



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

Week 26

Terughlik week 25

Vooruitblik week 26, 27 en 28

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 26, Terughlik week 25 Vooruitblik week 26, 27 en 28
Datum	30 jun. 2021
Van	Centrale Functies

1880616

00373

Inhoudsopgave	
Top 20 (Papier) week 26	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	10
Keten GSC, VpD & Dividend en Overige Middelen	12
Terugblik	12
Vooruitblik	13
Damages	14
Keten I Auto	16
Terugblik	16
Vooruitblik	16
Damages	17
Keten LH	18
Terugblik	18
Vooruitblik	18
Damages	19
Keten UB	20
Terugblik	20
Vooruitblik	20
Damages	21
Keten Toeslagen	22
Terugblik	22
Vooruitblik	22
Damages	23
Keten Inning	24
Terugblik	24
Vooruitblik	24
Damages	25
Oncvangen en Mededelen	26
Terugblik	26
Damages	26
Gemeente	27
Damages	27
Gegevens	28
Terugblik	28
Damages	28
Opentstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021	29
Damage af ek week 26	29

Top 20 (Papier) week 26

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	23-06-2021	15.500	219.483	203.983	7%
2	IH	Med./Afw. Uitstel - Herin./aanm.	24-06-2021	0	98.496	98.496	0%
3	IH	Aanmaningen aangifte IH/VPB Herinneringen aangifte IH/VPB /NINBI/ERF	23-06-2021	28.800	98.222	69.422	29%
4	IH	Med./Afw. Uitstel - Herin./aanm.	22-06-2021	0	78.674	78.674	0%
5	Stroom 3	Registratiebevestiging 1 tm 4 (ADR)	22-06-2021	39.000	76.114	37.114	51%
6	Auto	Rekeningen HSB en MOA	21-06-2021	15.760	60.699	44.939	26%
7	Auto	Rekeningen HSB en MOA	23-06-2021	39.675	48.553	8.878	82%
8	Mailingen	PRISMA Mailing adhoc BCA	25-06-2021	0	42.223	42.223	0%
9	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezuur) definitieve Aanslag IH Middeling IH	21-06-2021	200.672	40.360	160.312	0%
10	Auto	Rekeningen HSB en MOA	25-06-2021	28.450	39.606	11.156	72%
11	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Reg.bev. 1t/	23-06-2021	0	37.430	37.430	0%
12	OB	Beschikkingen OB	23-06-2021	27.070	30.110	3.040	90%
13	IH	Aanmaningen aangifte IH/VPB Herinneringen aangifte IH/VPB /NINBI/ERF	21-06-2021	48.950	29.255	19.695	33%
14	Auto	Correspondentie HSB en MOA	23-06-2021	22.000	28.649	6.649	77%
15	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	22-06-2021	30.000	22.883	7.117	69%
16	Auto	Rekeningen HSB en MOA	24-06-2021	13.475	22.744	9.269	59%
17	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	24-06-2021	300.000	21.743	278.257	0%
18	INV	Mededelingen van verrekking	22-06-2021	9.000	21.269	12.269	42%
19	OVVM	VPB DA en VA	24-06-2021	11.000	21.166	10.166	52%
20	INV	CAV 6 Betalingen COA Var 6	23-06-2021	0	20.943	20.943	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	Inning	Voor aankondiging voor betalingsherinneringen, aanmaningen en dwangbevelen alleen voor Blauw (COA & INL)	25	223.000	0	Deze mailing is tegengehouden omdat er in verband met een motie voor verlenging van de coronamaatregelen nog discussies lopen in de politiek. Uiteindelijk is besloten dat het heropstarten van de invorderingsprocessen is uitgesteld tot 1 oktober 2021. De gepriinte voor aankondigingen zijn vernietigd.
2	LH	AVAT Campagne	25	160.000	178.000	Door een bevinding tijdens outputcontrole moet de AVAT campagne van Loonheffing 178.000 stuks worden herpland (planning was 160.000 doelgroepselectie weer 178.000 uit). De partij komt op 7 juli in Dos (P&M) en wordt op 23 en 24 juli bezorgd, dagtekening 26 juli 2021.
3	TSL	Inkomensactie	26	100.000	20.000	De aantallen van de Inkomensactie run 3 is verlaagd van 100.000 stuks naar 20.000 stuks, betreft matdatum 6/9 juli 2021. De geprognosticeerde aantallen zijn niet behaald door Kantoor Toeslagen.
4	OVM	VPB	26	61.000	25.000	Geen voorraad.
5	OVM	VPB	27	41.000	125.000	Volgens de procescoördinator zal dit voor BelTel nauwelijks extra belverkeer genereren.
6	OB	Mailing uitfasen PDO (deel 1)	27	263.000		Op 23 juni 2021 moeten de bestanden aangeleverd zijn bij het mailingenlokat. Deze zullen vervolgens op 13 juli 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.
7	TSL	Definitief Toekennen 2020	28	1.215.000	1.285.000	Run 4 verhogen van 600.000 stuks naar 635.000 stuks, ontvangst DOS/DOC 12 juli 2021. Run 5 verhogen van 615.000 stuks naar 650.000 stuks, ontvangst DOS/DOC 16 juli 2021.
8	Inning	IKAS9 brief	Okt 2021	40.000 per maand		Verrekening toeslagschuld met toeslagvoorschot. Vanaf oktober 2021 gaat deze berichtstroom via het massale proces lopen ipv de kantoren. Dit is een maandelijks proces en wordt nieuw in de plannings opgenomen. Deze brieven moeten met 24 uur 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	OB	Damage-016 200.000 à 250.000 excuusbrieven 200.000 à 250.000 beschikkingen Telefoontjes n.a.v. excuusbrieven en beschikkingen	Waarschijnlijk augustus/september	2x 200.000/250.000
2	FSV	In het najaar een tweede vervolgbrief voor de FSV populatie (motie Marijnissen II).	September/Oktober	260.000
3	OB	Mailing udfaseren PDO (restant)	Eind september of eerste 2 weken van oktober	337.000
4	Inning	Vooraankondiging heropstart H.A.D.	Oktober	300.000
5	Inning	Opstarten van betalingsherinneringen, aanmaningen en dwangbevelen, alleen voor Blauw (COA & INL)	Oktober	1.250.000

