



Belastingdienst

IMB Implementatieplan

**Eén Bankrekeningnummer
(1BRN)**

plateau 1 en 2

Colofon

Titel	Implementatieplan Inning Eén Bankrekeningnummer (1BRN) plateau 1 en 2
Projectnummer / Release /	Bedrijfsprocesrelease Inning 2013.4
Versienummer	0.13
Status	concept
Documentlocatie	Q:\[redacted]\IMB_INN\ Inning\Team Ontwerp\BPR 2013.4\Implementatie\ Implementatieplan 1BRN\
Naam document	IMB_Implplan_BPR Inning 2013.4 1BRNv0.13
Implementatiecoördinator	[redacted] IMB/BLD

Inhoudsopgave

1. **Inleiding 5**
2. **Documenteigenschappen 6**
 - 2.1. Historie 6
 - 2.2. Beoordeling 6
 - 2.3. Goedkeuring 6
 - 2.4. Distributie 7
3. **Identificatie 8**
 - 3.1. Project 8
 - 3.2. Veranderdoelen 8
 - 3.2.1 De belangrijkste wijzigingen als gevolg van de verandering 8
 - 3.3. Te implementeren proces(sen), product(en), voorziening(en) 9
 - 3.3.1. Bedrijfsprocessen 9
 - 3.3.2. Producten 10
 - 3.3.3. Voorzieningen 11
 - 3.4. Voor de procesimplementatie relevante ontwerpbeslissingen 11
 - 3.5. Ontwerpproces 11
 - 3.6. Inbreng uitvoerende functie tijdens het ontwerpproces. 14
 - 3.7. Overdracht 15
 - 3.8. Scope 15
 - 3.8.1. Out of scope 15
4. **Procesimplementatie 17**
 - 4.1. Doelgroep en tijdpad 17
 - 4.2. Verantwoordelijkheden en rollen bij de procesimplementatie 18
 - 4.3. Randvoorwaarden en afhankelijkheden 19
 - 4.3.1. Randvoorwaarden 19
 - 4.3.2. Afhangelijkheden 19
 - 4.4. Advies procesimplementatie 19
 - 4.5. COPAFIJTH procesimplementatieanalyse 20
 - 4.5.1. Communicatie 20
 - 4.5.2. Organisatie 20
 - 4.5.3. Personeel 21
 - 4.5.4. Administratieve organisatie 21
 - 4.5.5. Financiën 21
 - 4.5.6. Informatie 21
 - 4.5.7. Technologie 21
 - 4.5.8. Juridisch 22
 - 4.5.9. Huisvesting 22
 - 4.5.10. Beveiliging en integriteit 22
5. **Overige Afspraken 23**
6. **Communicatie 24**
 - 6.1. Inleiding 24
 - 6.2. Doelstelling 24
 - 6.3. Doelgroepen Algemeen 24
 - 6.4. Doelgroepen specifiek 24

6.4.1.	Matrix doelgroepen release 1BRN	25
6.4.2.	Middelen en media	25
7.	Bewaking en Beheersing	26
7.1.	Algemeen	26
7.2.	Leerpunten	26
7.3.	Voortgangsbewaking	26
7.4.	Integraal stappenplan	27
7.5.	Highlightrapportage	27
8.	Risico's & Issues	28
8.1.	Procedure	28
8.2.	Damageprocedure	29
8.3.	Definitie damage	29
8.4.	Rollen	29
9.	Migratie/ Conversie	30
10.	Bijlagen	32

1. Inleiding

Het procesimplementatieplan maakt duidelijk hoe de door IM ontwikkelde processen, producten en diensten ingebed worden in de reguliere bedrijfsprocessen van de Belastingdienst.

Een procesimplementatie is succesvol als het proces de beschreven doelstelling realiseert en het proces door de betrokkenen correct wordt uitgevoerd. De relatie met andere processen moet zodanig zijn afgestemd dat deze processen tijdens en na de invoering van een (gewijzigd) proces goed blijven functioneren. Een belangrijk aspect van de procesimplementatie is het creëren van acceptatie door de betrokken medewerkers. Deze acceptatie vormt de basis voor het realiseren van bovengenoemde succesfactoren.

Dit implementatieplan Eén Bankrekeningnummer(1BRN) beschrijft activiteiten die nodig zijn om de veranderingen van plateau 1 en 2 in het bedrijfsproces Inning te implementeren. De activiteiten hebben betrekking op alle facetten van invoering. In dit plan wordt waar nodig verwezen naar brondocumenten.

Een aantal aspecten is in dit plan (nog) niet nader uitgewerkt omdat de informatie op dit moment niet of niet toereikend beschikbaar is. Het plan is opgemaakt naar de kennis van dit moment. In de komende maanden tot het implementatiemoment van het nieuwe 1BRN in het bedrijfsproces Inning, worden de specificaties definitief vastgesteld. De ICT-services worden doorontwikkeld. Dit plan heeft om die reden, ook na de verspreiding van de definitieve versie, het karakter van een groeidocument. Aanvullende informatie zal leiden tot bijstelling van dit implementatieplan. Op dit document wordt versiebeheer toegepast.

De wijzigingen van het 1BRN worden gefaseerd in reguliere releases in het bedrijfsproces Inning ingevoerd.

De wijzigingen 1 BRN plateau 1 en 2 maken onderdeel uit van de implementatie van BPR Inning 2013.4. Uitrol is gepland in het weekend van 2 november 2013.

In dit plan is het communicatieplan ten behoeve van gebruikers integraal opgenomen in hoofdstuk 6.

Dit plan verwijst naar de damageprocedure die na implementatie bij optredende damage in werking treedt. De damageprocedure wordt als separate bijlage bij dit plan meegezonden.

2. Documenteigenschappen

2.1. Historie

Versie	Datum	Veranderingen, status (concept/definitief)	Opdrachtgever	Auteur(s)
0.1	15-03-2013			
0.13	22-03-2013			

2.2. Beoordeling

Dit document is ter beoordeling verstuurd aan onderstaande personen:

Naam	Rol	Datum document	Versie
	B/LKB	22-03-2013	0.13
	B/LKB	22-03-2013	0.13
	B/LKB	22-03-2013	0.13
	B/CAO	22-03-2013	0.13
	B/CAO	22-03-2013	0.13
	B/LKB	22-03-2013	0.13
	B/LKB	15-03-2013	0.13
	B/LKB Invoering/ communicatie	15-03-2013	0.13
	B/LKB	22-03-2013	0.13
	UCI	22-03-2013	0.13
		22-03-2013	0.13
	B/LKB	22-03-2013	0.13
	IMB	22-03-2013	0.13
	BCA	22-03-2013	0.13
	BCA	22-03-2013	0.13
	BCA	22-03-2013	0.13
	DV	22-03-2013	0.13
	(Kantoor Nijmegen)	22-03-2013	0.13
		22-03-2013	0.13
BCA IM review Postbus		22-03-2013	0.13

2.3. Goedkeuring

Dit document heeft de volgende goedkeuringen nodig.

Naam	Rol	Akkoord J/N	Datum document	Versie
	IMB M2 Team Ontwerp			

2.4. Distributie

Naast de beoordelaars en de goedkeurder hebben de volgende personen een

exemplaar ontvangen:

Naam	Rol	Datum document	Versie
------	-----	-------------------	--------

3. Identificatie

3.1. Project

Ter bestrijding van systeemfraude wordt het gebruik van één bankrekeningnummer op naam van belanghebbende ingevoerd. Het betreft uitbetalingen door de Belastingdienst van inkomstenbelasting, premie voor de volksverzekeringen (IH), inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet (ZvW), toeslagen en omzetbelasting (OB).

Dit plan beschrijft de implementatie in het bedrijfsproces Inning van 1 BRN, plateau 1 en 2.

