



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

**Week 23
Terugblik week 22
Vooruitblik week 23, 24 en 25**

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 23, Terugblik week 22 Vooruitblik week 23, 24 en 25
Datum	9 juni 2021
Van	Centrale Functies

1880599

00371

Inhoudsopgave	
Top 20 (Papier) week 22	3
Opmerkelijke mutaties in de planning en verzending	4
staat nog open om ingepland te worden	5
Keten DI	6
Terugblik	6
Vooruitblik	6
Damages	8
Keten GSC, VpD & Dividend en Overige Middelen	10
Terugblik	11
Vooruitblik	11
Damages	12
Keten I Auto	13
Terugblik	13
Vooruitblik	14
Damages	15
Keten LH	16
Terugblik	16
Vooruitblik	16
Damages	17
Keten UB	18
Terugblik	18
Vooruitblik	18
Damages	19
Keten Toeslagen	20
Terugblik	20
Vooruitblik	20
Damages	21
Keten Inning	22
Terugblik	22
Vooruitblik	22
Damages	23
Oncvangen en Mededelen	24
Terugblik	24
Damages	24
Generatie	25
Damages	25
Geplaatst	26
Terugblik	26
Damages	26
Opentstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021	27
Damage af eekweek 23	27

Top 20 (Papier) week 22

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezuur) definitieve Aanslag IH Middeling IH	31-05-2021	997.752	764.330	233.422	69%
2	IH	Definitieve Aanslagen IH Middeling IH	31-05-2021	249.031	218.292	30.739	86%
3	LH	EBV Teruggaaf ZVW LH353 Vz	04-06-2021	0	214.194	214.194	0%
4	IH	Definitieve Aanslagen IH Carry Back IH Vermindering (bezuur) definitieve Aanslag IH Middeling IH	04-06-2021	164.634	175.820	11.186	94%
5	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezuur) definitieve Aanslag IH Ambts halve definitieve aanslagen IH	03-06-2021	162.784	163.817	1.033	99%
6	IH	Middeling IH Voorlopige Aanslagen IH	31-05-2021	17.630	137.612	119.982	13%
7	Mallingen	PRISMA Mallings LHT-30K reg	04-06-2021	0	130.103	130.103	0%
8	OB	Beschikkingen OB	02-06-2021	38.100	100.343	62.243	38%
9	Stroom 3	Registratiebevestiging 1 tm 4 (ACR)	01-06-2021	100.000	81.120	18.880	77%
10	IH	Aanslag IBPV Vz	01-06-2021	0	73.737	73.737	0%
11	INV	CAV 6 Betalingen CDA Var 6	02-06-2021	0	73.737	73.737	0%
12	IH	Herinneringen aangifte IH/VPB /NINBI/ERF	31-05-2021	80.000	60.480	19.520	68%
13	INV	CAV 6 Betalingen CDA Var 6	31-05-2021	0	50.351	50.351	0%
14	IH	Definitieve Aanslagen IH Ambts halve definitieve aanslagen IH Middeling IH	03-06-2021	42.335	50.015	7.680	85%
15	INV	CAV CDA TSL Var 6 genns 9..	03-06-2021	0	48.116	48.116	0%
16	IH	Definitieve Aanslagen IH	04-06-2021	40.000	47.903	7.903	84%
17	IH	Definitieve Aanslagen IH	31-05-2021	49.885	47.838	2.047	96%
18	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	01-06-2021	100.000	43.433	56.567	0%
19	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezuur) definitieve Aanslag IH	31-05-2021	50.188	43.412	6.776	84%
20	Mallingen	PRISMA Schuldenverz. Hers	02-06-2021	0	42.222	42.222	0%

- "Gepland" is het aantal brieven zoals 8 weken geleden gepland is.

- "Realisatie" is het aantal brieven dat op de "Datum" is aangeleverd in bij Print en Mail. Normaal gesproken worden deze brieven 8 tot 10 dagen later bezorgd.

Opmerkelijke mutaties in de planning en verzending

Nr.	Keten	Omschrijving	Weeknummer	Gepland aantal	Realisatie	Oorzaak
1	OB	Beschikkingenselectie	22	40.000	104.921	Realisatie blijkt hoger te zijn, dit is vooraf niet te bepalen. De keten is bezig om hier een query voor te bouwen maar deze is nog niet gerealiseerd.
2	IH	DA 2019	22	60.750	40.779	Niet meer voorraad.
3	LH	AVAT campagne	25	160.000		Aanpassing van de AVAT campagne. 160.000 stuks zou eerst 9 juni 2021 in DOS komen. Komt nu 23 juni 2021 in DOS. Verzenden en Bezorgen blijft gelijk. P&M is akkoord. De planning wordt aangepast.
4	LH	TBZ	25	272.000		Aanpassing van de TBZ. Aanlevering DOS verplaatst van week 23 naar week 25 2021. Verzenden en Bezorgen blijft gelijk. P&M is akkoord.
5	OB	Mailing uitfaseren PDO (deel 1)	27	268.000		Op 23 juni 2021 moeten de bestanden aangeleverd zijn bij het mailingenloket. Deze zullen vervolgens op 13 juli 2021 worden verzonden en op 15 en 16 juli 2021 bezorgd. Dit is deel 1 (van het totaal van 600.000 stuks). Het restant wordt in het najaar verstuurd, is de verwachting.
6	Inning	IKA59 brief	28	40.000 per maand		Verrekening toeslagsschuld met toeslagvoorschot. Vanaf juli 2021 gaat deze berichtstroom via het massale proces lopen in plaats van de kantoren. Dit is een maandelijks proces en wordt nieuw in de planningen opgenomen. Deze brieven moeten met 24 uren post verstuurd worden, omdat ze voor betaaldag Toeslagen (1e werkdag na 19e van de maand) op de mat moeten liggen.

