

Aan leden van de gemeenteraad en commissieleden
cc. college van B&W
cc. pers

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

DATUM 11 februari 2019
ZAAKNUMMER 521672
BEHANDELD DOOR Eric Bakker/ R. Buijs
TELEFOON (035) 629 2677
UW KENMERK -
BIJLAGEN -
BETREFT Verstoring Zaaksysteem

Geachte dames en heren,

Met deze brief informeer ik u over de impact van een grote storing die vorige week optrad bij Green Valley, een van onze softwareleveranciers. Hoewel dit strikt genomen geen onderwerp voor uw raad is, is het passend u vanwege de impact van de storing op de dienstverlening aan inwoners en bedrijven te informeren. Verder geeft deze brief inzicht in het vervolgtraject.

De storing vond plaats op donderdag 7 februari 2019 en zorgde er voor dat enkele kernapplicaties voor onze dienstverlening aan inwoners en bedrijven in Hilversum kortere of langere tijd niet gebruikt konden worden: het zaaksysteem, het digitaal archief, de website en het antwoordportaal voor ons Klantcontactcentrum. De afdelingen en teams met veel contacten met inwoners en bedrijven – publiekszaken, sociaal plein, vergunningen en belastingen – zijn hierdoor met name getroffen.

Stand van zaken

De storing werd door onze organisatie op donderdag 7 februari geconstateerd. Er is direct contact gelegd met de leverancier. Op donderdag 7 en vrijdag 8 februari is de verstoring onderzocht en is gezocht naar oplossingen.

De website en het antwoordportaal voor ons Klantcontactcentrum konden op donderdag 7 februari worden hersteld; beiden zijn enkele uren uit de lucht geweest.

De gemeente kon op donderdag 7 en vrijdag 8 februari geen digitale post en organisatiedocumenten ontvangen, behandelen en archiveren en had geen toegang tot de beheermodule voor de website. De verstoring is in het weekend van 9 en 10 februari door de leverancier Green Valley in samenwerking met de gemeente grotendeels verholpen. Op maandag 11 februari waren de belangrijkste functionaliteiten van zaaksysteem en het digitaal archief voor de organisatie weer beschikbaar en bruikbaar. In de komende dagen zullen de laatste herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd. Inwoners en bedrijven hebben in deze periode hun digitale aanvragen en meldingen wel kunnen indienen, maar deze zijn pas op maandag 11 februari door de gemeente in behandeling genomen. De datum van binnenkomst is daarmee verschoven. Bij de behandeling van deze zaken houdt de gemeente met deze verschoven datum rekening. Er zijn tijdens de verstoring géén ingediende digitale formulieren of informatie van inwoners verloren gegaan.

Voorlopige bevindingen

De conclusie uit het onderzoek is dat de leverancier zonder overleg met de gemeente wijzigingen aan de productieomgeving van de gemeente heeft doorgevoerd. Deze werkzaamheden zijn niet goed uitgevoerd en leidden direct tot verstoringen. De leverancier kon de wijzigingen niet terugdraaien. Het repareren van de verstoring was een omvangrijke klus, waar zowel door de leverancier als door de gemeente hard aan is gewerkt.

Duiding en vervolg

Onze dienstverlening aan inwoners en bedrijven is gedurende een aantal dagen ernstig gehinderd geweest, door eenzijdig handelen door de leverancier. Dat vinden wij niet acceptabel. Wij brengen de consequenties nu in beeld en bezien of, en zo ja welke, formele stappen (in gebreke stelling, boete of schadeverhaal) er mogelijk zijn op basis van het Service Level Agreement met de leverancier. In ieder geval zal de organisatie een stevig escalatiegesprek met de leverancier houden.

Hoogachtend,

K.J. Walters
Wethouder