



**TERSTOND
TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Belastingdienst
Bestuurlijke en Politieke
Zaken

Persoonsgegevens

nota

Nota Kamerbrief storing IT-systeem

Datum

15 november 2022

Notanummer

2022-0000279340

Bijlagen

1. Kamerbrief

Aanleiding

In het weekend van 12 en 13 november is de migratie van één van de generieke platformen bij de Belastingdienst vastgelopen. Hierdoor is de BelastingTelefoon en DouaneTelefoon op maandag 14 november en 15 november niet beschikbaar geweest. U (Staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst) heeft verzocht om de Kamer te informeren met een Kamerbrief. U (stas TD) bent reeds via de mail akkoord gegaan met deze nota en brief.

Beslispunten

1. Bent u (beiden) akkoord met het verzenden van bijgevoegde Kamerbrief naar de Tweede Kamer?
Zo ja, dan wordt u (Stas FB) gevraagd de brief mede namens Stas TD te ondertekenen.
2. Graag uw akkoord voor het openbaar maken van deze nota en de nota van 14 november, conform de beleidslijn Actieve Openbaarmaking nota's.

Kernpunten

- De geplande migratie is dit weekend halverwege gestopt. De oorzaak van deze storing nog niet duidelijk. De techniek voor de systemen van de BelastingTelefoon en DouaneTelefoon was onderdeel van deze migratie.
- Gevolg hiervan is dat medewerkers niet meer in interne systemen konden en de BelastingTelefoon en DouaneTelefoon niet bereikbaar was.
- Na contact met de leverancier is de migratie hervat op zondag 13 november. De migratie is in de nacht van 15 november voltooid.
- Ondanks voltooiing van de migratie was er op dinsdag nog steeds een technisch probleem met het routeren van binnenkomend verkeer bij de BelastingTelefoon en DouaneTelefoon waardoor deze nog niet bereikbaar waren.
- Medewerkers konden wel op dinsdag weer inloggen in de systemen, en er kon gebeld worden vanuit de BelastingTelefoon.
- Terugbelverzoeken zijn mogelijk gemaakt voor burgers die een dwangbevel, betalingsherinnering of een aanmaning hebben ontvangen. Voor overige vragen was dit geen werkbare optie.
- In de nacht van 16 november is het gelukt de storing op te lossen. De BelastingTelefoon en DouaneTelefoon zijn sinds vanochtend 8:00 uur weer bereikbaar.

16.11.22

A. H. H. H.

Mu

- Er wordt een evaluatie uitgevoerd van dit incident.

Communicatie

De Kamerbrief is opgesteld in overleg met Communicatie. Persoonsgegevens
Persoonsgegevens wordt, in afstemming met woordvoering StasTD, de media op de hoogte
van de storingsvoortgang en de oplossing.

Politiek/bestuurlijke context

Vanuit de Kamer zijn nog geen reacties op dit nieuws gekomen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Alm-11-2022

**TERSTOND
TER INFORMATIE**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Belastingdienst
Bestuurlijke en Politieke
Zaken

Persoonsgegevens

nota

Nota Storing migratie systemen Belastingdienst

Datum
14 november 2022

Notanummer
2022-0000278062

Bijlagen
geen

Aanleiding

Dit weekend heeft er een technische storing plaatsgevonden bij het doorvoeren van een grote verandering in de systemen bij de Belastingdienst. Er is daarom momenteel een storing in de IT systemen van de Belastingdienst, waardoor onder andere de Belastingtelefoon niet bereikbaar is.

Kernpunten

- Op vrijdagavond 11 november is een geplande migratie gestart van IAAS servers. Ongeveer halverwege de installatie is de installatietooling gestopt. Hierdoor is de installatie van deze interne migratie niet voltooid.
- Een van de grootste problemen was dat het niet meer mogelijk was om in te loggen via Pulse. Hierdoor kunnen medewerkers niet vanuit huis inloggen. Bellen met de IT-servicedesk is niet mogelijk.
- Door de verstoring kan er hinder ontstaan op diverse punten zoals het benaderen of inloggen op diverse interne pagina's en kunnen bepaalde applicaties niet beschikbaar zijn.
- Deze verstoring raakt zowel de systemen van Douane, Toeslagen en de Belastingdienst en betekent dat de Belastingtelefoon op dit moment niet bereikbaar is. Er wordt gewerkt aan een oplossing om met beperkte ondersteuning toch open te gaan.
- Productie van brieven ondervindt nog geen hinder. Mogelijk later in de week wel als gevolg van het stilvallen van diverse systemen.
- Gisterenavond heeft de Belastingdienst een CMT BD (crisismanagementteam) in te stellen onder leiding van de Persoonsgegevens. Dit CMT, bestaande uit de meest betrokken directeuren, is zondagavond om 20.30 bij elkaar gekomen. Hier gesproken over manieren om de storing te verhelpen, de impact te verkleinen en de communicatie naar burgers, bedrijven en medewerkers voor te bereiden.
- Vandaag om 7.00, 10.00, en 14.00 is het CMT wederom bij elkaar geweest. Het proces van migratie loopt nu, maar het is op dit moment nog onduidelijk wanneer de installatie gereed is.
- Het is nog onduidelijk wat de exacte oorzaak en mogelijke andere gevolgen van de storing zijn. Zodra hier meer duidelijkheid over is wordt u nader geïnformeerd.
- Het volgende overleg van het CMT is om 17.30 uur.