Staat nog open om ingepland te worden

Nr.	Keten	Omschrijving	Verwachte periode	Verwachte aantal
1	Inning	Vooraankondiging voor dwangbevelen en aanmaningen, alleen voor Blauw (COA & INL)	juli	700.000
2	Inning	Opstarten van betalingsherinneringen, aanmaningen en dwangbevelen, alleen voor Blauw (COA & INL)	augustus/september	1.250.000
3	FSV	In het najaar een tweede vervolgbrief voor de FSV populatie (motie Marijnissen II).	september/oktober	260.000
4	OB	Mailing uittfaseren PDO (restant)	Eind september of eerste 2 weken van oktober	328.000

Keten IH

Terugblik

toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger (weeknummer betreft bezorging op papier tenzij anders aangegeven).

NBI van alle uitingen wordt ook een E-mededeling in de E-berichtbox geplaatst als ook in het NBO geplaatst behalve de aanslagen met betrekking tot de belasting aan 2012, uitingen NBI's, herinneringen aanpakken tot het doen van aangifte, voorspellingen massaal controleren en ad-hoc mailingen.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 23	Week 24	Week 25	Risk L/H/N
Campaigns				
Definitieve/Voorlopige aanslagen IH 2020-papier	1.294.000	1.700.000	1.700.000	L
Definitieve/Voorlopige aanslagen IH 2020-E-mededeling	1.294.000	1.500.000	1.100.000	L
Definitieve/Voorlopige aanslagen IH 2020-SBA (becon)	0	100.000	0	L
Reguliere productie:				
Voorlopige aanslagen IH (2021 en ouder)	34.000	45.000	30.000	L
Definitieve aanslagen IH (2019 en ouder)	101.000	60.000	60.000	L
Vermindeling (becon) definitieve aanslag IH/ambtelijke verminderingen IH	3.500	5.500	5.000	L
Ambtelijke definitieve aanslagen IH	1.200	2.000	2.300	L
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	540	300	1.700	L
Beschikkingen Middelen (incl. ambtelijke)	1.900	1.100	630	L
Vaartstellingen Niet in Nederland belastbaar inkomen (NINBI)	1.000	1.200	1.200	L
Uitingen op maat wereldinkomen/NINBI	37.500	32.500	50	L
Herinneringen aangifte IH/Vpf/IRB/ERF	210.000	18.000	102.000	L
Aankomsten aangifte IH/Vpf/ERF	5.000	1.200	0	L
Uitingen tot het doen van aangifte IH (2021 en ouder)	0	0	13.000	L
Mailingen				
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/205 of CAP/UCF/21/206	10.117	0	0	L
RVO DvV 2020 RIEF Ruiteland wil de inkomensverklaring in te dienen en te wijzen op de voorwaarden van een kwalificerend buitenlandse belastingplichtige. Tevens worden de belastingplichtigen erop gewezen dat de aangifte pas behandeld kan worden als de inkomensverklaring is ontvangen. In de brief wordt een stappenplan opgenomen waarmee belastingplichtige kunnen vaststellen of ze kwalificeren en indien ja, het goed is, maar hoe ze de inkomensverklaring kunnen downloaden. NBI: deze mailing bestaat uit 2 verschillende brieven (Duits/Engels en Nederlands/Engels).				
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/201 of CAP/UCF/21/202	6.370	0	0	L
Schriftelijke bevestiging aan belastingplichtige of aan belastingconsulenten dat het ingediende bezwaarschrift (B) box 2 voor hun client (m.b.t. belastingjaar 2017, 2018, 2019 of 2020) wordt meegenomen in de massaalbezuurprocedure. Brieven worden opgenomen in E-log.				

