



1177'97.

Erfgoedinspectie
T.a.v. Hoofdinspecteur drs. G.P.M. Scholte
Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16478
2500 BL Den Haag

UWV

La Gardiaweg 116-162
1043 DL AMSTERDAM
Postbus 58285 1040 HG AMSTERDAM

Contactpersoon

C. de Heer
cor.deheer@uwv.nl
T +31 6 50 73 62 04

Datum: 29 maart 2017
Betreft: Rapportering over verbetermaatregelen zoekgeraakte berichten

Geachte mevrouw Scholte,

Naar aanleiding van uw schrijven 20 februari jl. wordt middels deze brief een voorstel gedaan tot een periodieke terugkoppeling over de voortgang van de verbetermaatregelen ten behoeve van het voorkomen van berichtenverlies in Sonar.

Om aan wensen van klanten en stakeholders te voldoen, blijft UWV de digitale dienstverlening verbeteren. Aanpassingen ten behoeve van de stabiliteit en beveiliging staan daarbij hoog op de agenda. Op dit moment werkt UWV aan een toekomstbestendig ICT landschap waarin onder andere ruimte is gemaakt voor verbetering van de interne systemen.

Werk.nl en het berichtenverkeer van en naar de website vormen een groot onderdeel van de digitale dienstverlening van UWV. Het verkeer via de Werkmap vanaf de klant naar UWV bedroeg in het laatste kwartaal van 2016 meer dan 3,5 miljoen rapportages¹ en meer dan 350.000 berichten². In september 2016 zijn als gevolg van een fout op de server ongeveer 13.000 rapporteringen en 1.000 berichten niet goed aangekomen vanuit de Werkmap in Sonar.

De Erfgoedinspectie stelt terecht dat de na het incident genomen maatregelen hebben gewerkt en er geen nieuwe incidenten hebben plaatsgevonden. UWV heeft extra monitoring ingesteld die het gehele berichtenverkeer van begin tot het eind bewaakt en daarover rapporteert en signaleert. Dit maakt ingrijpen bij verstoring direct mogelijk. Er zijn nadere afspraken gemaakt met de leverancier omtrent de uitvoering hiervan. Voor de toekomst wordt er een extra dashboard ingesteld die technische monitoring mogelijk maakt. De realisatie hiervan is in het derde kwartaal van 2017. Dan zijn alle maatregelen zodanig in de systemen doorgevoerd om dit berichtenverlies te voorkomen.

¹ Rapportageverkeer vanaf de klant naar UWV bedroeg in totaal 3669758 verwerkte rapportages tussen 1 oktober t/m 31 december 2016

² Berichtenverkeer vanaf de klant naar UWV bedroeg in totaal 362267 verwerkte berichten tussen 1 oktober t/m 31 december 2016



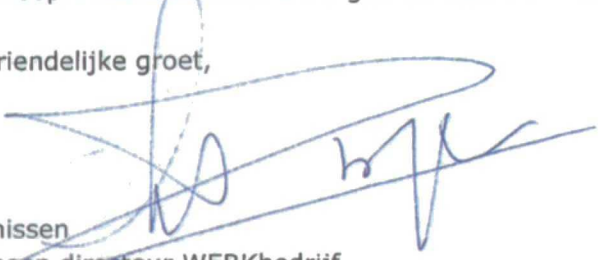
Voorstel periodieke terugkoppeling

In uw brief wordt de conclusie getrokken dat het risico op verlies van berichten en rapporteringen bij UWV aanwezig blijven tot het vierde kwartaal van 2017. U verzoekt UWV daarom u te informeren over de voortgang van verbeteringen die UWV doorvoert. Omdat het risico op herhaling inderdaad niet volledig weggenomen kan worden tot de geplande release is uitgevoerd, stelt UWV derhalve voor om in het derde kwartaal te rapporteren over de dan geïmplementeerde verbetermaatregelen. In het vierde kwartaal volgt een tweede en laatste terugkoppeling over de stand van zaken, ter afronding van deze rapportagecyclus.

Tevens zal de Hoofdinspecteur in buitengewone omstandigheden – zoals bij een dergelijke verstoring – door UWV geïnformeerd worden.

In de hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben verblijven wij.

Met vriendelijke groet,


Tof Thissen
Algemeen directeur WERKbedrijf