Keten IH

Terugblik

Uitvoering op eerder gemiddelde 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 NBI geplaatst geplaatst de aanlagen met betrekking tot de belastingen 2022, uitnodigingen NBI, herinneringen aanpakken tot het doen van aangifte, voorwaarden, massale computer en ad-hoc mailingen.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 26	Week 27	Week 28	Risk L/H/N
Campagne:				
Definitieve/Voorlopige aanlagen IH 2020-papier	55.000	-	-	L
Definitieve/Voorlopige aanlagen IH 2020-E-mededeling	-	-	-	L
Definitieve/Voorlopige aanlagen IH 2020-SBA (becon)				
Reguliere productie:				
Voorlopige aanlagen IH (2021 en ouder)	13.000	15.000	168.000	L
Definitieve aanlagen IH (2021 en ouder)	67.000	43.000	443.000	L
Vermindering (becon) definitieve aanlag IH/ambtelijke verminderingen IH	3.100	4.000	5.000	L
Ambtelijke definitieve aanlagen IH	0	2.100	2.300	L
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	0	0	15.000	L
Beschikkingen Middelen (incl. ambtelijke)	1.200	1.300	1.600	L
Vaststellingen Niet in Nederland belastbaar inkomen (NINBI)	730	3.000	4.300	L
Uitnodigingen opgeaf wereldinkomen/NINBI	50	50	50	L
Herinneringen aangifte IH/Vpf/IR/BL/ERF	110.000	180.000	0	L
Aankomsten aangifte IH/Vpf/ERF	600	0	0	L
Uitnodigingen tot het doen van aangifte IH (2021 en ouder)	30.000	0	0	L
Mailingen:				
Ad-hoc mailing, met kenmerk: CAP/UCF/21/222	437	0	0	L
Verzoek aan belastingplichtigen om ingediende aangifte IH 2020 te controleren op juistheid met betrekking tot de ingevulde rubriek vrijgesteld inkomen internationale verpakking. De belastingplichtigen zijn niet bekend als vertegenwoordiger van een internationale organisatie.				
Ad-hoc mailing, met kenmerk: CAP/UCF/21/223	17.225	0	0	L
Brief aan belastingplichtigen die een uitnodiging hebben gehad om aangifte inkomstenbelasting te doen over 2020 maar waarvan wij de aangifte nog niet hebben ontvangen (er wasvoor geen uitnodiging aangeleverd) en die wel de aangifte hebben ingevuld, maar (onbewust) de aangifte nog niet hebben verzonden (op niet op de verzendmap in CLAV hebben gedrukt). Datedatering van de brief is 30 juni 2021.				
Ad-hoc mailing, met kenmerk: CAP/UCF/21/224	040	0	0	L
In de brief delen we mee dat we de aangifte IH 2020 van de burger niet tijdig hebben kunnen behandelen waardoor ze voor 1 juli 2021 geen bericht van de Belastingdienst ontvangen.				

