

Massaal automatisch continueren 2014

**Kaderdocument tbv Generale Repetitie
èn Uitvoering in Productie
versie 0.5
6 juni 2013**

Documentbeheer

Bestandsnaam:	06062013 AC2014 v0.5.doc
----------------------	--------------------------

Historie

Versie	Auteur	Datum	Aard van wijziging
0.1		21-03-2013	Initiële opzet, gebaseerd op kaderdocument AC2013
0.2		27-03-2013	Aangepast na input van
0.3		11-04-2013	Aangepast na input van
0.4		01-05-2013	Aangepast na bespreking in WG-PVB; uit ter review
0.5		06-06-2013	Aangepast na ontvangen reviewreacties

Distributie

Versie	Verzonden aan	Datum
0.1		21-03-2013
0.2		27-03-2013
0.3	Leden van de werkgroep PVB	15-04-2013
0.4	Leden van de werkgroep PVB	01-05-2013
0.5	Leden van de werkgroep PVB	06-06-2013

Afgestemd met

-------------	-------------

Inhoud

Management samenvatting.....	5
Noot vooraf: verschillen met AC2013.....	5
1 Inleiding.....	7
1.1 Aanleiding en doel.....	7
1.2 Algemene aandachtspunten.....	7
1.3 Voorbereidingen MAC (en uitgangspunten).....	7
1.4 Fasering.....	8
1.5 Start MAC-proces.....	8
2 Toelichting op de stappen.....	9
2.1 Voorbereiden.....	9
2.1.1 Verwerking huurlasten.....	9
2.1.2 Tijdigheid normen 2014.....	9
2.1.3 (Ambtshalve) stoppen voor MAC.....	9
2.1.4 Teruggave database.....	10
2.1.5 Instelling Omvormer.....	10
2.1.6 Instellingen PBT.....	10
2.1.7 Beëindigingbrieven.....	11
2.1.8 Controles op conceptbeschikkingen.....	11
2.1.9 Controles op juistheid en volledigheid.....	11
2.1.10 Beschikbaarheid van het systeem ("freeze" strategie).....	12
2.1.11 Functionele en technische monitoring.....	13
2.1.12 Implementatie 1-rekeningnummer.....	13
2.1.13 Implementatie e-mededelen.....	14
2.1.14 Afronden HHR-acties.....	15
2.2 Berekenen en vaststellen van de toeslag.....	15
2.2.1 Indexeren Inkomen.....	15
2.2.2 Herberekenen lasten (per regeling).....	15
2.2.3 Vrijgeven Draagkracht (per regeling).....	16
2.2.4 Kantoorbehandeling.....	17
2.2.5 Formeel beschikken (per regeling).....	17
2.3 Mededelen en betalen.....	18
2.3.1 Printen & couverteren.....	18
2.3.2 E-mededelen.....	18
2.3.3 Betalen.....	19
2.3.4 1-rekeningnummer.....	20
2.4 Vrijgeven portalen voor 2014.....	20
3 Besturing en uitvoering.....	20
4 Grofmazige planning.....	20

5	Entry en exit criteria.....	21
6	Issues.....	21
7	Generale repetitie.....	22

Management samenvatting

Dit document beschrijft op functioneel niveau de stappen die in het AC-2013 proces gezet moeten worden. Ook worden noodzakelijke voorbereidingen, high-level planning, de governancestructuur, entry/exit criteria en enkele in het ooglopende issues beschreven. De scope betreft zowel de generale repetitie (oktober) als de MAC-productierun (november). Door betrokken partijen in de keten wordt de inhoud van dit document verder gedetailleerd in de vorm van bijvoorbeeld productiedraaiboeken, dagplanning etc..

De besturing en verantwoordelijkheid van de uitvoering van dit document (dus zowel voor de generale repetitie als voor de productierun) ligt bij de Controlroom. De start van de MAC-campagne wordt voorafgegaan door een expliciete analyse van (succesvolle) voorbereidingen en de status van entrycriteria: de management evaluatie. De Controlroom geeft op basis daarvan het startsein.

Zonder de inhoud van dit document geweld aan te willen doen (een goed begrip vereist bestudering van het gehele document) is het goed om op dit samenvattend niveau enkele in het oog springende, noodzakelijke voorbereidingen te noemen.

- De normen voor het MAC-proces moeten medio oktober beschikbaar zijn. De zorg-norm moet medio november beschikbaar zijn.
- (Deel) populaties die niet gecontinueerd mogen worden moeten uiterlijk medio oktober (ambtshalve) gestopt zijn per 1-1-2014.
- Parameters zijn (met het nieuwe PBT!) aantoonbaar juist ingesteld/geconfigureerd.
- De implementatie van 1-rekeningnummer is succesvol afgerond.
- De implementatie van e-mededelen is succesvol afgerond.
- ...

De volgende in het oog springende issues worden benoemd.

-
- ...

Noot vooraf: verschillen met AC2013

Wat is nieuw?	Wat is afgefallen?
Uitbetaling vindt plaats conform "1-	Een grofmazige planning is nog wel

rekeningnummer".	opgenomen; een voorbeeld van een detailplanning is vervallen.
De compacte mededeling wordt net als in 2012 verstuurd. Daarnaast is de mededeling ook in PDF-vorm raadpleegbaar in het BPTL.	Geclusterd betalen vervalt (betaaladviezen bevatten dus geen clustering meer).
De MAC-operatie wordt gecoördineerd door de exploitatietafel en uitgevoerd door betreffende ketenpartners.	Er zijn geen voorafgaande Hercules-campagnes
	Ten behoeve van (doelgroep) KOT zijn er geen specifieke acties voorzien
	Lonen worden "gewoon" geïndexeerd, niet geüniformeerd.
	Door de transitie zijn TBO-activiteiten in "de lijn" belegd.
	Het bestand FRSSBankG wordt niet meer aan Inning geleverd

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Dit document is opgesteld ten behoeve van een planmatige voorbereiding op het AC-proces voor toeslagjaar 2014. Dit zogenaamde “kaderdocument” beschrijft op functioneel niveau de stappen die daartoe uitgevoerd moeten worden. Hierin is gekozen voor dezelfde opzet als in 2012 (AC-proces voor toeslagjaar 2013): door partijen zal een nadere detaillering worden uitgewerkt in de vorm van bijvoorbeeld een productiedraaiboek, binnen de context als beschreven in dit document. Ook zal door partijen de impact op reeds bestaande producten worden bepaald en moeten worden beoordeeld of die producten nog volledig zijn.

De kaders als hier beschreven gelden zowel voor de Generale Repetitie als voor de MAC uitvoering in productie.

