis technische infrastructuur. Zonder aanpassing wereldwijd van de bestaande e-mailfunctionaliteit zou het elektronisch berichtenverkeer van bestaande naar nieuwe omgeving niet hebben gewerkt (is aangetoond met tijdreizend testen).

N.B.

Voor de meeste vitale systemen heeft analyse plaatsgevonden om het al dan niet millenniumbestendig zijn te bepalen. Na analyse en eventuele aanpassingen hebben de testen met tijdreizen plaatsgevonden. Daarmee is «aantoonbaar voorkomen» niet voor de volle 100% te achterhalen. In deze context moeten de antwoorden 3a en 3b gezien worden.

MINISTERIE VAN DEFENSIE

Defensie heeft met behulp van het beschikbare analyse- en testinstrumentarium alle systemen doorgelicht. Daaruit is gebleken dat een groot aantal millenniumgerelateerde problemen moest worden verholpen. Dit is gebeurd.

Als dit niet was gedaan, waren vele systemen uitgevallen met verstoring van de bedrijfsvoering en communicatie en uiteindelijk verstoring van de taakuitvoering van Defensie als gevolg.

MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Alle dienstonderdelen geven aan dat er geen fundamentele verstoringen zijn opgetreden doordat er voldoende inspanningen zijn gepleegd om problemen te voorkomen. Wanneer deze inspanningen niet zouden hebben plaatsgevonden, zouden er wel degelijk problemen zijn ontstaan. Zo zijn bijvoorbeeld het CBS en het CPB in hun werkzaamheden afhankelijk van het goed functioneren van informatieverwerkende systemen. Het niet aanpassen van deze systemen zou onherroepelijk tot problemen hebben geleid, namelijk het niet kunnen uitvoeren van de primaire taak van deze diensten (het maken van statistieken en macro-economische verkenningen). Maar ook de andere dienstonderdelen geven aan dat ze in meer of mindere mate problemen zouden krijgen met hun bedrijfsuitvoering wanneer er niets of onvoldoende zou zijn gedaan om het millenniumprobleem aan te pakken.

MINISTERIE VAN FINANCIËN

Het ministerie van Financiën heeft aangegeven dat in z'n algemeenheid kan worden gesteld dat de processen dermate complex en onderling verweven zijn dat iedere hapering, in/uitval van een keten in het bedrijfsproces het risico in zich draagt van een majeure ontwrichting. Dit is voorkomen.

MINISTERIE VAN JUSTITIE

In 1998 zijn bij Justitie met het oog op het millenniumvraagstuk de bedrijfsprocessen aan audits onderworpen. Daarbij is vastgesteld welke de meest kritische processen zijn en die maatschappelijk gezien van vitaal belang zijn. Door de uitvoering van het millenniumproject zijn ernstige verstoringen van die processen voorkomen. Enkele voorbeelden van vitale domeinen uit die rapportage zijn:

Het ten uitvoer leggen van gerechtelijke straffen en maatregelen in daarvoor bestemde inrichtingen. Het kunnen verwerken van informatie en het beschikken over elektriciteit zijn hierbij de kritische «millenniumfactoren». Het toerusten van de rechtspleging zodat OM en ZM hun werk kunnen doen. Informatieverwerking is hierbij kritisch.

Beslissingen inzake langdurig verblijf van vreemdelingen. Informatieverwerking is hierbij kritisch.

De opvang van asielzoekers. Het kunnen verwerken van informatie en het beschikken over elektriciteit is hierbij kritisch.

De politietaken door de KLPD. Het kunnen beschikken over communicatiemiddelen zoals het centrale meldkamersysteem is hierbij kritisch.

MINISTERIE VAN LANDBOUW, NATUURBEHEER EN VISSERIJ

Voorbeelden van verstoringen die aantoonbaar zijn voorkomen:

Bedrijfssystemen

De gebruikte standaardsoftware was op een aantal punten niet millenniumbestendig, waardoor vrijwel elke applicatie millenniumproblemen bevatte. Upgrade en aanpassing van de applicaties was noodzakelijk. Zonder deze aanpassingen zouden bijvoorbeeld tal van systemen voor subsidie-regelingen fouten gemaakt hebben en zouden import- en export-certificaten niet aangemaakt kunnen worden.