Die reden is dat u in 2020 de pensioengerechtigde leeftijd hebt bereikt en op algen initiatief aanloft hebt gedaan. Daarom moet ik uw aangifte handmatig behandelen. Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/235 In de brief delen we mee dat we de aangifte IM 2020 van de burger niet tijdig hebben kunnen behandelen waardoor ze voor 1 juli 2021 geen bericht van de Belastingdienst ontvangen. *Helaas heb ik niet meer tijd nodig om uw aanslag op te leggen, omdat ik uw aangifte handmatig moet behandelen. Alleen op deze manier kan ik voor u een juiste aanslag 2020 vaststellen. Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/236 In de brief delen we mee dat we de aangifte IM 2020 van de burger niet tijdig hebben kunnen behandelen waardoor ze voor 1 juli 2021 geen bericht van de Belastingdienst ontvangen. *Helaas heb ik meer tijd nodig om uw aanslag op te leggen, omdat u in uw aangifte heeft aangegeven kwalificerend buitenlandse belastingplichtige te zijn. Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/237 In de brief delen we mee dat we de aangifte IM 2020 van de burger niet tijdig hebben kunnen behandelen waardoor ze voor 1 juli 2021 geen bericht van de Belastingdienst ontvangen.	5.408	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/236 In de brief delen we mee dat we de aangifte IM 2020 van de burger niet tijdig hebben kunnen behandelen waardoor ze voor 1 juli 2021 geen bericht van de Belastingdienst ontvangen. *Helaas heb ik meer tijd nodig om uw aanslag op te leggen, omdat u in uw aangifte heeft aangegeven kwalificerend buitenlandse belastingplichtige te zijn.	4.975	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/237 In de brief delen we mee dat we de aangifte IM 2020 van de burger niet tijdig hebben kunnen behandelen waardoor ze voor 1 juli 2021 geen bericht van de Belastingdienst ontvangen.	5.199	0	0	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemeenschappelijke)