graag
regelmatig
frequent
update
van anto
en voortg

indindeed
Sraes
evalueren
och de
communicatie
instaan en
welkom

Communicatie

- Er is een bericht aangemaakt op het verstoringenhoekje op de website van de Belastingdienst en er is op de hoofdpagina een aparte melding gemaakt dat de Belastingtelefoon niet bereikbaar is. Ook is een Twitterbericht geplaatst om burgers te informeren over de storing.
- De medewerkers worden via intranet en ICT berichten geïnformeerd.
- De Telegraaf heeft een kort artikel over het stilvallen van de Belastingtelefoon gepubliceerd.
- Ketenpartners zoals UWV, CBS worden via de reguliere lijnen geïnformeerd dat er mogelijk vertraging kan optreden bij het uitwisselen van gegevens.

Politiek/bestuurlijke context

Mogelijk zullen media en/of politiek reageren op de storing. Media activiteit wordt gemonitord om te bepalen in welke mate reactie vanuit de Belastingdienst naar de Kamer nodig is.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

*och - te laten / WHT
- Danone*



**TERSTOND
TER INFORMATIE**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Belastingdienst
Bestuurlijke en Politieke
Zaken

Persoonsgegevens

nota

Nota Storing migratie systemen Belastingdienst

Datum
14 november 2022

Notanummer
2022-0000278062

Bijlagen
geen

Aanleiding

Dit weekend heeft er een technische storing plaatsgevonden bij het doorvoeren van een grote verandering in de systemen bij de Belastingdienst. Er is daarom momenteel een storing in de IT systemen van de Belastingdienst, waardoor onder andere de Belastingtelefoon niet bereikbaar is.

Kernpunten

- Op vrijdagavond 11 november is een geplande migratie gestart van IAAS servers. Ongeveer halverwege de installatie is de installatietooling gestopt. Hierdoor is de installatie van deze interne migratie niet voltooid.
- Een van de grootste problemen was dat het niet meer mogelijk was om in te loggen via Pulse. Hierdoor kunnen medewerkers niet vanuit huis inloggen. Bellen met de IT-servicedesk is niet mogelijk.
- Door de verstoring kan er hinder ontstaan op diverse punten zoals het benaderen of inloggen op diverse interne pagina's en kunnen bepaalde applicaties niet beschikbaar zijn.
- Deze verstoring raakt zowel de systemen van Douane, Toeslagen en de Belastingdienst en betekent dat de Belastingtelefoon op dit moment niet bereikbaar is. Er wordt gewerkt aan een oplossing om met beperkte ondersteuning toch open te gaan.
- Productie van brieven ondervindt nog geen hinder. Mogelijk later in de week wel als gevolg van het stilvallen van diverse systemen.
- Gisteravond heeft ~~Persoonsgegevens~~ een CMT BD (crisismanagementteam) in te stellen onder leiding van de ~~Persoonsgegevens~~ Persoonsgegevens. Dit CMT, bestaande uit de meest betrokken directeuren, is zondagavond om 20.30 bij elkaar gekomen. Hier gesproken over manieren om de storing te verhelpen, de impact te verkleinen en de communicatie naar burgers, bedrijven en medewerkers voor te bereiden.
- Vandaag om 7.00, 10.00, en 14.00 is het CMT wederom bij elkaar geweest. Het proces van migratie loopt nu, maar het is op dit moment nog onduidelijk wanneer de installatie gereed is.
- Het is nog onduidelijk wat de exacte oorzaak en mogelijke andere gevolgen van de storing zijn. Zodra hier meer duidelijkheid over is wordt u nader geïnformeerd.
- Het volgende overleg van het CMT is om 17.30 uur.

15.11.22

komt
2 wo
de brief
van de ?

Maar

→ Wanneer wel. Hoe wordt het onderzocht?

Communicatie

- Er is een bericht aangemaakt op het verstoringenhoekje op de website van de Belastingdienst en er is op de hoofdpagina een aparte melding gemaakt dat de Belastingtelefoon niet bereikbaar is. Ook is een Twitterbericht geplaatst om burgers te informeren over de storing.
- De medewerkers worden via intranet en ICT berichten geïnformeerd.
- De Telegraaf heeft een kort artikel over het stilvallen van de Belastingtelefoon gepubliceerd.
- Ketenpartners zoals UWV, CBS worden via de reguliere lijnen geïnformeerd dat er mogelijk vertraging kan optreden bij het uitwisselen van gegevens.

Politiek/bestuurlijke context

Mogelijk zullen media en/of politiek reageren op de storing. Media activiteit wordt gemonitord om te bepalen in welke mate reactie vanuit de Belastingdienst naar de Kamer nodig is.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.