Root Cause Analysis (RCA)
[M2508 13474]

Versie	1.0
Eigenaar	5.1, 2, e
Laatste update	04-09-2025
Opslag Locatie (ID/URL)	TOPdesk - M2508 16770 RCA: M2508 13474



Log				
Versie	Status	Datum	Auteur	Omschrijving
0.1	Concept	01-09-2025	5.1, 2, e	Eerste versie
0.9	Review	04-09-2025	5.1, 2, e	Review
1.0	Final	04-09-2025	5.1, 2, e	Final version

SEC 2

Contents

RCA Overzicht 4
Incident Samenvatting 4
Probleem Samenvatting 4
Wijziging Samenvatting 4
RCA voorbereidingen 5
Incident Rapport 5
RCA Analyse 10
5 Why's Methodologie 10
Mogelijke oorzaken 10
RCA Oplossing 11
Mogelijke oplossingen 11
Actions 11
Incident - en herstel acties voor Kritieke Incidenten 11
Checklist procesafhandeling bij kritieke incidenten 12

SEC 2

RCA Overzicht

Incident Samenvatting

Incident	Incident ID	M2508 13474 en M2508 13697				
	Incident Titel	AFIS BET lijst fout (Betaling dubbel uitgevoerd)				
	Behandelaar groep	Capgemini VTMO				
	Behandelaar	5.1, 2, e				
	Dienst	Directie Office				
	Applicatie	AFIS (SAP betalen)				
	Klant Impact	Eén batch betaling is dubbel uitgevoerd				
	Datum (toegewezen)	2025-08-20	Datum Gereed	2025-08-20	Service class	
	Niet beschikbaar (Minuten)	n.v.t.	Overschreden	☐	Security/Privacy gerelateerd	☐

Probleem Samenvatting

Probleem	Problem ID		RCA opgesteld	2025-08-25	RCA afgerond	2025-08-25
	Probleem Manager	5.1, 2, e				
	Root Cause	Tijdens de betalingsprocedure is ten onrechte handmatig de optie geselecteerd om een betalingsmedium aan te maken binnen het betalingsvoorstel.				
	Root Cause samenvatting	Bij het manueel aanmaken van een nieuw betalingsvoorstel is afwijkend van het geleverde opleidingsmateriaal een dubbel betalingsmedium aangemaakt. Dit heeft ervoor gezorgd dat er 2 identieke betalingsbatches met 2 verschillende ID's naar de bank zijn verstuurd. In het bankportaal wordt gecontroleerd op unieke ID's. Er is geen controle op de inhoud van de door gemeente Amsterdam aangeleverde betalingsbatches.				
	Oorzaak	Application	Sub-Oorzaak Code	APPLICATION - Human Error		
	Andere oorzaken	Nee				
	Work Around	Nee				

Wijziging Samenvatting

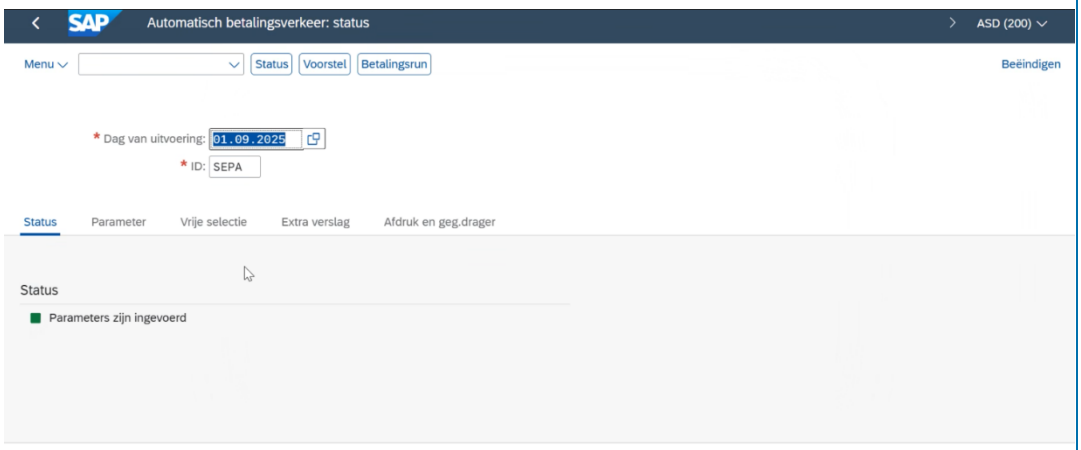
Wijziging	Gekoppelde Wijziging	☐	Wijzigings ID	nvt
	Gekoppelde Urgente Wijziging	☐	Wijzigings ID	nvt

