



memo

Tweede Viermaandrapportage 2013 B/CA

Apeldoorn

B/CA, unit UIB

Stationsplein 50
7311 NZ Apeldoorn
Postbus 599
7300 AN Apeldoorn

Datum

16 september 2013

Versienummer

1.0

Auteur

Kopie aan

Bijlagen

Geen

1 Inleiding

Hierbij bieden wij u de tweede Viermaandrapportage 2013 aan. Een rapportage die verder gaat op de weg die ingeslagen is met de vorige Viermaandrapportage. Ook zijn er, voornamelijk op verzoek van DG Bel, een aantal nieuwe onderwerpen opgenomen. Zo wordt in deze rapportage onder andere meer aandacht besteed aan de zogenaamde "near-misses" (bijna-damages) en de processen rondom Auto en Stella.

Terugkijkend op de afgelopen periode van vier maanden, vallen een aantal zaken op. U vindt deze terug in de onderstaande tekst. Zelf zijn wij in ieder geval tevreden over:

- de voortgang van de VIA 2013;
- de voortgang van het SEPA-compliant maken van de Belastingdienst;
- het gebruik van LEAN binnen de organisatie;
- de realisatie van het Bedrijfsplan 2014-2018;
- de realisatie van de eerste Meerjarenportfolio Informatieproducten.

Maar er zijn ook zaken waar we ons zorgen over maken. Terugblikkend zijn we minder tevreden over:

- het blijvende hoge aantal damages en near-misses;
- de mate waarin we (in één keer goed) gegevens ontsluiten, zowel bij het EDW als bij het Midoffice;
- de druk op de poortreleases;
- de mate waarin we in staat zijn gebleken het ziekteverzuim terug te dringen.

In het hiernavolgende worden eerst de relevante zaken van de twee kerntaken van B/CA belicht (Kerntaken Fiscale Producten en Informatieproducten), gevolgd door de andere taken van B/CA (Informatiemanagement en Interne Bedrijfsvoering). De unit Concernadministratie verzorgt zelfstandig haar rapportage.

2 Kerntaak Fiscale Producten

2.1 Grote volumes

De reguliere verwerkingen in het massale proces zijn volgens de productieplanning uitgevoerd. Versturende factoren hebben zich onder meer voorgedaan tijdens of na de implementatie van nieuwe releases. Bij de oplossing van de damages is geborgd dat de wettelijke termijnen niet zijn overschreden.

Bij de garantieposten is helaas door een damage bij 40.000 posten de garantiedatum van 1 juli niet gehaald. Zie ook paragrafen 2.3 en 2.6 hierna.

In het geautomatiseerde proces bestaan verder geen achterstanden. Alle verwerkingen draaien conform een vast schema waarbij de aanwezige voorraad wordt verwerkt.

2.2 Betalingsverkeer

Het betalingsverkeer van de Belastingdienst gaf over de tweede vier maanden van 2013 het onderstaande beeld. Ter vergelijking zijn ook de cijfers van de tweede vier maanden van 2012 opgenomen.

	Aantal posten (in miljoenen)	Geldstroom (in miljarden)
Totale inkomende geldstroom 2 ^e viermaandperiode 2013	39,1	€ 92,4
Idem 2012	39,6	€ 90,1
Totale uitgaande geldstroom 2 ^e viermaandperiode 2013	48,3	€ 30,1
Idem 2012	50,9	€ 30,9

Enkele kerncijfers van de inkomende geldstroom in de tweede viermaandsperiode 2013 zijn:

Betaalproduct	Aantallen (in duizenden)	Geldstroom (in miljarden)
Incasso's	25.026	€ 2,8
Acceptgiro's ¹	8.009	€ 16,9
Overboekingen	5.535	€ 41,3
Verzamelbetalingen	355	€ 9,3
Spoedbetalingen	79	€ 17,7
Buitenland ²	14	€ 4,3

In de vorige Viermaandrapportage hebben wij toegezegd voortaan ook een opgave te gaan doen van de kosten van het betalingsverkeer. Door een storing van de ING in het factureringsproces blijkt dit nu nog niet mogelijk te zijn. De huisbankier van de BD moet over de maanden juli en augustus 2013 nog een factuur sturen.