1.2 Algemene aandachtspunten

- Een mooie MAC vereist hoge datakwaliteit. Momenteel is daar nog onvoldoende integraal zicht op (denk bv aan impact van termijnbewaking, twijfelvalidatie, voorraad invalids, juistheid van LRK-registraties, damages, omvang van openstaande uitval, nog niet uitgevoerde HHR-acties ed).
- Het MAC-proces wordt vooraf gegaan door de uitrol van release 2013.3. Het is derhalve mogelijk dat release uitrol en implementatie het MAC-proces beïnvloedt, vooral omdat er een inhoudelijke afhankelijkheid is. Zo wordt er bij de MAC-voorbereidingen o.a. van uitgegaan dat 1-rekeningnummer en e-mededelen worden toegepast.
- In 2012 (AC-proces voor toeslagjaar 2013) is de combinatie ICT-test + generale repetitie belangrijk gebleken. Het opnemen daarvan in de integrale planning en het tijdig voorbereiden daarvan wordt als een must ervaren.
- Het MAC- en het DT-proces lopen niet gelijktijdig.
- De introductie van een nieuwe versie van het PBT in de 2013.3 release introduceert mogelijk extra risico's.
- Het project KOT-TWK is afgerond en heeft geen effect op MAC.
- De nasleep van de LRK-conversie is tijdig afgerond en opgelost.

1.3 Voorbereidingen MAC (en uitgangspunten)

Onderstaande uitgangspunten, die nader worden toegelicht in § 2.1, gelden:

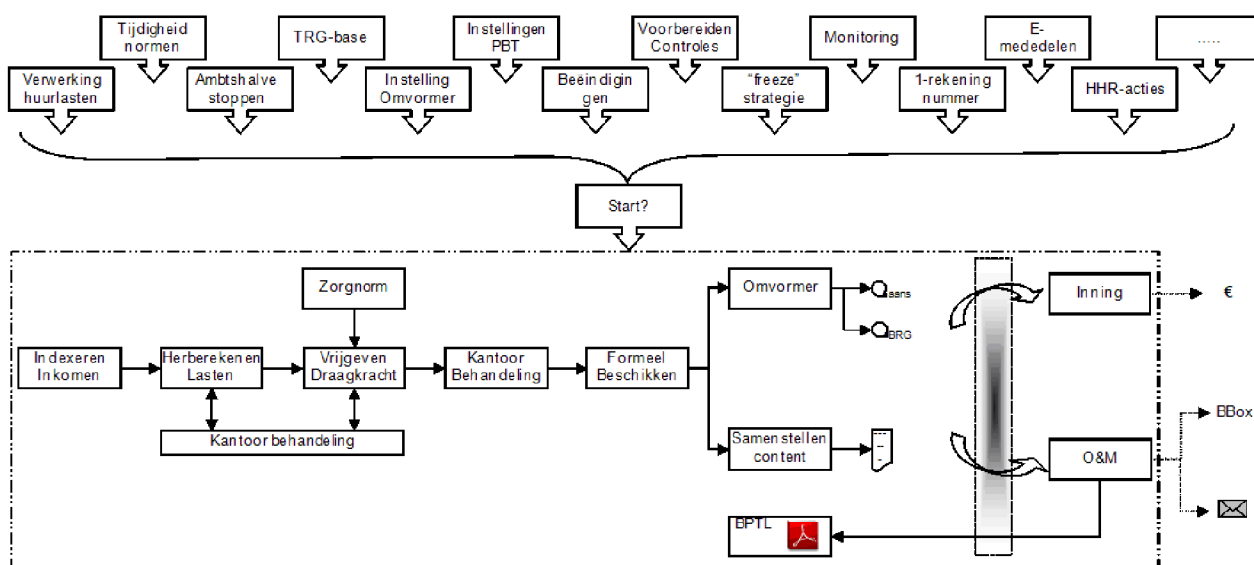
- 1) De huurlasten 2013 zijn voor het proces “Herberekenen Lasten” verwerkt. Ook eventuele uitval die hierbij is opgetreden is in voldoende mate behandeld.
- 2) De normen ten behoeve van het Automatisch Continueren dienen op tijd geleverd te zijn.
- 3) Posten die niet in aanmerking voor het massaal automatisch continueren mogen komen zijn voor aanvang van het MAC-proces gestopt.
- 4) De teruggave database dient geschoond te worden door Invordering.
- 5) De instelling van de Omvormer is tijdig afgesproken en ingeregeld.
- 6) Het configureren van het PBT (parameter beheertool) is binnen B/CA/UPG geborgd.
- 7) Beëindigingsbrieven zijn ingeregeld.
- 8) Controles op de conceptbeschikkingen zijn voorbereid.
- 9) Controles na Formeel Beschikken (juistheid & volledigheid) zijn voorbereid.
- 10) De “freeze-strategie” is vastgesteld.

- 11) Functionele en technische monitoring is ingeregeld.
- 12) Implementatie 1-rekeningnummer is afgerond.
- 13) Implementatie e-mededelen is afgerond.

Deze punten kunnen beschouwd worden als “voorbereidende activiteiten” op het feitelijke MAC-proces.

1.4 Fasering

In onderstaand plaatje zijn de functionele stappen gevisualiseerd die in gezamenlijkheid het MAC-proces vormen.



Het wegzetten van deze functionele stappen in de tijd wordt uitgedetailleerd door B/CA/UPB en B/CA/IPPS.

Met het blokje “Start?” wordt een management evaluatie van de status van de uitgangspunten bedoeld: zijn we voldoende “ver en bij” om de MAC-campagne te kunnen starten?

1.5 Start MAC-proces

De Controlroom (zie ook hoofdstuk 3) geeft opdracht om met het MAC-proces te starten.

Hier toe:

1. evalueert de Controlroom de in § 1.3 genoemde (en in § 2.1 toegelichte) uitgangspunten en
2. stelt de Controlroom vast dat aan de in H 5 opgesomde entry criteria is voldaan.

2 Toelichting op de stappen

2.1 Voorbereiden

Voordat de MAC-campagne kan worden gestart voor het toeslagjaar 2014, moet de registratie in TVS zo actueel en compleet mogelijk zijn. Dit verhoogt de kwaliteit en de actualiteit van de voorschotbeschikkingen.

2.1.1 Verwerking huurlasten

Medio 2013 vindt de jaarlijkse campagne "Huurgegevensuitwisseling" (HGU) plaats. Sinds 2012 wordt de verhuurders wel gevraagd mutaties aan te leveren, maar worden huurders niet bevraagd (dus geen "IHF"). Deze HGU wordt vanuit Team-vraag 2 ("VHA-O") georganiseerd. Een separaat draaiboek hiervan is beschikbaar.