SEC 2

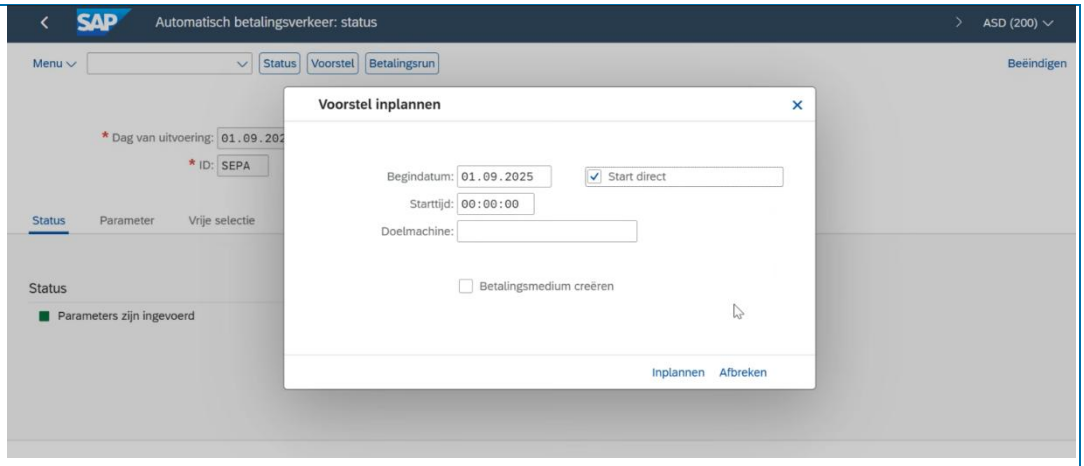
RCA voorbereidingen

Incident Rapport

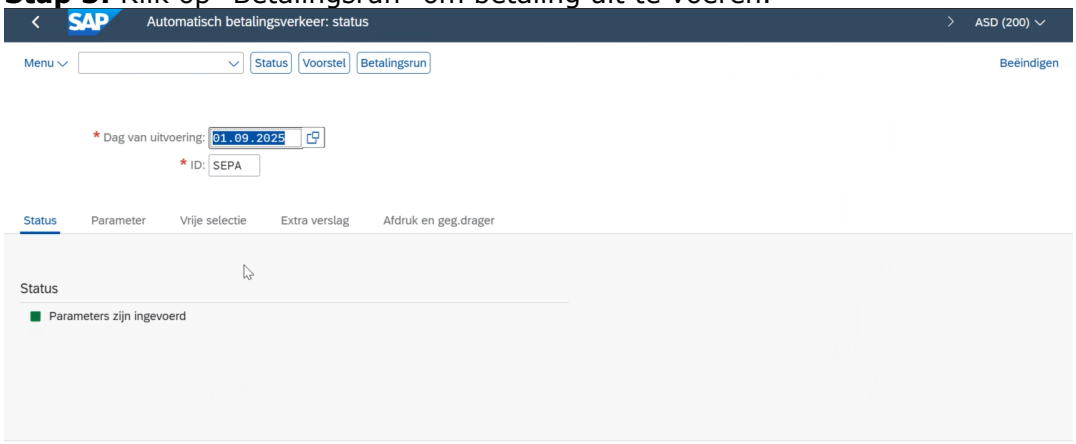
Beschrijving van het incident en de oplossing

Incident Overzicht	In de tegel van Automatisch betalingsverkeermoeten de volgende onderstaande stappen worden uitgevoerd. Deze stappen zijn ook gebasseerd op het geleverde opleidingsmateriaal vanuit Capgemini. **Stap 1:**Vul de velden op het beginscherm in en klik op "Voorstel" om voorstel te boeken  **Stap 2:** Vul de velden in en klik op "Inplannen" om terug te keren naar het beginscherm. Waarom: De eerste stap is het aanmaken van een voorstel. Het systeem bepaalt dit op basis van de betalingscondities en de gekozen betaalmethode. Voor uitgaande betalingen aan leveranciers is er één standaard betaalmethode. Op basis van deze gegevens genereert het systeem een voorstel waarin wordt aangegeven hoeveel leveranciers moeten worden betaald en welk bedrag daarvoor benodigd is. Als in Stap 2 het vinkje van "Betalingsmedium creëren" wordt geactiveerd dan leidt dit tot het aanmaken van een betalingsbestand. Echter wordt er standaard geen boeking in SAP gedaan waardoor er een discrepantie ontstaat in het SAP systeem. In het opleidingsmateriaal is aangegeven welke opties wel gebruikt dienen te worden (zie Opmerkingen).

