

**AH 2395
2021Z04194**

Antwoord van staatssecretaris Vijlbrief (Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst) (ontvangen 19 april 2021)

Vraag 1

Wat is de oorzaak van de al vele dagen durende storing bij de Belastingdienst?

Antwoord vraag 1

Tijdens de aangiftecampagne kan een groot aantal mensen tegelijkertijd aangifte doen. De aangiften komen binnen langs verschillende kanalen, zoals MijnBelastingdienst en de Aangifte-app. Technisch worden de maximale aantallen per kanaal ingesteld en aangepast onder andere op basis van de totale capaciteit en de vraag per kanaal. Dat gebeurt door middel van de zogenoemde toeritdosering. Als het maximaal aantal voor een bepaald kanaal is bereikt, worden nieuwe bezoekers op dat kanaal niet meer toegelaten (zie ook volgende alinea). In tegenstelling tot wat in de afgelopen jaren altijd goed ging, werden bezoekers die na een niet geslaagde poging direct opnieuw probeerden in te loggen, regelmatig toch toegelaten op het kanaal, ondanks dat het maximum was bereikt. Daardoor werden in de eerste dagen van de aangiftecampagne de beschikbare kanalen te zwaar belast.

Door de aanpassingen in de techniek van verschillende internetbrowsers werden niet-geslaagde inlogpogingen niet gedeactiveerd. Door deze blijvend openstaande inlogpogingen liep de toerit dosering vol. Dat is opgelost in de techniek van de Belastingdienst. Iemand staat daardoor altijd maar één keer 'in de rij', zoals de bedoeling is.

Vraag 2

Waarom stelden de woordvoerders van de dienst op 2 maart 2021 dat de storing niet door overbelasting is veroorzaakt 1), terwijl degene die bij de Belastingdienst verantwoordelijk is voor de aangiftecampagne op 4 maart 2021 's ochtend in het NOS Radio 1 Journaal stelde dat het wél met de aantallen verstuurd aangiften te maken had?

Antwoord vraag 2

Zoals hierboven aangegeven komt de overbelasting van de systemen niet door de aantallen ingezonden aangiften. De storing had te maken met het onjuist afsluiten van niet geslaagde pogingen, hierdoor werden de beschikbare kanalen zwaar belast. De hoeveelheid gebruikers die we zien tijdens de aangiftecampagne zouden onder normale omstandigheden en met een gebruikelijk niveau van toeritdosering geen probleem moeten zijn. De drukte op het portaal en daarmee de druk op het systeem is alleen erg hoog tijdens piekmomenten, zoals op de eerste dag van de aangiftetermijn, de laatste dag van de garantietermijn en de laatste dag van de aangiftetermijn.

Vraag 3

Waarom wordt over dit probleem zo slecht en onduidelijk gecommuniceerd met de buitenwereld?

Antwoord vraag 3

De Belastingdienst heeft vanaf het begin van de storing open en transparant gecommuniceerd over de storing, de oplossing ervan, de beperkte beschikbaarheid van de mogelijkheid om aangifte te doen en de verlenging van de aangiftetermijn tot 8 mei. De communicatie aanpak was erop gericht om burgers en ondernemers actief en zeer regelmatig te informeren over de actuele stand van zaken. Daarvoor zijn verschillende communicatiekanalen en communicatiemiddelen ingezet: persberichten, radio en tv spots, nieuwsberichten op www.belastingdienst.nl en regelmatige updates via verschillende social-mediakanalen. Daarnaast is gereageerd op vragen van de media en zijn er mediaoptredens verzorgd.

Vraag 4

In welk opzicht verschilt dit jaar qua aantallen aangiften van andere jaren?

Antwoord vraag 4

Tijdens de eerste paar dagen van de aangiftecampagne zijn minder aangiften ontvangen dan vooraf verwacht en voorspeld. Nadat de aanpassingen zijn doorgevoerd en de toeritdosering is verhoogd, zijn de aantallen ontvangen aangiften per dag toegenomen en vanaf 5 maart 2021 zijn de aantallen boven de prognose per dag uitgekomen. Dat heeft er toe geleid dat we op 10 maart 2021 de totale prognose hebben ingehaald. In de periode tussen 10 en 30 maart hebben we voorgelopen op de totale prognose van dit jaar en ook voor op de ontvangen aangiften in vergelijking met vorig jaar. Vanaf 30 maart liep de totale (cumulatieve) prognose enkele tienduizenden ontvangen aangiften achter. Dit had onder andere te maken met het feit dat de prognose niet is aangepast naar aanleiding van het verlengen van de garantieperiode van 1 april 2021 naar 8 april 2021. Deze achterstand is weer ingehaald en op 12 april 2021 lopen we ongeveer 270.000 voor ten opzichte van het totaal aantal ontvangen aangiften in vergelijking met vorig jaar en ruim 100.000 ten opzichte van de (cumulatieve) prognose van dit jaar.