- ♦ de invoering van het gebruik van één bankrekeningnummer op naam van belanghebbende per 1 januari 2014 (P1)
- ♦ de invoering van de controle van de tenaamstelling achteraf (P2)

De wijzigingen 1 BRN maken onderdeel uit van de implementatie van BPR Inning 2013.4. Uitrol is gepland in het weekend van 2 november 2013.

3.2. Veranderdoelen

De kern van de verandering voor P1 en P2 is het terugbrengen van het aantal rekeningnummers tot één bankrekeningnummer per belanghebbende voor de in de wet genoemde middelen met de daarbij behorende controle achteraf op de tenaamstelling van de belanghebbende.

Veranderdoel	Omschrijving
VD001	Uitbetaling aan de belanghebbende van inkomstenbelasting, ZVW en omzetbelasting vindt uitsluitend plaats op een daartoe door de belanghebbende bestemde bankrekening die op naam staat van de belanghebbende.
VD002	Uitbetaling aan de belanghebbende van een voorschot of een tegemoetkoming door de Belastingdienst/Toeslagen vindt uitsluitend plaats op een daartoe door de belanghebbende bestemde bankrekening die op naam staat van de belanghebbende.
VD003	Een belanghebbende (fi-subnummer) kan niet meer dan één bankrekening bestemmen voor de uitbetaling van omzetbelasting
VD004	Efficiency verbetering: het gebruik van één bankrekeningnummer voor de Belastingdienst is dat het beheer van het centraal rekeningnummerbestand efficiënter en daarmee ook goedkoper wordt.

3.2.1. De belangrijkste wijzigingen als gevolg van de verandering

Natuurlijke personen: IH, ZvW en toeslagen

Tot 1 januari 2014 kan een natuurlijk persoon/belanghebbende verschillende bankrekeningen opgeven voor de IH, ZvW en toeslagen. Niet vereist is dat deze op naam staan van de natuurlijk persoon/belanghebbende. Vanaf 1 januari 2014 kan voor deze middelen slechts één bankrekening worden opgegeven (uitzonderingen daargelaten). Deze bankrekening moet op naam te staan van de belanghebbende. Dit geldt ook voor een natuurlijk persoon/ ondernemer.

Er zijn uitzonderingen mogelijk die uitbetalen aan een derde persoon toestaan:

- de schrijnende gevallen ¹
- de kinderopvangtoeslag aan de KOI ²
- de wettelijke beperkingen ³

Natuurlijke personen/ niet natuurlijke personen: OB

De ondernemer (fiscaal- subnummer) kan slechts één bankrekeningnummer per subnummer opgeven die op naam staat van de ondernemer.

Wijziging in de Belastingdienst administratie

De wijziging betekent het aanpassen en beheren van de administratie en de ondersteunende systemen. Deze wijziging vraagt om extra controles op de juistheid van de bankrekening en de tenaamstelling.

Wijziging in uitbetalingen aan externe organisaties

- Geclusterde uitbetalingen aan woningcorporaties vervallen.
- Uitbetalingen aan intermediairs vervallen.
- Uitbetalingen aan KOI uitsluitend met een geldig convenant.

3.3. Te implementeren proces(sen), product(en), voorziening(en)

3.3.1. Bedrijfsprocessen

De opdracht 1BRN sluit aan op de bestaande processen voor het wijzigen van een bankrekening. Hiermee sluit 1BRN aan op het bestaande authenticatie- en autorisatieproces en de wijze van het wijzigen van een bankrekening.⁴ Voor de Belastingdienst betekent de overgang naar 1BRN het aanpassen van bedrijfsprocessen:

- Opvoeren, wijzigen en verwijderen van rekeningafspraken
- Uitbetalen Toeslagen, IH en OB
- Uitvoeren wanbetaler
- Toeslagen portaal service
- Persoonlijk Domein Ondernemers portaal service
- Maken Cluster betaalafpraak (verhuurders)
- Verstrekken rekeningafspraken

Het Inningsproces kent diverse deelprocessen. Een uitbetaling voor 1BRN doorloopt een aantal van deze processen. De processen van 1BRN grijpen in op de bestaande beheerprocessen rekeningenadministratie van BRG (Beheer rekening gegevens).

- Proces Registreren en Muten Rekeningafpraak
- Proces Deactiveren Rekeningafpraak
- Proces Verstrekken Rekeningnummers

3.3.2. Producten

De regeling is vastgelegd in wetgeving, die voor 1BRN als producten worden geduid. De wijziging van de wetgeving betreft de uitbetaling voor de betreffende middelen op

¹ Als iemand geen rekeningnummer kan of mag openen

² Onder de strikt voorwaarde dat een convenant is afgesloten tussen de KOI en B/Toeslagen

³ Bijvoorbeeld bij beslag, vordering, cessie, verpanding en CJIB ihkv de wanbetalersregeling

⁴ via Toeslagen, telefonisch, downloaden formulier en toekomstige wijze via mijnbelastingdienst.nl

één rekeningnummer die op naam staat van de belanghebbende met de drie uitzonderingen.⁵

- ♦ *Invoeringswet (IW) 1990 art. 7a en art. 43*
- ♦ *Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) art. 25*

3.3.3. Voorzieningen

De wijziging van de wetgeving leidt tot de volgende nieuwe services:

- ♦ **Maken convenant afspraken (Toeslagen)**
De uitbetaling van kinderopvangtoeslag die rechtstreeks worden overgemaakt naar de KOI mits de KOI een convenant heeft afgesloten met de Belastingdienst/Toeslagen.
- **Wijzigen betalen aan een derde**
Een aparte service om een uitbetaling aan een derde te kunnen wijzigen. Hiervoor wordt een derden-administratie in BRG opgenomen. Voor het registreren en muteren van de derden-administratie wordt zowel een Web-applicatie (voor handmatige on-line werkzaamheden gebruikers) als een service voor geautomatiseerde aanlevering gerealiseerd.
- **Verstrekken verificatiegegevens (B/CA Gegevens)**
B/CA levert aan inning rekeninggegevens (RGB) aan per BSN. Deze worden gebruikt ter verificatie. De verificatie/controler of een rekeningnummer is gekoppeld aan het aangeleverde BSN.

BRG

BRG is vanaf 2 november 2013 aangepast om 1BRN te ondersteunen.

- BRG registreert voor de middelen IH en Toeslagen nog maar één bankrekeningnummer die op naam moet staan van belanghebbende
- BRG registreert voor het middel OB nog maar één bankrekeningnummer op naam van belanghebbende per subnummer. Voor de nummer-nummercontrole maakt BRG gebruik van RGB (Registratie Bank gegevens)
- BRG registreert de optie derde-afpraak.
- BRG ondersteunt het proces automatisch voorbevestigen ⁶

De wijzigingen staan gedetailleerd beschreven in de procesontwerpen BRG (zie hoofdstuk 3.4)

COA

COA wordt aangepast wijzigingen 1BRN ondermeer:

- Het geclusterd uitbetalen aan verhuurders en het retourbestand met geclusterde betaal informatie voor toeslagen komt te vervallen.

De wijzigingen staan beschreven in het PVE COA aanpassingen i.v.m 1BRN (zie hoofdstuk 3.4)

BCC

- Verwijderen van de functionaliteit m.b.t. het aanbieden van rekeningafspraken aan BRG.
- Het aanmaken en klaar zetten van het MUTVASKA-bestand.

3.4. Voor de procesimplementatie relevante ontwerpbeslissingen

Referentiedocumenten

⁵ Schrijnende gevallen, kinderopvangtoeslag aan KOI en de wettelijke beperkingen

⁶ Voorbevestigen wordt nu ondersteund door de LOA-applicatie BMR bij B/CA.