Eventuele uitval die bij de verwerking van de nieuwe huren is opgetreden moet in voldoende mate behandeld zijn.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Vorbereiden & uitvoeren HGU-campagne	B/T/VHA	Juni/juli
2	Vorbereiden & uitvoeren controles nav het inlezen van verhuurderbestanden	B/T/VHA B/CA/UPG	Juli/aug
3	(evt.) Behandelen uitval	B/T/VHA B/CA/UAL	Aug/sept/okt

2.1.2 Tijdigheid normen 2014

Een bekend fenomeen.... Grofweg: de zorgnorm medio november; andere normen medio oktober.

Wat nog nader vastgesteld moet worden is de impact die release 2013.3 heeft: welke nieuwe normen zijn er, welke komen te vervallen en/of krijgen een andere betekenis.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Inventarisatie "release" normen	B/T/IM	juli/aug/sept
2	Valideren en communiceren van "business" normen (indexeringen, zorg e.d.)	B/T/PR	Okt
3	Invoeren normen	B/CA/UPG	Okt

2.1.3 (Ambtshalve) stoppen voor MAC

Vastgesteld moet worden of er (groepen van) BSN's niet naar 2014 gecontinueerd mogen worden. Nieuwe wetgeving, toezicht, handhaving, fraudepreventie kunnen hier indicaties toe zijn. Het beleid is om deze populatie(s) NIET van het MAC-proces uit te sluiten maar om ze voorafgaand amtsshalve te stoppen (melding 9). Ambtsshalve stoppen leidt wel tot een melding op de eerstvolgende reguliere voorschotbeschikking, maar niet tot een stopbrief oid. Hier is dan wel zaak te stoppen per 31-12-2013 en niet per 1-1-2014.

Indien gestopt wordt op basis van een redelijk vermoeden van fraude, kan tevens worden bepaald of voor betreffende BSN's de uitsluitlijst BPTL en/of toezichtlijst FRS wordt ingezet.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Vaststellen en communiceren BSN-populatie die gestopt moet worden	B/T/HHR	aug/sept
2	Inrichten van het proces stopbrieven nav M9	B/T/IM B/T/Communicatie	juli/aug/sept
3	Genereren van stopmeldingen (M9)	B/CA/UPG	Okt
4	Opstellen specifieke stopbrief	B/T/Communicatie	Sept
5	Inplannen en in opdracht geven van stopbrief	B/CA/IPPS	Sept
6	(evt.) Behandelen uitval	B/CA/UAL	Okt/nov

2.1.4 Teruggave database

De teruggave database (bij Inning) moet tijdig (na het laatste betaalmoment in november) geschoond zijn. Dit is op zich een bekend proces, maar moet wel in de overall MAC-planning en in het MAC-productiedraaiboek geborgd worden (meestal vindt dit rond half /2^e helft november plaats).

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Inplannen schoningsactie	B/CA/IPPS	Nov
2	Uitwerken in MAC-productiedraaiboek	B/CA/UPB	Nov

2.1.5 Instelling Omvormer

In de Omvormer (stapelaar, ontstapelaar) kunnen twee zaken ingeregeld worden.

1. Het aantal "betaalregels" per aans-bestand.
2. Het aantal Aans-bestanden dat per dag aan COA wordt aangeboden

Beide zaken moeten met B/CA/Inning afgestemd zijn en in het productiedraaiboek zijn geborgd.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Productieafspraken maken met Inning en opnemen in MAC productiedraaiboek	B/CA/UPB	Okt/nov
2	Opstellen van planning terzake	B/CA/IPPS	Nov

2.1.6 Instellingen PBT

Hier ligt een relatie met het aangeleverd krijgen van de MAC-normen en wijzigingen in instellingen als gevolg van nieuwe releases. Inventarisatie van release instellingen wordt vanuit B/T/IM georganiseerd.

Voorafgaand aan het MAC-proces is vastgesteld dat de juiste instellingen / waarden in het parameterbeheertool PBT zijn opgenomen. Hierin wordt het bestaande proces (met B/T/PR en B/CA/UPG als betrokkenen) gevolgd.

Aandachtspunt hierbij is dat gebruik gemaakt zal worden van nieuwe tooling (nieuwe versie van het PBT).

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
----	-------	-----	-----------

1	Inventarisatie MAC-normen	B/T/IM	Okt/nov
2	Vaststellen en communiceren van MAC-normen	B/T/PR	Okt/nov
3	Invoeren MAC-normen	B/CA/UPG	Okt/nov
4	Controleren MAC-normen	B/T/PR	Okt/nov
5	Inplannen deadline norminvoering	B/CA/IPPS	Sept/okt

2.1.7 Beëindigingbrieven

Net als bij het MAC2013-proces worden dit jaar ook beëindigingbrieven verstuurd. Dit gebeurt d.m.v. het parametriseren van de Elektronische Ambtenaar. De brief zelf moet nog door B/T/Communicatie worden gevalideerd.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Inschatting aantal MAC-beëindigingen	B/T/PR	Sept/okt
2	Validatie beëindigingsbrief	B/T/Communicatie	Okt
3	Vaststellen deadline om grondstoffen te bestellen	B/CA/IPPS	Juni/juli
4	Bestellen grondstoffen	B/CA/IPPS	Juli/aug
5	Instellen elektronische ambtenaar	B/CA/UPG	Nov

2.1.8 Controles op conceptbeschikkingen

Voorafgaand aan het proces Formeel Beschikken worden controles op de conceptbeschikkingen uitgevoerd. Hiertoe zijn queries, steekproeven en uitkomstvoorspelling voorbereid. Voor B/T geldt dat het controletool, dat ook in 2012 is gebruikt, uiterlijk 1 november beschikbaar is.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Voorbereiden functionele controles (controle tool, steekproeven, e.d.)	B/T/PR	Aug/sept/okt
2	Voorbereiden technische controles (controle opzet, queries, e.d.)	B/CA/UPG	Aug/sept/okt
3	Opnemen van de uitvoering van de controle in de integrale MAC-planning	B/CA/IPPS	Aug/sept/okt

2.1.9 Controles op juistheid en volledigheid

Na het proces Formeel Beschikken worden controles uitgevoerd. Hier gelden twee soorten controles:

1. Controle op de inhoudelijke juistheid
2. Controle op volledigheid.

Deze controles (inclusief queries, steekproeven en uitkomstvoorspellingen) zijn voorbereid.

Aangezien de LMA ten behoeve van controles op juistheid/ tijdigheid niet snel genoeg resultaten beschikbaar heeft, zijn hier "extra-comptabele" controleprocessen voor nodig (B/CA/UPG).