SEC 2



Stap 3: Klik op "Betalingsrun" om betaling uit te voeren.



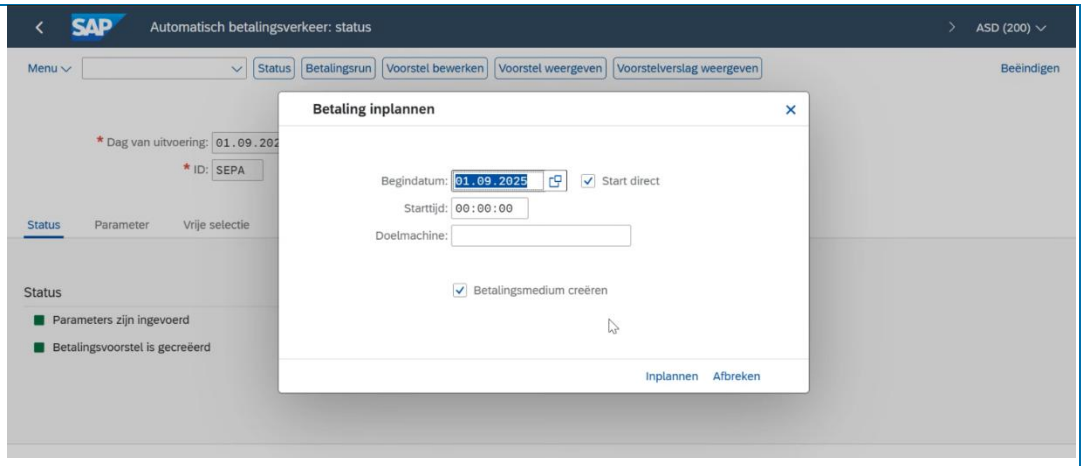
Stap 4: Vul de velden in en klik op "Inplannen" om de tegel af te sluiten.

Waarom: In stap 2 heeft de controle plaatsgevonden door het systeem en is het automatische d.m.v. een batchjob klaargezet waarbij alle checks in het syteem zijn uitgevoerd. De actie die we in stap 4 uitvoeren is om te zorgen dat de betaling in gang gezet kan worden en doorgezet kan worden naar de bank.

Bij het bevestigen van deze stap 4 wordt ook de boeking in SAP gedaan.

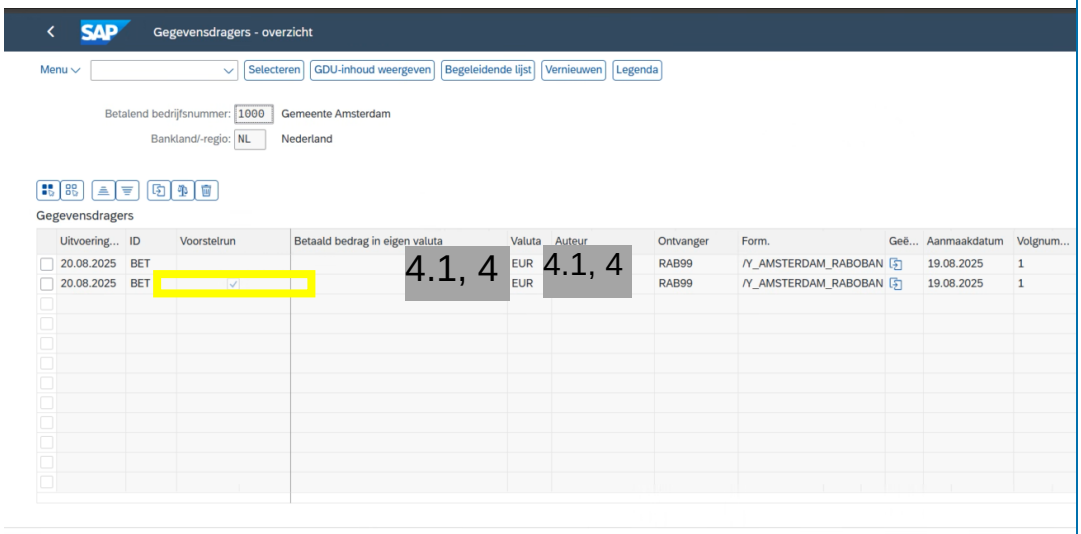
In het geautomatiseerde proces tussen PI/PO en S4 worden standaard alle betaalbestanden die zijn klaargezet opgepakt en naar de bank verzonden.