Vraag 5

Hoeveel aangiften kreeg de Belastingdienst vorig jaar dagelijks binnen in de eerste week van de aangiftecampagne? Is het aantal van 40.000, waartoe het aantal mensen dat tegelijkertijd aangifte kan doen nu beperkt is, vergelijkbaar met de mate waarin er vorig jaar aangifte werd gedaan?

Antwoord vraag 5

Het totaal aantal ontvangen aangiften is uiteengezet in onderstaande tabel. Hierbij wel de kanttekening dat de dagen in de week niet gelijk zijn aan de campagne van 2020. Vorig jaar viel 1 maart op een zondag, een dag waarop veel mensen tijd en gelegenheid hebben om aangifte te doen. Daardoor kan het totaal ontvangen aangiften op een dag een vertekend beeld geven in vergelijking met dit jaar. Ondanks de storing en de verlaging van de toeritdosering zijn er toch de eerste paar dagen honderdduizenden aangiften binnengekomen. Na 4 maart zijn we sterk ingelopen op de prognose (zie ook onderstaande tabel).

Kalenderjaar	Realisatie 2020	Realisatie 2021	Prognose 2021
01 maart	410.632	193.748	423.000
02 maart	403.828	118.509	417.360
03 maart	332.523	179.640	250.980
04 maart	262.484	215.881	246.280
05 maart	211.328	353.875	213.253
06 maart	178.572	270.121	173.900
07 maart	143.064	255.683	173.900

In de eerste week was, met uitzondering van de eerste dag, het maximum aantal ingestelde sessies op de toeritdosering voor het kanaal van de Online Aangiftevoorziening 40.000. Nadat de oplossing, genoemd bij vraag 1 was doorgevoerd, is de toeritdosering voor de Online Aangiftevoorziening geleidelijk verhoogd naar 55.000 sessies, dit is gerealiseerd op 12 maart 2021.

Voor de aangiftecampagne IH 2019 in 2020 stond de toeritdosering van de Online Aangiftevoorziening vrijwel de gehele aangifteperiode op het niveau van 55.000 sessies. Daarbij wel de kanttekening dat een sessie niet gelijk staat aan een gebruiker.

Vraag 6

In hoeverre heeft de huidige problematiek te maken met de modernisering van de IT-systemen van de Belastingdienst?

Antwoord vraag 6

Deze problematiek heeft geen relatie met de modernisering van de IT-systemen van de Belastingdienst. Zie verder het antwoord op vraag 1.

Vraag 7

Zijn de in het jaarplan 2020 genoemde risico's bij de vervanging en de uitfasering van het Enterprise Tax Management-systeem in verband te brengen met deze storingen?

Antwoord vraag 7

Nee, er is geen relatie met de uitfasering van het Enterprise Tax Management-systeem.

Vraag 8

Zo ja, hoe is het mogelijk dat deze vervanging op een van de meest cruciale momenten van het jaar tot problemen leidt?

Antwoord vraag 8

Zoals ik bij vraag 7 aangaf, is er geen relatie tussen deze storing en het vervangen van het Enterprise Tax Management- systeem.

Vraag 9

Heeft de Belastingdienst voordat de aangiftecampagne van start ging, tests uitgevoerd om te bezien hoe het systeem om zou gaan met grote hoeveelheden aangiften?

Antwoord vraag 9

Ja, deze tests hebben plaatsgevonden. Er wordt elk jaar getest hoe het systeem en de applicaties omgaan met een grote belasting. Uit de uitgevoerde performancetesten zijn geen problemen naar voren gekomen. De specifieke problematiek die heeft geleid tot de storing in de eerste week van de aangiftecampagne is uit de performancetesten niet naar voren gekomen. De gebruikte browser in de performance test had de techniek ten tijde van de performance test niet aangepast, en functioneerde dus conform verwachting. De combinatie van browser en performance is dus wel degelijk getest. Andere, niet-geteste browsers hadden echter hun techniek wél aangepast.

Vraag 10

Deelt u de mening dat, om het vertrouwen van de Nederlandse bevolking in de Belastingdienst te herstellen, goede en betrouwbare dienstverlening noodzakelijk is?

Antwoord vraag 10

Ja, die mening deel ik zeker. Ieder jaar wordt het verloop van de aangiftecampagne geëvalueerd om het proces verder te kunnen verbeteren. Dit jaar wordt uiteraard deze storing hier ook in meegenomen. Goede en betrouwbare dienstverlening is noodzakelijk zodat burgers en ondernemers aan hun wettelijke verplichtingen kunnen voldoen en eventuele rechten op een teruggaaf van voorheffingen te gelde kunnen maken. Ik ben dan ook blij dat we nu zien dat we weer op schema liggen en mensen weer volop gebruik maken van de vooraf ingevulde aangifte.

- 1) <https://www.nu.nl/tech/6119436/storing-belastingdienst-nog-niet-voorbij-maar-geen-sprake-van-overbelasting.html>