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Voorbereiden functionele controles (controle tool, steekproeven, e.d.)	B/T/PR	Aug/sept/okt
2	Voorbereiden technische controles (controle opzet, queries, e.d.)	B/CA/UPG	Aug/sept/okt
3	Opnemen van de uitvoering van de controle in de integrale MAC-planning	B/CA/IPPS	Aug/sept/okt

2.1.10 Beschikbaarheid van het systeem ("freeze" strategie)

In beginsel is het niet mogelijk om tijdens het uitvoeren van de massale MAC-processen de handmatige processen door te laten gaan, omdat:

1. dit zuivere controletellingen in de weg staat (als gevolg van het binnenkomen en verwerken van meldingen via de portalen);
2. de performance van de portalen achterblijft bij de verwachting van de behandelaars.

In 2012 is er voor gekozen, teneinde accurate controles uit te kunnen voeren, om deze twee processen (massaal en handmatig) niet met elkaar te laten interfereren: tijdens de uitvoering van een massaal proces is dan sprake van een freeze. Of en hoe gebruik gemaakt gaat worden van freezes moet van te voren zijn vastgesteld. Hierbij spelen de volgende vragen een rol.

- BPTL. Blijft het BPTL actief en zo ja, worden BPTL-meldingen ook direct verwerkt? Met andere woorden: worden portaal en servicebus wel/niet ontkoppeld? Dit kan gevolgen hebben voor berichtgeving op mijntoeslagen.nl.
- KPTL. Blijft het KPTL actief en zo ja, worden KPTL-meldingen ook direct verwerkt? Met andere woorden: kunnen behandelaars direct de gevolgen van hun verwerking zien. Dit kan gevolgen hebben voor communicatie met de workcenters.
- DV-portaal. Blijft het DV-portaal actief en zo ja, worden meldingen ook direct verwerkt en uitzoekopdrachten doorgezet? Dit kan gevolgen hebben voor eventuele work-arounds bij de DV-kanalen.
- TSP-portaal. Blijft het TSP-portaal actief en zo ja, worden deze meldingen ook direct verwerkt? Dit kan gevolgen hebben voor communicatie richting intermediairs.
- Massale productie ("reguliere" productie). Blijft het mogelijk om bestanden (SVB, BvR e.d.) te verwerken of moet daar tijdelijk mee gestopt worden?
- (Indien toch gekozen wordt voor een freeze) VHA-A. VHA-meldingen moeten worden gebufferd. Het bufferen en ontbufferen moet in het productiedraaiboek en de -planning zijn opgenomen.
- (Indien toch gekozen wordt voor een freeze) Afwijkend Behandelen. Gedurende een freeze is het niet mogelijk om uitval nav Afwijkend Behandelen te verwerken.

Grofweg zijn er drie freezestrategieën.

1. Maximale freeze. De portalen zijn dichtgezet (handmatige productie dus onmogelijk) in het belang van massale verwerkingen en controles.
2. Half open/half dicht. In technische zin betekent dit dat de front end van de back end wordt ontkoppeld. Functioneel betekent dit dat het handmatige proces doorgang kent, maar dat behandelaars de effecten van de behandeling NIET kunnen zien. Het effectueren (en dus zichtbaar krijgen) van de behandeling geschiedt pas nadat front end en back end weer gekoppeld zijn. DV heeft aangegeven een voorkeur voor dit scenario te hebben.

3. Geen freeze. Gevolg is dat online- en bulkverwerkingen door elkaar heen lopen. Het exact duiden van de technische verwerking van massale producties is daardoor niet meer volledig mogelijk.

Eventuele voorzieningen moeten worden voorbereid en ingericht.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Freezestrategie vaststellen	Controlroom	Aug
2	Voorbereiden technische controles (controle opzet, queries, e.d.)	B/T/PR B/CA/UPG	Aug/sept/okt
3	Opnemen van de uitvoering van de controle in de integrale MAC-planning	B/CA/IPPS	Aug/sept/okt
4	Bufferen en ontbufferen van VHA-meldingen opnemen in het productiedraaiboek	B/CA/UPB	Okt
5	Bufferen en ontbufferen van VHA-meldingen opnemen in de (MAC) planning	B/CA/IPPS	Okt

2.1.11 Functionele en technische monitoring

In 2011 en 2012 (respectievelijk bij het MAC2012- en MAC2013-proces) zijn specifieke queries ontwikkeld om voortgang en doorloopsnelheid te monitoren. In het geval van (ernstige) verstoringen was "klokronde" een team paraat om inhoudelijke experts te informeren. Voor het aankomende MAC2014-proces is dat nog niet ingericht.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Besluit om functionele/technische monitoring in te zetten	B/T/PR	Juni/juli
2	Opstellen/aanpassen queries	B/CA/UPG	Juli/Aug/sept/okt
3	Alloceren expertteam BD	Dagelijks Bestuur	Sept/okt/nov
4	Alloceren expertteam SO/CAP	Dagelijks Bestuur	Sept/okt/nov
5	Afspraken maken over on-site monitoringteam	B/CIE	Juni/aug
6	Monitoringactiviteiten inplannen	B/CA/IPPS	Aug/sept/okt

2.1.12 Implementatie 1-rekeningnummer

De wetgever heeft in het kader van anti-fraude bepaald dat de burger bij de Belastingdienst slechts één bankrekeningnummer mag hebben voor alle middelen die op zijn/haar eigen naam staan. Daarop is één expliciete uitzondering gemaakt: voor kinderopvanginstellingen en verhuurders wordt de mogelijkheid gecreëerd om, onder strikte voorwaarden, toeslag op een "derden" rekeningnummer te laten uitbetalen. Daartoe wordt zogenaamd "convenantenbeheer" ingericht. Ten behoeve van de implementatie van 1-rekeningnummer wordt een apart kaderdocument opgesteld.

Specifiek in het belang van de MAC-voorbereiding is de uitfasering van geclusterd betalen. In TSL is er rekening mee gehouden dat er vanaf een bepaalde in te stellen datum geen geclusterde betaaladviezen meer worden aangemaakt door TSL. Functioneel is het zo dat

clustering volledig uitgezet kan worden nadat het VT-aansbestand voor de decemberbetaling is aangemaakt. Vastgesteld moet worden welke waarde deze datum exact moet meekrijgen.

Om de 1-rekeningnummersystematiek door te voeren wordt door B/CA een BRG-conversie uitgevoerd. Deze conversie is (ca.) 3/11 gereed. Daarna echter moet nog wel geclusterd betaald kunnen tbv voorschot december. Om dat mogelijk te maken wordt een zogenaamde "replicatie" beschikbaar gehouden. Op hoofdlijnen ziet dit (betaal)proces er dan als volgt uit.