Verwerking in komenswaardig voorland belastingjaar 2020 (KBB/ Kwalificerend Buitenlands Belastingplichtige). In de periode van 20 mei tot en met 22 juni 2021 vindt de gefaxeerde opstart van de verwerking van de inkomensverklaring voorland plaats. De voorloper houdt in het scannen van de formulieren, het afleveren aan CMG (Controle Module Gegevens) en de verwerking van de aangifte tot en met het opspieggen van een definitieve aanslag 2020. Door twee incidenten (onder andere door het niet kunnen wegen in verband met een RJS probleem) heeft de gefaxeerde opstart vertraging opgelopen. Op 7 juni 2021 is het probleem opgelost en kon het wegen verder worden afgedrukt. Bij de beoordeling van de weegresultaten en de uitvoer is geconstateerd dat in het antwoordbestand van CMG voor het weegproces niet alle ben's voorkomen van de IB 059 (Inkomensverklaring). De posten komen hierdoor (terecht) in de uitvoer echter zouden deze ben's wel in het antwoordbestand moeten staan. Om deze reden (het uitleggen dat dit de reden had met een foutieve parameterinstelling in het vraagbestand van ABS. Hierdoor is op 24 juni 2021 een ABS patch (ABS2021-1-54) uitgerold. In overleg met de diverse partijen was het scanproces in ieder geval al op 10 juni 2021 vrijgegeven ondanks de berijding bij het weegproces. Maar als reden dat er geen verdere vertraging kon worden opgelopen, alle IB 059 posten zijn in verband met deze berijding tijdelijk geblokkeerd geweest (voor wegen) zodat de goede posten wel gewoon konden worden afgeleverd aan CMG. Vervolgens zijn de aanpassingen naar aanleiding van de patch gecontroleerd (inclusief beoordeling van de weegresultaten) zodat op 25 juni 2021 vrijgave kon worden verleend voor de 'ful swing' productie. Garantieposten aanslagcommissie IM 2020: "aangifte IM 2020 vóór 8 april ingediend is vóór 1 juli bericht" In week 24 2021 is de groep belastingplichtigen middels een query in beeld gebracht die vóór voor 8 april 2021 aangifte hebben gedaan (zgn. garantieposten) maar die geen voorlopige definitieve aanslag of UVA brief zullen ontvangen vóór 1 juli 2021 omdat de aangifte toch nog ergens in het proces bevindt. Om te voldoen aan de garantietoelichting wordt aan deze doelgroep (zo'n. 16.000) via het mailingplatform een aparte brief verstuurd. Hier zijn in het verleden een aantal brieven voor onvoldoende waarbij de inhoud van de brief niet meer afgestemd is op de verschillende doelgroepen en waarin meer duidelijkheid over de reden van vertraging wordt gegeven. Uitzonderingen zijn: - Belastingplichtigen met een vrijgesteld salaris (IB/IFZ) ontvangen een bericht - Belgische grensarbeiders ontvangen geen bericht.				
--	--	--	--	--

Testmootiering Specifieke Zaken (toekomstig 2020)

In de periode van 1 juli tot en met 16 juli 2021 wordt de productie van de aanslagverwerfing TSZ 2020 gefaseerd opgestart. Bij deze gefaseerde opstart worden naast de zaken tot en met 2019 voor het eerst ook de onherroepelijk vaststaande aanslagen LH 2020 in de selectie meegenomen. Tijdens de opstart moet de juiste werking van het TSZ proces bewezen worden. De geselecteerde TSZ aanslagen dienen tot een juist bedrag opgeleed te worden.

Aan de hand van een productiedraaiboek wordt gemonitord of genoemde zaken uitgevoerd en gereed zijn.

Massaal corrigeren LH 2020**Geplannede opstart**

In de periode van 12 juli tot en met 23 juli 2021 zal de productie van Massaal Corrigeren LH 2020 (voorkondigingen) stellige correcties) gefaseerd opgestart worden. Hiervoor is een productiedraaiboek opgesteld. De productie zal gefaseerd opgestart worden met 30 posten per uitvoerperiode (UW9).

De doelgroepen worden bepaald door het weegproces (uitvoerp) en vervolgens door indeling in de Lokusgroep (Lokus) (Service Lokus Catalogue).