Ad-hoc mailing, met kenmerk: CAP/UCF/21/194 Brief aan burgers waarvan de gegevens in de Plaude Signalering Voorziening (PSV) van de Belastingdienst stonden. De PSV is op 27 februari 2020 uitgezakt en deze wordt niet meer gebruikt. In de brief wordt uitgelegd wat de PSV voor systeem was, wat een registratie in PSV betekende, wat dit mogelijk voor de burger betekende, maar de burger zich kan melden als NIJ/21 door last van heeft gehad (formulier up alive) en maar de mail vragen terug kunnen (meldpunt PSV: 0900 - 795 81 56). In de brief wordt ook verwezen naar belastingdienst.nl/psv en naar belastingdienst.nl/meldpunt.	0	21.674	0	L
---	---	--------	---	---

Terlichting (algemeen en/of terlichting op gemeentelijke niveau)

Herinneringen tot het doen van aangifte 2020/2019
De selecties voor de herinneringen tot het doen van aangifte 2019 (3 runde) zijn opnieuw gepland en hebben plaatsgevonden op 21, 25 en 28 mei 2021.

Het selecteren van de herinneringen tot het doen van aangifte 2020 is uitgesteld. Vanuit Particulieren wil men eerst een doelgroep gericht bij actie *Beperking Aangifteverzuim* uitvoeren waarbij een aantal doelgroepen pro actief worden benaderd om aangifte te doen voordat de herinnering op de mat valt. Deze benadering zal worden uitgevoerd aan de hand van een beperkt aantal posten (enkele duizenden). Daarnaast wordt eind juni een mailing 'onbezuut vertuim' verzonden aan de burgers (zo'n 15.000) waarvan wij hebben vastgesteld dat zij die de aangifte hebben ingevuld maar niet op verzenden hebben gedrukt. In de brief verzoeken wij de burger om alsnog de aangifte in te sturen. Deze posten zullen in de fiscale afrekenen administratie tijdelijk buiten beschouwing gezet worden zodat zij niet worden betrokken bij de eerste herinneringsmaterieel.
De eerste selecties herinneringen 2020 zullen worden uitgevoerd op 14, 21, 22 en 23 juni 2021. Volume wordt geschat op 320.000 herinneringen 2020.

Definitief vaststellen van 'Niet in Mededelbaar Belastingaangifte' (NIMBT) 2020 op h.v. ontvangen opgaafformulieren

In de periode van 26 mei tot en met 22 juni 2021 wordt aan de hand van een gefaseerde opstart (met een 10-100 procent gecontroleerd of de ontvangen (en gescande) opgaafformulieren 2020 verwerkbaar zijn in ABS en het wordt daarom juist wordt vastgesteld. Naar verwachting zal er vanaf 22 juni 2021 een vrijgave worden gegeven voor de 'full swing' verwerking van de opgaafformulieren in ABS. Het 'full swing' scannen van de NIMBT opgaven is al op 4 juni 2021 vrij gegeven. Bij de processtap 'wegen' is tijdens de gefaseerde opstart een probleem geconstateerd met ABS wat naar onderzoek moest worden. Op 7 juni 2021 kon het wegen voor opstart worden. De beschikkingen werden aan de hand van NIMBT-gegevens.

Verwerking inkomensverklaring woonland belastingjaar 2020 (KRB/ Kwalificerend Buitenlandse Belastingplichtige)

In de periode van 25 mei tot en met 7 juni 2021 vindt de gefaseerde opstart van de verwerking van de inkomensverklaringen woonland plaats. De verwerking houdt in het scannen van de formulieren, het aflezen van CTR (Control Module Gegevens) en de verwerking van de aangifte t/m het opgeven van een definitieve aanslag 2020.
Door twee incidenten (o.a. door het niet kunnen wegen (i.v.m. een RIG probleem) heeft de gefaseerde opstart vertraging opgelopen. Op 7 juni 2021 is het probleem opgelost en kon het weer verder worden afgeleid.

Risicovolle releases / patches

Release / patch / change	Risico
FAA 2021-24 (F-scale afreken administratie)	Uitrol op 15 juni 2021 (vrijgave 24) FA 2021-24 is een extra release met verschillende soorten aanpassingen. Het deze release gaan zelf functies ontlasten naar productie voor de aansluiting met Schenkbelasting (CSA).

Uitwerking en/of processtop(pen)	Risico
Aandachtscampagne IM 2020 – Digitale M-aangifte	In week 17 2021 en een speciale "kick-off" gehouden van de controlroom voor de digitale M-aangifte. Vanaf 1 juni 2021 is het voor burgers namelijk mogelijk om, naast papier, ook digitaal aangifte te doen voor de (Migratie aangifte 2020). Aangezien dit de eerste keer is, willen wij dit tijdens de beginfase gaan monitoren middels een "controlroom". Het doel van een dergelijke controlroom is om een bundeling van expertise bij elkaar te hebben om, in een zo vroeg mogelijk stadium, in te kunnen grijpen wanneer dat nodig is. Deze controlroom zal in afwisselende vorm en met een opere frequentie plaatsvinden vanaf 1 juni 2021. De ontvangst van de digitale M-aangifte zullen in eerste instantie dagelijks gemonitord worden in ABS. Dit gebeurt aan de hand van de query's. Hiervoor is door CAP 10 een productieschemaboek opgesteld. Zijn 500 digitale M-aangiften zijn middels het kraantje in BWS (Poort/verblijven) doorgezet naar ABS en de aangiften zijn vervolgens t/m de fiscale voorcontrole. Het uitval percentage (IvU) is (conform verwachting) zeer laag. De aangiften staat nu op de logische parkeerplaats in ABS en rond 22 juni zullen zijn 100 aangifte (gefaseerd) doorgezet worden naar wegen/berekenen/ formaliseren. Deze resultaten zullen steeds worden beoordeeld.