Onderzoekscomplexen

Binnen LNV zijn diverse stallencomplexen en laboratoria in gebruik. In de aldaar aanwezige apparatuur zijn diverse problemen geëlimineerd. Bijvoorbeeld in stallen: voerstations bij melkvee en varkens, gebouw-beheersystemen, bedrijfsmanagementsystemen. Door deze maatregelen is bijvoorbeeld het dierenwelzijn niet in gevaar geweest. In laboratoria betreft het onderzoeksapparatuur en meet- en regelsystemen voor de opslag van onderzoeksmaterialen en waardevolle collecties.

Kantoorautomatisering

Het functioneren van centrale voorzieningen, zoals telefooncentrales en elektronisch post, was in problemen gekomen. De firewall op het Agronet zou niet gefunctioneerd hebben. Diverse documentaire informatiesystemen zouden gehaperd hebben.

Financiële en personele systemen

In de financiële verantwoordingen aan de EU zouden fouten opgetreden zijn. Correcte en tijdige salarisbetalingen zouden niet hebben plaatsgevonden.

MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAPPEN

Wanneer de datumgerelateerde fouten in de verschillende systemen niet zouden zijn opgespoord en opgelost zouden grote problemen zijn ontstaan in de bedrijfsvoering van het ministerie. Enkele saillante voorbeelden daarvan zijn:

- * de berekening en uitbetaling van de subsidies via GEFIS zou stagnatie hebben ondervonden waardoor ruim 10 000 scholen, kunst- en cultuurinstellingen geen geld zouden hebben ontvangen;
- * zonder een aanpassing van het financiële systeem bij de kunst- en cultuurfondsen zouden de uitbetalingen van subsidies stagnatie hebben ondervonden;
- * de uitbetaling van studie-financiering aan de studenten zou grote problemen hebben ondervonden;
- * de betalingen van de salarissen aan alle onderwijsgegenden zou niet op de normale wijze hebben kunnen plaats vinden;
- * het beheer van de rijksarchieven in alle rijksarchiefinstellingen zou zeer problematisch zijn geworden.

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Bij de millenniumtesten bij sociale diensten die centraal zijn ondersteund vanuit Kenniscentrum 2000 zijn in een beperkt aantal gevallen fouten naar voren gekomen die tot een stagnatie van de bedrijfsvoering en dienstverlening aan cliënten hadden kunnen leiden. Deze diensten hadden al een uitgebreide operatie achter de rug waarin alle systemen waren geïventariseerd, geanalyseerd en gerepareerd of vervangen. Op basis van de testresultaten konden deze fouten voor de millenniumwisseling worden hersteld.

In de maand januari 2000 zijn de millenniumproblemen bij de sociale diensten intensief gemonitord door het Kenniscentrum 2000 sociale diensten. Door een aantal gemeenten zijn millenniumstoringen gemeld in de bedrijfsvoering en is tevens aangegeven wat de gevolgen daarvan waren voor de bedrijfsvoering. Op basis van de aard van deze storingen en de

gevolgen kan een beeld worden gevormd van wat er was gebeurd als er geen (centrale) millenniummaatregelen waren genomen. In de meeste gevallen betrof het gemeenten die hadden verzuimd millenniumbestendige versie te installeren of die met «zeldzame» apparatuur werkten die niet in de centrale aanpak was meegenomen.

MINISTERIE VAN VERKEER EN WATERSTAAT

1. Het productieproces van het KNMI

Bij het KNMI was het noodzakelijk om een aantal operating systemen van computers te vervangen. Deze waren niet millenniumbestendig. Aantoonbaar zou alleen daardoor al het productieproces stil zijn komen te liggen. Het vervangen van operating systemen neemt aanzienlijke tijd in beslag. Dit zal als dit op meer plaatsen aan de orde zou zijn dan alleen bij het KNMI zeer langdurig kunnen zijn door dan ontstane capaciteitsproblemen bij de leverancier. Echter ook de applicaties die het productieproces vormen hebben noodzakelijke reparaties ondergaan. Aantoonbaar zou, als er niets gedaan was, ook onder het nieuwe operating systeem het productieproces nog steeds niet werken. De aantoonbaarheid kan worden geschetst aan de hand van een voorval. Het meteorologische werkstation is het venster van de meteoroloog naar de informatie waar hij over moet beschikken om de voorspellingen te maken. De leverancier van de software (uit de Verenigde Staten) had een millenniumbestendige versie aangeleverd. Deze versie is op alle productie werkstations van het KNMI geïnstalleerd. Men was echter vergeten om het werkstation van de afdeling Waarnemingen en Modellen ook aan te passen. Dit is een werkstation, dat in het kader van test en ontwikkelwerkzaamheden in gebruik is, dus niet van vitale betekenis. Vanaf de millenniumovergang functioneerde dit werkstation niet meer. Het effect van het niet kunnen afgeven van juiste weersvoorspellingen wordt direct zichtbaar als er gedurende die periode een nucleaire of chemische calamiteit zou optreden. Men zou dan niet kunnen aangeven welke richting een giftige wolk neemt, en de problemen bij voorbereidende activiteiten in het kader van openbare orde en veiligheid zijn duidelijk. Ook het afgeven van waarschuwingen bij extreme weersomstandigheden zou uitblijven.

