

Vergaderjaar 2022–2023

31 066

Belastingdienst

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 1133

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 november 2022

Met deze brief informeer ik u, mede namens de Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane, over een storing in het IT-systeem van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane die de afgelopen dagen heeft plaatsgevonden. Door deze storing is de BelastingTelefoon (inclusief Toeslagen) en DouaneTelefoon op maandag 14 november en dinsdag 15 november niet bereikbaar geweest. Met uitzondering van een korte interruptie in bereikbaarheid deze middag zijn de BelastingTelefoon (inclusief Toeslagen) en DouaneTelefoon sinds woensdagochtend weer operationeel.

Op vrijdagavond 11 november is een geplande migratie van één van de generieke platformen bij de Belastingdienst gestart. Dit soort grote veranderingen worden gepland in het weekend om hinder zo veel mogelijk te voorkomen. De geplande migratie is helaas halverwege vastgelopen, waardoor deze niet in het weekend voltooid is. Om de storing op te lossen is contact gelegd met de leverancier om de installatie te hervatten.

Omdat de migratie niet voltooid werd in het weekend hebben verschillende systemen van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane een storing ervaren. Zo konden bepaalde interne pagina's niet benaderd worden of konden medewerkers niet inloggen in de interne systemen. Ook de techniek die nodig is voor de systemen van de BelastingTelefoon (inclusief Toeslagen) en DouaneTelefoon was onderdeel van de migratie. Daarom waren de BelastingTelefoon (inclusief Toeslagen) en DouaneTelefoon tijdelijk niet bereikbaar.

Zodra de storing bekend werd is een crisismanagementteam ingesteld. In het crisismanagementteam, bestaande uit de meest betrokken directeurs van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane, is direct gestart met zoeken naar manieren om de storing te verhelpen, de impact te verkleinen en de communicatie naar burgers, bedrijven en medewerkers voor te bereiden.

In samenwerking met de leverancier is het gelukt om de migratie te voltooien. Op dinsdag bleek er nog een technisch probleem te zijn met het doorsturen van binnenkomend belverkeer. Het was wel mogelijk om burgers terug te bellen vanuit de BelastingTelefoon (inclusief Toeslagen) en de DouaneTelefoon, en medewerkers konden weer inloggen in systemen.

Er is een bericht aangemaakt op de websites van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane, zowel op de hoofdpagina als op het deel voor (ver)storingen is een aparte melding gemaakt dat de Belastingtelefoon (inclusief Toeslagen) en Douanetelefoon niet bereikbaar waren. Dit bericht is ook via social media verspreid. Er zijn verschillende Twitterberichten geplaatst om burgers en bedrijven te informeren over de storing.

Voor burgers die een dwangbevel, aanmaning, of betalingsherinnering hebben ontvangen is het sinds dinsdagochtend mogelijk om via de hoofdpagina van Belastingdienst.nl een terugbelverzoek in te dienen. Er is daarnaast besloten om een verzending dwangbevelen en aanmaningen uit te stellen, omdat burgers niet met vragen bij de Belastingdienst, Toeslagen en Douane terecht konden. De balies, webcare en de steunpunten hebben wel normaal gefunctioneerd. De medewerkers van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane zijn via intranet en ICT-berichten geïnformeerd. Ook ketenpartners zoals UWV, CBS en intermediairs zijn geïnformeerd. De Douane heeft de leden van het Overleg Douane Bedrijfsleven (ODB) geïnformeerd.

Met uitzondering van een korte interruptie in bereikbaarheid deze middag zijn de BelastingTelefoon (inclusief Toeslagen) en DouaneTelefoon weer bereikbaar sinds woensdagochtend. Burgers en bedrijven die maandag, dinsdag of woensdag hinder hebben ondervonden van de beperkte bereikbaarheid van de Belastingdienst en Toeslagen, en zij hierdoor niet tijdig aan hun verplichtingen hebben kunnen voldoen, kunnen rekenen op een coulante houding.

Het is nog onduidelijk wat de exacte oorzaak en mogelijke andere gevolgen van de storing zijn. Het is natuurlijk erg vervelend dat dit heeft plaatsgevonden. De dienstverlening van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane is van essentieel belang om burgers en bedrijven goed te helpen. Ik zal uw Kamer informeren als er bredere gevolgen zijn door deze storing.

De Staatssecretaris van Financiën,
M.L.A. van Rij