



Aan de gemeenteraad

Op 10 oktober 2025 stelde M.H. Biljoen (GroenLinks) ons schriftelijke vragen over Rotterdamse ICT valt stil...

Inleidend wordt gesteld:

Een goed functionerende digitale infrastructuur is onmisbaar voor een moderne gemeente als Rotterdam. Dagelijks zijn ruim 14.000 ambtenaren afhankelijk van gemeentelijke ICT-systemen om hun werk te kunnen doen - van burgerzaken tot stadsbeheer, van vergunningverlening tot beleidsontwikkeling. Wanneer die systemen falen, raakt dat niet alleen de medewerkers, maar ook de dienstverlening aan inwoners en bedrijven. Via meerdere wegen bereiken ons alarmerende signalen over aanhoudende ICT-problemen binnen de gemeentelijke organisatie sinds 30 september jl. Medewerkers melden dat zij niet kunnen inloggen, tijdens het werk uit systemen worden gegooid, opgeslagen werk verliezen, en dat licenties van Microsoft Office plotseling zijn ingetrokken of beperkt. Daarbij zouden e-mails en bestanden (tijdelijk) onbereikbaar of verwijderd zijn. GroenLinks maakt zich hierover grote zorgen. Niet alleen vanwege de directe impact op medewerkers en burgers, maar ook vanwege de structurele kwetsbaarheid die deze storingen blootleggen.

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Kan het college een volledig overzicht geven van welke gemeentelijke processen, afdelingen en systemen sinds 30 september zijn geraakt door deze ICT-storingen?

Antwoord:

Op 30 september en 2 oktober zijn twee afzonderlijke incidenten opgetreden. Deze incidenten raakten een deel van de ICT-dienstverlening binnen de gemeentelijke werkomgeving. In beide gevallen is er geen sprake geweest van een situatie dat de ICT langdurig stil is gevallen. Wel heeft een groep (veelal externe) medewerkers hinder ondervonden en waren sommige dienstverlenende processen kortdurend niet toegankelijk voor burgers en bedrijven. Het grootste deel van de organisatie kon normaal werken en dienstverlening aan de burgers kon doorgaan.



Het eerste incident op 30 september jl. trad op tijdens de doorvoering van een wijziging in de licentiestructuur van Microsoft Office 365 systemen. De wijziging raakte de mailomgeving en de systemen die daar via Microsoft Office 365 gebruik van maakten. Hierdoor zijn de administratieve werkzaamheden van een selecte groep medewerkers en de door hen uitgevoerde processen geraakt bij o.a. de griffie, de Stadswinkels, de MOW-wijkteams, Stadsontwikkeling en Stadsbeheer. De ondervonden hinder was in de meeste gevallen binnen enkele uren verholpen.

Het tweede incident op 2 oktober jl. betrof een netwerkverstoring, waarbij de firewall van het primaire datacenter (DC) incorrect functioneerde. Na overleg met de leverancier is besloten om de firewalls met een spoedwijziging versneld naar een hogere softwareversie te updaten. Deze change is uitgevoerd op 3 oktober. De netwerkverstoring zelf was binnen drie kwartier opgelost.

Vraag 2:

Klopt het dat ook bedrijfskritische processen zoals burgerzaken en documentmanagementsystemen hinder hebben ondervonden?

Wat is de concrete impact hiervan geweest op de dienstverlening aan Rotterdammers?

Antwoord:

Het klopt dat een deel van de medewerkers op 30 september bij de administratieve werkzaamheden van bedrijfskritische processen zoals burgerzaken en documentmanagementsystemen hinder hebben ondervonden. De overgang naar andere Microsoft Office 365 licenties verhinderde bijvoorbeeld het afdrukken van Word-documenten vanuit het burgerzakensysteem. Deze dienstverlening kon doorgang vinden door het toepassen van de workaround: bestanden omzetten naar het .pdf-formaat.

Door de netwerkverstoring op 2 oktober waren de gemeentelijke systemen maximaal een uur niet benaderbaar. Daardoor kon er tijdelijk geen volledige dienstverlening aan de Rotterdammers geboden worden.

