



Auditdienst Rijk  
*Ministerie van Financiën*

# Rapportage quickscan IH aangiftecampagne 2015

---

## Colofon

Titel	Rapportage quickscan IH aangiftecampagne 2015
Uitgebracht aan	Directeur Belastingtelefoon
Datum	12 maart 2015
Kenmerk	ADR/2015/282

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding	4
1.2	Opdracht en doelstelling van het onderzoek	4
1.3	Onderzoek, object en reikwijdte	4
1.4	Gevolgde werkwijze	4
<b>2</b>	<b>Bevindingen</b>	<b>6</b>
2.1	Inleiding	6
2.2	In hoeverre is de governance helder wanneer zich een damage voordoet bij MDB en/of OLAV?	6
2.3	In hoeverre zijn de afhankelijkheden in kaart gebracht en zijn de foutpaden geïnventariseerd en is voorzien in maatregelen?	7
<b>3</b>	<b>Ondertekening</b>	<b>9</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Inleiding

Hierbij rapporteren wij u de resultaten van het door u gevraagde onderzoek. Per e-mail van 25 februari 2015 hebben wij u reeds geïnformeerd over de resultaten.

## 1.2 Opdracht en doelstelling van het onderzoek

De directeur Belastingtelefoon heeft de ADR gevraagd om een onderzoek uit te voeren in de vorm van een quickscan. De opdracht is afgestemd met de CIO Belastingdienst, de heer W.A.J.M. Rovers.

Het doel van dit onderzoek is om – voorafgaand aan de start van de aangiftecampagne 2015 – de Belastingdienst door middel van een second opinion meer inzicht te geven in de beheersing van eventuele damage.

## 1.3 Onderzoek, object en reikwijdte

De onderzoeksvragen zijn:

1. In hoeverre is de governance helder wanneer zich een damage voordoet bij MDB en/of OLAV?
2. In hoeverre zijn de afhankelijkheden in kaart gebracht en zijn de foutpaden geïnventariseerd en is voorzien in maatregelen?

Met governance wordt bedoeld de sturing en beheersing van de uitvoering van de maatregelen (wie doet wat, waar, wanneer en hoe?), de bekendheid hiervan bij betrokkenen en de verantwoording die hierover wordt afgelegd aan belanghebbenden. Foutpaden zijn scenario's waarbij damage kan optreden.

De scope van het onderzoek is beperkt tot het indienen van de aangifte en richt zich dan met name op de damageorganisatie en niet op het verwerkingsproces van de aangifte en de projectbeheersing van de projecten Mijn Belastingdienst (MBD) en Online Aangifte Voorziening (OLAV).

Zoals met u is besproken, is ons onderzoek qua aard en diepgang beperkt. Diepgaander onderzoek (aanvullende documentatie aangevuld met interviews) had wellicht tot meer en andere bevindingen kunnen leiden. Wij kunnen op basis van de quickscan dan ook geen zekerheid geven.

Het onderzoek kijkt naar de stand zaken per 23 februari 2015. Activiteiten na die datum zijn niet meegenomen in het onderzoek.

## 1.4 Gevolgde werkwijze

Wij hebben de documentatie bestudeerd die we hebben ontvangen. Verder hebben we een gesprek gehad met de projectmanager MBD, Dick Verheije, om openstaande vragen te verhelderen. Omdat de quickscan niet bedoeld is als toets of controle, maar bedoeld is om mogelijke aandachtspunten en risico's te signaleren, hebben wij gevraagd in hoeverre rekening is gehouden met gebeurtenissen en hebben wij onderliggende bewijsstukken niet opgevraagd.

Deze werkwijze maakte het mogelijk om vragen te verhelderen zonder een groot beslag te leggen op de tijd van medewerkers die ten tijde van onze quickscan druk bezig waren de campagne voor te breiden. Daarnaast hebben wij enkele medewerkers van de ADR en Belastingdienst gevraagd om mee te lezen en mee te denken.

