



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 221

van **ORTWIN DEPOORTERE**

datum: 14 februari 2019

aan **JO VANDEURZEN**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Implementatie Groeipakket - Technische problemen bij opstart

Er waren belangrijke technische problemen bij het systeem achter het Groeipakket, de vernieuwde kinderbijslag. Dat meldden onder meer verschillende uitbetalers, de instanties die instaan voor de uitbetaling van het Groeipakket. Ze lieten weten dat ze van donderdag tot gisteren geen of amper toegang hadden tot het systeem achter het Groeipakket. Ze konden geen dossiers consulteren en gezinnen met vragen niet of nauwelijks informeren of helpen. Dit was vanzelfsprekend zeer vervelend, aangezien toch wel wat mensen momenteel vragen hebben over het nieuwe Groeipakket. Nochtans was er aanvankelijk gecommuniceerd dat de uitbetalingen vlot verliepen. De problemen bleken op 13 februari, 's avonds, gelukkig opgelost te zijn. Volgens de gedelegeerd bestuurder van het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) hadden de technische problemen ook geen structurele impact op de uitbetalingen zelf. Enkel de regularisatiedossiers, bijvoorbeeld mensen die denken dat ze recht hebben op een bepaalde toeslag, zouden een kleine vertraging hebben kunnen oplopen.

Kan de minister toelichting geven? Wat waren de oorzaken en de gevolgen van de problemen? Klopt het dat de gevolgen op de uitbetalingen beperkt zijn?

JO VANDEURZEN

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 221 van 14 februari 2019

van **ORTWIN DEPOORTERE**

Er was een crash van één van de 3 servers waar de Centrale GroeiPakket Applicatie (CGPA) op draaide. Deze crash is veroorzaakt door probleem in de software van de server zelf. Dit is door de fabrikant rechtgezet en ondertussen is er ook een 4^e server in werking.

De ICT infrastructuur werd zo aangekocht dat een crash van één server opgevangen zou moeten worden door de andere servers zodat er geen impact naar de gebruikers (dossierbeheerders) van de toepassing zou mogen zijn. Dit heeft echter niet plaatsgevonden, waardoor de toepassing CGPA tijdelijk niet beschikbaar was voor de dossierbeheerders, waardoor informatievragen van burgers op dat moment moeilijk of niet beantwoord konden worden en communicaties met vertraging naar de burger zijn vertrokken. Ook was het Groeipakketportaal op dat moment niet bereikbaar.

De gevolgen op de betalingen waren inderdaad zeer beperkt. Er waren op zich geen gevolgen voor de maandelijkse betaling op 8 februari en op de betaling van de kinderopvangtoeslag vanaf 20 februari. Voor tussentijdse betalingen (nl. enkel regularisaties op betalingen die eerder waren uitgevoerd in het nieuwe systeem sinds 1 januari 2019 en startbedragen) kan dit een kleine vertraging hebben betekend.