Risicovolle releases / patches

Release / patch / change	Risico
FA2021.26 (Fscale Afreken Administratie)	Uitrol is op 22 juni 2021 (week 26) FA 2021.26 is een extra release met verschillende soorten aanpassingen. Met deze release gaan ook functionaliteiten naar productie voor de aansluiting met Schenkbelasting (OSA).
ABS 2021.1.60 (Aanslag Belasting Systeem)	Uitrol release is op 2 juni 2021 (week 26) Middels deze release (H 2021.26) worden de volgende bedrijfsprocessen opgeleverd: - Behandelen Ambtsafname DA IB Massaal (beljr 2020) - Behandelen Ambtsafname JA IB individueel (beljr 2020) - Behandelen F beljr in evenrijdiger (beljr 2021) - Behandelen DA IB Uitvoerp (beljr 2020) - Behandelen DA IB Massaal corrigeren (beljr 2020) - Belastingrente WtH-post (SWR) DA 2020 aanvullingen Na de (technische en functionele) vrijgave van release H2021.26 zal er een gefaseerde opstart voor de onderdelen Massaal corrigeren, Ambtsafname DA, AFR en uitvoerindeling DA plaatsvinden. Hiervoor zal CAP (DTP) productierichtlijnen opstellen. Op basis van deze resultaten wordt het (bedrijfs)proces vrijgegeven voor gebruik. NB: de testen inzake Massaal Corrigeren zijn nog niet helemaal afgerond. Mogelijk dat er nog een patch komt om eventuele bevindingen op te lossen.
ABS 2021.1.60 9 (DOC) (documentenomaak)	Uitrol DOC is op 2 juni 2021 (week 26) Onder andere Jaaraanpassingen DA IB Massaal Corrigeren beljr 2020.

Uitwerking en/of processtap(pen)	Risico
Aandachtscampagne IM 2020 – Digitale Maangifte	In week 17 2021, en een speciale "kick-off" gehouden van de controlroom voor de digitale Maangifte. 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 opgewisselde frequentie plaatsvinden vanaf 1 juni 2021. De ontvangst van de digitale Maangifte zullen in eerste instantie dagelijks gemonitord worden in ABS. Dit gebeurt aan de hand van de query's. Hiervoor is door CAP IM een productiesjabloon opgesteld. Zijn 500 digitale Maangiften zijn middels het kraantje in BWA (Poort/ontbrengen) overgezet naar ABS en de aangiften zijn verwerkt tot en met de fiscale voorcontrole. Het uitval percentage (InVC) is (conform verwachting) zeer laag. De aangiften staan nu op de logische parkeerplaats in ABS en op 23 juni 2021 zullen zijn 100 tot 500 aangiften (gefaseerd) overgezet worden naar wagen/balansen/formaliseren. Deze resultaten zullen steeds worden beoordeeld. Voor een aantal posen is benut een API (afhankelijk van de behouding) opgevoerd met uitbrengt per fase, zodat deze posen door kantoor beoordeeld kunnen worden. Op 7 juli 2021 wordt een vrijgave verwacht voor de "full mailing" verwerking in de keten.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen liden 24.

Openbare damages (staat van zaken)