Titel document	Auteur	Versie	Datum
Globaal Ontwerp 1BRN P1 en P2	[Redacted]	0.9	07-03-2013
ICT Start Architectuur BRG 1BRN		0.8	22-03-2013
AR Bouwvergunning COA 1BRN		0.8	22-03-2013
AR Bouwvergunning BCC 1BRN		0.8	22-03-2013
PVE COA-aanpassingen ivm 1BRN		0.1	21-03-2013
Procesontwerp Gegevensmodel		1.1	22-03-2013
Procesontwerp Registreren, muteren en deactiveren Derde Afspraak		0.32	22-03-2013
Procesontwerp migratie wetgeving één bankrekeningnummer		0.1	22-03-2013
Procesontwerp BRG Registreren/ muteren rekeninggegevens		1.6	22-03-2013

3.5. Ontwerpproces

De wijzigingen 1BRN raken het proces Inning, maar ook in meer of mindere mate de processen van Toeslagen, Ontvangen & Mededelen, IH, OB, Gegevens, Belastingkantoren en Dienstverlening.

Inning

Proces Registreren en Muteren Rekeningafspraken (derde)

Het verwerken van verzoeken om registratie of wijziging van een rekeningnummer en of rekeningafspraken in BRG.

De huidige wijzigingsverzoeken worden aangepast. De belanghebbende kan voor de betreffende middelen slechts één rekeningnummer dat op zijn/haar naam staat muteren. Om betalingen naar derden in de uitzonderingsgevallen mogelijk te maken wordt in BRG een generieke oplossing geïmplementeerd.

Triggers voor een wijziging zijn verzoeken van de klant tot opname/wijziging van een rekeningnummer bij een bepaald middel:

- [Downloadformulieren op belastingdienst.nl](#)
 - particulieren opgaaf rekeningnummer
 - ondernemers wijziging rekeningnummer
- Terfo
- [Portaal Toeslagen](#)
- [Formulier IH aangifte](#). IH formulieren oude jaren.
- [Telefonische \(ongestructureerde\) verzoeken via de Belastingtelefoon en verwerking bij B/CA](#)
- [Schriftelijke \(ongestructureerde\) verzoeken verstuurd aan de Belastingdienst en verwerking bij B/CA.](#)
- [Formulier wijzigen rekeningnummer buitenland \(verzoek teruggaaf BTW\)](#)
- [Wijziging Refund verzoek.](#)

Proces Deactiveren Rekeningafspraken

Deactivering van een rekeningnummer, voor een middel die onder de regeling 1BRN valt, werkt door naar de overige 1 BRN middelen.

Het is voortaan mogelijk om een rekeningnummer van een derde te deactiveren.

Proces Verstrekken Rekeningnummers

Toepassing van de bedrijfsregels 1BRN:

⁷ Toeslagen, ZVW en IH (VT, VA en DA)

- Voor Uitbetalen middelen 1BRN 7 wordt per BSN één bankrekeningnummer met tenaamstelling verstrekt
- Voor Uitbetalen van middel OB wordt per Fi-nummer-subnummer één bankrekeningnummer met tenaamstelling verstrekt
- Als sprake is van een indicatie Derde in de rekeningafspraken, dan worden de volgende gegevens verstrekt: de indicatie Derde, het bankrekeningnummer met tenaamstelling van de Derde en het kenmerk Uitbetaalroute

De wijzigingen voor Inning, zoals hierboven globaal aangegeven, staan beschreven in het Globaal Ontwerp 1BRN P1 en P2 en de procesontwerpen BRG. (zie hoofdstuk 3.4/3.5)

Toeslagen

- Gewijzigde gegevensstroom
- Inrichten en beheren van een convenantenadministratie / uitvoeren van het proces Beoordelen uitbetaling aan derden

Ontvangen & Mededelen

Aanpassen van gegevens en teksten in formulieren en brieven.

Ontvangen

- Bericht via www.Toeslagen.nl
CA40 en CA41 (Verzoek tot registreren (van nieuw)/wijzigen bankrekeningnummer)
- Terfo
- Ongestructureerde verzoeken

Mededelen

- Bevestigingsbrief wijziging bankrekeningnummer
- Voorbevestigingsbrief

Aandachtspunt migratie: gedurende de migratie moeten zowel de bestaande als de gewijzigde formulieren beschikbaar zijn. Pas als de wetgeving in is gegaan (1 januari 2014 of 1 december 2013! vervallen de bestaande formulieren.

Proces IH

Met ingang van de DA2012 en VA2013 vervalt de mogelijkheid om het rekeningnummer op te geven of te wijzigen via de aangifte IH (VA en DA). Oude jaren worden met verificatie achteraf gecontroleerd.

Proces OB

- BTW-refund

De optie uitbetalen aan derden vervalt BTW-compensatiefonds

Proces Gegevens:

Het proces verstrekken verificatiegegevens moet worden ingericht. Het betreft het inrichten van een nieuwe service. B/CA levert voor de gevraagde BSN's de rekeninggegevens aan. Deze rekeninggegevens worden geleverd vanuit het RBG (RegistratieBankGegevens) met peildatum 31 december van het voorafgaande jaar. Deze gegevens worden binnen Inning gebruikt door het proces verifiëren rekeninggegevens om te controleren of het rekeningnummer zoals opgegeven door de belanghebbende, bekend is in de administratie van RBG en bij het BSN hoort.

⁷ Toeslagen, ZVW en IH (VT, VA en DA)

Proces Dienstverlening/Belastingkantoren

Belastingtelefoon

- Toename aantal klantvragen met 500.000 in de transitiefase
- Aanpassen frobo "Wijzigen rekeningnummer"
- Aanpassen van de content in dialoogondersteuning (uitzonderingsgevallen)

Mijnbelastingdienst.nl

- Tekstuele aanpassingen in portaal
- Aanpassingen koppelvlak BRG (tonen/voorinvullen rekeningnummer)

