

Beste inwoners,

Zoals u ongetwijfeld weet, zijn er ernstige problemen met de computersystemen van onze gemeente. Hof van Twente staat volop in het nieuws. Ik vind het belangrijk om te benadrukken dat wij als gemeente zelf topspecialisten hebben ingeschakeld om onafhankelijk onderzoek te doen naar de situatie. En dat alle instanties die betrokken moeten worden ook daadwerkelijk betrokken zijn. Zodra de onderzoekresultaten bekend zijn, kom ik daar bij u op terug. Ondertussen zijn we heel hard aan het werk om onze dienstverlening weer op peil te krijgen.

Ik breng u graag via deze weg op de hoogte van de stappen die we hebben gezet en de huidige stand van zaken\*. Op de website van de gemeente vindt u de actuele informatie over de situatie en onze dienstverlening. Want voor ons is het belangrijk om u zo spoedig mogelijk weer goed van dienst te kunnen zijn.

## Wat is er aan de hand?

Op dinsdagmorgen 1 december 2020 ontdekten medewerkers van onze gemeente dat inloggen niet mogelijk was. Later werd duidelijk dat onbekende derden zich toegang hebben verschaft tot onze systemen en de gegevens op onze servers voor ons ontoegankelijk hebben gemaakt. Deze situatie roept heel veel vragen op, en dat begrijp ik erg goed.

Dit is voor organisaties die omgaan met gevoelige informatie, zoals de gemeente, een nachtmerrie die werkelijkheid wordt. U mag van ons verwachten dat wij zorgvuldig met gegevens omgaan in ons gemeentehuis. Dat is en blijft zo. We deden en doen er alles aan om dat iedere dag weer waar te kunnen maken. Helaas zijn wij niet bestand gebleken tegen deze inbreuk van buitenaf. En dat raakt mij diep...

## Tips cybercrime en Fraudehulpdesk

Wilt u tips om cybercrime te voorkomen? Kijk dan op de website: [www.politie.nl/themas/cybercrime.html](http://www.politie.nl/themas/cybercrime.html)

De Fraudehulpdesk beschermt inwoners en bedrijven tegen fraude. U kunt contact met hen opnemen via: 088-7867372 of via [www.fraudehulpdesk.nl](http://www.fraudehulpdesk.nl)

## Direct melding gemaakt

Onze ICT-mensen zijn dinsdagochtend per direct met man en macht aan het werk gegaan om de oorzaak te achterhalen. Wij hebben van de situatie melding gemaakt bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken, de Autoriteit Persoonsgegevens, de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Informatie BeveiligingsDienst (IBD). Ook is direct de politie (Team Digitale Opsporing van de Politie Oost Nederland) ingeschakeld en we hebben externe specialistische partijen betrokken.

## Eerste scan

Er is meteen een eerste grondige scan uitgevoerd van de situatie. Op donderdagochtend 3 december 2020 hebben we de voorlopige resultaten van dat onderzoek naar buiten gebracht. Daarbij heb ik via een filmpje aan u verteld dat de situatie er helaas slecht uitziet. Op de getroffen servers staan gegevens waarmee wij veel van onze werkzaamheden uitvoeren. Gegevens van onze inwoners, informatie die soms privacygevoelig is.

## Uw gegevens

Vooralsnog zijn er **geen** aanwijzingen gevonden dat er daadwerkelijk gegevens bekeken of verspreid zijn. Hier wordt verder onderzoek naar gedaan. Ik wil u er desondanks nogmaals op wijzen dat het altijd verstandig is om alert te zijn in uw digitale omgeving. Dat geldt altijd, maar zeker ook nu.

## Onderzoeken

Wat u en ook ons uiteraard bezig houdt is de vraag hoe dit heeft kunnen gebeuren. Op dit moment vindt er, naast het politieonderzoek, onafhankelijk onderzoek plaats naar de precieze toedracht. De gemeente heeft besloten een onafhankelijk forensische cybersecurity specialist in de arm te nemen om onafhankelijk onderzoek te verrichten, te weten NFIR. We houden u op de hoogte van de vorderingen. Al verwachten we dat het weken, zo niet maanden kan duren voordat wij u de uitkomsten van deze onderzoeken kunnen melden. De lessen die hieruit te leren zijn, nemen we uiteraard ter harte.

## Dienstverlening

De gemeente kan tijdelijk niet de dienstverlening leveren zoals u dat van ons gewend bent. Onze prioriteit ligt al vanaf het begin van deze situatie bij het zo snel mogelijk weer op orde hebben van onze dienstverlening. Dat gaat in gedeeltes, maar vordert gelukkig ook goed. Medewerkers vinden - ondanks het ontbreken van veel digitale tools, waaronder e-mail - wegen om op een veilige manier, al dan niet samen met ketenpartners, de belangrijkste processen weer op gang te brengen.

Daarbij gaat onze prioriteit uit naar de ondersteuning van onze kwetsbare inwoners. Zo hebben inwoners in Hof van Twente die afhankelijk zijn van een uitkering hun geld gewoon op 4 december bijgeschreven gekregen op hun rekening. Volgende week worden ook de nabetalings uitbetaald. Ook aanvragen voor de Wmo en Jeugdhulp kunnen worden ingediend, via een formulier op de website of per post. Deze aanvragen worden op de normale manier afgehandeld, zodat mensen zo snel mogelijk geholpen kunnen worden. Geplande huwelijken kunnen ook doorgaan.

Inwoners die al hulp en ondersteuning kregen, kunnen op onze hulp blijven rekenen. De komende dagen werken we hard door om de andere meest kritische processen weer verder op gang te brengen. We hopen op uw begrip en geduld en verwachten op korte termijn daar meer lichtpuntjes over te kunnen melden.

## Tot slot

We zullen samen nog wel een poos last houden van deze situatie. Het doet een stevig beroep op de veerkracht van de gemeentelijke organisatie, zal bedrijfsmatige en financiële consequenties hebben die nog niet te overzien zijn, en vraagt in de tussentijd ook begrip en geduld van u. Voor meer informatie verwijst ik u naar onze website.

U kunt erop vertrouwen dat de gemeente alles in het werk stelt om u zo spoedig mogelijk weer goed van dienst te zijn.

Vriendelijke groet, Ellen Nauta

\* deze informatie is van maandag 7 december.

**Kijk voor de actuele informatie op [www.hofvantwente.nl](http://www.hofvantwente.nl) of bel 0547-858585**

## Meer informatie

Blijf op de hoogte van de stand van zaken via onderstaande webpagina's:

- [www.hofvantwente.nl](http://www.hofvantwente.nl)
- [www.hofvantwente.nl/storinggemeentehuis](http://www.hofvantwente.nl/storinggemeentehuis)

Bovenstaande pagina's worden up to date gehouden. Heeft u dringende vragen waarvan u de antwoorden niet op bovenstaande pagina's kunt vinden? Bel dan met de gemeente Hof van Twente: 0547-858585. De pers kan contact opnemen via telefoonnummer: 06 40 56 75 14