2. MSW – Monitoring Systeem Water

Met behulp van dit systeem worden landelijke en regionale natte meetgegevens ingewonnen, opgeslagen, gedistribueerd en gepresenteerd ten behoeve van onder meer de hoogwaterberichtgeving voor kust en rivieren. Als er geen activiteiten in het kader van de millenniumaanpak zouden zijn uitgevoerd, dan zou het systeem langere tijd niet in staat geweest zijn om de waterhoogten in Nederland te voorspellen. Dit heeft dan gevolgen voor alle betrokken partijen zoals waterschappen en havens. Bijvoorbeeld zouden waterschappen niet voldoende informatie hebben om te weten wanneer er bemalen moet worden.

3. GMS – Gladheidsmeldsysteem

Bij de gladheidsbestrijding wordt gebruik gemaakt van dit systeem. Het betreft circa 300 meetpunten in rijkswegen en provinciale wegen. Op basis van de meldingen van dit systeem kan bepaald worden wanneer, waar en hoeveel er gestrooid moet worden. Zowel in de programmatuur als in de gebruikte PC's zijn millenniumproblemen geconstateerd. Zonder aanpassingen zou GMS tijdens de jaarwisseling en op 29 februari 2000 niet correct functioneren, waardoor gladheidsdetectie via dit systeem niet mogelijk is. In dat geval zou het dan uit veiligheidsoverwegingen nodig

zijn om vaker en meer te strooien. Erger dan het economische aspect (meer zoutverbruik en grotere inzet van mensen en materieel) is de schade die aan het milieu zou worden toegebracht.

MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Het aantal problemen dat vóór de jaarwisseling is ontdekt en opgelost, wordt groot genoemd. Deze problemen worden ingedeeld in vier categorieën: medische technologie, informatietechnologie, gebouwgebonden systemen en toeleveranciers. Op alle vier de gebieden zijn vitale fouten ontdekt. Problemen kwamen de ziekenhuizen bijvoorbeeld tegen bij de afdeling nucleaire geneeskunde, cardiologie, centraalposten, laboratorium, Ziekenhuis Informaties Systemen, databases, energievoorziening, gebouwbeheersystemen en communicatiesystemen.

Als voorbeeld wordt genoemd het probleem dat zich bij een aantal ziekenhuizen voordeed met de sterilisatieapparatuur. Bij een test bleek dat het millenniumprobleem een onbetrouwbaar sterilisatieproces zou veroorzaken waardoor de instrumenten onvoldoende steriel zouden kunnen zijn met alle infectiegevaar van dien. Als dit probleem en vele andere problemen niet waren ontdekt, had de betrouwbaarheid en de kwaliteit van de zorgverlening zeker schade opgelopen.

MINISTERIE VAN VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER

Wanneer de vereiste aanpassingen niet tijdig waren afgerond, zouden met zekerheid vervolgens ernstige verstoringen in maatschappelijke vitale processen zijn opgetreden.

Met name betreft dit het Individuele HuursubsidieSysteem; dit systeem zou niet meer naar behoren hebben gefunctioneerd en – gegeven de complexiteit en omvang van de doelgroep – zou dit zeker tot problemen hebben geleid. Maar ook voor andere systemen, zoals ten behoeve van de financiële administratie, zijn forse ingrepen noodzakelijk gebleken.

Ten aanzien van de Rijkshuisvesting is eveneens vastgesteld dat in een aantal vitale gebouwinstallaties verstoringen zouden zijn opgetreden wanneer niet tot aanpassing of vervanging zou zijn overgegaan.