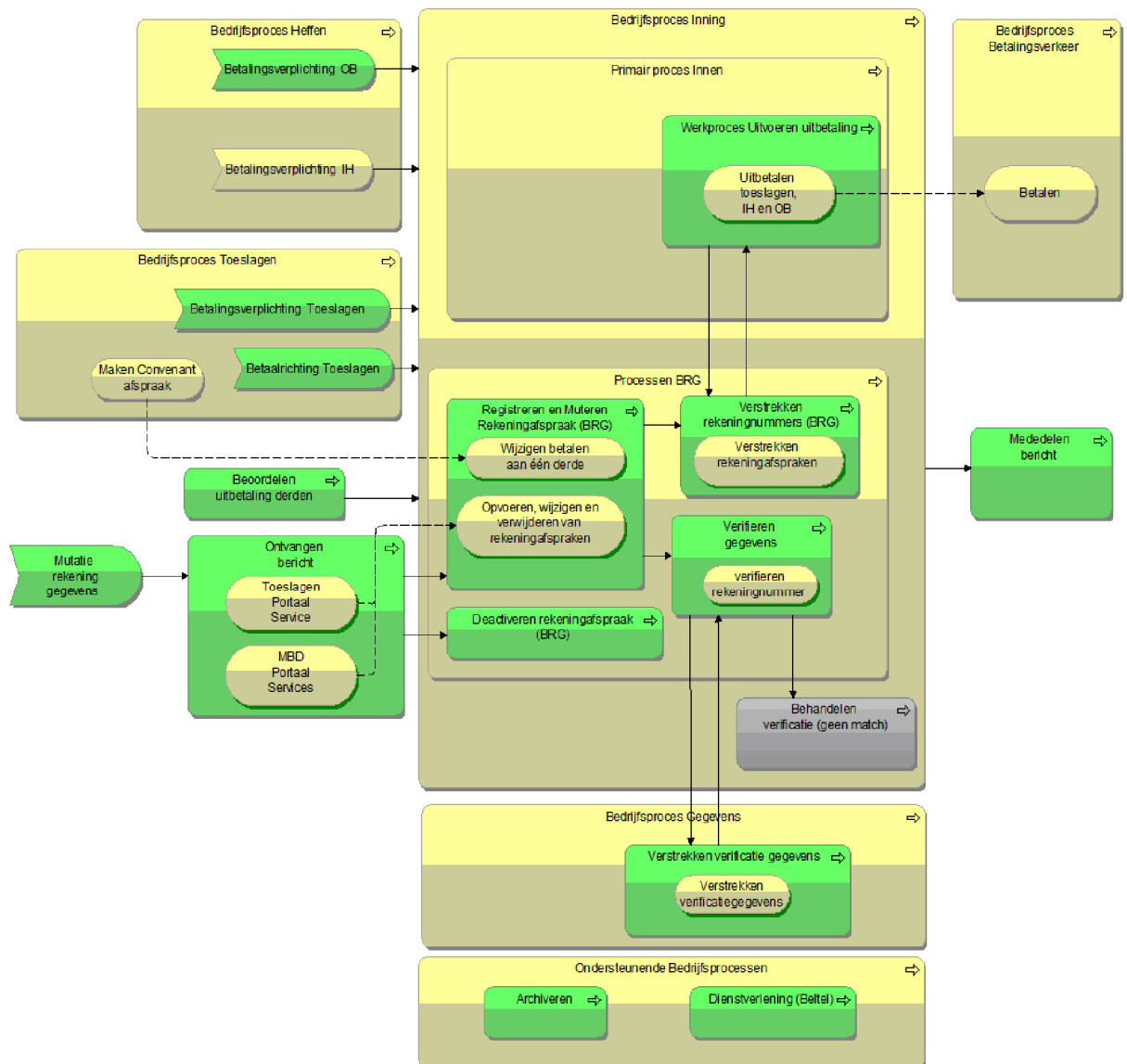
Belastingkantoren

- Balies kunnen klanten informeren over wijzigingen 1BRN
- Afhandeling schrijvende gevallen

Proces B/CFD:

- Registreren en archiveren van verzoeken

De procesview in de gewenste situatie na invoering P1 en P2:



3.6. Inbreng uitvoerende functie tijdens het ontwerpproces.

Alle bedrijfsonderdelen zijn als suppliers en/of users in het project 1BRN betrokken. Zie hoofdstuk 4.2

IM BCA, gebruikers B/CA, UCI en IVCO's zijn betrokken bij de totstandkoming van ontwerp-, test- en implementatieproducten. Zij zijn geraadpleegd, hebben input geleverd, hebben gereviewd of hebben de producten ter informatie toegezonden gekregen.

3.7. Overdracht

De transitie wordt in de vorm van een big bang ingevoerd. Implementatie 1BRN is gepland in het weekend van 2 november 2013 als onderdeel van BPR Inning 2013.4

De implementatieaspecten en de -activiteiten worden in het implementatieoverleg Inning met het implementatieteam afgestemd. In het implementatieteam is de business vertegenwoordigd door B/CA IM, B/CA UPB en UCI. Informatie- en kennisoverdracht is geregeld in hoofdstuk 6. De relevante implementatiestappen met mijlpalen worden in het integraal stappenplan BPR Inning 2013.4 opgenomen. Acties vanuit productiebeheersing (B/CA UPB) worden nader met UPB afgestemd en eventueel integraal opgenomen. Dit wordt met B/CA nader afgestemd. In het implementatieoverleg wordt een eventuele freezeperiode afgestemd en vastgelegd in het stappenplan. In de freeze hebben de gebruikers gedurende korte of langere periode niet de beschikking over de ICT-service. De freeze heeft impact op de geplande massale productie. Essentieel is de afstemming met B/CA UPB. B/CA UPB voert de regie over de uitvoering van de (massale en centrale) productie-stromen. Er is door IMB Inning een PRA-B 1BRN georganiseerd. De teststrategie IMB voor de Gebruikers Acceptatietest voor 1BRN is afgestemd op de in de PRA-B vastgestelde releasedoelen en risico's.

3.8. Scope

Dit plan beschrijft de implementatie van de wijzigingen 1BRN in het bedrijfsproces Inning. De bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst en de geraakte functies in samenhang, gekleurd naar verantwoordelijkheid, ziet u in het schema hieronder (na 3.8.1).

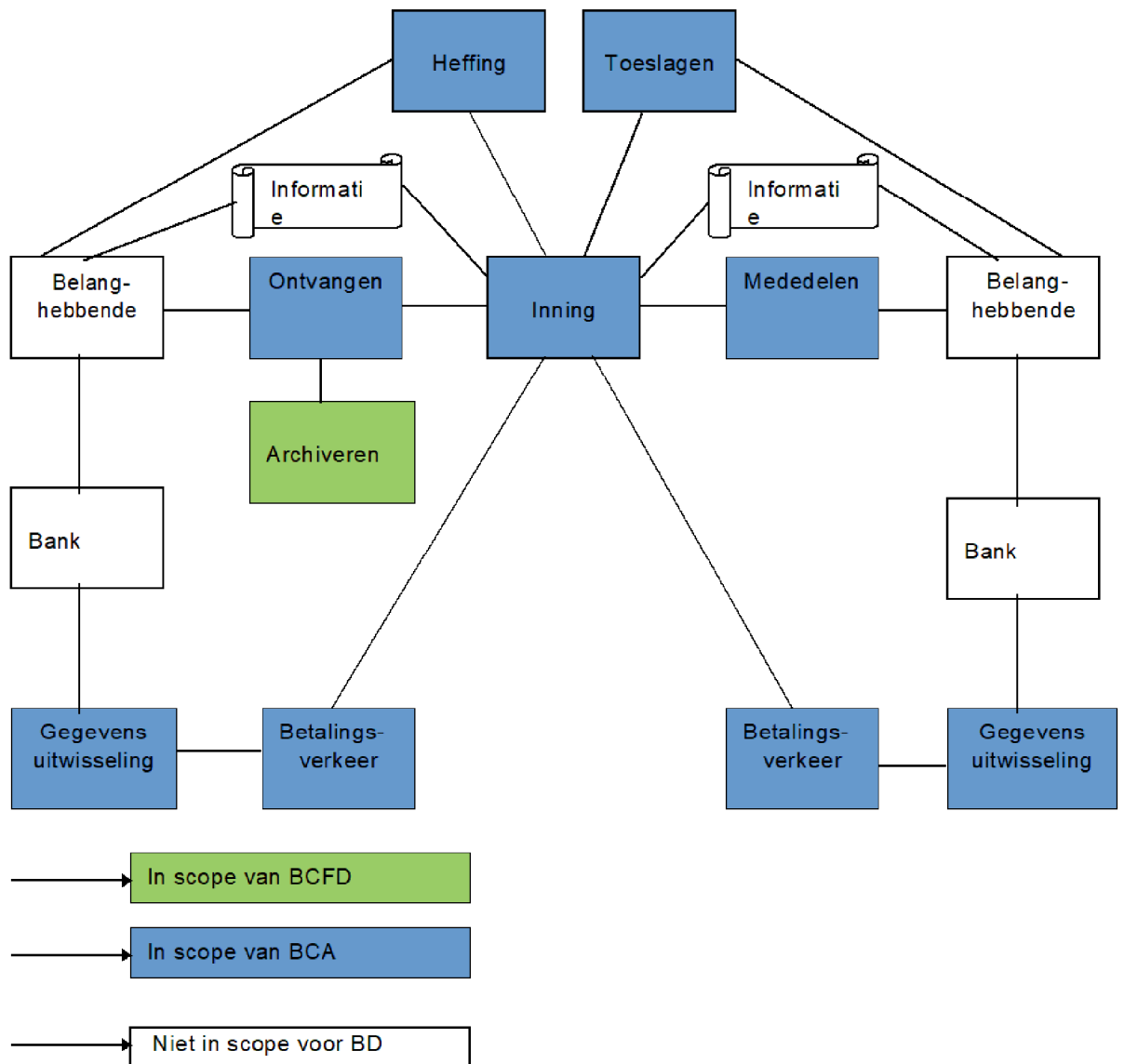
De dienstonderdelen die worden geraakt:

- B/Toeslagen
- B/CA Inning Massaal
- B/CA Betalingsverkeer
- B/CA O&M
- B/CA Gegevens
- B/Kantoren
- B/CFD
- B/Dienstverlening

3.8.1. Out of scope

- Implementatie van proces en systeemwijzigingen buiten het proces Inning
- LOA-applicaties en formulieren, vervaardigd als work-around
- De ICT-service GVS maakt geen onderdeel uit van het bedrijfsproces Inning. Gevolgen voor de ICT-service GVS, inclusief de uitvalbehandeling GVS, zijn in beginsel out of scope).
- Klantcommunicatie (gedelegeerde verantwoordelijkheid B/CKC)

De raakvlakken van massale uitvoering binnen de Belastingdienst zien er als volgt uit



Figuur 1 Scope van de uitvoering.