- 1) Oktober betaling (tbv voorschot november): op de "oude" manier
- 2) BRG-conversie (ca. 3/11 gereed) + aanmaken "Replicatie"
- 3) November betaling (tbv voorschot december) gebruikmakend van de Replicatie
- 4) Replicatie verwijderen
- 5) MAC-proces
- 6) December betaling (voorschot januari) op basis van 1-rekeningnummersystematiek

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Opstellen kaderdocument 1-rekeningnummer	WG PVB	April/Mei
2	Parameterdatum bepalen vanaf wanneer TSL geen geclusterde betaaladviezen meer mag aanmaken	B/T/IM	Mei/Juni/Juli
3	Invoeren parameterdatum	B/CA/UPG	Okt
4			

Noot:

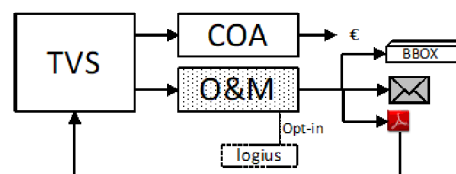
Indien blijkt dat het niet haalbaar is om ketenbreed 1-rekeningnummer tijdig in te voeren, dan is uitstel er van voor de MAC-campagne geen no-go voor zover er in ieder geval voor wordt gezorgd dat er vanaf de januaribetaling geen clustering plaatsvindt.

2.1.13 Implementatie e-mededelen

Bij e-mededelen wordt de beschikking in elektronisch formaat aan de burger aangereikt. Er worden twee kanalen onderkend waarlangs elektronisch kan worden medegedeeld: middels PDF in het BPTL én via de overheidsberichtenbox. Aldus ontstaan vier mogelijke uitwerkingsvarianten.

1. Geheel niet e-mededelen
2. Geen PDF in portaal, maar wel gebruik van de BBOX
3. Wel PDF in portaal, maar geen gebruik van de BBOX
4. Wel PDF in portaal, en ook gebruik van de BBOX

Welke variant haalbaar is nog in onderzoek en derhalve nog niet bekend. Wat wel bekend is dat de MAC-beschikking in ieder geval op papier wordt verstuurd.



ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1			
2			

2.1.14 Afronden HHR-acties

Met handhavingsregie vindt een inventarisatie van HHR-acties plaats, zodra deze inventarisatie is afgerond zal deze hier een plaatsje krijgen

2.2 Berekenen en vaststellen van de toeslag

2.2.1 Indexeren Inkomen

Algemene opmerking vooraf: dit proces verloopt hetzelfde als in 2011! In 2012 is niet geïndexeerd, maar geuniformeerd.

Het indexeren van het inkomen is de eerste stap in de MAC-campagne. Zodra is vastgesteld dat de norm voor de inkomensindexering 2014 juist is geactiveerd (zie ook § 2.1.6), kan dit proces worden gestart. Het indexeren wordt gestart middels een C-event. Controle op inhoudelijke juistheid van de verwerking via het kantoorportaal is pas mogelijk als de conceptbeschikking (na "Vrijgeven draagkracht", zie ook § 2.2.3) beschikbaar zijn. De meldingen zelf zijn al wel eerder zichtbaar in het portaal.

Bij het indexeren wordt voor elk BSN uit de doelgroep een melding 'burger meldt inkomenswijziging voor 2014' met als bron 'Indexer' gegenereerd en als event aangeboden aan FRS. Als een burger een inkomensmelding doet nadat dit Indexer-proces is afgerond, dan zijn de volgende situaties aan de orde.

- Het betreft een 2014 melding. Dan wordt de inkomensmelding overgenomen.
- Het betreft een 2013 melding en de burger was al bekend (en dus geïndexeerd). Voor 2014 wordt de melding dan genegeerd, maar wel gebruikt voor (her)berekening 2013.
- Het betreft een 2013 melding en de burger was nog niet bekend (nieuwe aanvraag). In dat geval wordt het 2013-inkomen alsnog geïndexeerd.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Vaststellen of de indexeringsnorm juist is geactiveerd	B/T/IM B/CA/UPG	okt
2	Inplannen startmoment van dit proces	B/CA/IPPS	sept

2.2.2 Herberekenen lasten (per regeling)

Algemene opmerking vooraf: dit proces verloopt hetzelfde als in 2011 en 2012!

Herbereken lasten wordt voor Huur en KOT uitgevoerd. Eerst moeten de normen voor de betreffende regeling in TSL zijn ingevoerd en geactiveerd (zie ook bij uitgangspunten). Vervolgens wordt 'Herberekenen lasten' voor de betreffende regeling gestart middels een C-event. Ook hier geldt dat een proefrun kan worden gedraaid met random een beperkt aantal BSN nummers¹. Controle op inhoudelijke juistheid van de verwerking via het kantoorportaal is pas mogelijk, nadat de conceptbeschikking bij 'Beslissen' tijdens 'Vrijgeven draagkracht' zijn aangemaakt. De lastenmeldingen zelf zijn wel raadpleegbaar.

Tijdens herberekenen kan uitval ontstaan. Ook hier geldt dat er nog geen conceptbeschikking beschikbaar is en dus niet zichtbaar is in het kantoorportaal op dit moment. Blokkerende uitval

¹ Doordat de BSN's random zijn vastgesteld, is het niet mogelijk het verwachte resultaat voor te bereiden. Controleren van het resultaat neemt meer tijd in beslag.

moet door de workcenters zijn afgehandeld vóórdat formeel wordt beschikt. Zo niet, dan leidt dit niet tot een voorschotbeschikking en betaling uit het massaal AC traject, maar volgt de eerste betaling en beschikking pas na afhandeling van de uitval en de eerstvolgende keer 'Formeel beschikken 2014'. Deze populatie krijgt dan geen betaling in december, maar op z'n vroegst in januari. Om dit te voorkomen kan er voor worden gekozen om na behandeling in december nogmaals formeel te beschikken (b.v. medio december) en te betalen. En aangezien geclusterd betalen geen rol meer speelt, kan desgewenst ook HT worden beschikt (zie ook § 2.1.12).

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Vaststellen voor welke regelingen herberekend moet worden	B/T/IM	sept
2	Vaststellen of een proefrun gewenst is	B/T/PR	sept
3	Vorbereiden + uitvoeren van volledigheidscntroles	B/CA/UPG	Aug/sept/okt/no v

2.2.3 Vrijgeven Draagkracht (per regeling)

Algemene opmerking vooraf: dit proces verloopt hetzelfde als in 2011 en 2012!

Vóórdat Vrijgeven Draagkracht wordt gestart, moeten alle noodzakelijke conclusieteksten correct zijn ingevoerd en geaccordeerd. De conclusieteksten worden gebruikt op de (concept-) beschikking. Met name de beschikbaarheid van de zorgnorm (standaardpremie) is hier cruciaal.

Ook Vrijgeven Draagkracht vindt plaats per regeling. Vrijgeven Draagkracht wordt gestart middels een C-event, dat zorgt voor het berekenen van draagkracht en automatisch daaropvolgend, het beslissen. Ook op dit punt kan gekozen worden om een proefrun met een aantal (random) BSN nummers te draaien en de concept beschikkingen via het kantoorportaal te controleren. Eventuele problemen kunnen dan opgelost worden voordat de bulkverwerking wordt gestart.