Coördinatiecommissie Millennium OOV

Den Haag, februari 2000

INHOUD**1. Inleiding****2. Bestuurlijke aspecten**

2.1 Nationaal

2.2 Internationaal

3. Infrastructurele aspecten

3.1 Feitelijke millenniumproblemen

3.2 Vitale sectoren

4. Technische aspecten

4.1 Nationaal Noodnet

4.2 Openbaar telefoonnet

4.3 Andere telecommunicatiemiddelen, zoals data- en satellietcommunicatie

4.4 Overige, uit bestuurlijk oogpunt, noodzakelijke techniek

5. Conclusies**6. Aanbevelingen****1. INLEIDING**

De evaluatie van de Coördinatiecommissie Millennium OOV (hierna te noemen Commissie) is gericht op de bestuurlijke aspecten rondom de – voorbereiding op – de millenniumwisseling en de daarmee samenhangende infrastructurele en technische aspecten van landelijke aard. Vele sectoren die betrokken zijn bij crisisbeheersing en rampenbestrijding, waaronder een aantal die met leden vertegenwoordigd zijn in de Commissie, hebben te kennen gegeven hun activiteiten in het kader van de millenniumwisseling zelf te evalueren. Ter voorkoming van dubbel werk heeft de commissie deze sectoren verzocht met name dát gedeelte van hun evaluatie gedeelte dat betrekking heeft op de multidisciplinaire en/of organisatie overstijgende aspecten in het kader van de millenniumactiviteiten, ter beschikking te stellen aan de Commissie. Naar aanleiding van dit verzoek heeft de Commissie reacties ontvangen van de provincies, uit de politiesector en uit de brandweersector. Op basis van deze reacties is onderstaande evaluatie opgesteld, waarbij de door de Commissie uitgevoerde werkzaamheden eveneens in beschouwing genomen zijn.

2. BESTUURLIJKE ASPECTEN**2.1. Nationaal**

Uit de verschillende sectorale evaluaties blijkt dat in geheel Nederland veel aandacht besteed is aan bestuurlijke coördinatie en aan intensivering van de samenwerking tussen de hulpverleningsorganisaties. Ook binnen de hulpverleningsregio's heeft de samenwerking op het terrein van crisisbeheersing een krachtige impuls gekregen.

Overall is in bestuurlijk en operationeel opzicht een antwoord gevonden op de problematiek die zich in het kader van het millennium aandiende. In provincies waar de grenzen van de hulpverleningsregio's goed samenvallen ging dit iets makkelijker dan in provincies waar dat niet het geval is.

In provincies waar sprake is van goed samenvallende grenzen, heeft de voorbereiding plaatsgevonden in het verlengde van reeds eerder binnen de provincie met betrokkenen gemaakte afspraken. Deze afspraken houden in dat alle betrokken bestuurders en operationele diensten onder bestuurlijke leiding van de Commissaris van de Koningin samenwerken als er sprake is van (dreigende) grote incidenten, rampen en crises. Een dergelijke aanpak kenmerkt zich door een grote mate van bestuurlijke regie. Dit vereenvoudigt een heldere uitvoering en taakverdeling in een complexe configuratie van betrokken organisaties. Eenvoudiger betekent echter niet dat een grootschalige problematiek, zoals de aanvullende OOV-voorbereidingen op het millennium, automatisch geregeld is. Echter mede dank zij intensieve contacten tussen alle betrokkenen, zijn deze voor bereidingen over het algemeen zeer goed verlopen.

De op landelijke niveau door de Commissie beschikbaar gestelde handreikingen vormden bij dit alles een welkome, structurerende input. Met name is eenduidigheid verkregen bij het opstellen van de diverse scenario's. Aan de hand van deze scenario's zijn concrete bestuurlijke besluiten genomen en afspraken gemaakt over het omgaan met bevoegdheden in verschillende, voor de millenniumwisseling specifieke situaties. Met gebruikmaking van de bestaande structuren op het terrein van crisisbeheersing en rampenbestrijding en een succesvol beroep op de eigen verantwoordelijkheid van het bedrijfsleven is voorts een kwaliteitsimpuls gegeven aan de gemeentelijke voorbereiding op de rampenbestrijding. Daarmee zijn gemeentelijke rampenplannen aangepast aan de eisen van de tijd en veelal door de provincie (opnieuw) getoetst.

