

Informatienota voor de raad (RIN)

Portefeuillehouder	:	wethouder W. Steeghs
Behandelend ambtenaar	:	Mevrouw M. Guijt
Zaaknummer	:	75851-2019
Bijlagen	:	--
Datum B&W vergadering	:	1 oktober 2019

Onderwerp: RIN schadeclaim info support GR Peelgemeenten

Aan de gemeenteraad,

Kennis te nemen van

GR Peelgemeenten stapt naar rechter na mislukken mediationtraject. Schadeclaim ingediend tegen Info Support.

Inleiding

Zoals wij u eerder bericht hebben heeft de GR Peelgemeenten in 2018 een aantal tegenslagen gehad door het eenzijdig opzeggen van de leverancier van c2GO (front – en backofficesysteem). Dit heeft tot gevolg gehad dat de GR Peelgemeenten een volledig nieuw systeem moest aanbesteden en inrichten ter ondersteuning van de gehele dienstverlening Wmo en Jeugd en dat de doorontwikkeling van management- en stuurinformatie in 2018 niet meer plaats kon vinden. Deze stap van Info Support heeft geleid tot een juridische procedure. Hoewel Info Support in het voortraject had aangegeven naast mediation ook open te staan voor arbitrage is dat nu niet meer het geval. Dit betekent dat een gerechtelijke procedure noodzakelijk is om de schade te kunnen verhalen op Info Support.

Kernboodschap

De geschiedenis in een notendop

Bij de start van de GR Peelgemeenten zijn, ten behoeve van de uitvoering sociaal domein taken, aanbestedingen uitgezet voor een frontofficesysteem en een backofficesysteem. Per 1 januari 2017 moesten de Peelgemeenten zelfstandig deze taken uitvoeren in verband met de ontvlechting met Helmond uit Peel 6.1. De partij Info Support had beide aanbestedingen gewonnen. Een veel belovende en vooruitstrevende leverancier met ruime ervaring op het gebied van software(ontwikkeling) en data solutions, actief in diverse sectoren waaronder zorg en een bekende speler in overheidsland. In samenwerking met Info Support zijn in enkele maanden de processen in hun applicatie, c2GO genaamd, ingericht.

Op 1 januari 2017 bleek dat de applicatie nog niet operationeel was. Eind januari konden de medewerkers van Peelgemeenten pas in het systeem. Van werken in het systeem was nog geen sprake omdat er nog diverse (technische) problemen waren. Zo functioneerde onder andere het berichtenverkeer nog niet, waren er veel bugs die de dagelijkse processen verstoorden, konden documenten niet aangemaakt worden en konden geen nieuwe cliënten opgeboekt worden. De problemen losten maar niet op of er ontstonden nieuwe problemen. Zo kwam het regelmatig voor dat bij het doorvoeren van releases bestaande functies uitvielen. Van 2017 tot begin 2018 zijn hierover meerdere gesprekken gevoerd met de directie van Info Support. Telkens werd door hen beterschap beloofd. Omdat deze beterschap uitbleef, is Info Support op 5 april 2018 formeel in gebreke gesteld. Enkele dagen later kwam de mededeling en schriftelijke bevestiging van Info Support dat zij hun dienstverlening met betrekking tot c2GO zouden stoppen per 1 januari 2019.

Het vervolg na eenzijdige opzegging van de contracten door Info Support

Door de eenzijdige opzegging van de contracten was Peelgemeenten genoodzaakt om opnieuw onder hoge druk een front- en backofficesysteem aan te besteden, converteren en te

implementeren. Dit alles heeft wederom een enorm tijdsbeslag gelegd op de medewerkers in de interne organisatie waardoor prioriteiten gesteld moesten worden en andere ontwikkelingen niet mogelijk waren en ook extra capaciteit ingezet moest worden om de dienstverlening aan de burgers te blijven garanderen.

Dit alles heeft geleid tot een schadeclaim. Na een lange periode van rechtstreeks onderhandelen en uitgebreide dossiervorming om de geleden schade te onderbouwen bleek dat partijen te ver uit elkaar lagen om tot een minnelijke schikking te komen. Het bod van Info Support was alles behalve redelijk gelet op de schade die Peelgemeenten heeft geleden als gevolg van de eenzijdige beëindiging van de contracten door Info Support. De schade met betrekking tot het niet nakomen van de contracten hierbij nog buiten beschouwing gelaten. Als vervolgstap was gezamenlijk besloten om een formele mediationbijeenkomst te beleggen. Mediation gaat normaliter sneller dan procederen bij de rechtbank en de twee gekozen mediators hadden de inhoudelijke expertise voor dit dossier. De een vanuit een ICT achtergrond en de ander vanuit een juridische achtergrond. Op 8 maart j.l. heeft bij de SGOA (landelijke geschillencommissie) in Den Haag deze mediationbijeenkomst plaatsgevonden. Helaas zonder positief resultaat.

Eén van de terugkerende punten vanuit Info Support was dat hun inziens de schade niet voldoende onderbouwd was. Hoewel er al een uitgebreid dossier was overlegd, zijn in een laatste poging om tot een schikking te komen tot in detail alle schadeposten nader onderbouwd. Daarbij is ook kritisch gekeken naar de redelijkheid van de schade en is vanuit het belang van het treffen van de schikking op meerdere punten tegemoet gekomen aan Info Support door niet alle schade te vorderen. Op 5 juni j.l. is de nadere onderbouwing van de schadeposten inclusief een finaal schikkingsvoorstel neergelegd bij Info Support. Op 24 juli jl. hebben wij van Info Support vernomen dat zij niet akkoord gaan met dit voorstel. Op 23 september j.l. heeft er nog een laatste gesprek plaatsgevonden met de voorzitter van de GR Peelgemeenten en de algemeen directeur/enig aandeelhouder van Info Support. Ook dat heeft niet geleid tot het treffen van een schikking.

Vervolgstappen

Wij betreuren het dat Info Support, een leverancier van een essentieel product voor de dienstverlening aan kwetsbare burgers van de Peelgemeenten, de redelijke schade die zij heeft veroorzaakt door zomaar de stekker er uit te trekken niet wil vergoeden. Het feit dat mediation niet tot een gewenst resultaat heeft geleid en arbitrage vanuit Info Support geen optie meer is noopt ons nu om deze stap te zetten.

Financiën

n.v.t.

Deze raadsinformatienota is besproken in de B&W vergadering op genoemde datum.