Wanneer geen recht bestaat op toeslag, volgt bij Formeel Beschikken (zie § 2.2.5) de melding 'burger zet toeslag stop²' (melding 9, ambtelijk besluit) en wordt de toeslag in TSL beëindigd en een beëindigingsbrief verstuurd.

Na Vrijgeven Draagkracht is een inhoudelijke controle op de concept beslissingen via het kantoorportaal mogelijk. Als blokkerende uitval/uitworp niet behandeld is voordat formeel wordt beschikt, zal er geen beschikking en betaling (althans voor die mutatiemelding) volgen uit het MAC-proces.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Vaststellen gewenste conclusieteksten	B/T/Communicatie	Sept/okt
2	Vaststellen of een proefrun gewenst is	B/T/PR	sept
3	Vorbereiden + uitvoeren van volledigheidscntroles	B/CA/UPG	Aug/sept/okt/no v
4	Vorbereiden + uitvoeren van inhoudelijke controles (op de conceptbeschikking)	B/T/PR	Aug/sept/okt/no v

² Deze tekst geldt voor intern gebruik, in het burgerportaal staat de tekst "[soort] toeslag stopgezet per <datum>"

2.2.4 Kantoorbehandeling

Voordat formeel wordt beschikt is het noodzakelijk dat B/T de volgende activiteiten heeft afgerond:

- inhoudelijke controles op de conceptbeschikkingen,
- uitvalbehandeling lasten,
- uitvalbehandeling van huishoudens waarvoor géén draagkracht voor 2014 kan worden bepaald,
- uitvalbehandeling als gevolg van Afwijkend Behandelen (w.o. WLF-KGB).

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Inplannen van een tijdslot voor deze kantoorbehandeling	B/CA/IPPS	Sept/okt
2	Resources plannen voor controles en uitvalbehandeling	B/T/PR	Sept/okt
3	Uitvoeren inhoudelijke controles	B/T/PR	Cf. planning IPPS
4	Uitvalbehandeling	B/T/"kantoor"	Cf. planning IPPS

2.2.5 Formeel beschikken (per regeling)

Algemene opmerking vooraf: dit proces verloopt hetzelfde als in 2012.

Nadat voor alle regelingen de conceptbeschikkingen zijn gecontroleerd en akkoord bevonden door B/T/PR, kan 'Formeel Beschikken' worden gestart. Per regeling wordt hiervoor een C-event afgevuurd. Dit C-event zorgt ervoor dat de conceptbeschikking wordt geformaliseerd en gepubliceerd. Tevens wordt een betaaladvies aangemaakt en gepubliceerd. Voor elke regeling moet aan het C-event dezelfde dagtekening worden meegegeven. Op basis van deze dagtekening wordt door Samenstellen Content de compacte mededeling aangemaakt.

Formeel Beschikken moet voor de 4 regelingen bij voorkeur gelijktijdig worden gestart én afgerond. Dit zorgt ervoor dat de formele beschikking voor alle regelingen op dezelfde grondslagen is gebaseerd. Dit is van belang omdat de beslissing voor de verschillende toeslagregelingen op één samengestelde voorschotbeschikking wordt medegedeeld, met één dagtekening. Niet gelijktijdig starten kan betekenen dat eenzelfde melding voor de ene regeling wel als grondslag is gebruikt en voor een andere regeling op dezelfde beschikking niet. Dit leidt tot verwarring bij de burger. Uiteraard kan dit ook ondervangen worden door keuzes te maken in de freeze-strategie.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Vaststellen dagtekening	B/T/PR	okt
2	Vaststellen of een 2 ^e betaalrun (formeel beschikken; desgewenst inclusief HT) in december gewenst is	B/T/PR	okt
3	Vorbereiden + uitvoeren van volledigheidcontroles	B/CA/UPG	Aug/sept/okt/nov
4	Vorbereiden + uitvoeren van inhoudelijke controles (op de conceptbeschikking)	B/T/PR	Aug/sept/okt/nov

2.3 Mededelen en betalen

2.3.1 Printen & couverteren

Na Formeel Beschikken wordt, middels een C-event, 'Samenstellen Content' gestart. De definitieve beschikkingsregels worden aldus per BSN verzameld en gebundeld ten behoeve van de compacte mededeling.

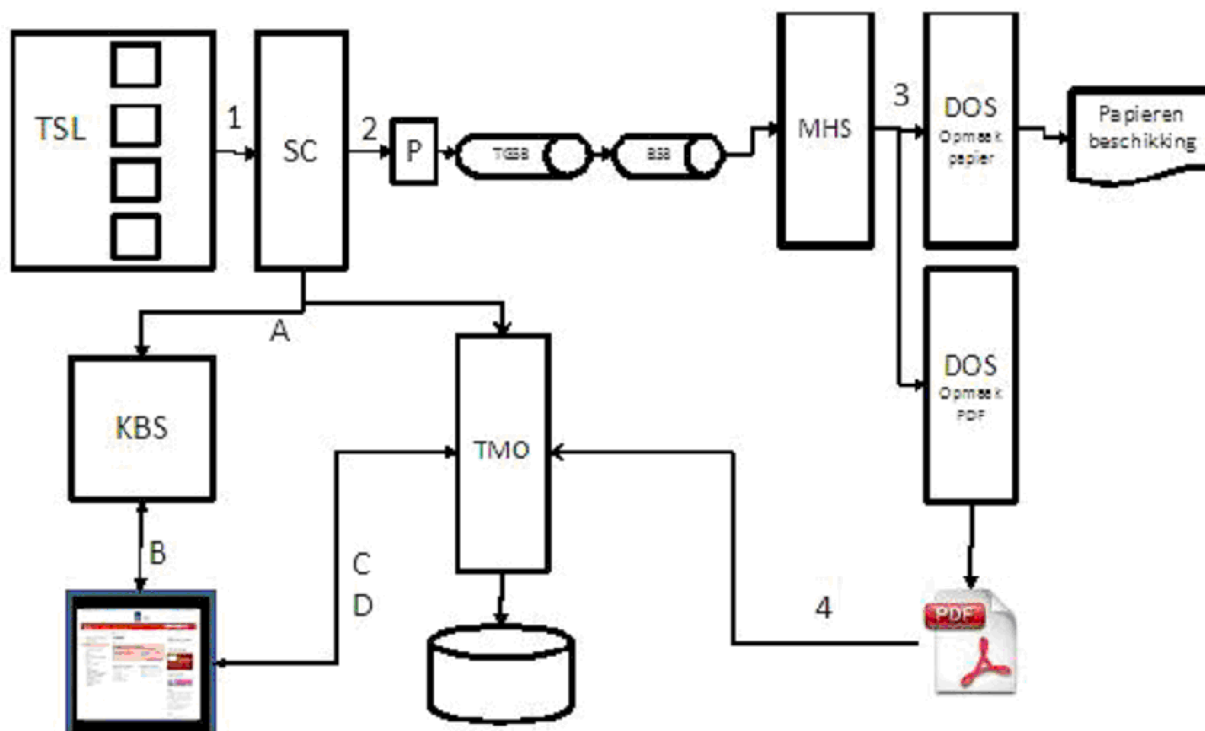
Burgers kunnen wel een specificatie via BelTel aanvragen. Om die vraag af te vangen wordt het IVR ingeregeld. Een uitzondering vormt de zogenaamde "behandelsoort 3" (SVB): voor deze doelgroep wordt met de compacte mededeling ongevraagd de specificatie meegestuurd naar het SVB.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	IVR inregelen	SCD	Okt/Nov
2	IVR koppelen aan TVS (SC)	SCD B/CA	Okt/Nov/dec
3	Afspraken maken met "Mededelen" over omvang en momenten waarop vanuit TVS wordt aangeleverd	B/CA/UPB B/CA/IPPS	Sept/okt/nov
4	Afspraken met "Mededelen" vastleggen in de planning	B/CA/IPPS	Okt/nov