In diverse provincies kent men in de dagelijkse praktijk een minder strak concept van centrale bestuurlijke regie bij rampenbestrijding en crisisbeheersing dan hetgeen hierboven is geschetst. Bovendien verschillen de regionale grenzen van brandweer, politie en GGD. De coördinerende rol van de provincie op het bestuurlijke vlak is in dergelijke gevallen niet altijd vanzelfsprekend. Ook zijn er aanvankelijk onduidelijkheden ervaren ten aanzien van de bevoegdhedenverdeling tussen burgemeesters en coördinerende burgemeesters. Evenmin bleek vanzelfsprekend de keuze van de operationele hulpverleningsdienst voor het vervullen van de trekkersrol bij de aanpak van de mogelijke millenniumproblemen op OOV-terrein. Ook viel een aantal afstemmingsproblemen te overwinnen, bijvoorbeeld in de verantwoordelijkheidsafbakening tussen betrokken bestuurders en in de relatie tussen gemeentelijke, regionale- en provinciale coördinatiecentra.

Voorts bleek er in de voorbereidingsfase hier en daar spanning tussen de wijze van aanpak tussen de politie regio's en de regionale brandweren, die de systematiek van de rampenbestrijding hanteren.

Een en ander bemoeilijkte het maken van eenduidige afspraken ten aanzien van de multidisciplinaire bestuurlijke en operationele voorbereiding. Met intensief bestuurlijk en operationeel overleg kon in het kader van de millenniumwisseling toch een oplossing gevonden worden. Meer in het algemeen acht men het van belang te komen tot één werkwijze bij crisisbeheersing, waarbinnen het operationele optreden van de verschillende hulpverleningsdiensten past, ongeacht de aard van het incident.

De activiteiten van de Commissie hebben structurerend gewerkt, zowel in de voorbereidende fase als t.a.v. de roll-over periode.

In de voorbereidende fase was vooral van belang de coördinatie van de gegevens uit de vitale sectoren op nationaal niveau. Ook de vitale sectoren achten een centraal bestuurlijk aanspreekpunt van bijzonder belang voor een adequate aanpak van eventuele problemen. Dank zij de grote inspanningen die in de vitale sectoren geleverd waren ter voorbereiding op eventuele millenniumproblemen, werd overigens gaandeweg duidelijk dat de resterende problemen een algemeen karakter hadden. Problemen die los van de millenniumovergang op een willekeurig moment zouden kunnen ontstaan. Dit leidde tot de opstelling van het referentiekader «verstoring in vitale sectoren en openbare veiligheid». Het uitgangspunt voor de Nederlandse situatie hierbij was «business as usual», gebaseerd op de door de vitale sectoren verstrekte informatie. Desondanks is duidelijk dat volstreekte zekerheid niet verkregen kan worden. Een verantwoordelijke overheid moet altijd rekening houden met het feit dat in onze gecompliceerde samenleving iets mis kan gaan. Zeer breed is het referentiekader dan ook gebruikt door planningsdeskundigen voor het bepalen van de inzet van de hulpverleningsorganisaties en aanbrengen van een fasering in de op- en afschaling. In enkele gevallen geeft men aan dat men eerder over het referentiekader had willen beschikken.

De inhoud van het referentiekader is volgens plan medio 1999 getoetst aan de laatste gegevens uit de vitale sectoren. Daarbij bleek er geen aanleiding het referentiekader aan te passen.

Naar aanleiding van verzoeken die de Commissie hebben bereikt, vooral van de zijde van de VNG, is een «Checklist Bestuurlijke Aandachtspunten» opgesteld. Deze checklist is bedoeld als aanvulling op, en eventuele nadere uitwerking van, de bestaande planvorming in samenhang met het referentiekader.

Daarnaast is ten behoeve van het bestuur een handreiking opgesteld voor het toepassen van de bestaande noodwetgeving, met name in geval van schaarste in de vitale sectoren.

In een aantal regio's zijn in het voorjaar van 1999 initiatieven genomen om in de avond en nacht van 8 op 9 september in regionaal verband een verbindingsoefening te houden ter voorbereiding op de millenniumovergang. De Commissie heeft de overige regio's gestimuleerd deze initiatieven over te nemen. Deze oproep heeft brede weerklank gevonden en nagenoeg alle regio's in Nederland hebben aan de oefening deelgenomen.

