

Vergaderjaar 2022–2023

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 1051

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 juli 2023

Steeds vaker is DigiD nodig om zaken te doen met de overheid. Daarom moet DigiD goed beschikbaar zijn. Op 1 en 2 maart 2023 kon niet iedereen DigiD gebruiken vanwege een storing. Ook konden burgers de telefonische helpdesk van DigiD niet in alle gevallen bereiken. Dit is niet de bedoeling en het is onterecht dat burgers in die periode hun aangifte niet hebben kunnen doen of de telefonische helpdesk niet hebben kunnen bereiken. Zoals ik u heb toegezegd in het commissiedebat Digitale dienstverlening door de overheid van 23 maart 2023 (Kamerstukken 26 643 en 29 362, nr. 1012), heb ik laten onderzoeken hoe dit kon gebeuren en hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen. Ook heb ik uitgezocht of burgers door de storing bij DigiD problemen hebben gehad. Ik wil benadrukken dat het mij zeer spijt en dat ik er alles aan doe om herhaling te voorkomen.

Storing DigiD

Op woensdag 1 maart 2023 begon de aangifteperiode voor de inkomstenbelasting bij de Belastingdienst. Op 1 en 2 maart konden burgers niet of moeilijk inloggen met DigiD. Logius, de beheerder van DigiD, heeft diverse maatregelen genomen om DigiD beschikbaar te houden. Die gaven niet direct het gewenste resultaat. Na verder onderzoek en maatregelen was DigiD in de loop van 2 maart weer volledig beschikbaar.

Onderzoek en oplossing DigiD-storing

De storing ontstond door een combinatie van factoren, waaraan menselijke fouten ten grondslag lagen:

1. Een technische instelling stond verkeerd, waardoor de verbindingen met DigiD onbedoeld werd gelimiteerd.
2. Het gebruik van de DigiD-app leidde tot meer verkeer naar DigiD;
 - Een fout in de DigiD-app leidde tot extra verbindingspogingen waar één verbindingspoging voldoende zou zijn geweest.

- Burgers moesten voor het eerst verplicht met een extra beveiliging inloggen om aangifte inkomstenbelasting te kunnen doen, namelijk met de DigiD-app of een SMS-code. Nog niet iedereen had dat vooraf geregeld. Daardoor hebben op 1 en 2 maart veel meer burgers dan normaal geprobeerd om hun DigiD-app te activeren. Dit jaar waren er op 1 maart 87.774 activaties van de app versus 20.338 activaties op 1 maart 2022.
- 3. Partners konden voor het eerst samen aangifte doen via de Belastingdienst app, waarbij zij allebei met hun DigiD moesten inloggen. Er waren daardoor meer inlogpogingen in een kortere periode.
- 4. In de digitale wereld wordt bij drukte gewerkt met wachtrijen en gedoseerde toegang. Op 1 maart bleek de gedoseerde toegang voor de Belastingdienst onverwacht alleen te werken voor aanvragen via de website en niet voor de app van de Belastingdienst. Daardoor konden burgers blijven proberen om in te loggen via de app en bleef het aantal connectieverzoeken hoog.

Nadat op 2 maart de onjuiste technische instelling was gedetecteerd en hersteld, kon DigiD weer gebruikt worden. In de loop van maart is een nieuwe versie van de DigiD-app uitgekomen die ervoor zorgt dat de app niet langer meerdere keren verbinding maakt met DigiD¹. De rest van de aangifteperiode heeft DigiD geen storingen meer gehad, ook niet toen veel mensen in de laatste dagen nog aangifte wilden doen.

Helpdesk DigiD en MijnOverheid tijdelijk onbereikbaar

Op 1 en 2 maart konden burgers de helpdesk van DigiD en MijnOverheid niet via de normale nummers bereiken. Op 1 maart is er wel een tijdelijk telefoonnummer beschikbaar gesteld. Dat is gemeld op de website van DigiD. De helpdesk was op 2 maart weer telefonisch bereikbaar.

De helpdesk werkt met telefoonnummers die bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM) zijn ingekocht. De helpdesk was onbereikbaar omdat ACM deze nummers had opgezegd. Door menselijke fouten binnen Logius was een factuur van ACM niet betaald, ook niet na diverse betalingsherinneringen. Na contact hierover was de helpdesk op 2 maart weer op de gebruikelijke nummers bereikbaar.

Verbeteracties

Logius heeft een evaluatie uitgevoerd en de volgende verbeteracties aangekondigd:

- Logius en publieke dienstverleners kunnen samen nog beter voorbereiden op verwachte drukte, onder andere door meer informatie uit te wisselen. Ook kan worden bezien of de drukte niet beter kan worden gespreid.
- Logius gaat bij testen van DigiD uit van grotere aantallen inloggen, die beter passen bij het verwachte gebruik.
- Logius onderzoekt hoe de beschikbare capaciteit voor DigiD optimaal kan worden ingezet, zodat een storing niet de gehele dienstverlening van de overheid raakt. Gekeken wordt of een wachtrij per dienstverlener mogelijk is, waardoor andere dienstverlening minder last heeft van de drukte bij bijvoorbeeld de Belastingdienst.
- Logius zorgt ervoor dat afsluiten van belangrijke telefoonnummers niet meer kan plaatsvinden en zorgt voor tijdige betaling.

¹ Ter illustratie: op 1 maart waren er 3,6 miljoen inlogpogingen via de DigiD-app (ten opzichte van 2,2 miljoen in het voorgaande jaar) geregistreerd en er waren 1,4 miljoen inlogpogingen met SMS-controle (versus 0,6 miljoen in het voorgaande jaar).

Gevolgen voor burgers

Mij hebben geen signalen bereikt dat burgers nadelige gevolgen hebben gehad van de storing bij DigiD. Burgers hebben hun zaken niet op het moment kunnen regelen dat zij willen en hebben er in die zin wel last van gehad. Er lijkt echter voor zover nu bekend geen schade te zijn geleden. Verschillende dienstverleners melden dat het belcontact in deze periode toe is genomen. Bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) moesten afspraken afgezegd of verzet worden door de storing, soms op het laatste moment waardoor burgers voor niets naar het IDO zijn gekomen.

Dienstverleners melden dat zij rekening houden met eventuele verstoringen en gestelde termijnen. En dat zij coulance bieden op het gebied van termijnen die door systeemverstoringen niet gehaald worden. Hoewel ernstige problemen zijn uitgebleven, is een storing op deze schaal bijzonder vervelend. Ik zal er met de geleerde lessen alles aan doen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
A.C. van Huffelen