SEC 2



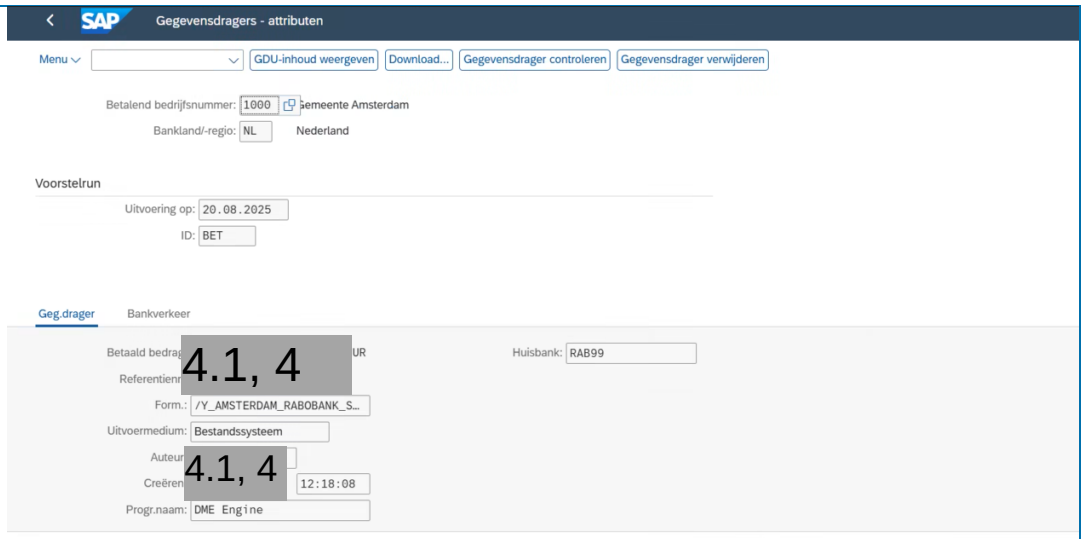
Tijdens de analyse is gebleken dat in het scherm “Betaling Inplannen” de optie “Betalingsmedium Creëren” onterecht is aangevinkt zoals aangegeven in afbeelding 1.

Afbeelding 1

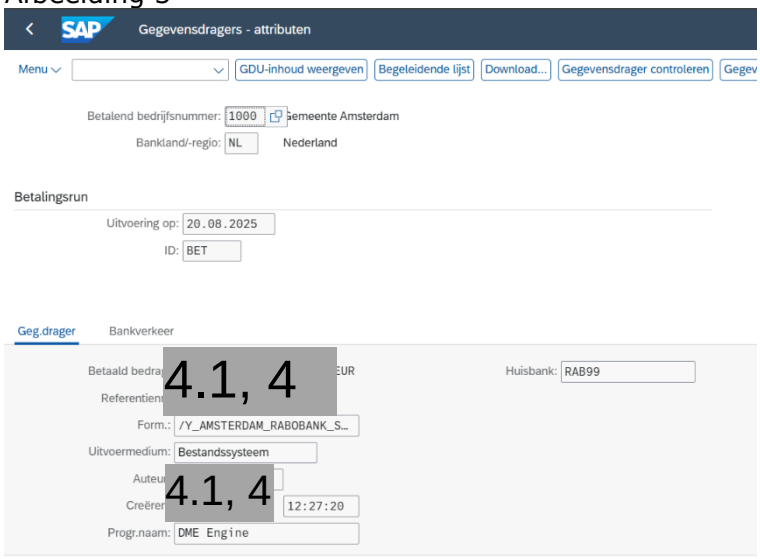


Afbeelding 2

SEC 2



Afbeelding 3



Vervolgens is er een Betalingsrun aangemaakt waarbij het vinkje Betalingsmedium creëren correct en volgens procedure door de verantwoordelijke gebruiker is aangezet, zie het voorbeeld in stap 4). De gebruikte vinkjes zijn onderdeel van de standaard SAP functionaliteit en is een onderdeel dat manueel aangevinkt moet worden door de gebruiker.