¹ De cijfers ten aanzien van de acceptgiro's zijn niet zuiver: de betalingen op acceptgiro's door belastingplichtigen die via een ING-rekening betalen, zijn hierin niet meegenomen. Daarnaast is het betalingskenmerk leidend bij de bovenstaande indeling: een klant die de betalingen via een bankbetaalpakket uitvoert én het kenmerk goed vermeldt, wordt als een acceptgirobetaling in deze opstelling meegenomen. Bij het niet-vermelden van het betalingskenmerk wordt de betaling als een reguliere overboeking aangemerkt.

² Deze cijfers zijn beschikbaar gekomen na introductie van de SEPA Credit Transfer

2.3 Versnelde definitieve aanslagregeling (VDA)

Het doel was om een ieder, die voor 1 april 2013 aangifte IH 2012 had gedaan, voor 1 juli 2013 een bericht te sturen in de vorm van een voorlopige aanslag ((V)VA) of een definitieve aanslag (VDA). De doelstelling was in 4.6 miljoen gevallen direct een definitieve aanslag op te leggen. Bij de ingebruikname van de ABS-software werden meerdere fouten en problemen geconstateerd (onder andere een te hoge uitworp en foutieve berekeningen), waardoor deze applicatie niet op het geplande moment voor productie kon worden ingezet. Omdat de software voor de Voorlopige Aanslagen wel goed functioneerde zijn in plaats van een VDA meer voorlopige aanslagen geproduceerd ten einde de garantiedatum van 1 juli te borgen.

Op 1 juli 2013 waren er 2.4 miljoen definitieve aanslagen (VDA) verzonden, ruim 5 miljoen voorlopige aanslagen (V)VA en 600.000 brieven "geen aanslag".

2.4 Geautomatiseerde correcties

De software, die dit proces moet ondersteunen, is zonder acceptatietest opgeleverd door IM/B en B/CAO. B/CA heeft de risico's hiervan aangegeven. In samenwerking met IM/B zijn er meerdere scenario's aan het MT van de BD voorgelegd. Besloten is dat B/CA vanaf week 34 de productie gaat uitvoeren (scenario 6), te beginnen met kleine aantallen. Hierbij ligt grote nadruk op de kwaliteit en beheersbaarheid. Er wordt uitvoerig gecontroleerd en waar nodig wordt het proces aangepast met als inzet dat er geen onjuiste brieven of beschikkingen zullen worden verstuurd. De huidige planning is erop gericht alle correcties (circa 200.000 posten) met dagtekening in december te versturen. De bevindingen uit de kwaliteitscontroles kunnen een negatief effect hebben op deze planning.

2.5 Damages en near-misses

Het aantal verstoringen tot en met augustus 2013 is niet significant toe- of afgenomen ten opzichte van de vergelijkbare periode in het voorgaande jaar. Binnen BCA wordt hard gewerkt aan het implementeren van risicomanagement op komende IV-releases en productiecampagnes. Dit heeft echter nog geen vruchten afgeworpen. Het aantal dreigende verstoringen (near-misses) neemt wel toe, mede door de verminderde aandacht voor acceptatietesten in de IV-keten. Tijdens het implementeren worden (door gefaseerd op te starten) nog veel verstoringen geconstateerd, maar damages voorkomen.

Als voorbeeld noemen wij het volgende: bij het in productie nemen van Massaal Automatisch Corrigeren IH is in de eerste paar dagen van de gefaseerde opstart nog 16 maal een blokkerende foutsituatie ontstaan. Hierdoor is het productietijdpad in het gedrang gekomen. Gelukkig zijn consequenties van deze damage naar de buitenwereld voorkomen.

Een ander zorgpunt betreft het oplopend aantal problemen in de massale processen. Uit integrale analyse over de ketens heen is gebleken dat het aantal problemen in het afgelopen jaar is gestegen van 1170 in januari 2012 naar 1907 in augustus 2013. Daarbij dient opgemerkt te worden dat ook de gemiddelde ouderdom van deze problemen is gestegen van 144 dagen naar 262 dagen.

Wij proberen deze trend te keren door het in overleg treden met de diverse IM-afdelingen. Een indicatie van de effecten op de buitenwereld en kosten voor herstel of work-around-activiteiten is vanuit deze grove analyse nog niet te geven.

2.6 Postverzending en outputcontrole

Er zijn meer dan 81 miljoen poststukken verzonden. Als gevolg van de genoemde damage bij de garantieposten IH hebben wij aan 40.000 belastingplichtigen een excuusbrief verzonden. In een groot aantal gevallen betrof het "nihil"-posten.

Er zijn zodanig weinig partijen afgekeurd voor verzending, dat het percentage "goed verzonden" 100% bedraagt.