Een belangrijk doel van de oefeningen was het, voor zover nodig, operationeel maken en testen van de bestaande infrastructuur. Uitgangspunt voor de oefeningen is geweest de gebruikelijke structuur voor rampenbestrijding en crisisbeheersing en het referentiekader.

De oefeningen zijn over het algemeen succesvol verlopen en de infrastructuur heeft goed gefunctioneerd.

De oefeningen hebben bij de deelnemers veelal een «aanjaageffect» bewerkstelligd in het oefendenken in verband met preparatie crisisbeheersing.

Waar nodig is de, op het terrein van rampenbestrijding en crisisbeheersing reeds bestaande, planmatige oefencyclus versterkt.

Uit regionale kring is in de evaluatie naar voren gekomen dat een landelijk functioneel overlegplatform voor het «veld» ontbrak. Dit is als een tekortkoming ervaren. Men had graag gezien dat een dergelijke rol aan de Commissie was opgedragen.

De Commissie tekent hierbij aan dat naar haar mening voldoende informatie uitwisseling heeft plaatsgevonden met het «veld» via de leden van de Commissie. Deze hebben deelgenomen aan diverse vormen van

overleg in de eigen sector, zodat langs die weg direct gecoördineerd informatie uitgewisseld kon worden met het «veld».

Overigens heeft ook een intensieve informatie uitwisseling plaatsgevonden tussen de Commissie en andere, specifiek op de millenniumproblematiek gerichte, overlegstructuren op landelijk niveau.

Voorts is in regionale kring tijdens het voorbereidingstraject in een aantal gevallen hinder ondervonden bij de uitvoering bij de preparatie door de relatief grote hoeveelheid tijd die nodig was voor het beantwoorden van verzoeken om informatie die de provincies en gemeenten van de zijde van het Rijk bereikten.

Voor wat betreft de roll-over periode was uit een door de Commissie gehouden inventarisatie gebleken, dat er behoefte was aan uniforme afspraken op landelijk niveau ten aanzien van de paraatstelling van de hulpverleningsdiensten en de betrokken coördinatiecentra. In verband hiermee heeft de Commissie een advies geformuleerd dat vrij algemeen is opgevolgd, hoewel een aantal instanties gaandeweg het geadviseerde paraatheidsniveau te zwaar vond, gezien de in het referentiekader aangegeven verwachting «business as usual».

2.2. Internationaal

Lokaal zijn er de noodzakelijke grensoverschrijdende bestuurlijke contacten geweest, met name op ambtelijk niveau. Mede op verzoek van de Commissie heeft de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn ambtgenoten in Duitsland en België verzocht mee te werken aan een open communicatie op bestuurlijk en operationeel niveau. Daarnaast is contact onderhouden via de normale operationele kanalen. Dit werd afdoende geacht. Men geeft echter wel aan in de toekomst behoefte te hebben aan een meer structureel gesprekskader op bestuurlijk niveau op het terrein van openbare orde en veiligheid aan weerszijden van de grens.

3. INFRASTRUCTURELE ASPECTEN

3.1. Feitelijke millenniumproblemen

Er hebben zich geen millenniumproblemen van betekenis voorgedaan.

3.2. Vitale sectoren

Op landelijk niveau is middels het referentiekader van de Commissie eenduidigheid verkregen ten aanzien van de uitgangspunten die in de vitale sectoren gehanteerd zijn voor worst-case situaties. Deze uitgangspunten zijn op regionaal niveau toegepast bij het opstellen van scenario's. Op regionaal niveau zijn over het algemeen intensieve contacten geweest met de vitale sectoren. Daarbij is een goed inzicht verkregen in de wederzijdse voorbereidingen. Er zijn vele continuïteitsplannen geactualiseerd, ofwel nieuw ontwikkeld als ze ontbraken. Vooral het zicht op dergelijke planvorming is bestuurlijke en operationeel vergroot. De ketengedachte en de netwerkbenadering waarmee in pro-actieve en preventieve zin is gewerkt, bleek ook vruchtbaar in de preparatiefase: zo kregen nutsbedrijven, die niet vanzelfsprekend behoren tot een van de secties in de regionale rampenstaf, toch een herkenbare positie.

4. TECHNISCHE ASPECTEN

4.1. Nationaal noodnet

Er hebben zich geen technische problemen voorgedaan in het Nationaal Noodnet.