## 2 Bevindingen

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de beantwoording van de onderzoeksvragen die genoemd zijn in paragraaf 1.3.

### 2.2 In hoeverre is de governance helder wanneer zich een damage voordoet bij MDB en/of OLAV?

De aangiftecampagne is in beginsel een proces dat al een aantal jaren op vergelijkbare wijze verloopt. Veel sleutelfunctionarissen in de damageorganisatie zijn al meerdere jaren betrokken, er is sprake van een ervaren team. Ons is medegedeeld dat momenteel de laatste hand wordt gelegd aan het actualiseren van de documentatie.

Om mogelijke risico's te vinden in de governance, hebben wij ons gericht op de volgende 2 subvragen:

1. *Wat ging in het verleden niet goed? In hoeverre zijn hier maatregelen op genomen of is bekend hoe te reageren als zich dit weer voordoet?*

Hieronder gaan wij in op enkele opvallende damages uit het verleden. Dit is uiteraard geen volledig overzicht. De genomen maatregelen zijn vooral preventief en hebben in mindere mate betrekking op de governance van de damageorganisatie.

- a. In 2014 was er een damage waarbij de webomgevingen voor de IH-campagne deels niet beschikbaar waren. De evaluatie van deze damage leidde tot adviezen op het gebied van techniek, planning en procedures. Ons is medegedeeld dat acties zijn genomen om de kans op herhaling te verkleinen en voorbereid te zijn als herhaling zich voordoet.
- b. In 2008 raakten ruim 700.000 aangiftes na het insturen door belastingplichtigen verminkt (beschadigd). Oplossing is gezocht in het zogenaamde zekerstellen van de ontvangen aangiftes. Ons is medegedeeld dat de kans op herhaling van dezelfde damage niet meer aanwezig is, omdat door het gebruik van OLAV in combinatie met MBD de aangifte direct zeker wordt gesteld.
- c. In het verleden zijn er situaties geweest, waarbij op het laatste moment duidelijk werd, dat de voorgevulde gegevens niet voldeden aan de verwachting. De VIA valt formeel buiten de opdracht, maar is wel wezenlijk voor het slagen van een succesvolle campagne. Gezien de jarenlange ervaring met VIA, een ingewerkt team, het volgen van de procedures voor bouw en testen en de beperkte wijzigingen in functionaliteit zijn de risico's beperkt.

## 2. In welk opzicht wijkt de campagne af van voorgaande jaren?

- a. Voorheen vulden belastingplichtigen hun aangifte in met behulp van Easytax. Gebruik van VIA was facultatief. In 2015 gebruiken belastingplichtigen OLAV waarbij VIA gegevens geïntegreerd zijn. Door het gebruik van OLAV wordt de afhankelijkheid van Logius / DigID vergroot. Ons is medegedeeld dat nog wordt gewerkt aan een update van de contactpersonen en benodigde gegevens bij Logius. Ook wordt rekening gehouden met vervanging in geval van ziekte/onverwachte verhindering van betrokken medewerkers.  
Easytax is aangepast voor de aangifte 2014 en kan indien gewenst beschikbaar worden gesteld op de website. In een noodsituatie kan de keuzemogelijkheid op de website snel worden aangepast zodat de belastingplichtige als alternatief Easytax kan vinden en gebruiken.
- b. Aangifte vindt plaats vanaf 1 maart in plaats van 1 januari. De mogelijkheid bestaat dat aanzienlijk meer belastingplichtigen op, of vlak na 1 maart aangifte gaan doen dan in vorige jaren. Ons is medegedeeld dat rekening is gehouden met een scenario waarbij alle belastingplichtigen die in voorgaande jaren tot 1 maart aangifte deden, nu op 1 maart aangifte doen. Er wordt gestuurd op pieken en als overbelasting dreigt, krijgen nieuwe aanmelders het verzoek om het later nog eens te proberen.
- c. 1 maart – de eerste dag dat belastingplichtigen aangifte IH 2014 kunnen indienen – valt op een zondag. De Belastingtelefoon is op die dag niet geopend waardoor voor de Belastingdienst een mogelijkheid vervalt om signalen van een mogelijke damage op te vangen. Ons is medegedeeld dat dit een bewuste beslissing is geweest, volgend uit het kabinetsbeleid om op zondag niet open te zijn. Ook Logius is voor burgers niet telefonisch bereikbaar op zondag. Het webcareteam en het SOC-team (Security Operations Centre) van de Belastingdienst zijn wel beschikbaar.
- d. Voor de belastingplichtigen is het nieuw, dat nu rechtstreeks in de belastingdienstomgeving wordt “gewerkt”. Dit betekent, dat naar verwachting de burgers vaker gebruik dienen te maken van de DigiD-code. Ook zal de werkomgeving er wat anders uitzien (look and feel), waardoor er eerder een beroep wordt gedaan op de Belastingtelefoon.