2.3.2 E-mededelen

De architectuur van e-mededelen ziet er als volgt uit.



Toelichting

- (1) De beschikevents vanuit TSL worden door SC samengevoegd tot één mededeling die
- (2) via de parkeerplaats en door de TGSB en de BSB naar poort uit (MHS) worden getransporteerd.
- (3) Door de poortsystemen (MHS, VDP) wordt een bestand aangemaakt dat naar de opmaakmodule (DOC1) wordt gebracht. Ten behoeve van de PDF opmaak wordt dit bestand gedupliceerd zodat iedere opmaakmodule onafhankelijk van de andere kan werken.
- (4) Na het creëren van de PDF wordt deze op een MQ gezet. Het door SC doorgegeven mededelingsnummer wordt als headergegeven weer aan Toeslagen teruggeleverd. Door de nieuwe service Toeslagen Mededelingen Opslag (TMO) worden de berichten, die PDF's en bijbehorende metadata bevatten, direct van de queue gelezen en in de database geplaatst.
 - A. Door SC wordt, bij het samenstellen van de mededeling, het mededelingsnummer en de daarin opgenomen beschikingsnummers die nieuw zijn gepubliceerd, doorgegeven naar de klantbeeldservice (KBS) en naar TMO. Hiervoor is een nieuw event gedefinieerd.
 - B. KBS geeft de mededelings- en beschikingsnummers door aan het Burgerportaal (BPTL).
 - C. In het BPTL kan de burger zijn mededelingen raadplegen. Als dit tabblad wordt geopend wordt door BPTL aan TMO gevraagd of er bij DT-mededeling(en) al een PDF beschikbaar is. Als dat het geval is wordt de definitieve mededeling zichtbaar op het BPTL en wordt een link getoond waarmee de PDF kan worden opgehaald.
 - D. Bij het klikken op de link wordt door het BPTL een gegevensservice aangeroepen om de PDF daadwerkelijk op te halen en in een nieuw scherm ter beschikking te stellen.

Zie verder ook § 2.1.13.

2.3.3 Betalen

De gepubliceerde betaaladviezen worden aangeboden aan de omvormer en zodra geconstateerd is dat alle betaaladviezen zijn ontvangen, kunnen deze gestapeld worden en per regeling (in porties van ca 500.000) aangeboden worden aan COA. Ook hier geldt weer dat omvang en frequentie afgestemd moet worden (in dit geval met Inning) en in de B/CA/IPPS planning moet worden geborgd.

ACTIES

nr	Actie	Wie	Indicatie
1	Afspraken maken met "Inning" over omvang en momenten waarop vanuit TVS wordt aangeleverd	B/CA/UPB B/CA/IPPS	Sept/okt/nov
2	Afspraken maken met "Inning" over de verwerking van CJIB-betalingen	B/CA/UPB	Aug/sept/okt
3	Afspraken met "Inning" vastleggen in de planning	B/CA/IPPS	Okt/nov

2.3.4 1-rekeningnummer

- Relatie met conversieproject bij COA?
- Consequenties voor geclusterd betalen
- Convenantenbeheer
- Behoud van 3^{en} rekeningnummer

- R2013.3 wordt in oktober uitgerold. Maar oktober en november betaling moet nog op de "oude" manier. Hoe doen we dat?

Wat nemen we op in dit kaderdocument? Zie ook § 2.1.12

2.4 Vrijgeven portalen voor 2014

Het vrijgeven van de portalen voor een nieuw toeslagjaar gaat met behulp van de instellingen startjaar (=2012) en eindjaar. Hiervan zijn twee varianten.

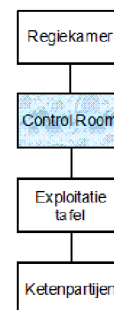
1. Het "eindjaar" ten behoeve van medewerkers met de rol "behandelaar". Voor behandelaars kan het portaal eerder worden vrijgegeven / open gezet dan voor anderen. Dit om controles en handmatige behandeling alvast mogelijk te maken.
2. Het "eindjaar" voor alle andere gebruikers, waaronder dus ook het BPTL³. Geadviseerd wordt het burgerportaal voor 2014 op zijn vroegst open te stellen nadat de conceptbeschikkingen zijn goedgekeurd voor alle regelingen. Want: je wilt pas wat tonen aan de burger als je een goed gevoel hebt over de kwaliteit van de concept beschikkingen. Het exacte moment vereist afstemming tussen verschillende ketenpartijen (de "business", productie, beheer, communicatie en dienstverlening).

NB: na het afronden van het proces "Vrijgeven Draagkracht" zijn de conceptbeschikkingen beschikbaar én zichtbaar in het BPTL zodra het BPTL voor 2014 is vrijgegeven.

3 Besturing en uitvoering

De verantwoordelijkheid van zowel het MAC-proces in productie als de Generale Repetitie ligt bij de Controlroom. Operationele sturing ligt bij de exploitatie tafel. Vanuit de exploitatietafel worden de uitvoerende ketenpartijen aangestuurd en geïnformeerd. Als escalatie platform wordt de Regiekamer opnieuw geïnstalleerd.

De Generale Repetitie wordt uitgevoerd door mensen die ook voor de MAC-productie staan opgesteld.