Sinds augustus 2013 hanteert B/CA op verzoek van DG Bel een andere definitie voor het meten van de uitval bij de outputcontrole: fouten zijn poststukken met bevindingen (niet zijnde kleine fouten), die tóch zijn verzonden én postzendingen waarvan na verzending is gebleken dat deze fout waren (damages). De normstelling hierbij is dat de fout kleiner is of gelijk moet zijn aan 99%. Op dit moment is door de trendbreuk in het meetsysteem nog geen duidelijk beeld te geven van uitkomst van de toepassing van deze nieuwe definitie.

2.7 Afdoen discussieloze bezwaren PDB Belastingen

Per 1 juni, 1 juli en 1 augustus hebben wij het classificatieproces, inclusief het afdoen van discussieloze bezwaren, van respectievelijk Limburg, Rivierenland en Haaglanden overgenomen. Met elk van de regio's heeft een "intake" plaatsgevonden. Daarnaast is er tweewekelijks overleg met alle betrokkenen. Dit alles heeft ertoe geleid dat wij en onze ketenpartners tevreden zijn met de huidige stand van zaken. Laat onverlet dat wij in de keten blijven zoeken naar procesverbeteringen. Wij hebben daartoe ook al het Lean-instrumentarium ingezet.

Wat wij nu nog missen is betrouwbare en eenduidige stuur-, en verantwoordingsinformatie. Samen met Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar Belastingen (PDB) en het landelijk kantoor wordt deze in de steigers gezet. Op basis van wat wij wél hebben kan gesteld worden dat wij (uitzonderingen daargelaten) op weekverwerking en voor het merendeel van de posten zelfs op dagverwerking zitten. Het afdoeningspercentage ligt tussen 30-35%.

Er zijn momenteel geen achterstanden in de verwerking. De voorraad is minimaal.

2.8 Uitval Douanesystemen

De beschikbaarheid van de Douanesystemen heeft onder druk gestaan door technische problemen na de uitrol van een nieuwe release in juni. Er worden binnenkort nog nieuwe releases van enkele systemen uitgerold, die kunnen leiden tot nieuwe verstoringen. Voor toekomstige releases werken de ketenpartners (IM Douane, B/CAO en unit Douane van B/CA) aan een toetsplan en wordt gekeken naar verdere verbetering van het testen.

De gemiddelde beschikbaarheid van de Douanesystemen in deze tweede viermaandperiode bedroeg 99,2 %; dit is ruim boven de norm van 97%.

2.9 Stellaposten

In 2013 zijn er over de eerste acht maanden 959 Stella-uitbetalingen uitgevoerd met een totaal bedrag van 87,8 miljoen euro. Bij 105 uitbetalingen was het overigens niet duidelijk of het wel een "echte" Stella-post betrof.

Van de 959 Stella-uitbetalingen ging het in 622 (circa 65%) gevallen om het middel Toeslagen. Randmeren is een duidelijke koploper met 306 (circa 32%) Stella-uitbetalingen.

Op dit moment staan er nog 1.356 journaalposten Stella-voorschotten open. Dit met een totaal bedrag van 11,9 miljoen euro. Het betreft ook posten over voorgaande jaren: de aantallen over 2009 tot en met 2012 zijn respectievelijk 9, 32, 110 en 573.

2.10 Auto

2.10.1 Processen bezwaar en verzoek

Bij de unit Auto zijn de bezwaren voor 98,6% tijdig binnen de 6 weken afgedaan. De verzoeken (exclusief de ambtshalve verzoeken) zijn voor 99,5% tijdig binnen normtijd van 8 weken afgedaan. Tot slot geven wij aan dat de Frobo's (Frontoffice-Backoffice posten) voor 99,9% binnen 4 werkdagen worden verwerkt.

2.10.2 Controle weggebruik

De aanslagen, voortvloeiend uit het toezichtproces MRB zijn over de eerste acht maanden van 2013 voor 99,6% conform de planning opgelegd.

Voor het toezichtproces BZM betrof dit echter slechts 66,8%. Het gat tussen de planning en de realisatie wordt veroorzaakt doordat de provider in januari en februari van dit jaar 100.000 beelden minder verwerkte en doordat er kwaliteitsproblemen waren met de wél aangeleverde beelden. Hierdoor werden er minder aanslagen BZM opgelegd. Vanaf maart 2013 loopt dit proces weer goed.

Wij zijn niet optimistisch ten aanzien van het alsnog inlopen van deze achterstanden: daarvoor zullen de toezichtgegevens alsnog met voldoende kwaliteit aangeleverd moeten worden.