Parallel aan bovengenoemde verstoringen, heeft burgerzaken gedurende langere periode hinder ondervonden van de introductie van een nieuwe softwaremodule van een externe leverancier. Daarbij hadden de medewerkers vrijwel iedere ochtend problemen met printen, waarbij een reset nodig was. Uiteindelijk heeft de leverancier de oude module weer teruggezet, waarna deze problemen zijn verholpen.

Hoeveel last burgers daadwerkelijk ondervinden van dit soort verstoringen, verschilt per verstoring. Dit varieert van het geen contact kunnen leggen met burgers en niet kunnen verwerken van afspraken tot het niet uit kunnen geven van paspoorten of andere documenten. Ook het herstel van systemen zorgt ervoor dat de nasleep nog enkele uren of dagen merkbaar kan zijn. Hierdoor ontstaat extra werk, zoals het opnieuw inplannen van afspraken, nabellen van burgers en inhaalwerk bovenop het reguliere werk. Langdurige of herhaalde storingen beïnvloeden zowel de medewerkerstevredenheid als de klantbeleving, bijvoorbeeld zichtbaar in NPS-scores en klanttevredenheid.

Vraag 3:

Is bekend hoeveel medewerkers hierdoor niet of slechts beperkt hebben kunnen werken (bijvoorbeeld uitgedrukt in verloren uren of dagen)?



Antwoord:

De hinder op 30 september door de overgang naar de andere Microsoft Office 365 licentievorm was in de meeste gevallen binnen enkele uren verholpen. De netwerkverstoring van 2 oktober was binnen een uur opgelost. Het duurde door de drukte enkele uren voordat iedereen weer was ingelogd. In de tussentijd hebben collega's offline, telefonisch en fysiek gewerkt. Hoeveel medewerkers dit heeft getroffen, is niet exact bekend.

Vraag 4:

Wat was de directe aanleiding van deze grootschalige storingen?

Antwoord:

De aanleiding van de verstoring op 30 september was de overstap op een differentiatie in het Microsoft licenties model, ingegeven door een keuze op het gebied van doelmatigheid van middelen; niet iedereen heeft een grote (dure) licentie nodig voor het werk. Op basis van een indeling in profielen zijn we per organisatieonderdeel tot een verdeling in uitgebreide en beperktere licenties gekomen. Deze overstap stond gepland voor de nacht van 30 september op 1 oktober maar werd per abuis gedurende de dag urgent en moest versneld uitgevoerd worden. Hierdoor ondervond een aantal (groepen) medewerkers tijdelijk hinder bij het gebruik van Microsoft Office. Dit is een misinterpretatie door de gemeente geweest waarbij 90 dagen in de afspraak als 3 maanden is geïnterpreteerd.

De aanleiding van de netwerkverstoring van 2 oktober was een fout in de firewall software. Deze is definitief opgelost met een patch van de leverancier.

Vraag 5:

Klopt het dat de gemeentelijke ICT-omgeving afhankelijk is van een beperkt aantal servers (VM-Ware) waarbij gebruikers capaciteit delen, waardoor de ene medewerker de prestaties van anderen beïnvloedt?

Antwoord:

De gemeentelijke ICT-omgeving is zodanig opgebouwd en geschaald dat we op piekmomenten het maximaal aantal gebruikers kunnen ondersteunen. Dit houdt in dat er op elk moment van de dag voldoende capaciteit is om deze gebruikers op de juiste manier te bedienen met een goede performance. Bovendien is er in het ontwerp onderscheid gemaakt voor de workloads, waarbij extreem zware processen zoals o.a. grafische en/of rekenkundige toepassingen in een afgescheiden omgeving worden aangeboden om de reguliere bedrijfsvoering niet te beïnvloeden.

Dit is de gangbare en meest gebruikte manier van werken in de ICT-wereld. Hiermee gaan we zo doelmatig als mogelijk om met de beschikbare resources en daarmee ook geld. Er is overigens geen relatie met de doorgevoerde wijziging in de licentiestructuur van Microsoft Office 365 en de netwerkverstoring.

Vraag 6:

Welke technische en organisatorische 'safe guards' (zoals redundante systemen, uitwijkfaciliteiten, en capaciteitsmonitoring) had de gemeente moeten hebben om dit soort situaties te voorkomen of de impact te minimaliseren?

a. Waren deze 'safe guards' op 30 september en de dagen erna aanwezig en operationeel? Zo ja, waarom hebben deze gefaald?