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten BH.

Lopende damages (stand van zaken)

X Damage (OMP nr. 2021-027)		Verstoring	Laatste update: week 23
Keten		Inkomensverfreg.	
Product / bedrijfsproces		(automatische) voorlopige Aanslag belastingjaar 2020.	
Impact klant		Bij een M-bijzet JUUJ wordt bij het vaststellen van een voorlopige aanslag (AVA) bij het berekenen ten onrechte geen belasting berekend in specifieke gevallen. Er wordt ten onrechte geen belasting berekend wanneer een belastingplichtige niet belastingplichtig is voor de buitenlandse periode. Het RvB en/of voor hij het vaststellen van een automatische voorlopige aanslag (AVA) 2020 welke gebaseerd is op een ingediende aangifte M (migrate).	
Impact Belastingdienst		Imageschade.	
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)		De burger ontvangt ten onrechte een foutief berekende voorlopige aanslag JA 2020. Het betreft maximaal 82 posten waarvoor de aanslag al is verzonden. Voor 152 posten wordt een blokkade in ADS opgevoerd ter voorkoming van verdere damage.	
Oorzaak/oorzaken		Een ontbrekfout in de programmatuur (rekenserver). Een bepaalde codering wordt ten onrechte doorgegeven waardoor er niet berekend wordt.	
Oplossing		De programmatuur aanpassing, ADS patch 2021.1.45 is op 21 mei 2021 geïmplementeerd. Tot die tijd zijn steeds de beschutte posten in ABS (waarvan de aanslag nog niet was geformaliseerd) aan de hand van een query in beeld gebracht en gelokaliseerd voor verdere verwerking. Na die patch zijn de posten gedeeltelijk voor verdere verwerking. Herstel damageposten De 62 burgers waarvoor reeds een onjuiste aanslag is opgelegd hebben een accusatiedief ontvangen (die door GJP-herstel is verzonden met dagtekening 19 mei 2021). Voor deze burgers zou aanvullend een tweede voorlopige aanslag worden opgelegd echter dit blijkt nog niet zo eenvoudig te zijn omdat dit veel inconsistenties oplevert. Er is een alternatief herstelplan bedacht, het herstel zal worden uitgevoerd via foutenregistratie in ADS en het opnieuw laten verwerken van de posten in ABS. Dit is eerst in een pilot vorm uitgevoerd om te controleren of dit toepasbaar is. Uit de controle is gebleken dat de aanslag juist wordt berekend. Deze week wordt het herstel afgerond. Stand van zaken 5 juni 2021 Het herstel is week 22 afgerond. De damage is hierna afgerond. Hier zal niet meer over worden gerapporteerd.	

X	Damage (JMW nr. 2021-029)	Verstoring	Laatste update: week 23
Keten		Inkomensheffing.	
Directie / hoofdopgaves		Aangifte 14 2021 (nagelaten middele externe onthoud).	
Impact klant		Probleematische situatie. De burger dient in zijn aangifte 14 2021 een premievrijstelling voor de WLZ/ZVW (Wet langdurige zorg/Zorgverzekeringswet). Bij het overzetten van de aangiftegegevens naar ADG ontbreekt de WLZ/ZVW premievrijstelling. <i>Impactgevoel</i> De burger ontvangt een onjuiste voorlopige of definitieve aanslag 111 of 2001 omdat ten onrechte de premie voor de WLZ en ZVW is berekend.	
Impact Belastingdienst		Imago schade	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)		In de ingediende aangifte 14 2021 wordt verzocht om premievrijstelling voor de AOW en WLZ/ZVW. De vrijstelling voor de AOW is zichtbaar in ADG. De vrijstelling voor de WLZ/ZVW niet. De vrijstelling voor de WLZ/ZVW wordt niet meegenomen in de aangiftegegevens welke aan ABS worden aangeleverd. Dat betekent dat er in de aanslag ten onrechte premie WLZ wordt berekend en dat er in sommige gevallen ten onrechte een aanslag inkomensafhankelijke bijdrage ZVW volgt. <i>Status</i> Ter voorkoming van verdere damage is de (bruto) doelgroep, waarvoor nog geen aanslag is opgelegd, in beeld gebracht en deze aangiften zijn in ABS gelokkeerd voor verdere verwerking. De analyse om de damage populatie te bepalen neemt een lange tijd in beslag. De voorlopige damagepopulatie is voortgezet op 65 feitelijke voorlopige aanslagen en 394 definitieve aanslagen.	
Directe oorzaken		Gorzaak: Het formaat waarin de aangifte in het ontvangst domein wordt ontvangen (SBR) maakt het type uniek, maar het is niet vastgesteld hoe de aangifte aan ABS wordt afgegeven (YMI).	
Oplossing		Communicatie De burger zal een excuusbrief ontvangen. Op 28 mei 2021 is een tekst in het verstoringenboekje geplaatst. Het herstel van de aanslagen en het versturen van de excuusbrief zal, omdat het maatwerk betreft, worden uitgevoerd door CAP Heeren. De programmatuur is op 1 juni 2021 aangepast.	

