Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
Plv. directeur-generaal Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst
Centrale Administratieve Processen

Inlichtingen
5.1.2e
5.1.2e
5.1.2e @belastingdienst.nl

Auteur
5.1.2e

nota

Communicatieve gang van zaken bij damages buiten verzoek
buiten verzoek 2026-009 (Digipoort)
buiten verzoek

Datum
9 maart 2026

Notanummer

Bijlagen
n.v.t.

Aanleiding

De verstoring buiten verzoek en in de berichtenuitwisseling Digipoort (damage 009) hebben geleid tot vragen over de externe communicatie richting de betrokken partijen waaronder softwareleveranciers buiten verzoek
buiten verzoek

Kernpunten

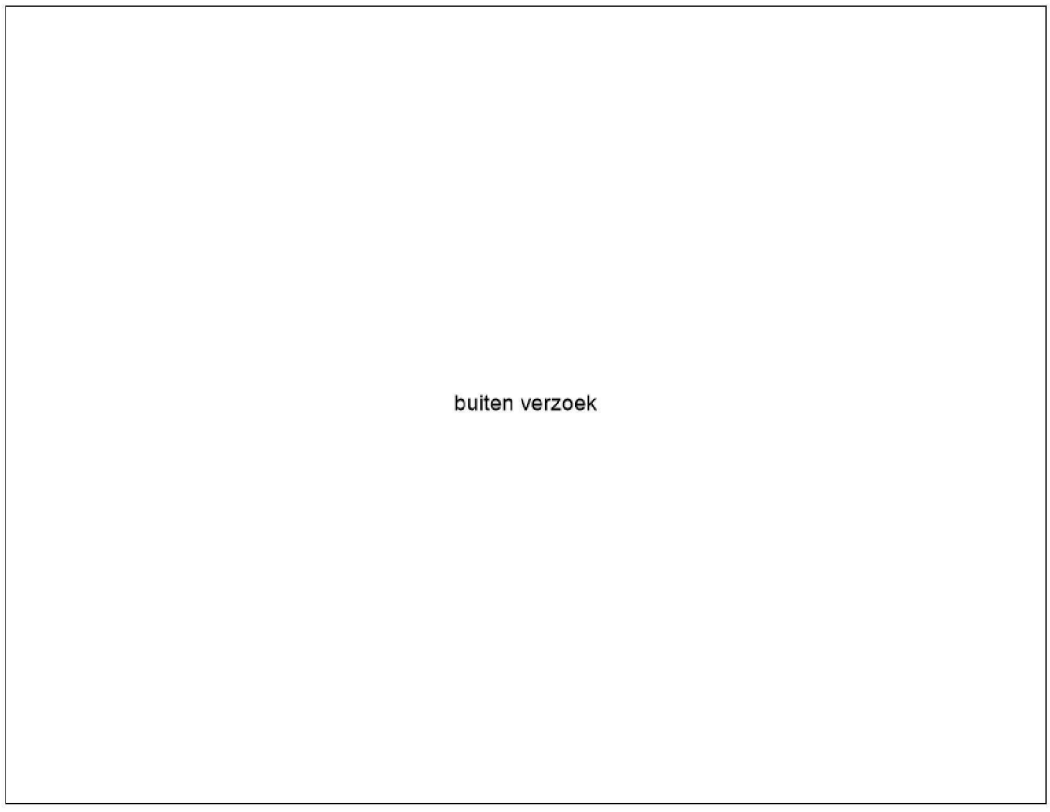
- buiten verzoek
- De verstoring in de berichtenuitwisseling via Digipoort (damage 009) op zaterdag 31 januari 2026 maakte het tijdelijk onmogelijk om aangiften in te dienen, onder meer in de keten omzetbelasting. buiten verzoek
buiten verzoek
buiten verzoek Softwarepakketten gingen hierdoor herhaald controleren of berichten alsnog waren verwerkt, waardoor het aantal bevragingen richting Digipoort sterk toenam en performanceproblemen ontstonden.
Omdat deze bredere ketenimpact buiten kantoortijden niet direct bij de Belastingdienst in beeld kwam, werd de verstoring pas op maandag 2 februari 2026 vastgesteld en is diezelfde dag een verstoringsbericht geplaatst. In de tussenliggende periode was voor ondernemers en softwareleveranciers niet duidelijk waar de oorzaak lag.

Ook bij Logius en de Belastingdienst was de onderliggende oorzaak toen nog niet bekend, waardoor externe communicatie eerder niet mogelijk was.

- buiten verzoek

buiten verzoek Signalen over onrust en de externe impact werden daardoor pas in een latere fase expliciet onderdeel van de updates. De externe communicatie vond plaats via meerdere kanalen en bleef aanvankelijk beperkt tot de melding dat aan een oplossing werd gewerkt. Dit sluit aan bij het advies om aanvullende berichtgeving pas te plaatsen zodra er inhoudelijk nieuwe informatie beschikbaar was. Gedurende de verstoring nam de informatiebehoefte bij ketenpartijen zichtbaar toe. Vanaf 5 februari 2026 is de communicatie daarom uitgebreid met actuele, doelgroepgerichte informatie en handelingsperspectief.
Bij een dergelijke verstoring is het van belang niet alleen het technisch herstel te organiseren, maar gelijktijdig meer focus op de externe impact te duiden en te organiseren. De keten Interactie vervult hierin een essentiële rol. Dit vraagt om nadere borging in de interne werkafspraken bij damages.

- In het huidige damageproces zijn de softwareleveranciers als 'ketenpartner' (nog) niet als afzonderlijke communicatiedoelgroep gepositioneerd. Dit geldt eveneens voor fiscale dienstverleners en salarisfora, die een vergelijkbare rol vervullen. Het beter benutten en positioneren van deze partijen als afzonderlijke communicatiedoelgroep, als integraal onderdeel van de communicatiestructuur bij verstoringen, is daarom van belang.



buiten verzoek

buiten verzoek

Toelichting

buiten verzoek

buiten verzoek

Externe communicatie damage 009 - verloop

Fase 1 – Verstoring buiten kantoortijden en latere vaststelling (31 januari – 2 februari 2026)
De verstoring in de berichtenuitwisseling via Digipoort deed zich voor op zaterdag 31 januari 2026 en hield verband met een sterke toename van het aantal bevragingen, waardoor performanceproblemen ontstonden. Deze verstoring is op zaterdagavond gemeld aan de Belastingdienst, waarbij de impact op dat moment als beperkt werd ingeschat. Zowel bij Logius als bij de Belastingdienst was de onderliggende oorzaak toen nog niet bekend. Hierdoor vonden impactduiding en het starten van de communicatie pas plaats op maandag 2 februari 2026.

Fase 2 – Eerste externe berichtgeving (2 februari 2026)
Op maandag 2 februari 2026 is een storingsbericht geplaatst op de website van de Belastingdienst. Hiermee ontstond duidelijkheid voor ondernemers en softwareleveranciers over de oorzaak van de verstoring en konden zij hun berichtgeving hierop afstemmen.

buiten verzoek

Politiek/bestuurlijke context
Naar aanleiding van damage buiten verzoek 009 zijn signalen van softwareleveranciers via de staatssecretaris onder de aandacht van de DG Belastingdienst gebracht.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.