4 Grofmazige planning

Als eerder in dit document aangegeven wordt de productieplanning in detail opgesteld en ketenbreed afgestemd door B/CA (IPPS). Op processtap niveau ziet de planning er grofmazig als volgt uit (hierin zijn doorlooptijden en verwerkingen in de raakvlakken niet meegenomen).

		wk.nr.	Gen.Rep	Indexeren inkomen	Herberekenen lasten	Vrijgeven Draagkracht	Formeel beschikken	Aans	SC	Departeren
Oktober	40									
	41									
	42									
	43									
	44									
November	45									
	46									
	47									
	48									
	49									
December	50									
	51									
	52									

³ Het blijft mogelijk om meldingen door te geven. In het BPTL zullen deze de status 'in behandeling' krijgen.

5 Entry en exit criteria

Entry criteria zullen per vrijgavemoment (na iedere massale processtap) worden vastgesteld. Nadere detaillering vindt plaats bij de uitwerking van de draaiboeken. Vooralsnog wordt op globaal niveau onderkend:

- Release 2013.3 staat in productie en feitelijk geïmplementeerd (w.o. 1-rekeningnummer, e-mededelen e.d.)
- Tijdige oplevering productiedraaiboeken AC
- Afgestemde productieplanning en draaiboeken
- Indien gekozen wordt om deels of geheel tijdens het MAC-proces een freeze in te stellen: een afgestemd buffer- en ontbufferplan voor alle type meldingen
- Het beleid t.a.v. handmatig behandelen uitval tijdens het AC-traject is vastgesteld en afgestemd, de effecten voor de burger zijn geaccepteerd
- Controlemomenten zijn gedefinieerd
- Back-up planning is afgestemd op de controlemomenten
- Criteria voor vrijgavemomenten zijn opgesteld en afgestemd

Exit criteria zullen per vrijgavemoment worden vastgesteld. Nadere detaillering hiervan vindt plaats bij de uitwerking van de draaiboeken. Vooralsnog wordt op globaal niveau onderkend:

- Het resultaat na 'vrijgeven draagkracht' valt binnen nog vast te stellen toleranties
- Het resultaat van 'Formeel beschikken' valt binnen nog vast te stellen toleranties
- De voorschotbeschikkingen 2014 (de compacte mededeling) zijn correct en tijdig verzonden
- De betalingen zijn correct en tijdig uitgevoerd
- Voor eventuele restposten is per categorie bekend hoe de verdere afhandeling wordt gedaan
- Voor 2014 is een jaarplanning van Formeel Beschikken en betaaldata opgesteld.

6 Issues

nr	Issue	Toelichting	Status
1	Massale verwerking indexerings	Hoe gaan we de massale verwerking van indexeren inkomens reguleren/temporiseren?	
2	Massale eventstromen	Is WV 2012-00266 "Priority en Bulk onderscheid in channeling" tav massale eventstromen beschikbaar?	
3	Aanmaken aans-besteden	Worden aans-besteden gegenereerd als <i>alle</i> betaaladviezen beschikbaar zijn óf wordt er reeds gestapeld als er voldoende voorraad is?	
4	1-rekeningnummer: ontclusteren	1-rekeningnummer leidt mogelijk tot: - onbekend rekeningnr van de burger (en dus een terfo) - veel vragen in DV-kanaal - eerder open moeten stellen van BPTL	
5	Zichtbaarheid geïndexeerde inkomens	Zijn de geïndexeerde inkomens "direct" zichtbaar in het BPTL?	Ja, de geïndexeerde inkomens zijn direct

			zichtbaar.
6	Datakwaliteit bij start MAC	Momenteel is daar nog onvoldoende integraal zicht op (denk bv aan impact van termijnbewaking, twijfelvalidatie, voorraad invalids, juistheid van LRK-registraties, damages, omvang van openstaande uitval, nog niet uitgevoerde HHR-acties ed).	
7	Eerdere damages hermanifesteren zich	➤ Half november stopgezette verrekeningen wegens geen tegoed 2012 meer (betreft gestarte CBT's in 2012 die twee maanden tekort kwamen). ➤ CBT-betalaalregelingen die bij waren toch in de CBT-verrekening gegoooid. ➤ Intermediairs konden geen specificaties krijgen van de beschikkingen 2013 voor hun cliënten. ➤ DMP 425; gemeld op 19 december. In verband met de nieuwe functionaliteit "Lasten volgend betalen" hebben de uitbetalingen Formeel Beschikken 2012 van december geleid tot een uitbetaling en een acceptgiro. ➤ DMP 432; gemeld op 11 januari 2013. Op 11 januari 2013 is geconstateerd dat er voor 4.323 posten in december 2012 regulier en dus terecht voor 12/24e deel is verrekend en nu in januari 2013 onterecht voor 11/24e deel. Dit vanwege een fout door de BD. ➤ DMP 434; gemeld op 17 januari 2013. De "1 euro problematiek". Bij de BelastingTelefoon komen signalen van klanten binnen dat we vanuit Toeslagen meer vorderen, dan uitbetalen.	

7 Generale repetitie

De Generale repetitie wordt uitgevoerd ter voorbereiding op de MAC-productierun. Doel van deze repetitie is om zo goed als mogelijk voorbereid te zijn op de productierun. Dit brengt de volgende voorwaarden met zich mee.

- De generale repetitie wordt uitgevoerd door de mensen die ook de productierun voor hun rekening nemen.
- Governance, besturing en uitvoering vindt op dezelfde manier plaats als bij de productierun. Zie ook hoofdstuk 3.
- Het MAC-productiedraaiboek moet bij de start van de generale repetitie een voldoende mate van volwassenheid hebben.
- De productieplanning moet (in ieder geval voor wat betreft de volgordelijkheid en paralleliteit van activiteiten en handelingen én te verwachten doorlooptijden) bij de start van de generale repetitie een voldoende mate van volwassenheid hebben.
- Ofschoon de Generale repetitie wordt uitgevoerd met een kopie van de productie databases, moet het nabootsen zo veel als mogelijk gelijken op de productierun.

Het belangrijkste verschil is uiteraard de infrastructurele omgeving waarop de generale repetitie wordt uitgevoerd: uiteraard niet in productie maar op een productie-like test omgeving. Ook wordt gewerkt met een kopie van de productie databases. De volgende issues moeten, voor start van de generale repetitie, worden geslecht.

- AT moet zo veel als mogelijk conform productieomgeving zijn ingericht
- Er is een actuele kopie van de productiedatabase beschikbaar
- In productie uit te voeren controles zullen geschikt moeten worden gemaakt voor de AT (aanpassen queries)
- Burgermutaties en ambtenaarmutaties moeten worden ingevoerd
- In de productieplanning worden de te ondernemen acties en uit te voeren handelingen opgenomen. Per onderwerp zal moeten worden vastgesteld hoe simulatie daarvan tijdens de generale repetitie kan worden voorbereid en uitgevoerd.