Keten: S&E, VpB & Dividend en Overige Middelen

Totusbluk

Totusbluk op verder gemelde risicovolle producties en implementaties

Geen bijzonderheden

Prognose	Prognose	Prognose Week 22	Realisatie Week 22
Schenk- & Erfbelasting			
Bezoeken Aanslagen/Verminderingen schenkbetasting (L&K)	Aanslagen/Verminderingen schenkbetasting (L&K)	0	290
Bezoeken A&D beschikking	A&D beschikking	65	100
Bezoeken LIR Var 21	LIR	0	0
Bezoeken LIR Var 22	LIR	0	0
Bezoeken LIR Var 23	LIR	0	0
Bezoeken LIR Percieverzichten	LIR	0	0
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen variabel 2112	SEA	0	992
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen	SEA	0	4.210
Erfbel. Domicilia	Aanslagen/Verminderingen	0	0
Bezoeken SEA Brieven Geen aangifte erfbelasting brief	SEA brieven	2.015	2.924
Bezoeken Successie en Erfbelasting applicatie (SEA) uitnodigingsbrief doen digitale aangifte	Suc en Erfbelasting applicatie (SEA)	0	2.000

Katen Overige Middelen		Prognose Week 22	Realisatie Week 22
Bezoeken uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (ASSEL) (Abd)	0	-
Bezoeken mededelingen TDI	Tenuesse Dividendbelasting (TDI)	300	289
Bezoeken uitnodiging Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezoeken rapport Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezoeken VHR positief	VHR	200	0
Bezoeken VHR negatief	VHR	100	0

VPB & Dividend		Prognose Week 22	Realisatie Week 22
Bezoeken VPB AVAR gebroken boekjaar	VPB AVAR gebroken boekjaar	250	860
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	VPB CAVA gebroken boekjaar	4.150	0
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar C bijlatten BNL + ETL	VPB CAVA gebroken boekjaar	200	0
Bezoeken VPB CAV-brieven Herinneringen	VPB CAV-brieven	0	0
Bezoeken VPB CAV-brieven slechte schatters	VPB CAV-brieven	0	0
Bezoeken VPB DA	VPB DA	12.000	7.149
Bezoeken VPB VA	VPB VA	15.000	12.020

Vooruitblik

Reguliere uitkomsten

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitgave (massaal en/of malingen)	Week 23	Week 24
Schenk- & erfbelasting		
Bezorgen AVB: beschikking	53	53
Bezorgen I.R.	0	0
Bezorgen Aanslagen erf- en schenkelastingen	13.600	5.800
Bezorgen uitnodigingen aangifte erf- of schenkelasting	2.600	1.100

Soort uitgave (massaal en/of malingen)	Week 23	Week 24
Klein Overige Huisdieren		
Bezorgen VVR	0	0
Bezorgen Verhuurder heffing	0	0

Soort uitgave (massaal en/of malingen)	Week 23	Week 24
VPS & Dividend		
Bezorgen automatische voorlopige aanslagregeling VPS gebroken boekjaar	4.700	200
Bezorgen Uitsluitingen VPS	0	0
Bezorgen VPS RA & VA	27.000	15.000

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Geen bijzonderheden.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Nie releases VPS	Geschied het hoge aantal incidenten en damages van de afgelopen periode worden alle releases VPS door CAP nu als risicovol beschouwd. Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

Uitgave en/of processtap(pen)	Risico
	Heeft effect op ...
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen katen S&S, VpB & Dividend en Overige Middelen.