4. Procesimplementatie

4.1. Doelgroep en tijdpad

De wijzigingen 1BRN raken het proces Inning, maar ook in meer of mindere mate Toeslagen, Ontvangen & Mededelen, IH, OB, Gegevens, Belastingkantoren en Dienstverlening.

Tijdpad

Het management van IM Belastingregio's heeft de keuze gemaakt voor een groeiscenario waarbij de uitvoering van minimaal naar maximaal wordt geïmplementeerd. Het tijdspad hierbij is minimale uitvoering op 1 januari 2014 en maximale uitvoering op 1 januari 2016.

De groeiscenario's zijn verwerkt in de volgende vijf plateau's:

Plateau 1 (P1) gerealiseerd per 1-1-2014

Plateau 2 (P2) gerealiseerd per 1-4-2014

Plateau 3 (P3) gerealiseerd per 1-1-2015

Plateau 4 (P4) gerealiseerd per 1-1-2015

Plateau 5 (P5) gerealiseerd per 1-1-2016

4.2. Verantwoordelijkheden en rollen bij de procesimplementatie

Voor de realisatie van de opdracht van 1BRN is IMB Inning lead IM. Door het management van IMB Inning is gekozen om de realisatie van deze opdracht te laten plaatsvinden in de vorm van een project en niet als lijnopdracht.

Samenstelling Project Board

Naam	Bedrijfsonderdeel/functie	Rol in Project Board
	M2 IMB Inning, team Ontwerp	
	DGBel	
	M2 IM CA Account Massale Productie	
	M2 IM Toeslagen	
	M2 SCD BelastingTelefoon	
	M2 B/CAO Invordering	
	IMB Inning	

IMB Inning is als lead IM verantwoordelijk voor de overall invoering/implementatie 1BRN. Elk bedrijfsonderdeel is verantwoordelijk voor de implementatie van de wijzigingen in het eigen bedrijfsproces. IMB Inning toetst vanuit haar verantwoordelijkheid de implementatie van alle onderdelen. Het project inventariseert de implementatie plannen en maakt de grote lijnen van implementatie over de ketens heen inzichtelijk..

IMB Inning stelt in overleg met B/CAO de releaseplanning en de inhoud van de release vast. De wijzigingen 1BRN voor het bedrijfsproces Inning worden in een reguliere bedrijfsprocesrelease opgenomen. Met deze release (BPR 2013.4) worden ook andere wijzigingen naar productie gebracht.

IMB implementatiecoördinator Inning (IC) is verantwoordelijk voor de implementatie van wijzigingen in het bedrijfsproces Inning. De IC stelt het integrale stappenplan cq

draaiboek (BPR Inning 2013.4) op en bewaakt voortgang en afhandeling van de verschillende stappen.

4.3. Randvoorwaarden en afhankelijkheden

4.3.1. Randvoorwaarden

- BRG ondersteunt de automatische voorbevestiging ⁸
- Publiek is tijdig voorgelicht (niet in de scope van dit plan) over wijzigingen 1BRN
- Er zijn geen blokkerende (test-)bevindingen in Vrijgaveadviezen van de betrokken bedrijfsonderdelen, tenzij daar in productie afdoende maatregelen voor zijn te treffen.

4.3.2. Afhankelijkheden

- De wijze waarop de interne communicatie vanuit het project wordt aangestuurd en uitgevoerd, is bepalend voor de additionele communicatie vanuit Inning naar de gebruiker.
- De overige ketens zijn voorbereid op de aanpassingen.

4.4. Advies procesimplementatie

Het organiseren van een overkoepelend implementatieoverleg met de betrokken bedrijfsonderdelen onder regie van het project met een groeiende vergaderfrequentie naarmate het project vordert en de uitroldatum nadert. Het project SEPA initieerde bij de invoering van SEPA SCT vanuit haar verantwoordelijkheid wekelijks een dergelijk implementatieoverleg. Dit was positief voor de implementatievoorbereiding. Het advies aan het project is een eerste overleg uiterlijk 1 mei 2013 te plannen. Met name om de andere ketens nadrukkelijk en tijdig (vakantieafspraken) te kunnen betrekken. Kort voor het implementatieweekend organiseert het project een kick off voor alle betrokkenen in het weekend. Het project informeert dan de betrokken medewerkers over de strategie, rollen, verantwoordelijkheden en communicatielijnen (commandostructuur) in het installatieweekend.

Tijdens het installatieweekend van 1BRN voert B/CA gebruikerscontroles uit. Op basis hiervan geeft B/CA een vrijgaveadvies (GO/NO GO). Voor deze verificatie stelt B/CA capaciteit beschikbaar. Het advies is om hiervoor de medewerkers in te zetten die de Gebruikers Acceptatietest hebben uitgevoerd.

De implementatie van het project SEPA SCT is geëvalueerd. De uitkomsten van de evaluatie zijn in het Lessons Report opgenomen en moeten besproken worden in de voorbereidingsfase. Het report gaat als separate bijlage bij dit plan.

⁸ Geen onderdeel van de opdracht 1BRN. Maakt wel onderdeel uit van BPR 2013.4 waarin ook 1BRN

4.5. COPAFIJTH procesimplementatie-analyse

4.5.1. Communicatie

Tijdens de implementatie wordt gebruik gemaakt van een commandostructuur. In de commandostructuur worden alle betrokken partijen en medewerkers met naam en toenaam opgenomen. Hierin worden ook de communicatielijnen vastgelegd en een invoeringsplanning op hoofdlijnen met GO/NO GO momenten.

Het regieteam onder leiding van de projectmanager binnen de commandostructuur verzorgt de communicatie naar de Project Board en het betrokken management. Dit zorgt voor een eenduidige en transparante communicatie.

In het implementatieweekend worden Project Board en het betrokken management door middel van smsjes op de hoogte gehouden van de belangrijke Go/No-Go momenten.

De leerpunten ten aanzien van communicatie opgenomen in het Lessons report project SEPA SCT, worden op het eerste implementatieoverleg met het implementatieteam besproken.

Alle communicatieproducten voor de gebruikers zijn opgenomen in hoofdstuk 6 van dit plan.

Klantcommunicatie behoort niet tot de scope van dit plan. Het project delegeert de verantwoordelijkheid hiervoor aan B/CKC.

4.5.2. Organisatie

Het proces wordt ingebed in de bestaande organisatie. Bij de implementatie van de wijzigingen zijn de volgende organisatieonderdelen betrokken:

- LKB/IMB;
- IM/BCA;
- BCA Bedrijfsvoering;;
- B/CA UPG;
- B/CA UPB;
- LKB/ UCI;
- B/CAO;
- B/CIE;
- O & M
- B/DV

De verschillende bedrijfsonderdelen worden in het overkoepelend implementatieoverleg onder regie van het Project bij de procesimplementatie betrokken.(zie 4.2 en 4.4)

4.5.3. Personeel

Voor de gebruikers heeft 1BRN merkbare gevolgen. Een bestaand proces wordt aangepast. De gebruikers binnen het proces Inning worden in beginsel met nieuwsbrieven geïnformeerd over de wijzigingen. De informatiebehoefte wordt nader met de business afgestemd. Dit kan aanleiding zijn om andere communicatieproducten (voorlichting) in te zetten. De gebruikersinstructie BRG wordt op de wijzigingen aangepast. Gevolgen voor handmatige processen (web-applicatie/ nieuwe schermen) worden nog in kaart gebracht nadat alle specificaties definitief zijn. De onderkenning van wanbetalers (CJIB zorgtoeslag) loopt nu via signaleringen. Dit wordt met handmatige aanpassingen in derden-administratie in BRG geregeld. Dit wordt afgestemd met de betreffende gebruikersgroep.