Impact (gevolgen)	Het bestand voor de Rabobank is 2x gegenereerd en via PI/PO 2x aangeboden aan de Rabobank. Omdat beiden een ander identificatienummer hebben zijn beiden ook door Rabobank verwerkt.

Incident eerder opgetreden	☐	Incident IDs	

SEC 2

Welke maatregelen zijn getroffen? *(inclusief vorige Problem IDs)*	1. 2e betaling geboekt in SAP vanwege de discrepantie tussen de dubbel uitgevoerde betalingen bij de Rabobank en de eenmalige boeking in SAP. 2. Vinkje verwijderd uit het scherm "Voorstel Inplannen" om betalingsmedium aan te maken. 3. Tevens is onderzocht of er nog meer vinkjes zijn die in het systeem tot dergelijke dubbele betalingen kunnen leiden. Hierop is ook het vinkje verwijderd van het scherm voor de print optie om een nieuw betaalmedium te genereren.
Opmerkingen	De te volgen procedure is opgenomen in opleidingsmateriaal welke is opgeleverd en ter beschikking is voor gebruikers van gemeente Amsterdam. - Powerpoint (slide 27) : AFIS Opleiding 3.5 Betalen en bankverwerking v0.96.pptx - SEN opname: **Automatische betalingen inplannen** Tijdens het incident is de ticket M2508 13474 gemaakt. Dit is destijds niet goed gecommuniceerd binnen de organisatie waardoor het niet bij FB Amsterdam is binnengekomen als P1 en daardoor niet de afgesproken escalatie procedure gevolgd heeft. Ten tijde van het incident heeft Capgemini zelf een ticket aangemaakt met nummer M2508 13697. Dit procedure rondom dit incident is niet volgens afspraak gevolgd. Bij de evalutie zal dit besproken worden om maatregelen te kunnen nemen om dit in te toekomst te voorkomen.

SEC 2

RCA Analyse

5 Why's Methodologie

1	Vraag	Waarom zijn er 2 identieke betalingen gedaan?
	Antwoord	Een medewerker heeft niet het juiste betalingsproces gevolgd. Deze medewerker heeft onterecht bij het voorstel inplannen het vinkje "Betalingsmedium creëren" aangezet en verwerkt. Hierdoor zijn er 2 identieke batches gecreëerd met een ander ID.
2	Vraag	Waarom heeft de medewerker 2 identieke runs kunnen activeren?
	Antwoord	De mogelijkheid was beschikbaar in de applicatie. Tijdens de implementatie is met Amsterdam in verschillende sessies de functie van deze opties in het scherm gedeeld en daarbij ook de gevoeligheid hiervan uitgelegd. In de implementatie fase is, conform FOD, besloten om deze functie niet af te schermen.
3	Vraag	Waarom is de functie beschikbaar?
	Antwoord	Het aanvinken van deze optie (Betalingsmedium creëren) op meerdere schermen/tegels is standard functionaliteit in SAP.
4	Vraag	Waarom is de dubbele betaling door de Rabobank niet tijdig gestopt ?
	Antwoord	In het bankportaal is het ook mogelijk voor medewerkers van gemeente Amsterdam om betalingsbatches te controleren voordat ze worden uitgevoerd. Dit was op het moment van het incident niet als zodanig ingericht.
5	Vraag	NVT
	Antwoord	

Mogelijke oorzaken

Analyse bevindingen	Bij het aanmaken van het voorstel is het vinkje "Betalingsmedium creëren" aangezet. Vervolgens is er een Betalingsrun aangemaakt waarbij nogmaals een Betalingsmedium is gecreëerd, doordat hier ook de optie is aangezet. Het betalingsbestand voor de Rabobank is 2x gegenereerd (1x geboekt in SAP) en 2x verwerkt en betaald door de Rabobank omdat beide batches een ander identificatienummer hebben.
Conclusie	Het was voor de gebruiker mogelijk om het betalingsbestand op twee plaatsen aan te maken. De gebruiker was mogelijk onvoldoende bewust van het effect van de functionaliteit zoals beschreven in Stap 2. Deze standaard functionaliteit is nu uitgezet om soortgelijke incidenten te voorkomen.