In het voorbereidingstraject is gebleken dat de partners in de bestuurlijke en operationele rampenbestrijdingsorganisatie minimaal dienen te beschikken over twee aansluitingen (telefonie en fax).

De geluidskwaliteit van de telefoonverbindingen is in een aantal gevallen als slecht beoordeeld.

De grensprovincies geven aan een met het Nationaal Noodnet vergelijkbare faciliteit bij de buurlanden te missen. Zij hebben behoefte aan een grensoverschrijdend noodcommunicatiesysteem. Overigens kan hierbij vermeld worden dat zijdens het ministerie van BZK aan alle grensregio's en provincies tijdelijk een satellietcommunicatiesysteem ter beschikking is gesteld.

De serviceverlening met betrekking tot het Nationaal Noodnet blijft een bron van zorg, zo meent een aantal gebruikers. Met name de realisatie van nieuwe aansluitingen duurde relatief erg lang.

De Commissie maakt hierbij de kanttekening dat de aanvragen in een aantal gevallen ook wel in een zeer laat stadium bij KPN Telecom zijn ingediend, ondanks het feit dat KPN haar klanten in het voorjaar 1999 reeds had ingelicht over het realisatietraject van nieuwe aansluitingen op het Nationaal Noodnet. De Commissie merkt voorts op de indruk te hebben gekregen dat, buiten feitelijke crisissituaties, door de betrokken instanties te weinig aandacht besteed wordt aan het gebruik van het Nationaal Noodnet.

Voorts zijn een aantal gebruikers van mening dat de in contractueel overeengekomen tijden waarbinnen storingen opgeheven moeten worden, relatief lang zijn. Dit klemmt temeer in crisissituaties, waar elke minuut telt.

Het mobiele nationaal noodnet is nauwelijks gebruikt. Toch blijven scenario's denkbaar waarbinnen een mobiel noodnet zijn nut heeft, naast de eigen mobiele communicatiemiddelen van de hulpverleningsdiensten. Te denken valt aan de mobiele communicatie op bestuurlijk- en hoog ambtelijk niveau bij eventuele uitval van het GSM-net. Wel acht men het van belang dat de bediening vereenvoudigd wordt. De bediening van het huidige mobiele noodnettoestel is niet als gebruikersvriendelijk ervaren, terwijl men de instructies onduidelijk vond.

4.2. Openbaar telefoonnet

Er hebben zich geen problemen voorgedaan rondom het vaste telefoonnet. Slechts incidenteel is er een locale overbelasting geweest op 1 januari tussen 00.15 en 00.30 uur.

Aandachtspunt is en blijft bij stroomuitval de werking van randapparatuur die aangesloten is op het telefoonnet. Vele van deze toestellen (privé en zakelijk) zijn afhankelijk van voeding uit het elektriciteitsnet.

In alle Nederlandse gemeenten zijn rondom de millenniumwisseling noodmeldpunten ingericht, waar burgers in noodgevallen contact konden leggen met hulpverleningsdiensten in het geval dat de telecommunicatie (locaal) zou uitvallen.

Over het daadwerkelijk functioneren van deze noodmeldpunten valt niets op te merken, omdat het openbare telefoonnet zonder problemen functioneerde.

Toch is behoefte aan een meer permanent kader waarbinnen de inrichting van dergelijke noodmeldpunten structureel past, om voorbereid te zijn op onvoorziene storingen in de telecommunicatie.

In het mobiele telefoonnet is weinig sprake geweest van overbelasting. Dit net is evenwel relatief kwetsbaar. Vitale communicatieprocedures voor crisissomstandigheden mogen niet van dit middel afhankelijk zijn. Zie voorts de opmerkingen voor het mobiele noodnet in paragraaf 4.1.

4.3. Andere telecommunicatiemiddelen, zoals data- en satellietcommunicatie

Satellietcommunicatie is niet of nauwelijks gebruikt, aangezien de normale telefoonverbindingen uitstekend functioneerden. Geconstateerd is wel, dat succesvol gebruik van satellietcommunicatie sterk afhankelijk is van de locatie.

Communicatie via E-mail is weinig gebruikt. Dit houdt mede verband met het feit dat het huidige experimentele systeem van E-mail via het Nationaal Noodnet ten behoeve van crisisbeheersing, nog niet aan de te stellen eisen van betrouwbaarheid en gebruikersvriendelijkheid voldoet.