3 Kerntaak Informatieproducten

3.1 Vooraf Inge vulde aangifte (VIA)

Zoals ook al in de voorgaande Viermaandrapportage is opgemerkt is de VIABase op 28 februari 2013 opgeleverd. Het gemiddelde resultaat IH 2012 is dat de aangifte voor ca. 60% van de (particuliere) aangifteplichtigen volledig vooraf is ingevuld.

Voor de aangiftegegevens is op een aantal stromen een hoger percentage vooraf ingevuld dan de doelstelling IH2013: loon 94%, WOZ 99%, heffingskortingen 100%, schulden en hypotheek 96%, banksaldi 90%, effectenportefeuilles 95%, buitenlandse tegoeden 85% en arbeidsongeschiktheidsverzekering 89%. Ten opzichte van 2012 is het aantal downloads gestegen met 27,2 %. De waardering door de burger is uitgekomen op een 8,4.

3.2 Productie BRI en BI

Voor de productie van de BRI en BI maken wij een onderscheid in de afnemersgroepen: intern BD, extern BD (derden) en Authentiek Inkomens Gegeven (AIG). De geleverde aantallen zijn:

	Geleverd	Tijdig geleverd	%
Intern BD	12.739	12.555	98,6
Extern BD	2.911	2.815	97,0
AIG	209	206	98,6

Alle geleverde producten waren afgesproken en (dus) juist.

3.3 Kwaliteitsstempel gegevensleveringen

Het onderzoek naar de kwaliteit van het Authentiek Inkomens Gegeven (AIG) heeft plaatsgevonden. De bevindingen hebben er toe geleid dat er vooralsnog onvoldoende zekerheid bij de betrouwbaarheid van het AIG gegeven kan worden.

Deze bevindingen hebben geleid tot verbetervoorstellen en worden tevens meegenomen in het project om te komen tot een In Control Statement (ICS) bij de processen van de leveringen van het AIG aan afnemers.

4 Andere taken B/CA

4.1 Informatiemanagement

4.1.1 Tijdige levering ontwerpproducten

De unit Informatiemanagement (UIM) heeft in de tweede viermaandperiode 64 van de 70 ontwerpproducten tijdig opgeleverd, ofwel 91,4 %. Dat betreft een verbetering ten opzichte van de eerste viermaandperiode van 2013. Daar waar UIM later dan gepland oplevert, vindt tijdig afstemming plaats met B/CAO

4.1.2 Kwaliteit ontwerpproducten

Er zijn 17 ontwerpproducten voor review opgeleverd (Business Cases, Globaal Ontwerpen en Detailontwerpen). Deze zijn alle 17 beoordeeld. Er werden geen zwaarwichtige bevindingen geconstateerd.

4.1.3 Realisatie portfolio B/CA in dagen

In april 2013 heeft het MT B/CA besloten zowel het BMO- als het BMI-budget bij te stellen

De claims en budgetten zijn daardoor realistischer geworden in verhouding de eerste viermaandperiode. Ook is het SNO-deel niet meer opgenomen in het BMI kader.

	BMO	BMI
Budget + claim 2013	24.684	44.221
Gerealiseerd	14.513	25.043
Gerealiseerd in %	58,8	56,6

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de grote projecten zoals deze zijn opgenomen in het stuurcontract volgens het model budget, uitnutting en vermoedelijk beloop in BMI en BMO dagen.

4.1.4 Enterprise Data Warehouse Compleet EDW Compleet)

Het EDW Compleet richt zich op de BI voorziening voor de Belastingdienst en heeft als beoogde einddatum, waarbij de activiteiten overgaan naar de lijnorganisatie, 31 december 2014.

De bronontsluiting is een speerpunt, want zonder bronontsluiting geen Business Intelligence. Voor het jaar 2013 ontsluit het project 30 extra bronnen voor Toezicht. Verder is bronontsluiting een voortgaand proces op basis van klantvragen en bij het ontstaan van nieuwe bronnen worden deze direct ook ontsloten naar het EDW.

Het project ontwikkelt BI-producten in de vorm van rapporten die gepresenteerd worden in de portal. Deze structurele voortbrenging van rapporten levert kwalitatief hoogstaande en gegarandeerde rapportages en moeten uiteindelijk grote aantallen gebruikers van de voor hen noodzakelijke informatie voorzien. Hierbij is nauwkeurige vaststelling van de informatiebehoefte van gebruikers cruciaal.