SEC 2

RCA Oplossing

Mogelijke oplossingen

Mogelijke oplossingen	1. Optie "Betalingsmedium creëren" verwijderen in het scherm waarin het voorstel wordt aangemaakt (en knop Afdrukken ook als dat kan) (Capgemini). Dit is als gevolg van het incident inmiddels uitgevoerd 2. Bij Rabobank portaal de handmatige controle weer introduceren, om dubbele batchbestanden (bedragen) te controleren.
Gekozen oplossing	1. Optie "Betalingsmedium creëren" verwijderen in het scherm waarin het voorstel wordt aangemaakt (en knop Afdrukken ook als dat kan) (Capgemini)

Actions

Correctieve Acties #	Acties	Verwachte uitkomst	Actie Houder	Plan datum
1	Optie "Betalingsmedium creëren" verwijderen bij het initieren van het betalingsvoorstel	Maakt het onmogelijk om op verschillende plekken betaalbatches aan te maken	Capgemini	2025-08-20
2	Gemeente Amsterdan biedt de actuele betalingsverwerking werkinstructies ter review aan bij Capgemini.	Geverifieerde werkinstructies voor de gebruikers waardoor mogelijke fouten in de toekomst kunnen worden voorkomen	Amsterdam /Capgemini	2025-09-30

Incident - en herstel acties voor Kritieke Incidenten

Deze tijdlijn is verplicht en geldt alleen voor Incidenten met Kritieke Prioriteit

Tijdlijn van gebeurtenissen en acties vanaf het begin van de uitval tot de oplossing van het incident

Datum	Tijd	Event / Actie	Resultaat	Team(s)
20/08/2025	09:30	Capgemini werd ingebeld in meeting.		5.1, 2, e (Capgemini), team VTMO 5.1, 2, e 1, 2, e

SEC 2

20/08/2025	09:55	1e analyse gedeeld	E-mail die is gedeeld met Tanja	5.1, 2, e (Capgemini),
20/08/2025	11:32	Formele analyse op e-mail		5.1, 2, e (Capgemini), team VTMO
20/08/2025	13:00	2e Meeting met dagelijks bestuur (1e rond 1000?)		5.1, 2, e [1, 2, e]
20/08/2025	18:39	Niet geboekte betaling geboekt en contactgegevens gedeeld	Lijst gedeeld van de niet geboekte betalingen	Capgemini team betalen (5.1, 2, e 5.1, 2, e
20/08/2025		Vinkje uitzetten transport naar PRD	Vinkje niet meer zichtbaar op ASP	Capgemini team betalen 5.1, 2, e 5.1, 2, e en 5.1, 2, e 5.1, 2, e
21/08/2025	13:00	Vinkje teveel uitgezet, gecorrigeerd en weer op transport		Capgemini team betalen 5.1, 2, e 5.1, 2, e en 5.1, 2, e 5.1, 2, e
21/08/2025	15:00	Confirmatie Amsterdam dat het de wijziging succesvol is uitgevoerd.	Onnodige vinkjes verwijderd	VTMO

Checklist procesafhandeling bij kritieke incidenten

Deze controlelijst is verplicht en geldt alleen voor incidenten met kritieke prioriteit

#	Activiteit	JA	NEE	NVT
1	Is de (escalatie) manager geïnformeerd?	☐	☒	☐
2	Is de melding met escalatie informatie geregistreerd in TOPdesk?	☒	☐	☐
3	Is de voortgang en de analyse bijgewerkt in TOPdesk?	☐	☒	☐
4	Is er een oplossing gevonden?	☒	☐	☐
5	Is er een urgente wijziging noodzakelijk?	☐	☒	☐
5.1	Is het Urgente Wijzigingsproces gevolgd?	☐	☒	☐
6	Moet er nog geëscaleerd worden	☐	☒	☐
6.1	Is de Escalatie procedure gevolgd?	☐	☒	☐
7	Is er een Disaster & Recovery procedure noodzakelijk?	☐	☒	☐
7.1	Is de Disaster & Recovery procedure gevolgd?	☐	☐	☒
8	Is de aanmelder geïnformeerd over de oplossing?	☒	☐	☐
9	Is het incident bijgewerkt met de oplossing?	☒	☐	☐
10	Is de oplossing akkoord bevonden door de aanmelder?	☒	☐	☐

SEC 2

11	Is de Root Cause Analysis voorbereid?	☒	☐	☐
12	Is er een Evaluation Report voorbereid?	☐	☒	☐
13	Is het incident bijgewerkt met de laatst beschikbare informatie?	☒	☐	☐
14	Is de tijdlijn van gebeurtenissen en acties actueel?	☒	☐	☐
15	Is het incident afgesloten?	☒	☐	☐

SEC 2