

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

705

Vragen van het lid **Ellian** (VVD) aan de Minister voor Rechtsbescherming over *de langdurige digitale storing bij Dienst Justis* (ingezonden 29 oktober 2021).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 15 november 2021).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Duizenden Nederlanders kunnen geen verklaring omtrent gedrag (VOG) aanvragen door softwarefout overheid»¹?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Waarom zijn meerdere systemen tegelijk uitgevallen en waarom is de storing tot op heden niet opgelost?

Antwoord 2

Vanaf vrijdag 15 oktober heeft zich een storing bij het Shared Service Center(SSC)-ICT voorgedaan. De storing trof meerdere systemen rijksbreed, waaronder de applicaties van Justis. Het betreft een technische fout, geen ransomware of hackaanval. Vanaf maandag 1 november is de storing verholpen en zijn de processen stap voor stap weer opgestart.

Vraag 3

Welke processen kan de Dienst Justis door de storing niet uitvoeren?

Antwoord 3

Aanvankelijk kon Justis geen enkele van de processen uitvoeren. Na enkele dagen konden de meeste processen weer worden opgestart. Dit gold echter niet voor de certificering van de buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA), het toezicht op rechtspersonen en de VOG/GVA (verklaring omtrent gedrag/gedragsverklaring aanbesteden).

Per 26 oktober is een workaroud in gebruik genomen voor het proces continue screenen. Tot en met 1 november kon een VOG of GVA niet worden

¹ Ad.nl: 21 oktober 2021 Duizenden Nederlanders kunnen geen verklaring omtrent gedrag aanvragen door softwarefout overheid | Tech | AD.nl

aangevraagd. Sommige andere producten konden alleen per post worden aangevraagd.

Vraag 4

Hoeveel en op welke wijze zijn mensen getroffen door deze storing?

Antwoord 4

Doorgaans worden ongeveer 5.000 VOG's per dag worden aangevraagd. Naar schatting konden door de storing ongeveer 70.000 VOG's in de afgelopen twee weken niet worden aangevraagd. Dat kan gevolgen hebben gehad voor werkgevers en werknemers doordat een werknemer in afwachting van de VOG niet in een nieuwe baan kon starten. Ook andere processen waarvoor een VOG vereist is, zoals emigratie en inschrijving in registers van bepaalde beroepsgroepen, kunnen zijn geraakt. Nu de storing is verholpen werkt Justis met man en macht aan het verwerken van de (extra) aanvragen die nu alsnog worden ingediend. Ik heb u in de brief van 3 november reeds geïnformeerd over de maatregelen die Justis heeft getroffen om dit te realiseren.²

Vraag 5

Waarom is niet eerder gecommuniceerd over het feit dat er een grote storing bij de Dienst Justis is?

Antwoord 5

In eerste instantie was er ook een storing in de systemen die het plaatsen van informatie op de website, het digitaal aanvraag-kanaal en het Klantcontactcentrum onmogelijk maakte. Het Twitterkanaal van Justis is daarom vanaf vrijdag 15 oktober gebruikt om mensen te informeren. Zodra de website www.justis.nl op dinsdag 19 oktober weer toegankelijk was, zijn er nieuwsberichten op de homepage geplaatst over de storing, evenals op het kanaal digitaal aanvragen (MijnJustis). Daarnaast heb ik u op 29 oktober³ en op 3 november⁴ per brief geïnformeerd over de voortgang omtrent het oplossen van de storing.

Vraag 6

Waar kunnen mensen terecht die in de problemen komen door de storing?

Antwoord 6

In beginsel kunnen mensen zich het best wenden tot degene die de VOG verlangt, bijvoorbeeld een werkgever. Justis probeert uitloop van beoordeling zoveel mogelijk te voorkomen. Met de extra inzet die Justis, nu de storing achter de rug is, pleegt houdt Justis de termijn waarop een VOG wordt behandeld zo kort mogelijk. De wettelijke termijn voor het afgeven van een VOG is in de meeste gevallen vier weken vanaf het moment van indienen van de aanvraag. Justis verwacht dat het overgrote deel van de aanvragers alsnog een VOG ontvangt binnen vier weken nadat ze de aanvraag hadden willen, maar niet konden indienen.

Vraag 7

Welke gevolgen heeft de storing voor de werkvoorraad van de Dienst Justis? Leidt de storing tot achterstanden en zo ja, hoe worden deze weggewerkt?

Antwoord 7

Nu het systeem weer werkt, is het aantal aanvragen dat momenteel binnenkomt bovengemiddeld hoog. Hiertoe is de capaciteit van de systemen opgeschroefd, rekening houdend met het belang om de stabiliteit van de systemen niet in gevaar te brengen. Medewerkers werken over. Een groot deel van de aanvragen die nu binnen komen, worden daardoor erg snel verwerkt. Voor het deel dat handmatig moet worden beoordeeld, wordt voorrang gegeven aan de VOG's die wettelijk verplicht zijn.

² Kamerstuk 35 925 VI, nr. 23

³ Kamerstuk 35 925 VI, nr. 20

⁴ Kamerstuk 35 925 VI, nr. 23

Vraag 8

Klopt het dat in 2017 voor het laatst een jaarverslag van de Dienst Justis naar de Kamer is gestuurd?⁵ Zo ja, wat is hiervoor de reden?

Antwoord 8

Dat klopt. Sinds 2017 worden de cijfers op www.justis.nl gepubliceerd.

Vraag 9

Welke maatregelen zijn reeds getroffen en welke maatregelen worden op de korte termijn uitgewerkt om nieuwe storingen bij de Dienst Justis te voorkomen?

Antwoord 9

De afgelopen weken lag de focus op het oplossen van de huidige storing. Na evaluatie van de storing door SSC-ICT en door JenV zal gezien worden welke maatregelen worden getroffen

⁵ Kamerstukken II 34 550 VI, nr. 111