Antwoord:

In het geval van de doorvoering van de gewijzigde licentiestructuur van Microsoft Office 365 (30 september) spelen dergelijke 'safeguards' geen rol.

De netwerkverstoring op 2 oktober is door middel van 'safeguards' ontdekt en opgelost. We hebben de beschikking over twee datacentra met de voorgeschreven capaciteitsmonitoring. De firewall gaf een onduidelijk signaal. Als de firewall en daarmee het datacentrum daadwerkelijk waren uitgevallen, dan waren de 'safeguards' volledig automatisch in werking getreden. Helaas was daar nu een aanvullende handmatige actie voor nodig.

Vraag 7:

Welke concrete, structurele en technische maatregelen zijn sinds 30 september genomen om de problemen blijvend op te lossen?

a. Indien nog geen structurele maatregelen zijn genomen, wat is dan de reden hiervoor en wat is de planning?

Antwoord:

De overgang op de differentiatie van de Microsoft Office 365 licenties is afgerond en de patch is op beide firewalls uitgevoerd. De netwerkverstoring behoeft geen verdere maatregelen. Wel komen er verbeteracties op het gebied van informatiebeheer om de afhankelijkheid van de beschikbaarheid van de mailbox binnen werkprocessen te verminderen.

Vraag 8:

Is er intern onderzoek ingesteld naar de oorzaak van het ICT falen?

Antwoord:

Bij ieder incident of verstoring wordt een evaluatie uitgevoerd en waar nodig aanbevelingen voor verbetering gedaan.

Vraag 9:

Zijn er interne functionarissen of leidinggevendenden die verantwoordelijk zijn voor het falen van de systemen, de implementatie van de nieuwe contracten of de onvoldoende capaciteit van de ICT-infrastructuur?

a. Zo ja, welke consequenties worden hieraan verbonden?

Antwoord:

Als college staan wij voor een veilige werkomgeving waar de menselijke maat het uitgangspunt is. Daarom is bij verklaarbare situaties zoals hier aan de orde geen sprake van personele consequenties. Wel van leren van fouten en voorkomen van soortgelijke problemen.

ICT is in toenemende mate bedrijfskritisch. Incidenten en verstoringen hebben direct impact voor medewerkers en Rotterdammers. Daar zijn alle verantwoordelijke collega's van doordrongen. Het is uiteraard erg vervelend dat het is gebeurd, maar we zijn ook trots op het probleemoplossend vermogen van onze ICT-organisatie.

Vraag 10:

Klopt het dat Microsoft Office-licenties van veel medewerkers tijdelijk zijn ingetrokken of beperkt sinds 1 oktober?



- a. Zijn hierdoor e-mails, bestanden of andere gegevens verloren gegaan, of tijdelijk ontoegankelijk geweest?
- b. Wat is de geschatte omvang van eventuele verloren data, met name van onvervangbare, gearchiveerde of verplichte documenten? Welke juridische en operationele gevolgen heeft dit?
- c. Hoe waarborgt het college nu de naleving van de Archiefwet en de integriteit van de gemeentelijke informatiehuishouding?
- d. Zijn er back-ups gemaakt en gecontroleerd op volledigheid en integriteit?
- e. Waarom is er gekozen voor een generieke beperking van licenties, in plaats van een op maat gemaakte oplossing per functie of afdeling?
- f. Zijn de problemen met de stabiliteit van de systemen en de licentieaanpassingen een direct of indirect gevolg van een contractovergang?
- g. Welke garanties heeft de gemeente bedongen met betrekking tot een soepele overgang?
- h. Hoe reageert de contractpartij (Microsoft of de implementerende partner) op de opgetreden storingen en eventuele claims?

Antwoord:

Het klopt dat van een beperkt deel van de medewerkers licenties zijn aangepast, van intrekken is geen sprake. Hierbij zijn geen opgeslagen e-mails, bestanden of andere gegevens verloren gegaan (a+b). Aanvullende backups en restores waren dan ook niet nodig (d). Het college waarborgt zoals gebruikelijk de naleving van de Archiefwet en de integriteit van de gemeentelijke informatiehuishouding (c).