Lopende damages (stand van zaken)		
X	Damage (OMV, nr. 2021-028)	Versterking
Katen	Overige Middelen	Lootste update: week 23
Product / bedrijfsproces	Terugnave bij belastingen (TMB)	
Impact klant	Belastingplichtige ontvangt te laat de teruggaaf. Aantal is nog in onderzoek	
Impact Belastingdienst	Imagoschade. Het vertrouwen van belastingplichtigen in de Belastingdienst krijgt opnieuw een deuk.	
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	Dese damage is aangemeld naar aanleiding van achterstanden in de verwerking van teruggaafverzoeken en een onjuiste reactiedatum in verzoeken om informatie. De overgang naar een nieuw systeem (van Td naar TMB) voor het verzamelen en uitbetalen van verzoeken om teruggaaf mislukt belastingen verloor het veld. Oorzaken zijn: 1. Bij de ingebruikname van het nieuwe systeem was de verwachting dat de opstartproblemen op tijd zouden zijn opgelost en 2. Door onvoorzien capaciteitsproblemen zijn de benodigde aanpassingen niet tijdig gerealiseerd. Gevolgen: Naar schatting 15.000 teruggaafgerechtigden hebben nog geen teruggaaf ontvangen. Het geschatte bedrag dat hierna is genoemd bedraagt 25 miljoen euro. Tevens zijn ongeveer 2.000 verzoeken om informatie (VOI) verzonden met een onjuiste reactiedatum. Ungesocht wordt om hoeveel verzoeken met foutieve reactiedatum het gaat. Dese belastingplichtigen krijgen een excuusbrief. Er is een groep mensen geformeerd om de problemen op kantoor Emmen te helpen oplossen. De staatssecretaris is geformeerd en de meet is om 21 juli 2021 de achterstanden weggevoerd te hebben. Stand van zaken 2 juni 2021 In tegenstelling tot de eerdere aanname dat +/- 2.000 verzoeken om informatie met een verlopen reactie termijn zijn verzonden, zijn het 227 verzoeken. Voor dese belastingplichtigen is een excuusbrief met deklaring 2 juni 2021 verzonden. In week 20 2021 worden aanpassingen in de programmatuur getest. Als er geen belemmerende zaken worden geconstateerd kunnen de aanpassingen in week 24 of 25 2021 in productie gaan worden. Voor het wegwerken van de achterstand zijn inmiddels vijf keer van kantoor Almere en Arnhem ingeschakeld. Afgelopen week zijn 6.000 verzoeken door kantoor Emmen behandeld. Stand van zaken 5 juni 2021 Verzoeken waarvoor ingebrekestellingen zijn ontvangen worden direct behandeld. Hierna wordt voorkomen dat de Belastingdienst een boete moet betalen omdat de uitbetaling te laat plaatsvindt. Het aantal behandelde verzoeken in week 21 2021, 6.300 stukjes, is niet correct. In de week zijn 1.339 verzoeken behandeld. In week 20 2021 daarentegen zijn 7.653 verzoeken om teruggaaf behandeld.	
Doorzak' oorzaken		
Oplossing		

Lopende evaluaties (stand van zaken)	
De evaluatie van de damage 2020-030 OMV is nog niet afgerond. Deze is onderhanden bij de serviceeisen van Overige Middelen.	
Katen: As to	
Terugnave	
Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties	

Vooruitblik

Reguliere uittingen

Reguliere uittingen naar de burger

Soort uitting (massaal en/of mailingen)	Week 23	Week 24	Week 25	Risk L/M/H
Antalagen HSB en MDA	37.000	33.000	31.000	L
Specificatie Automatische Inzaccs HSB en MDA	27.000	29.000	27.000	L
Correspondentie HSB en MDA	93.000	82.000	85.000	L
Rekeningen HSB en MDA	126.000	122.000	120.000	L
Inbrekking samenvatting BPM > 1 jaar AHS	30	30	30	L
Inbrekking aanvullende BPM op verzoek AHS	38	38	38	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Minimale releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

Uiting en/of processtap(en)	Risico
Minimale toelichting	
	Heeft effect op ...
	Behoefte maatregel

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Icten Auto.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen Icten Auto.

Keten LH

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 23	Week 24	Week 25	Risk L/M/H
Mededelingen Loonheffingen en Verloofveradministratie	11.525	11.525	11.525	L
Uitkeringen Loonheffingen	5.540	52.130	83.240	L
Klanten herinnering aanheffing LH in PDG	1.900	1.900	187.300	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

Uiting en/of processtap(pen)	Risico
	Heeft effect op ...
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten LH.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten LH.

Keten OB

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven en de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 23	Week 24	Week 25	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	40.000	30.000	33.000	L
Alle serviceberichten OB naar intermediairs	3.300	3.630	3.300	L
Wachtfijnassessoren Omroepbevestiging	0	0	36.000	L
Mededeling Verzuimen aangifte en betaling CB	0	0	0	L
Mededelingen einde belastingplicht CB	0	0	0	L
Aangiften CB in Persoonlijk Domein	0	0	1.950.000	L
Herinneringen tell. LK hat. Over van aangifte CB (LK tel 50% aangifte in DO)	0	0	1.228.000	L
Tel. verzenden emails ontvangst aangiften CB	16.328	37.770	108.861	L
Jaarberichten OB (uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling CB)	0	6.080	0	L
Veranderen Online Communicatie Prestaties	1.700	2.270	0	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

Uiting en/of processtap(en)	Risico
	Heeft effect op ...
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Icten OB.

