



Nota actief openbaar
Ja

Onze referentie
2023-0000369190

Datum
20 juni 2023

Opgesteld door

Samengewerkt met
Logius

Bijlage(n)
1

Aan
Van

Stass BZK
DO

nota

Nota Kamerbrief DigiD storing

Aanleiding

Op 1 maart jl. begon de aangifteperiode voor de inkomstenbelasting. Veel burgers probeerden op dat moment aangifte inkomstenbelasting te doen, wat niet lukte. Ook andere dienstverleners waren op 1 en 2 maart slechter bereikbaar door de storing bij DigiD. In het commissiedebat Digitale Zaken op 23 maart jl. is de toezegging gedaan dat de Kamer geïnformeerd wordt over de oorzaak van de storing en hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen. Ook is uitgezocht of burgers door de storing bij DigiD problemen hebben gehad.

Geadviseerd besluit

- Akkoord op de inhoud en verzending van de brief aan de Tweede Kamer

Kern

De storing ontstond door een combinatie van factoren. Door een menselijke fout stond er een technische instelling verkeerd. Hierdoor werd het aantal verbindingen met DigiD onbedoeld gelimiteerd. Daarnaast nam het aantal connectieverzoeken toe door het toegenomen gebruik van tweefactorauthenticatie, DigiD-app activaties, gezamenlijke aangifte van partners en een fout in de DigiD-app. Op 2 maart werd de onjuiste technische instelling gedetecteerd en hersteld en kon DigiD weer zonder problemen gebruikt worden.

Naast de DigiD storing was de helpdesk van DigiD en MijnOverheid tijdelijk onbereikbaar via de reguliere nummers. Dit had te maken met onbetaalde facturen. Via een tijdelijk telefoonnummer is de helpdesk alsnog bereikbaar geweest. Vanaf 2 maart was het gebruikelijke nummer weer bereikbaar.

Er zijn geen signalen dat burgers nadelige gevolgen hebben gehad van de storing bij DigiD. Verschillende dienstverleners melden dat het belcontact in deze periode toe is genomen. Bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) moesten afspraken afgezegd of verzet worden.

De brief is afgestemd met Logius en de Belastingdienst.

Toelichting

Oorzaak storing

De storing ontstond door een combinatie van factoren:

1. Een technische instelling stond verkeerd, waardoor het aantal 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 connectieverzoeken waar één verzoek 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.

Verbeteracties

Logius heeft een evaluatie uitgevoerd en de volgende verbeteracties benoemd:

- Logius en publieke dienstverleners kunnen samen nog beter voorbereiden op verwachte drukte, onder andere door meer informatie uit te wisselen. Ook kan worden gezien 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.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Motivering

In de openbaar gemaakte versie van deze nota zijn alle persoonsgegevens van ambtenaren geanonimiseerd.

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Informatie
1	1	

Onze referentie

2023-0000369190

Datum

20 juni 2023

Onze referentie
2023-0000369190

Datum
20 juni 2023