Wel is de besloten NCC website via internet regelmatig geraadpleegd door departementen, provincies en regio's, die allen voorzien waren van een password. Op deze Website waren de early warning rapportages vanuit het buitenland te volgen, alsmede de situatierapporten zoals die door het NCC ook per fax werden verspreid. Deze internet faciliteit is in het algemeen als zeer nuttig en tijdbesparend ervaren.

4.4. Overige, uit bestuurlijk oogpunt, noodzakelijke techniek

Videoconferencing kan een zinvolle bijdrage leveren aan de verbetering van efficiency en effectiviteit bij zowel de preparatie op de crisisbeheersing als bij de repressie. Met name is als winst ervaren het «face-to-face» contact bij de communicatie tussen (schaarse) sleutelfunctionarissen die zich op verschillende locaties bevinden en daar moeilijk gemist kunnen worden.

5. CONCLUSIES

De preparatie rond de millenniumwisseling heeft een positief en versterkend effect gehad op de crisisbeheersing in Nederland. Ook zijn daarbij verschillen van inzicht ten aanzien van sommige aspecten van de organisatie van crisisbeheersing en mogelijke knelpunten naar boven gekomen, zodat op die punten gericht gewerkt kan worden aan verbetering.

De brede aanpak van het millenniumprobleem heeft een krachtige impuls gegeven aan de, op vele plaatsen al in gang gezette, multidisciplinaire samenwerking binnen de regio's, alsmede tussen de verschillende hulpverleningsdiensten, regio's, provincies en andere betrokkenen bij de preparatie op het terrein van OOV.

Hierbij is in verschillende sectoren in korte tijd veel bereikt. De dynamiek van dit proces en de lessons learned moeten vastgehouden worden, zodat één en ander in de toekomst door alle betrokken organisaties benut kan worden.

De regionale aanpak van het millenniumprobleem onder bestuurlijke regie van de provincie, is meer in het algemeen gebleken een goede werkwijze te zijn ter voorbereiding op grootschalige problemen op het terrein van OOV. Dit gold ook ten aanzien van de vitale sectoren, aangezien het daar doorgaans gaat om bedrijven waarvan het verzorgingsgebied meerdere regio's omvat.

Aandachtspunt blijft daarbij de verhouding tussen de regionale bestuurlijke en operationele coördinatie en de verantwoordelijkheden van de individuele gezagsdragers.

Zowel het openbare telefoonnet als het Nationaal Noodnet hebben goed gefunctioneerd. Ook in het GSM net hebben zich weinig problemen voorgedaan. Het Mobiele NN is daarom nauwelijks gebruikt. Wel is men vrij algemeen van mening dat een dergelijke functionaliteit zeer nuttig en structureel noodzakelijk is. Ook is men van mening dat aanpak voor de inrichting van noodmeldpunten voor de burgers, bij eventuele uitval van de openbare telecommunicatie, in een structureel kader vastgelegd moet worden.

Internet of vergelijkbare toepassingen kunnen een nuttige aanvulling betekenen op de bij de rampenbestrijding en crisisbeheersing thans in gebruik zijnde communicatiemiddelen.

6. AANBEVELINGEN

Behoud zowel hetgeen bereikt is, als het verkregen momentum bij de versterking van de organisatie van de crisisbeheersing, door de opgebouwde samenwerking tussen alle betrokken partijen op het terrein van OOV voort te zetten en waar mogelijk te intensiveren. BZK moet hierbij een stimulerende en coördinerende rol vervullen.

Besteedt specifiek aandacht aan het meer structureren van de contacten met de ons omringende landen op het terrein van crisisbeheersing.

Stimuleer het regelmatig houden van bestuurlijke oefeningen.

Ontwikkel een referentiekader voor communicatie bij crisisbeheersing waaruit de betrokken instanties onder meer het minimum aantal beschikbare aansluitingen op het NN en het mobiele NN kunnen afleiden.

Ontwikkel een referentiekader noodmeldpunten waar burgers in noodgevallen contact kunnen leggen met hulpverleningsdiensten in het geval dat de telecommunicatie (locaal) is uitgevallen. Bevorder dat de locale uitwerking van een dergelijk referentiekader wordt vastgelegd in de rampenplannen.

Ontwikkel een intranet-toepassing met E-mail faciliteit voor crisisbeheersing.