Tijdens het installatieweekend van 1BRN stelt B/CA gebruikers ter beschikking voor verificatie. Op basis hiervan geeft B/CA een vrijgaveadvies (GO/NO GO).

Medewerkers functioneel beheer (B/CA UPG) moeten worden voorbereid op de wijzigingen in BRG.

In de voorbereiding, tijdens het implementatieweekend en in de nazorgperiode zijn medewerkers van de diverse bedrijfsonderdelen betrokken. Fysiek, of standby (oproepbaar in noodgevallen).

Met release 2013.4 gaan behalve de 1BRN-aanpassingen ook andere wijzigingen mee. Inzet (baarheid) van medewerkers is een essentieel aandachtspunt. Inzet en competenties van deze mensen worden door het project met de bedrijfsonderdelen afgestemd.

4.5.4. Administratieve organisatie

Voor zover nu bekend, geen gevolgen.

4.5.5. Financiën

Niet relevant voor dit plan.

4.5.6. Informatie

De volgende informatiesystemen hebben raakvlakken met 1BRN

- BRG
- COA
- TVS
- ABS
- DCS en MHS (Ontvangen/Mededelen)
- DAS

4.5.7. Technologie

De aanpassingen ten behoeve van 1BRN veranderen de infrastructuur onder BRG niet. Ten aanzien van de koppelingen met de omgeving wordt voorzien dat voor het beheren van derde en het controleren van BSN-Rekeningnummer combinatie met respectievelijk TVS (Toeslagen Verstrekkingen Systeem) en RBG een koppeling via de BSB tot stand zal komen. Dit zal een real-time request en response koppeling worden.

4.5.8. Juridisch

Wijzigingsverzoeken en terugontvangen formulieren worden in het Juridisch Archief (DAS3) digitaal gearchiveerd en op verzoek ter beschikking gesteld. B/CFD beheert het archief.

4.5.9. Huisvesting

Geen bijzonderheden.

4.5.10. Beveiliging en integriteit

De 1BRN-processen en BRG moeten voldoen aan de Belastingdienst standaarden op het gebied van informatiebeveiliging. De beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van alle vormen van informatie en verwerking, zowel handmatig als geautomatiseerd. Deze standaarden staan beschreven in Handboek Informatiebeveiliging Belastingdienst - Basis Beveiligings Niveau. (HIB –BBN) Deel 4) Informatiesystemen (INF)

Voor 1BRN moeten de autorisaties voor de werkprocessen, het functioneel beheer en het technisch beheer worden vastgesteld voor het opvoeren, muteren, opvragen, blokkeren, inactief maken, registreren in het postboek, archiveren en fysiek verwijderen van gegevens.

De autorisaties van de BRG in het kader van 1 BRN voor het Logisch Toegang Beheer (LTB) moeten worden opgenomen in de LTB profielenmatrix, autorisatie catalogus en de applicatiecatalogus. (handmatige opvoer uitbetaling aan derde door BCA Inning en Belastingkantoren).

5. Overige Afspraken

De definitieve specificaties zullen uitwijzen waar de veranderingen merkbaar zullen zijn. De impact voor de organisatieonderdelen worden bij intake van de betreffende release met de business afgestemd en zullen zonodig leiden tot een update van het Implementatieplan 1BRN met detailinformatie over de migratie/ conversie, nazorg en gebruikersgevolgen.

Nazorg moet met betrokken partijen in de aanloop naar de implementatie goed worden doorgesproken en opgezet.

Aandachtspunten:

- ♦ Zorg voor een goede definitie van nazorg. Dit leidt tot een betere registratie van incidenten en rapportage over de voortgang en een betere sturing bij de nazorg.
- ♦ Zorg dat in de definitie van nazorg de kritische momenten in de productie als gevolg van deze release tijdens en na installatie, expliciet wordt meegenomen. Nazorg houdt niet op na de eerste productiedag.
- ♦ Zorg dat de kritische momenten na installatie worden vastgesteld en opgenomen in het integrale implementatiedraaiboek.
- ♦ Zorg voor goede ondersteuning van betrokken partijen en duidelijke afspraken over routing bij incidenten.
- ♦ Maak afspraken wie de nazorgrapportage opstelt (UPG)
- ♦ Zorg voor een gefaseerde opstart, ook bij andere ketens.
- ♦ Zorg dat het lessons Report implementatie SEPA SCT bij de afstemming wordt meegenomen.

IMB initieert met betrokken partijen in de maand Juni een afstemmingsoverleg Nazorg 1BRN.

6. Communicatie

6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de communicatiestrategie richting de gebruikers beschreven. Het beschrijft de communicatieaspecten over de invoering en gevolgen van de 1BRN-wijzigingen voor de bedrijfsprocesrelease Inning en voorziet in een activiteitenkalender met planning en mijlpalen.

6.2. Doelstelling

Het doel is de gebruikers zo goed mogelijk voor te bereiden op invoering en gebruik van de wijzigingen die in productie worden genomen. Voor dit doel worden informatieve- en instructieve producten ingezet.

Let op

Lokale werkinstructies, procesbeschrijvingen en gebruikersondersteuning voor lokale systemen (LOA's) behoren niet tot de scope.

6.3. Doelgroepen Algemeen

Alle gebruikers, het management van regio's en B/CA worden geïnformeerd over de wijzigingen in de bedrijfsprocesrelease Inning als gevolg van de SEPA aanpassingen. Communicatie wordt behalve aan de specifieke doelgroepen ook geadresseerd aan de IVCO's in de regio. Zij ondersteunen lokaal de informatieoverdracht aan de diverse doelgroepen.

Let op

Met de term gebruikers worden alle collega's geduid die de gevolgen van de wijzigingen in het bedrijfsproces Inning in hun werk ondervinden. Dit zijn in elk geval de medewerkers kantoren, B/CA-medewerkers, medewerkers B/Toeslagen, B/Dienstverlening (Belastingtelefoon) en B/CIE Servicedesk.

6.4. Doelgroepen specifiek

Er zijn drie doelgroepen:

- management (IVCO's) van de regio's en B/CA;
- gebruikers met muteer- en/of beheerrechten;
- gebruikers die uitsluitend raadplegen.

Ad 1. Management (IVCO's)

Het management wordt onder meer door tussenkomst van de IVCO geïnformeerd over productiedata en inhoud van de bedrijfsprocesrelease. De gevolgen voor het kantoorproces worden in grote lijnen toegelicht. De regio's en B/CA kunnen afhankelijk van de impact tijdig inspelen op mogelijke organisatorische consequenties en zonodig maatregelen treffen om met de wijzigingen uit de voeten te kunnen.

Communicatiemiddelen voor deze doelgroep:

- Intake bedrijfsprocesrelease;
- ICT-bulletin voor het management van kantoren;
- B/CAO-planning voor het management van kantoren;
- ICT-berichten.

Ad 2. Gebruikers met muteer- en/of beheerrechten

De medewerkers B/CA, Belastingtelefoon en Toeslagen, zullen het meest merken van de wijzigingen. Zij moeten tijdig, juist en volledig zijn geïnformeerd over de wijzigingen in het proces en in het gebruik van de ICT-services.