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (OMP) nr. 2021-036 Overname informatie mail-ten	Verstoring	Laatste update: week 15
Keten	Omzetbelasting		
Product / bedrijfsproces	Oeemanager		
Impact klant	Geen vergoeding van BeestInparts		

X	Damage (OMP) nr. 2021-030	Verstoring	Laatste update: week 23
Keten	Omzetbelasting		
Product / bedrijfsproces	Uitvalverwerking OB		
Impact klant	Interne afdelingen		
Impact Belastingdienst	Ingeschuld		
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Probleemomschrijving De uitvallijsten bij de CAP MEA OB kantoren zijn niet tijdig verwerkt. Impact / Gevolg Er zijn tekortkomingen aangegeven OB opgelegd Stand van zaken 1 juni 2021 Omvang is onbekend Stand van zaken 8 juni 2021 Omvang is onbekend en de analyse loopt nog Communicatie Nog niet bekend		
oorzaak/oorzaken	Niet tijdige uitvalverwerking OB		
Oplossing	Onbekend		

Keten Toeslagen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitgifte (massaal en/of mailing)		Week 23	Week 24	Week 25	Risic 1 / HZH
Definitief Toeslagen 2014 tot en met 2019	Papier	90.000			L
Voorlopig Toeslagen 2021	Berichtenbox	340.000			L
Voorlopig Toeslagen 2021	Papier		34.000		L
Definitief Toeslagen 2020	Berichtenbox			800.000	L
Definitief Toeslagen 2020	Papier			900.000	L
TOK mailing	Papier	190.000			L
Inkomenschaatse attenderen	Papier	290.000			L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemeentelijk risico)

De TOK mailing in deze brief wordt aan mensen gevraagd om informatie over hun KOT 2020 in te sturen, omdat de gegevens van de Kinder Opvang Organisatie (KOO) afwijken van de gegevens in de aanvraag voor de Kinder Opvang Toeslag (KOT).

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Toeslagen infra release (19/06/21)	Deze release is niet risicovoller dan de andere releases. Het betreft een HPT release uitgevoerd door infra.
	<u>Voorgenomen maatregel</u>

In de keten krijgt extra aandacht

Uitgifte en/of processtap(en)	Risico
DT2020 campagne	In week 23 zal voor het eerst formeel worden beschikt in de campagne.
	<u>Identificatie van risico's</u>
	<u>Beheersmaatregel</u>

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen heten Toeslagen.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen heten Toeslagen.

Keten Inning

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger:

Soort uiting (massaal en/of mailings)	Week 23	Week 24	Week 25	Risic L/M/H
Aanmaning Blauw/Rood	0	0	0	L
Betalingsherinnering Blauw/Rood	0	0	0	L
Dwangbevel Blauw/Rood	0	0	0	L
Mailings met/of zonder herinnering	23.130	23.900	25.290	I
Response-OLA's Blauw/Rood	13.310	13.310	13.310	L
Mededelingen van verkiezing	140.202	140.202	140.202	L
CBT-bevestigingsbrieven	0	8.050	11.300	L
Mededeling Urtbrekend Rekeningnummer (MUR)	13.780	20.840	18.900	L
Mededeling Afwijzing Toekeningsnummer (MAT)	1.000	1.380	1.510	L
Verzoek Verifieer Rekeningnummer (VUR)	750	750	750	I

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten leijgt extra aandacht

Uiting en/of processtap(pen)	Risico
	Heeft effect op
	Behoort maatregel

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Iening.

Openende damages (stand van zaken)		
Nr.	Verstoring	Laatste update: week 23
1	Damage (OWP), nr. 2021-023	Inning en betalingsverloer.
Product / bedrijfsproces	Loonvordering.	
Impact klant	Voor circa 7.000 lopende loonvorderingen is ten onrechte de oude termijn te voet teruggeleid.	
Impact Belastingdienst	Ingeschikte en herstellungsverzamelheden.	
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	Stand van zaken 6 april 2021 Damage aangevraagd door Inning en impact: bepaling gestart. Stand van zaken 7 april 2021 Concept excuusbriefen gemaakt voor benadeelde en werkgevers, populatie wordt uitgewerkt. Voorbereiden voor stoppen lopende loonvorderingen gestart. Stand van zaken 12 april 2021 Excuusbriefen zijn definitief, met datum 14 april 2021. Deze week breed damageoverleg om aanpak voor herstel te bepalen. Stand van zaken 21 april 2021 Belactie loopt. Handmatige bestandscorrectie wordt deze week opgestart. Geschatte doorlooptijd 12 weken. Stand van zaken 26 april 2021 Voor bereisende series, om met de handmatige bestandscorrectie te beginnen, ruimen pas 31 mei 2021. Maar zijn. Pas dan wordt gestart met de correcties. Op 10 mei 2021 vindt er een damage overleg plaats, voor de stand van zaken van deze voorbereidende acties. Stand van zaken 11 mei 2021 Planning start herstel 31 mei 2021, Planning doorlooptijd datum gereed volgende week bekend. Stand van zaken 20 mei 2021 Er wordt een lijst van 2.500 extra gevallen onderzocht, die mogelijk ook een excuusbrief moeten ontvangen en hersteld moeten worden. Op 21 mei 2021 volgt hierover uitsluit. Stand van zaken 28 mei 2021 Noe geen uitsluit over de lijst van 2500. Stand van zaken 4 juni 2021 In totaal worden er 2500 posten opgenomen in de werkinstructie. Komende week evaluatie hoe dit gaat. Stand van zaken 9 juni 2021 Nieuw geen uitsluit over lijst van 2500.	
Oorzaak/oorzaken	Nieuwe BvV nog niet actief. De lopende loonvorderingen moeten na 12 maanden worden herzien. Dat moet met de nieuwe BvV gedaan worden.	
Oplossing	Lopende loonvorderingen worden gestopt en weer gestart als de BvV operationeel is.	

