voorstel

Zwolle

Raadsplein besluitvormend

Datum 9 januari 2017

onderwerp	ICT problemen gemeente Zwolle
portefeuillehouder	Jan Brink
informant	Hol, Marrie (2681)
afdeling	Advies

Voorgesteld besluit raad

kennis te nemen van de informatienota ICT problemen Gemeente Zwolle

voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 7 december 2016

Onderwerp	ICT problemen Gemeente Zwolle
Versienummer	V0.7

Portefeuillehouder J.E. Brink

Informant M. Hol
Afdeling / AF
Telefoon 038 498 2681
Email M.Hol@zwolle.nl

Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Stand van zaken ICT problemen gemeente Zwolle.

Inleiding
Dit voorjaar stapte de gemeente, samen met gemeente Kampen en provincie Overijssel, over op een nieuwe, gezamenlijke ICT-omgeving. Al vrij snel na deze overstap bleken de systemen instabiel. De gemeente Zwolle heeft vooral de laatste weken te maken met problemen in diverse computersystemen. Op dit moment wordt de dienstverlening aan inwoners – zoals het verstrekken van paspoorten, rijbewijzen of uitkeringen – desondanks op een goed niveau uitgevoerd.

Kernboodschap
De problemen met de ICT-systemen treffen in eerste instantie vooral de eigen medewerkers die herhaaldelijk geen toegang hebben tot bijvoorbeeld hun mail of documenten. Een belangrijke zorg gaat evenwel uit naar de externe dienstverlening van de gemeente aan inwoners, bezoekers en cliënten. Problemen met externe dienstverlening hebben zich tot op heden vooral gemanifesteerd bij het digitale parkeerloket waar vergunninghouders hun bezoekersvergunning kunnen activeren en hun parkeervergunning kunnen verlengen. Dit probleem is inmiddels verholpen, echter zolang de computersystemen niet stabiel zijn, kan niet gegarandeerd worden dat deze verstoring niet weer optreedt.

De dienstverlening aan de balies in het stadskantoor van Zwolle heeft geen noemenswaardige hinder ondervonden. Wel is de telefonische bereikbaarheid van de gemeente afgelopen dagen als gevolg van een stroomstoring niet optimaal geweest. Ook de medewerkers ondervinden de laatste tijd hinder van het niet goed kunnen werken met de computersystemen. Om de uitvoering van de werkzaamheden zo goed mogelijk door te laten gaan worden er creatieve oplossingen bedacht. Wel is er sprake van groeiende werkachterstanden op diverse afdelingen doordat de systemen korte of langere tijd niet beschikbaar zijn.
Ook in Kampen en bij de provincie Overijssel, waarmee de gemeente de ict-omgeving deelt, zijn overigens vergelijkbare problemen.

Consequenties
Er wordt al weken - in samenwerking met de Amerikaanse leverancier van de software - met man en macht gewerkt om de stabiliteit van de computersystemen te verbeteren.
Om de stabiliteit in de toekomst blijvend te kunnen garanderen moeten de computersystemen aangepast worden. Voordat deze wijzigingen daadwerkelijk worden uitgevoerd, wordt er een second opinion van een onafhankelijk partij gevraagd. De second opinion richt zich op vraag of de voorgestelde aanpassingen de huidige technische problemen voor nu en in de toekomst oplossen. De financiële consequenties zullen na de second opinion definitief bepaald worden. De leverancier heeft toegezegd om een substantieel deel van de kosten voor zijn rekening te nemen. Het streven is om de overige investeringen binnen de bestaande bedrijfsvoeringsbudgetten te voldoen.
De verwachting is dat in januari 2017 de problemen met onze ict-omgeving achter de rug zijn. Wij realiseren ons dat dit voor al onze medewerkers – en in beperkte mate ook voor al onze cliënten – buitengewoon vervelend is. Maar zolang de onderliggende oorzaak van de grote variëteit van performance-problemen nog niet definitief is vastgesteld, is geen exacte datum voor de oplossing van de problemen te geven.

Communicatie
Bij verstoringen in de dienstverlening aan de bevolking via de fysieke balies worden klanten op de hoogte gesteld en worden nieuwe afspraken gemaakt. Bij verstoringen in de digitale dienstverlening worden deze gemeld op internet:www.zwolle.nl. Daarbij wordt geïnventariseerd welke vormen van

dienstverlening mogelijk verstoord dreigen te worden, zodat hierover duidelijk gecommuniceerd kan worden naar de bevolking.

Vervolg
Als de problemen zich blijven voordoen wordt de raad nader geïnformeerd.

Openbaarheid
Dit stuk is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 31341

Onderwerp ICT problemen gemeente Zwolle

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 13-12-2016

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 9 januari 2017,

de voorzitter,

de griffier,