



>Retouradres Postbus 16478 2500 BL Den Haag

UWV
T.a.v. De heer mr. drs. B.J. Bruins,
Voorzitter van de Raad voor Bestuur
Postbus 58285
1040 HG AMSTERDAM

Erfgoedinspectie
Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16478
2500 BL Den Haag
www.erfgoedinspectie.nl

Contactpersoon
M.A.B. van Bragt
T +31 6 46 84 93 89
m.a.b.kroonen@erfgoedinspectie.nl
e.nl

Onze referentie
1152126

Datum 20 februari 2017
Betreft Bevindingen over verbetermaatregelen zoekgeraakte berichten

Geachte heer Bruins,

In oktober 2016 verschenen berichten in de media over het zoekraken van 14.000 berichten en rapporteringen van UWV WERKbedrijf. Deze berichten en rapporteringen zijn archiefbescheiden in de zin van artikel 1c van de Archiefwet 1995. De Erfgoedinspectie ziet toe op de naleving van de Archiefwet 1995 bij de organisaties van de centrale overheid.

De Erfgoedinspectie heeft een onderzoek verricht naar de maatregelen die UWV heeft genomen om de vermissing van berichten en rapporteringen in de toekomst te voorkomen. Hierbij ontvangt u de bevindingen van de Erfgoedinspectie. In de bijlage treft u de voor dit onderzoek gebruikte bronnen.

Aanleiding

Op 18 oktober 2016 schreef het NRC Handelsblad in een artikel dat het UWV drie storingen heeft gehad, waarbij de berichten verloren zijn gegaan en rapporteringen niet direct zijn verwerkt.¹ Uit de beantwoording van Kamervragen, gesteld door mevrouw Welk-Schut aan Minister Asscher in november, blijkt het te gaan om 1.000 vermiste berichten en 13.000 rapporteringen, die niet direct verwerkt zijn.² De verloren berichten konden niet worden hersteld, waarop UWV telefonisch contact heeft opgenomen met klanten om de berichten alsnog te achterhalen.

Naar aanleiding van deze risicovolle situatie heeft de Erfgoedinspectie u in een brief van 31 oktober 2016 verzocht om nadere informatie te verstrekken over verbetermaatregelen die herhaling van de problemen met het archiefbeheer in de toekomst zullen voorkomen.

¹ Stokmans, D., 18 oktober 2016, "Computers UWV crashen elke dag en informatie raakt zoek." "Digitaal arbeidsbureau wankelt." In: NRC Handelsblad
<https://www.nrc.nl/nieuws/2016/10/18/computers-uwv-crashen-elke-dag-en-info-raakt-zoek-4878158-a1527247>

² Vragen van het lid Schut-Welkzijn (VVD) aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20162017-504.html>

Bevindingen

De zoekgeraakte berichten en rapporteringen bevonden zich in de bedrijfsapplicatie Sonar. Sonar bestaat uit een productieomgeving en een archiefomgeving. UWV heeft aangegeven dat de berichten en rapporteringen zich op het moment van vermissing in de productieomgeving van Sonar bevonden. In de archiefomgeving van Sonar hebben zich geen problemen voorgedaan.

UWV geeft aan dat binnen deze productieomgeving de volgende problemen zich voordeden:

- De technische component die data "stuurt" en "beheert" werkte niet, waardoor berichten niet konden worden verwerkt.
- De functionaliteit, die er voor zorgt dat bij technische verstoringen de berichten worden gedupliceerd wanneer ze in de wachtrij worden geplaatst (zodat een verstoring niet tot verlies van berichten leidt), werkte niet naar behoren.

Het is ons gebleken dat UWV maatregelen heeft genomen, waarmee voorkomen kan worden dat de berichten en rapporteringen in de toekomst vermist raken.

De volgende verbetermaatregelen zijn genomen:

- Een directe wijziging door de leverancier in de infrastructuur;
- Het instellen van extra monitoring door de leverancier van het berichtenverkeer en rapportering hierover;

De volgende verbetermaatregelen zullen nog worden gerealiseerd:

- Een dashboard voor de technische monitoring; gerealiseerd medio 2017
- Een aanpassing van de functionaliteit om berichten te dupliceren; gerealiseerd in het 4^e kwartaal van 2017.

Het archief in Sonar zal eind 2019 worden gemigreerd naar het Elektronisch Archief. De koppeling van Sonar met het Elektronisch Archief, die de mogelijkheid biedt om berichten en rapporteringen eerder dan in de huidige situatie onder het beheer van de archiefapplicatie te brengen, zal het risico op verlies van berichten en rapporteringen verder kunnen doen afnemen.

Conclusie

Ons is gebleken dat UWV bij grootschalige verstoringen slechts met grote inspanning de opgeslagen informatie heeft kunnen herstellen. De na het incident genomen maatregelen hebben gewerkt en geen nieuwe incidenten hebben plaatsgevonden. Pas in het 4^e kwartaal van 2017 zijn alle maatregelen van kracht om het risico van berichtenverlies definitief te voorkomen. Tot dan blijft het risico op het verlies van berichten en rapporteringen bij het UWV aanwezig.

Vanwege dit blijvende risico verzoek ik u mij te informeren over de voortgang van de genoemde verbeteringen.

Met vriendelijke groet,



Mevr. drs. G.P.M. Scholte
Hoofdinspecteur

Bijlage. Bronnen

In het onderzoek zijn de volgende documenten bestudeerd en betrokkenen geïnterviewd:

- *UWV Informatieplan 2016-2020. Puzzelen met prioriteiten.* (2016)
- *Informatie in context.* Koers en beleidskaders van de documentaire informatiehuishouding van UWV 2013-2017. (2013)
- Stokmans, D., 18 oktober 2016, "Computers UWV crashen elke dag en informatie raakt zoek." "Digitaal arbeidsbureau wankelt." In: NRC Handelsblad <https://www.nrc.nl/nieuws/2016/10/18/computers-uwv-crashen-elke-dag-en-info-raakt-zoek-4878158-a1527247>
- Vragen van het lid Schut-Welkzijn (VVD) aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over het bericht «Computers UWV crashen elke dag en info raakt zoek» (ingezonden 21 oktober 2016). Antwoord van Minister Asscher (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 11 november 2016). In: Aangangsel van de handelingen, vergaderjaar 2016-2017, aangangselnummer 504, gepubliceerd op 17 november 2016 11:17. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20162017-504.html>
- Brief van de heer R. Harmsma, Hoofd Documentaire Informatievoorziening, d.d. 18 november 2016, 'Verzoek van Erfgoedinspectie om informatie over verbetermaatregelen'.
- Interview met senior beleidsmedewerkers DIV Renata Kwint en Paula Kiens, gehouden op 16 januari te Amsterdam.
- Brief van Emile van Niel en Renata Kwint.d.d. 3 februari 2017, 'Verzoek van Erfgoedinspectie om informatie over verbetermaatregelen'.