



# Klantrapportage DigiD 2021

## [Klantrapportage DigiD 2021](#)

In deze Klantrapportage over 2021, is de [Serviceniveau-overeenkomst DigiD voor afnemers](#) als basis gebruikt. De norm en KPI-afspraken vormen de inhoud voor de maandelijkse rapportage. We rapporteren in dit voorbeeld over de afspraken met de dienstafnemers.

## Versiegegevens

**Bijgewerkt:** Februari 2022

**Status:** Definitief

## Serviceniveau Productkenmerken

### Beschikbaarheid

Het doel van beschikbaarheidsbeheer is: het garanderen van een vastgesteld niveau<sup>1</sup> van beschikbaarheid van de dienstverlening waarmee de dienstafnemer in staat wordt gesteld om haar doelstellingen te realiseren.

Bij het bepalen van de beschikbaarheid wordt de geplande onbeschikbaarheid niet meegenomen. Dat wil zeggen dat het geplande onderhoud binnen het vastgestelde onderhoudsvenster geen invloed heeft op de beschikbaarheid die door Logius aan de klant wordt gerapporteerd, tenzij het geplande onderhoud het onderhoudsvenster overschrijdt. In dat geval wordt de overschrijding wel meegenomen als onbeschikbaar.

### Beschikbaarheid DigiD 2021 - per maand

Omgeving	Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Productieomgeving burgerapplicatie	99,5%	99,9%	99,97%	99,89%	99,62%	100%	99,61%	100%	99,81%	99,94%	99,24%	99,82%	99,44%
Preproductieomgeving burgerapplicatie	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DigiD Website	99,50%	100%	99,94%	99,99%	100%	99,99%	99,98%	99,98%	99,99%	99,99%	100%	100%	99,99%

## Oplostijden incidenten

### Oplostijden incidenten productieomgeving Burgerapplicatie

#### Afspraak:

- Prioriteit **Hoog** – Binnen 6 uur opgelost, norm is 85%
- Prioriteit **Midden** – Binnen 10 uur opgelost, norm is 85%
- Prioriteit **Laag** – Binnen 18 uur opgelost, norm is 85%

#### Op tijd opgeloste incidenten per maand

Prioriteit	Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Hoog	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Midden	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%
Laag	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	93,33%	88,89%	100%	100%	100%

#### Totaal aantal incidenten per maand/opgelost

Prioriteit	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Hoog	5/5	11/11	12/12	7/7	14/14	12/12	11/11	12/12	8/8	11/11	17/17	16/16
Midden	4/4	2/2	12/12	15/15	2/2	7/7	3/3	6/6	3/4	2/2	4/4	6/6
Laag	7/7	13/13	18/18	5/5	9/9	8/8	9/10	14/15	8/9	3/3	16/16	3/3

### Afhandeling incidenten preproductieomgeving

## Afspraak:

- Prioriteit **Midden** – Binnen 10 uur opgelost, norm is 85%
- Prioriteit **Laag** – Binnen 18 uur opgelost, norm is 85%

## Op tijd opgeloste incidenten per maand

Prioriteit	Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
<b>Midden</b>	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85,71%	100%	100%	100%
<b>Laag</b>	85%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	71,43%	66,67%	100%	100%	100%	100%

## Preproductieomgeving: totaal aantal incidenten per maand/opgelost

Prioriteit	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
<b>Midden</b>	1/1	2/2	0/0	0/0	0/0	4/4	1/1	11/11	6/7	11/11	4/4	9/9
<b>Laag</b>	3/3	1/1	3/3	1/1	1/1	3/4	5/7	2/3	3/3	7/7	7/7	2/2

## Reactietijden behandeling vragen of klachten

Norm: 99% van de vragen wordt binnen 3 dagen afgehandeld

Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## Onderhoudsvenster

### Onderhoud werkzaamheden productieomgeving

Norm: maximaal 2 keer per maand gepland onderhoud. Gedurende maximaal 6 uur.

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
<b>Gerealiseerd</b>	3	4	0	0	2	3	2	3	5	2	1	2

### Onderhoud werkzaamheden preproductieomgeving

Norm: buiten het beschikbaarheidsvenster

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
<b>Gerealiseerd</b>	2	1	0	0	1	1	1	1	0	1	2	1

## Performancebeheer

### Verwerkingstijd

Verwerkingstijd van DigiD bij 10.000 authenticaties per minuut. Verdeling 50% midden en 50% basis.

Norm: 99,5% verwerking gemiddeld afgehandeld binnen 4 seconden.

	Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
<b>Gerealiseerd</b>	99,5%	99,99%	100%	100%	100%	99,99%	100%	99,99%	99,28%	99,98%	-	99,91%	99,85%

**Website url:** <https://www.logius.nl>

**Print datum:** 08/04/2026 14:51:04