Communicatiemiddelen voor deze doelgroep:

- nieuwsbrieven 1BRN voor gebruikers;
- uitbreiding van de Handleiding BRG;
- ICT-berichten BRG,

Ad 3. Gebruikers die uitsluitend raadplegen

Dit zijn medewerkers buiten het invorderingsproces die incidenteel gebruik maken van de inningssystemen. In deze groep gebruikers vallen onder meer de medewerkers Heffing, Aangifte en Dienstverlening. Zij moeten tijdig, juist en volledig zijn geïnformeerd over relevante wijzigingen. Afhankelijk van de impact van de wijzigingen worden deze medewerkers separaat geïnformeerd en geïnstrueerd.

Communicatiemiddelen voor deze doelgroep:

- nieuwsbrieven voor gebruikers
- ICT-berichten.

Elke doelgroep wordt zoveel mogelijk op maat bediend. Management en medewerkers worden met specifieke gebruikersondersteuning op de wijzigingen in proces en systeem voorbereid. Alle communicatiemiddelen worden rechtstreeks aan de IVCO geadresseerd of onder zijn/haar aandacht gebracht. De communicatiemiddelen kunnen naar behoefte van de doelgroepen worden aangepast. (bijvoorbeeld voorlichting).

6.4.1. Matrix doelgroepen release SEPA

	Gebruiker muteren	Gebruiker raadplegen	Toepassings beheerder	Management
IVCO	x	x	x	x
B/Toeslagen				
Kantoren Blauw	x	x	x	x
DV/Belastingtelefoon		x	x	x
B/CA unit Inning	x	x		x
B/CA unit UPG		x	x	x

6.4.2. Middelen en media

Hieronder vindt u een overzicht van de communicatiemiddelen per doelgroep die in het kader van release SEPA worden ingezet.

Doelgroep \ Middel	Management/ IVco's	Gebruikers muteren/Beheer	Gebruikers raadplegen	Mijlpalen realisatie
Input ICT-bulletin	X			Okt 2013
Input B/CAO-planning	X			Okt 2013
Nieuwsbrief 1BRN deel 1	X	X	X	Sept 2013
Nieuwsbrief 1BRN deel 2	X	X	X	Okt 2013
Handleiding BRG	X	X	X	Okt 2013
ICT-berichten	X	X	X	-2013

7. Bewaking en Beheersing

7.1. Algemeen

De details in dit plan worden afgestemd in het implementatieoverleg van het implementatieteam. IMB Inning is verantwoordelijk voor de uitvoering en bewaking van afgesproken actiepunten en mijlpalen.

7.2. Leerpunten

De lessons learned van voorgaande implementaties worden besproken en meegenomen bij het eerste implementatieoverleg. De implementatie van 1BRN wordt na afloop geëvalueerd.

7.3. Voortgangsbewaking

Aan iedere reguliere implementatie gaat een intake met de betrokken partijen vooraf. In de intake wordt de impact van de wijzigingen voor de business besproken. In de aanloop naar het implementatieweekend initieert het project 1BRN implementatieoverleggen. Het implementatieteam bestaat uit vertegenwoordigers van alle betrokken partijen. Het team bewaakt de tijdige totstandkoming van het integrale implementatiedraaiboek en commandostructuur. Het overleg bevordert dat betrokkenen elkaar ook bilateraal weten te vinden. De IC monitoort en bewaakt de voortgang en de mijlpalen op basis van het integrale stappenplan en rapporteert hierover in de Highlight-rapportage.

Het eerste implementatieoverleg is gepland in week

In het implementatieteam van release BPR 2012.4 Inning worden in beginsel onderstaande personen uitgenodigd. De uitnodigingen worden afhankelijk van de uit te voeren acties aangepast. De IC verzorgt de uitnodigingen en de verslaglegging.

Naam:	Functie/ rol:	
	IMB	
	IMB	
	Uitvoeringscoördinatie Invordering	
	Uitvoeringscoördinatie Invordering	
	B/CA Unit Productiebeheersing	
	B/CA Unit Productiebeheersing	
	IM/BCA	
	IM/BCA	
	B/CAO	
	B/CAO	
	B/CAO	
	B/CIE	
	IMB	
	B/ CIE	

7.4 Integraal stappenplan/ implementatiedraaiboek

De IC stelt op basis van de implementatieplannen van betrokken partijen een integraal stappenplan en of implementatiedraaiboek op. Hierin staan de stappen die raakvlakken

of afhankelijkheden hebben met stappen van een ander dienstonderdeel. Aan de stappen worden actiehouders en mijlpalen gekoppeld. Op basis van het integraal stappenplan bewaakt IMB de voortgang in het implementatietraject. Het integraal stappenplan is onderdeel van het Highlight Issue Report dat wekelijks wordt geactualiseerd en verspreid aan de leden van het implementatieteam.

Communicatie/ rapportage richting de Project Board verzorgt

Titel van het document:

IMB_Impl_Highlight_Issue_Report_Inning_Rel_1BRN.xls tabblad Integraal stappenplan

7.5. Highlightrapportage

De belangrijkste gebeurtenissen worden vastgelegd in de highlight-rapportage Implementatie. De rapportage start vanaf de vrijgave Test tot en met de nazorgperiode.

Titel van het document:

IMB_Highlightrapportage_Impl_Rel_1BRN.doc

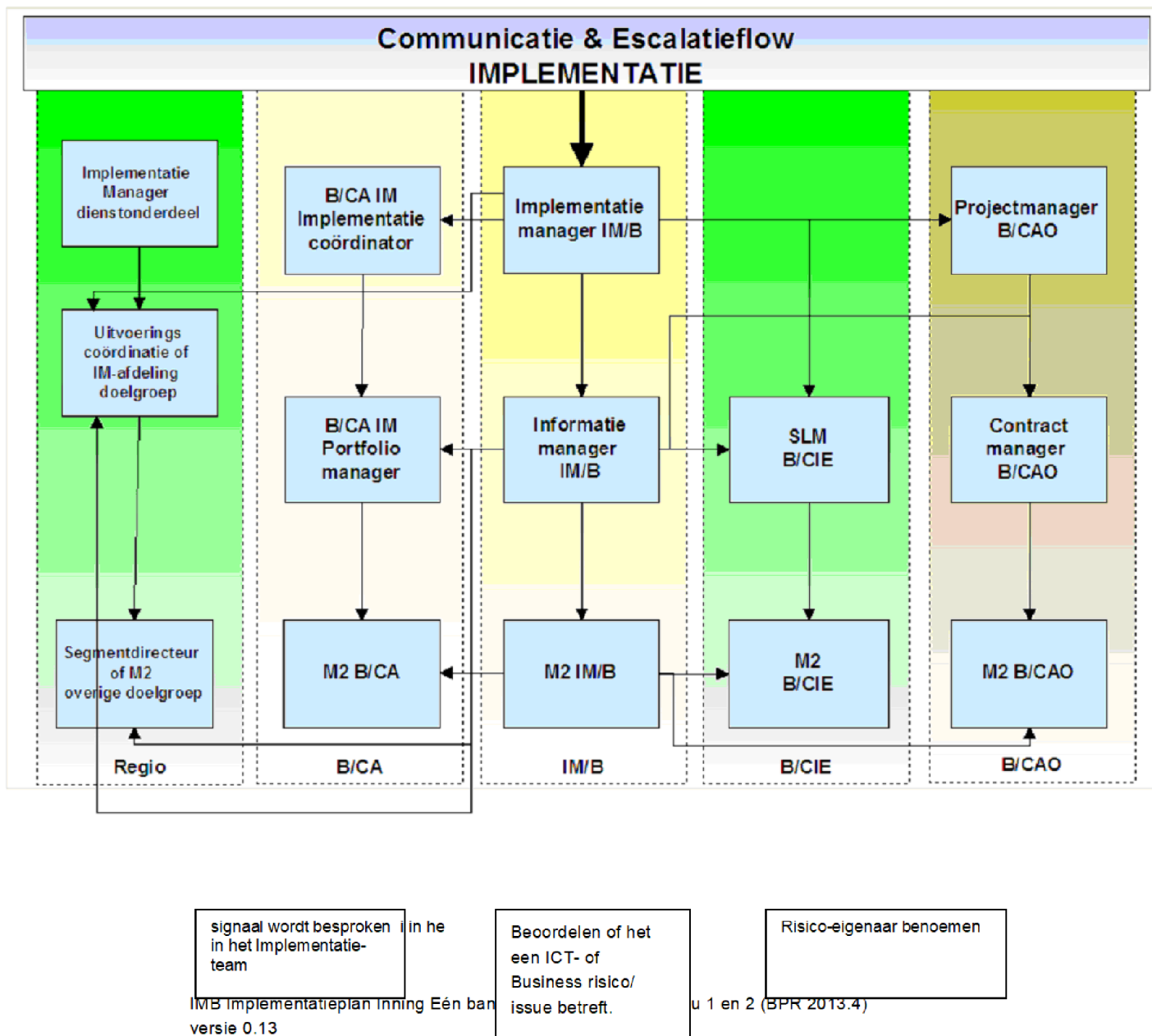
Het document wordt wekelijks geactualiseerd en onder meer verstuurd aan de leden van het implementatieteam.