Door middel van gebruik van een Teradata machine wordt een exploratie-omgeving ingericht. Deze ontwikkeling moet leiden tot een structurele situatie voor exploratie en analyse, waarvan de gehele Belastingdienst resultaten gaat merken. Het is de ultieme oplossing om Belastingdienstbreed, maar ook met koppelingen daarbuiten, data te analyseren en fraude beter te bestrijden en toch de data-beveiliging op een voldoende hoog niveau te laten plaatsvinden.

4.1.5 Single Euro Payments Area (SEPA)

De tweede viermaandperiode van 2013 staat voor SEPA voor het belangrijkste deel in het teken van de ontwikkeling van de SEPA Direct Debit (de Europese incasso). Begin mei is de status besproken met het MT-BD en is afgesproken dat de Europese incasso begin oktober 2013 in productie zal gaan. Vanwege het volle portfolio is uitstel geen optie en het MT-BD heeft alle medewerking toegezegd om deze datum te halen.

Vervolgens zijn de risico-beperkende maatregelen uitgebreid. De voortbrenging verliep deze periode redelijk conform planning ondanks de extra schaarste in het Inningsdomein, ontstaan door een onvoorziene spoedopdracht LIC. In de periode augustus/september zullen de testtrajecten worden afgesloten en de Europese incasso naar verwachting worden vrijgegeven voor productie.

Voor de eerste productiemaand oktober zijn diverse maatregelen getroffen om de productie te kunnen garanderen. De laatste stand van zaken zal op 23 september wederom met het MT-BD worden gedeeld.

4.1.6 Enterprise Taxation and Policy Management (ETPM)

In het 2e kwartaal van 2013 is de complexiteit van het project steeds scherper geworden. Hoofdpunten daarbij zijn het issue rondom productiebesturing en foutherstel. In productie gaan met het middel IH is niet langer voor 1 januari 2015 te verwachten.

4.1.6.1 Productiebesturing en foutherstel

De leverancier Oracle heeft aangegeven dat de complete oplevering van de productiebesturing en het foutherstel (PB/FH) niet in augustus 2013 zal plaatsvinden, maar een deel in najaar van 2013 en het resterend deel in patches daarna. De opleverdatum is recent ingeschat op mei 2014. Omdat de besluitvorming over een Go/No-Go van het ETPM-project is verbonden aan het uitvoeren en akkoord bevinden van de proefopstelling op basis van complete PB/FH functionaliteit, heeft dit uitloop op de planning tot gevolg.

De proefopstelling zal niet zoals oorspronkelijk gepland was in september/oktober 2013 plaatsvinden maar op een later moment. Voorbereiding van de proefopstelling vindt wel plaats (opstellen testgevallen, plan van aanpak). In september gaat wel een end-to-end demo plaatsvinden van de dan opgeleverde versie van het pakket, waarin al een deel van de functionaliteit voor PB/FH opgenomen zal zijn.

4.1.6.2 Globaal ontwerp fundament

Het GO fundament zit momenteel in de fase van de externe review. De beschrijving van de migratie- en transitie voorzieningen worden in de volgende versie van het GO fundament opgenomen. Tevens wordt in het 3^e kwartaal van 2013 gewerkt aan een verdere verdieping op de raakvlakken inclusief een Conceptueel Gegevens Model.

4.1.6.3 Voorbereidingsfase programma

Ondertussen is de voorbereidingsfase van het programma in het 2^e kwartaal voortgezet en loopt ook in het 3^e kwartaal nog. De opleidingspartner is gecontracteerd. Er zijn al opleidingen gestart voor het project. Stuurproducten, zoals programmaplan, PID eerste plateau, controlplan, begroting en dergelijke zijn ter review opgeleverd en zullen komende kwartaal aangescherpt worden, mede op basis van de keuzes die de programmbord in het 3^e kwartaal zal maken voor het verdere verloop van het project.

4.1.7 Basisregistratie Systemen (BRS)

4.1.7.1 Aansluiten BRS

Het detailontwerp (BPRO) met betrekking tot het inwinproces voor het massale proces is bijna klaar (1^e werkpakket). Het wachten is op de juiste documentatie van de KvK. De faseovergang 2 is ingepland. Deze fase heeft langer geduurd dan gepland. B/CAO heeft in de Programboard BRS al aangegeven dat de planning op het totale traject waarschijnlijk moet worden aangepast.