### 2.3

#### **In hoeverre zijn de afhankelijkheden in kaart gebracht en zijn de foutpaden geïnventariseerd en is voorzien in maatregelen?**

1. Door de Belastingdienst is in een simulatiesessie een aantal mogelijke damagesituaties behandeld. In deze sessie is per damage nagegaan wie actie onderneemt, welke actie wordt ondernomen, wie wordt geïnformeerd, wat er wordt gecommuniceerd en wanneer acties en communicatie plaatsvinden. Het is niet efficiënt om voor alle mogelijke bedreigingen een uitgeschreven draaiboek op te gaan stellen. Zelfs met een gedegen risicoanalyse is het niet mogelijk om alle mogelijke scenario's te overzien. In plaats daarvan is het wel zinvol om na

te gaan in hoeverre bij de tijdens de simulatiesessie behandelde casuïstiek, alle relevante mogelijke Belastingdienstonderdelen en externe ketenpartners aan bod zijn gekomen. Hier hebben wij naar gekeken, waarbij wij gebruik hebben gemaakt van: de procesbeschrijving die tijdens de simulatiesessie aangiftecampagne 2015 is gebruikt; het Fundament Architectuur ODV (16-10-14); de BedrijfsOnderdelenArchitectuur Aanslagbelastingen. Hieruit blijkt dat in de simulatiesessie geen casuïstiek is behandeld voor problemen met de Website (B/CKC) en het zekerstellen van het archief (B/CFD). Ook ontbreekt een uitwerking van meer generieke bedreigingen voor de Belastingdienst, zoals het blokkeren van de toegang tot relevante gebouwen (B/CIE). In welke mate de generieke bedreigingen in het kader van Business Continuity Management (BCM) is geoefend, is ons niet bekend.

Ons is medegedeeld dat de simulatiesessie met name was bedoeld om bewustzijn te creëren wat er moet gebeuren als zich een damage voordoet, los van welke damage zich voordoet.

2. In de maand rapportage januari 2015 Online Aangifte OLAV, wordt grote aandacht gevraagd voor de performance: *"Ten aanzien van de performance zijn de aanvullende infrastructurele aanpassingen geïnstalleerd, die nog niet de beloofde resultaten laat zien. Om hier de vereiste voortgang op te borgen is een taskforce ingericht. Score geel is met name vanwege deze performanceproblemen."* Als de website van de Belastingdienst overbelast is, vindt naar wij hebben vernomen automatisch doorgeleiding plaats naar de website van het ministerie. Bedreiging op zekerstellen en bedreiging door toegangsblokkades worden verkleind door dubbele uitvoering en backups en door het direct zekerstellen bij indienen van de aangifte. Maatregelen zijn getroffen, performance blijft een risicovolle factor.



### 3 Ondertekening

Utrecht, 12 maart 2015

Projectleider

---

**Auditdienst Rijk**  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
(070) 342 77 00