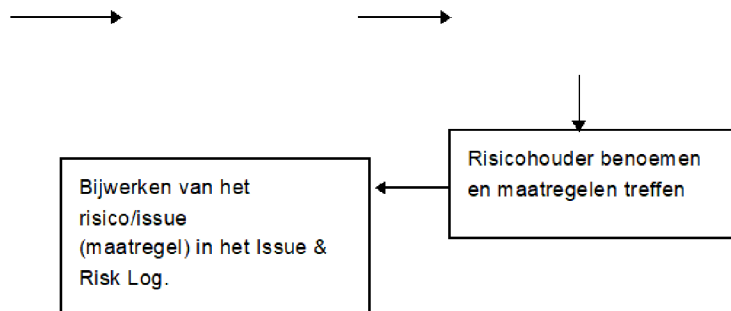
8. Risico's & Issues

Om risico's in beeld te krijgen wordt in het lesson learned report van de implementatie Sepa CT een aantal leerpunten ten aanzien van risico's benoemd. Het project wordt geadviseerd om risico's te onderkennen en te waarderen naar waarschijnlijkheid en impact. Deze risico's worden opgenomen in het Risk Register en beheerd in het wekelijks projectoverleg. Daarnaast worden de implementatieplannen en producten getoetst aan releasedoelen (acceptatiecriteria) vastgesteld tijdens de PRA-B. Hierdoor zijn de belangrijkste risico's altijd in beeld en is er voortdurende toetsing. Product: Risk Register.

8.1. Procedure

Als risico's en/of issues ontstaan, wordt de volgende procedure gevolgd:





De risico-eigenaren zijn:

- [] (B/CAO (ICT);
- [] (BCA/Business);
- [] (Regio/Business);
- [] (Implementatie IMB);
- [] (B/CIE).

8.2. Damageprocedure

In het geval van optredende damage treedt de standaard damageprocedure in werking die met alle partijen is afgestemd. De damageprocedure is van kracht voor alle onderdelen respectievelijk medewerkers van de Belastingdienst. Dit implementatieplan verwijst nadrukkelijk naar deze procedure. De damageprocedure gaat als bijlage bij dit implementatieplan. De werkzaamheden die uitgevoerd moet worden in het kader van het oplossen van damages worden, onder regie van de procescoördinator, uitgevoerd door de partijen die ook regulier verantwoordelijk zijn voor het werk. B/CA heeft de regie en de beslisrol.

8.3. Definitie damage

Van damage is sprake als een productieverstoring binnen de Belastingdienst leidt tot overlast aan, benadeling van of onjuiste informatievoorziening aan burgers en/of bedrijven en/of schade voor de kasstroom van het rijk en/of imagoschade voor het rijk.

8.4. Rollen

- B/CA heeft de regie over de damage, voert de eerste analyse van een damage uit, plant en verstrekt productieopdrachten (bijv; na aanpassing van programmatuur wordt de verwerking opnieuw ingezet);
- B/CAO is verantwoordelijk voor de technische analyse van damages (inclusief bouwfouten), dit onder aansturing van B/CIE (incidentmanager);
- B/CIE is verantwoordelijk voor het uitvoeren van productieopdrachten;
- IMB landelijk kantoor/uitvoeringscoördinatie), IM Douane, kantoor Toeslagen zijn contactpunt voor de regionale uitvoering en betrokkenheid bij damages voor de betreffende ketens;
- IM B/CA is verantwoordelijk voor de massale productie, Ontvangen/Mededelen, Productiebesturing en Gegevens.

9. Conversie/ migratie

Conversie is het onderdeel wat zorgt draagt voor de verandering van de huidige gegevens met opslag naar de gewenste gegevens met opslag.

Onderdeel van de implementatie is de conversie van de huidige BRG-database naar een 1 BRN-situatie. BRG is vrijdag 2 maart 2013 om 23:59 beschikbaar voor de conversie. Op basis van het procesontwerp ontwikkeld B/CAO eenmalige programmatuur, voor ieder bankrekeningnummer dat als uitbetaal rekeningnummer staat geregistreerd in de afspraken administratie wordt de nummer-nummer controle uitgevoerd met behulp van de service van RBG. Indien de nummer-nummer controle een positief resultaat heeft krijgt deze de indicatie betrouwbaar.

Als meerdere bankrekeningen voor uitbetalen (IB en Toeslagen) zijn geregistreerd bij een BSN wordt één van de bankrekeningnummers als hét uitbetaal bankrekeningnummer voorgesteld. De klant ontvangt in 3 situaties een dergelijke brief, met het verzoek deze ondertekend retour te sturen.

Als er één bankrekeningnummer in BRG bekend is met de indicatie betrouwbaar, dan ontvangt de klant geen brief.

Migratie is de implementatie van de verandering van de huidige situatie in BRG naar de gewenste situatie 1BRN in BRG

De migratie overspant de periode van november 2013 tot 1 januari 2014 (of eerder als de wet eerder ingaat). Tijdens deze periode is het noodzakelijk dat de huidige mogelijkheden voor het opgeven van een bankrekeningnummer blijven bestaan.

De tijdelijke conversieprogrammatuur moet in volle omvang meegenomen worden in de in de testcyclus. De business moeten worden betrokken bij het opstellen van de acceptatiecriteria. De migratiestappen worden door B/CAO vastgelegd in een migratie/ conversiestappenplan op basis waarvan de migratie tijdens implementatie goed kan worden gemonitord. Bovendien kunnen dan validatiemomenten voor de business en GO/NO GO- momenten voor de commandostructuur worden vastgesteld. Soortgelijke conversies hebben geleerd dat meerdere goed verlopen performancetesten (bij voorkeur met productiedata) essentieel zijn om vrijgave voor implementatie af te geven. Daarnaast is een volledige performancetest van belang voor een goede indicatie van de doorlooptijd, om vast te leggen in het implementatiedraaiboek.

Het migratie/ conversiestappenplan van B/CAO in combinatie met het technisch implementatieplan B/CAO vormt input voor het integrale implementatiedraaiboek IMB. Deze producten samen beschrijven de acties, mijlpalen en doorlooptijden en vormen het script voor de acties vóór, tijdens en na het installatieweekend. Als de migratiewerkzaamheden (deels) buiten het geplande installatieweekend worden uitgevoerd, moet met de business (alle doelgroepen) de freezeperiode worden afgestemd. Het streven is dat betrokken systemen en processen zo weinig mogelijk hinder ondervinden van de werkzaamheden.

Dit hoofdstuk wordt eventueel na de definitieve oplevering van het procesontwerp aangevuld.

10. Bijlagen

Damageprocedure en Lessons Report SCT gaan als aparte bijlagen bij dit plan.