Ontvangen en Mededelen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

R	Damage (OMP nr. 2021-031)	Verloping	Laatste update: week 25
Daten	Ontvangen en Mededelen		
Product / Unit / Applicatie	Algemeen		
Impact Markt	Wanneer geltegeen. Informaties en externe partij en krijgen geen ontvankelijkheidsaanvragen en/of veranderingen van de aan. Ook ontvangen zijn geen mededelingen en/of gegevensbestanden.		
Impact Belastingdienst	Deel van het kantoorpersoneel ontvangt geen werkvoorziening		
Verloos (wat, wanneer en door wie?)	Op 8 juni 2021 geeft Toelichting aan na herover tijd dat de belastingen in VHS niet worden heroverd. Op dat moment is er geen stand-by ingeregeld bij CAP 08 te en 20 okt. Er wordt afgesproken de verloping de volgende ochtend met hoogste prioriteit op te pakken. 's Ochttends blijkt dat er een menselijke fout is gemaakt in een wijziging om de MQ-omgeving. Deze fout wordt hersteld waarna blijkt dat de database van VHS een inrang moet uitvoeren. Dit duurt enkele uren waarna de werkstroom weer wordt hervat.		
Oorzaak/oorzaken	Menselijke fout in de beschrijving en uitvoering van een change. Daarnaast is niet gerealiseerd dat database gereorganiseerd moest worden (door een error).		
Oplossing	Corrigeren van een wijziging binnen het MQ-landschap en een reorganisatie van de VHS database.		

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen kosten Ontvangen en Mededelen.

Generiek

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten Generiek

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten Generiek.

Gegevens

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen het Gegevens.

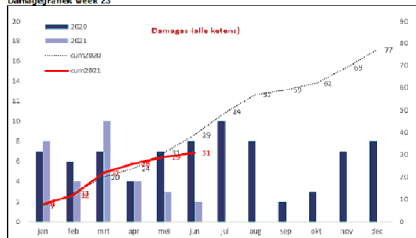
Lopende damages (stand van zaken)

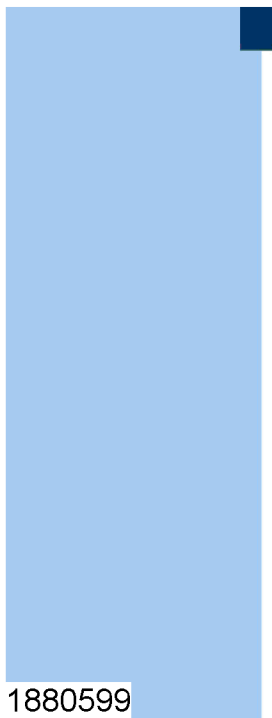
Er zijn geen lopende damages binnen het Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

Keten	DMP nr.	Datum melding NMP	Datum deadline evaluatie (8 weken)	Datum afsluiting damage	Datum Evaluatie
Dr. Midd.	2020-C00	20 mei 2020	15 juni 2020	4 juni 2021	
OBM	2020-C67	20 november 2020	15 januari 2021	20 november 2021	
Genereel	2020-C76	29 december 2020	23 februari 2021	30 december 2021	
Gegevens	2021-C05	20 januari 2021	17 maart 2021	27 januari 2021	
LBi	2021-C06	21 januari 2021	18 maart 2021	14 april 2021	
OBM	2021-C07	22 januari 2021	19 maart 2021	8 maart 2021	
Gegevens	2021-C09	9 februari 2021	6 april 2021	11 februari 2021	
OBM/In	2021-C13	1 maart 2021	29 april 2021		
LBi/OBM	2021-C15	2 maart 2021	27 april 2021	23 maart 2021	
LBi	2021-C16	4 maart 2021	29 april 2021		
IP	2021-C21	16 maart 2021	15 mei 2021	25 maart 2021	
Inning	2021-C23	6 april 2021	1 juni 2021		
TSL	2021-C24	6 april 2021	1 juni 2021		
Inning	2021-C25	16 april 2021	11 juni 2021	16 mei 2021	
Toedragen	2021-C26	23 april 2021	18 juni 2021	11 mei 2021	
OBM	2021-C27	12 mei 2021	7 juli 2021	2 juni 2021	
IP	2021-C28	18 mei 2021	13 juli 2021		
IP	2021-C29	28 mei 2021	23 juli 2021		
OB	2021-C30	1 juni 2021	27 juli 2021		
OBM	2021-C31	8 juni 2021	3 augustus 2021	8 juni 2021	

Damagegrafiek week 23





1880599

00371