Het streven is er nog steeds op gericht om aan het eind van dit jaar geen of slechts een zeer beperkte afhankelijkheid met de KVK te hebben. Er is reeds een start gemaakt met het traject gebeurtenissenberichten. Een addendum op het liggende GO is gemaakt en uitgezet voor review. Inmiddels is een start gemaakt met het BPRO.

4.1.7.2 Aansluiten RNI

Voor einde dit jaar gaat de Registratie Niet Ingezetenen (RNI) tijdelijk in productie. Het programma onder verantwoordelijkheid van BZK stuurt hier nadrukkelijk op. De BD was klaar en heeft de afgelopen maanden de ontwikkelingen binnen het programma nauwlettend gevolgd. De komende maanden staan ketentest, initiële load en implementatie op het programma.

Het GO voor de toekomstvaste RNI-voorziening is weliswaar opgeleverd, maar tijdens de review afgekeurd. Vooralsnog is er nog geen capaciteit om het GO aan te passen.

4.1.8 Project e-Mededelen

In de 2^e viermaandperiode is de koers en aanpak van het project e-Mededelen vastgelegd en is de roadmap e-Mededelen geactualiseerd. Met vertegenwoordigers van de Aanslagketen zijn afspraken gemaakt wanneer zij aansluiten op e-Mededelen met de grootste IH-stromen. Het specificatietraject (Globaal Ontwerp) is gestart in samenwerking met IM/B.

Eind 2013 zal de MAC 2014 beschikking (6,7 miljoen posten) van Toeslagen naast papier ook elektronisch medegedeeld worden in de Berichtenbox van MijnOverheid.nl. Hiertoe moet een totale keten operationeel gemaakt worden. Belangrijkste randvoorwaarde is een juridische basis om Berichtenboxen voor Toeslaggerechtigden aan te mogen maken. Deze ontbreekt nog steeds; mogelijk is deze zelfs niet tijdig. Hierover vindt overleg plaats tussen DG Bel en BZK.

Alhoewel de ketentesten vertraging oplopen, wordt het traject toch haalbaar geacht. Er is veel aandacht voor de Quality of Service in de gehele keten.

De geplande IH-pilot met de stroom VA/DA 2012 is succesvol geïmplementeerd zonder problemen.

4.1.9 Herinrichting Logische toegangsbeheer (HIL)

Het ziet er naar uit dat alle bedrijfsonderdelen per 1 oktober 2013 het Informatie Management Systeem (IMS) gaan gebruiken voor de logische toegangsbeveiliging. Op dit moment wordt de laatste hand gelegd op het invoeren van de rollenmodellen en de implementatie van IMS. In het vierde kwartaal van 2013 zal release 2.3 van IMS de huidige workaroud in de permissieverstrekking gaan vervangen.

Het procesontwerp van het addendum op plateau 2 (ticketing) is gereed en de implementatie staat gepland in december 2013.

Capaciteitsgebrek en prioritering in het portfolio 2013 hebben erin geresulteerd dat de koppelingen tussen IMS en SAP IDM, PcNu/ADS en Lotus Notes in de planning naar 2014 gaan schuiven. Voor de plateaus 3 en 4 vindt momenteel een herijking van de business case plaats.

In het proces ter verkrijging van de autorisaties die medewerkers zouden moeten hebben zijn belangrijke stappen gezet. In oktober zullen de bedrijfsonderdelen de verschillen opgeleverd krijgen om eventuele onjuistheden in de autorisaties die medewerkers daadwerkelijk hebben te behandelen.

4.1.10 Extensible Business Reporting Language (XBRL)

Het project XBRL heeft de producten ten behoeve van het primaire proces al in belangrijke mate gerealiseerd. De aanslag- en aangiftestromen worden massaal middels XBRL ontvangen. De aandacht concentreert zich nu op de onderwerpen productiebeheersing, configureel maken XVN en het implementeren van de NT8.0.

Voor het onderwerp Productiebeheersing is in de afgelopen periode een eerste versie van de te realiseren monitoringsapplicatie naar productie gebracht. Tevens is de NT8.0-alfa ter beschikking gesteld aan software-ontwikkelaars.

Gebrek aan capaciteit en of andere prioriteitstelling brengen verdere projectdoelen in gevaar. Dit speelt met name bij IM/B (gegevensspecificaties), B/CA CCT (berichtsspecificaties) en B/CAO (realisatie). Dit heeft zowel effect voor externe software ontwikkelaars als voor B/CAO. Het te laat opleveren (en regelmatig fouterstel) van de specificaties heeft consequenties voor de beschikbaarheid van de voorlopige testservice voor software ontwikkelaars en leidt tot extra werk voor het team OSWO van de B/CA en B/CAO. Deze effecten hebben ook uitstraling naar het project VAX.