Voor de wijziging in licentiestructuur van Microsoft Office 365 zijn profielen opgesteld waarbij rekening is gehouden met aanstellingsvorm (intern/extern) functie en gebruikte apparatuur. Deze combinatie is gebruikt voor licentietoewijzing. De problemen waren daarmee een indirect gevolg van de vanuit de gemeente geïnitieerde wijziging van het contract (f). Bij het afsluiten van het nieuwe licentiemodel is een zogenaamde 'grace period' bedongen van 90 dagen (g). Welke wij verkeerd geïnterpreteerd hebben. Microsoft treft geen enkele blaam (h).

Vraag 11:

Herkent het college signalen dat medewerkers hun systeem moeten 'resetten' en daardoor werk kwijtraken?

- a. Welke maatregelen zijn er genomen om dit risico op dataverlies te stoppen?
- b. Welke ondersteuning is geboden aan medewerkers die hierdoor hinder ondervonden?

Antwoord:

Het college herkent signalen dat medewerkers soms hun systeem resetten. Niet opgeslagen werk kan ondanks automatische opslag op zo'n moment verloren gaan. Deze vraag is breder dan de voorgenoemde incidenten. Er kunnen lokaal of centraal diverse redenen zijn die een reset vereisen. VMware en informatiesystemen houden op de achtergrond de sessie 'vast' waardoor bij een reset werk juist een periode bewaard blijft. Bijvoorbeeld bij een lokale verstoring bij de medewerker (stroomstoring / wifi-uitval). Microsoft Office 365 slaat ook automatisch tussentijds op. Medewerkers wordt bij gebruik van (oudere) businessapplicaties geadviseerd periodiek op te slaan, zodat dit soort problemen zich zo min mogelijk voordoen. Op verzoek kunnen backups of tijdelijke concepten teruggehaald worden. Dit is echter intensief en niet altijd mogelijk.



Vraag 12:

Hoe en wanneer zijn medewerkers proactief en volledig geïnformeerd over de aard en duur van de ICT-problemen en de risico's op dataverlies?

Antwoord:

De medewerkers zijn per omgaande geïnformeerd via het intranet. Op individueel niveau per melding en per groep.

Vraag 13:

Welke lessen trekt het college uit deze gebeurtenissen over de robuustheid en schaalbaarheid van de gemeentelijke ICT-omgeving en hoe gaat u dit op korte termijn fundamenteel verbeteren?

Antwoord:

Als gemeente Rotterdam verzorgen wij de ICT-dienstverlening voor de gehele gemeentelijke organisatie van circa 19.000 gebruikers (internen, externen en ketenpartners) van onze ICT-infrastructuur. Wij ondersteunen met meer dan 1000 applicaties de processen van bijna 25 totaal verschillende directies van onze gemeente. Deze applicaties ondersteunen de meest uiteenlopende processen van scanauto's, administratieve- en logistieke processen, paspoortuitgifte, vergaderen en digitaal samenwerken, gezondheidssystemen, bruggen, sluizen, boommetingen, gemeentebelastingen tot aan grondonderzoek.

De afhankelijkheid van adequaat functionerende ICT is de afgelopen jaren enorm toegenomen en zal de komende jaren verder groeien. Er is 24/7 sprake van het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen in een zeer complexe grootschalige ICT-omgeving. Veruit het meeste gaat hierbij ongemerkt en volgens plan. In een incidenteel geval is sprake van technische onvolkomenheden van de geleverde hardware en/of software, problemen bij een leverancier of menselijke fouten. Desondanks hebben we een niveau van beschikbaarheid van ruim boven de beschikbaarheidsnorm van 99,5%. Bij het werken met een complexe ICT-omgeving, als die van de gemeente Rotterdam, is 100% beschikbaarheid niet te garanderen. Naast permanente verbeteracties binnen de ICT-organisatie en informatiebeheer moet daarom veel aandacht zijn voor Business Continuity Maatregelen (BCM).

Rotterdam staat hierin niet alleen, op Rijksniveau neemt de overheid maatregelen ter versterking van de (digitale) continuïteit. U leest meer in het rapport "Van kwetsbaar naar weerbaar"¹.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

C.J. Schouten

¹ [Rapport 'Van kwetsbaar naar weerbaar' | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)