4.2 Interne Bedrijfsvoering

4.2.1 Bedrijfsplan 2014/2018 en Stuurcontract 2014

De definitieve versie van het Bedrijfsplan B/CA 2014-2018 is gereed. Het Managementteam B/CA heeft bij het opstellen er van gekozen voor een nieuwe aanpak. Er is ruim gebruik gemaakt van het LEAN-instrumentarium. Er is veel energie gestoken in een aantal Hoshin Kanri-sessies om de koers voor 2014 en verder te bepalen.

Tegelijkertijd met de oplevering van de definitieve versie van het Bedrijfsplan B/CA 2014-2018 wordt het eerste concept van het Stuurcontract B/CA 2014 opgeleverd. De komende twee maanden moet dit als raamwerk opgestelde stuurcontract verder opgetuigd worden met de prestatieafspraken tussen de plv. directeurs van de B/CA en de leidinggevendenden van de units. Volgens afspraak wordt de definitieve versie van het Stuurcontract medio november 2013 opgeleverd.

4.2.2 Personeel

4.2.2.1 Verzuim

Het verzuim heeft ten opzichten van de vorige rapportage binnen B/CA amper verandering ondergaan. Zowel het verzuimpercentage als de verzuimfrequentie zijn stabiel gebleven. Het verzuimpercentage handhaaft zich op jaarbasis op 5,7% ten opzichte van de gestelde norm van 5,3%. De meldingsfrequentie handhaaft zich op 1,44.

B/CA heeft in 2013 een aantal maatregelen getroffen om strakker op verzuim te sturen. Zo heeft uitbreiding van het aantal dagdelen bedrijfsarts plaatsgevonden van drie dagdelen naar vier dagdelen, worden medewerkers na 90 dagen verzuim besproken en wordt van leidinggevendenden verwacht actief in gesprek te zijn met de bedrijfsarts en de medewerker bij een eerste consult met de bedrijfsarts.

Binnen een unit van B/CA wordt, bij wijze van pilot, een arbeidsdeskundige van B/CFD ingezet om het verzuim te analyseren en met adviezen te komen over de hanteren verzuimaanpak. Een aantal adviezen zijn reeds geïmplementeerd, er vindt strakke sturing op het verzuim plaats, maar het is nog te vroeg om concrete resultaten te melden.

Binnen B/CA is onlangs het LPMO afgerond. De uitkomsten worden op dit moment geanalyseerd. De verwachting is dat de uitkomsten van het LPMO tot bruikbare resultaten leidt om het verzuim op langere termijn te beïnvloeden.

Begin september wordt binnen B/CA het halfjaarlijkse Beleid Sociaal Medisch Overleg gehouden waarin het verloop van het verzuim en de verzuimaanpak binnen B/CA zal worden geëvalueerd. Naar aanleiding van de huidige stand van zaken kunnen mogelijk nog aanvullende bijsturingsmaatregelen geformuleerd worden.

Hieronder worden de verzuimcijfers weergegeven:

	Verzuim %	Meldings- frequentie
Maand augustus 2013	4,2	0,06
Cumulatief jan-aug 2013	5,6	0,94
12 mnd voortschrijdend, inclusief verzuim > 1 jaar	5,7	1,44
12 mnd voortschrijdend, exclusief verzuim > 1 jaar	4,7	1,44

4.2.2.2 Functioneringsgesprekken

Er zijn in totaal 339 (19,4 %) van de 1.750 te voeren functioneringsgesprekken gevoerd en geregistreerd in SAP/P-direct.

De Unit Concernadministratie heeft een verzoek afgegeven om alle teamleiders te benaderen met de vraag te inventariseren hoeveel functioneringsgesprekken er weliswaar gevoerd zijn, maar die nog niet in SAP/P-direct zijn opgenomen. Dit verzoek kwam echter te laat binnen om uit te kunnen voeren. In de eerstvolgende jaarrapportage zullen wij de gevraagde informatie opnemen.

4.2.2.3 Integriteit

Op 7 juni 2013 is het B/CA-verbeterplan Integriteit 2013-2015 gereed gekomen. Het plan is beschikbaar gesteld aan alle leidinggevenden. De adviesgroep Integriteit heeft een aantal speerpunten uit het verbeterplan omgezet in acties. In het najaar van 2013 zullen deze acties verder worden geoperationaliseerd.

4.2.3 Budgetten

Hieronder wordt de stand van de budgetten per ultimo augustus 2013 weergegeven:

Budgetonderdeel	Budget 2013	Realisatie t/m periode	Prognose 2013	Over/ Tekort	Over/ Tekort in % Budget
<i>Regulier :</i>					
Personeel	126.783	82.345	127.050	-267	-0,2%
Materieel	3.913	2.394	4.383	-470	-12,0%
B/CA-Regulier	130.696	84.739	131.433	-737	-0,6%
<i>Concern :</i>					
Personeel	4.800	2.174	4.100	700	14,6%
Materieel	36.667	18.142	36.927	-260	-0,7%
B/CA-Concern	41.467	20.316	41.027	440	1,1%
B/CA-Totaal	172.163	105.055	172.460	-297	-0,2%

Het overschot bij concern-personeel komt door lagere uitgaven voor USZO-wachtgelden; het tekort bij concern-materieel is het gevolg van betalingen in het kader van Schadevergoeding derden.

5 Bijzondere onderwerpen

5.1 Informatiebeveiliging

Het thema informatiebeveiliging is belegd bij B/CA. is daarmee risico-eigenaar. Als onderdeel van de aanpak van dit thema heeft B/CA de verbinding gezocht met de bestaande beveiligingsorganisatie binnen de Belastingdienst. Hiermee is afgestemd over de te volgen aanpak.

Basis voor de informatiebeveiliging is het Handboek Informatiebeveiliging Belastingdienst (HBB). B/CA heeft vervolgens een Belastingdienst-brede inventarisatie uitgevoerd naar mogelijk aanwezige beveiligingsrisico's die onvoldoende of niet in het HBB worden afgedekt.

Daartoe zijn interviews gehouden met specialisten op beveiligingsgebied en werkzaam bij de belangrijkste bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst. De verwerking van de resultaten uit deze interviews is vrijwel gereed. Naast een inventarisatie van de risico's zullen aanbevelingen worden opgesteld voor mogelijke maatregelen om deze risico's te beperken. Eind september zal een concept rapportage beschikbaar komen voor B/CA.

Bijlage 1: Overzicht van de grote projecten zoals deze zijn opgenomen in het stuurcontract volgens het model budget, uitnutting en vermoedelijk beloop in BMI/BMO dagen

		BMO	dagen			BMI	dagen		
CPI	Naam project	Budget	Prognose	Claim	Werkelijk	Budget	Prognose	Claim	Werkelijk
CCA015	SEPA	1.837	1.741		1.237	5.364	5.364		5.459
GEG075	IVG(B)				200	750	750		344
GEG076	VSG (VIA)				338	500	500		456
GEG078	IVG(B)2014			1.475	714			2.500	1.713
GEG079	VSG2014 (VIA)			750	678			2.500	1849
GEG008	BRI inclusief Wettelijk Minimum			150	82			200	89
GEG012	Basisregistraties (RNI)			250	354			355	94
GEG013	Basisregistraties (Kadaster)	10			0				
GEG014	Basisregistraties (WOZ)			400	53			345	0
GEG037	Continuïteit syst. Basisreg.			222	17			540	0
GEG069	BRS gen. bevinden& terugmelden	300	300		2	5	5		0
GEG070	BRS aansluiten HR			750	832			600	97
GEG087	BRS aansluiten BAG			400	0			280	0
GEG089	Basisregistraties (BRP O-0542)			50	1			100	0
MAS005	Ontvlechting Loonketen			300	214				30
		2.147	2.041	4.747	4.722	6.619	6.619	7.420	10.131

Een aantal claims staan nog niet "op budget" omdat er nog geen goedgekeurde BC is. Op dit moment wordt er een inhaalslag gemaakt om de traceerbare besluitvorming op orde te krijgen.

De verwachte besteding ultimo 2013 op deze onderwerpen bedragen iets meer dan 7.000 BMO-dagen. Afgezet ten opzichte van de vraagkant van 6.788 BMO-dagen blijkt dat er afdoende capaciteit beschikbaar is om dit geplande deel van het portfolio te realiseren.

De verwachte besteding ultimo 2013 op deze onderwerpen bedragen iets meer dan 15.500 BMI-dagen. Afgezet ten opzichte van de vraagkant van 14.000 BMI-dagen blijkt dat er afdoende capaciteit beschikbaar is om dit geplande deel van het portfolio te realiseren