N	Damage (OMS), nr. 2021-029	Verstoring	Laatste update: week 26
Keten		Inkomenscheffing	
Product / bedrijfsproces		Aangifte (H) (nagediend middels externe software)	
Impact klant		Probleemonoplossing De burger claimt in zijn aangifte (H) 2020 een premievrijstelling voor de WLZ/ZVW (Wat langdurige zorg/verzekeringswet). Bij het overzetten van de aangiftegegevens naar ABS ontbreekt de WLZ/ZVW premievrijstelling. Impact/ gevolg De burger ontvangt een onjuiste voorlopige of definitieve aanslag (H) of ZVW omdat ten onrechte de premie voor de WLZ en ZVW is berekend.	
Impact Belastingdienst		Impositieschade	
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)		In de ingediende aangifte (H) 2020 wordt verzocht om premievrijstelling voor de AOW en WLZ/ZVW. De vrijstelling voor de AOW is zichtbaar in ABS. 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 inkomensafhankelijk bijdrage ZVW volgt. Status Ter voorkoming van verdere damages is de (bruto) doelgroep, waarvoor nog geen aanslag is opgelegd, in beslag gebracht en deze aangiften zijn in ABS geblokkeerd voor verdere verwerking. De analyse om de damage populatie te bepalen neemt een lange tijd in beslag. De voorlopige damagepopulatie is vastgesteld op 65 foutieve voorlopige aanslagen en 274 definitieve aanslagen.	
Contraal/ correcties		Formaat Het formaat waarin de aangifte in het ontvangst domein wordt ontvangen (XSL) wordt niet goed omgezet naar het formaat waarin het de aangifte aan ABS wordt afgegeven (XML).	
Opløsning		Communicatie De burger zal een exclusiebrief ontvangen. Op 28 mei 2021 is een tekst in het verstoringshoofje geplaatst. Structurele oplossing De programmatuur is op 1 juni 2021 aangepast. Aantal damageposten Het aantal van de aanslagen en het aantal van de exclusiebrief zal, omdat het misbruik betrefte, worden uitgevoerd door CAP Haarlem. Voor de VDA's is voor de reeds bekende damage posten, 29 (in plaats van de eerder genoemde 39 posten), de aanslag aanpakke vermindert. Tevens zijn de exclusiebriefen verzonden met een dagtekening van 17 juni 2021. De verduidelijking is dat de VVA analyse in week 24 2021 is afgerond. Voor de opgelegde VVA betreft het 360 burgers welke een exclusiebrief hebben ontvangen met een dagtekening van 21 juni 2021. Het herstel van de opgelegde VVA en de geblokkeerde VDA's en VVA's in ABS wordt uitgevoerd door het continue aanbieden van de aangifte vanuit het ontvangstdomein aan ABS. Er zijn vijf doelgroepen te onderscheiden. Op 17 juni 2021 is gestart met het aanbieden van	

	drie doelgroep, 3.252 posten, aan ABS waarvoor uiteindelijk een voorlopige aanslag zal worden opgelegd. Het herstel voor de overige twee doelgroepen is voor week 25 2021 ingepland. <i>Stand van zaken 26 juni 2021</i> Voor de drie doelgroepen, 3.252, is het herstel bijna afgerond. Voor de opgelegde VWA, vierde doelgroep was het toch niet mogelijk om het herstel via het origineel aanbieder van de posten aan ABS uit te voeren. Voor deze doelgroep wordt nu een handmatige VA opgesteld. De laatste doelgroep, 2.577, kan pas worden hersteld wanneer het probleem met de verwerking van de BB-BO (aanvullingen) is opgelost.
--	---

Keten S&E, VpB & Dividend en Overige Middelen

Terugblik

Uitvoering op eerder gemiddelde risicovolle producten en implementaties
Geen bijzonderheden

Processtap	Proces	Prognose Week 25	Realisatie Week 25
Schenk- & Erbelasting			
Bezoeken Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (GSA)	Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (GSA)	4.130	409
Bezoeken AVB: beschikking	AVB beschikking	65	136
Bezoeken L.R. Ver 21	L.R.	0	20.303
Bezoeken L.R. Ver 22	L.R.	0	87
Bezoeken L.R. Ver 23	L.R.	0	25
Bezoeken L.R. verscheidenzichten	L.R.	0	80
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen vanaf 2017	SEA Aanslagen/Verminderingen	700	681
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen Erbel. Domicilie	SEA Aanslagen/Verminderingen	3.560	6.243
Bezoeken SEA Brieven Geen aanslag erbelasting	SEA brieven	2.000	2.800
Bezoeken Successie en Erbelasting applicatie(SEA) uitnodigingsbrief door digitale aangifte	Successie en Erbelasting applicatie(SEA)	1.100	1.853

Keten Overige Middelen		Prognose Week 25	Realisatie Week 25
Bezoeken uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (ASBEL)	750	-
Bezoeken mededelingen TD	Teruggaaf Dividendbelasting (TD)	300	441
Bezoeken uitnodiging Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezoeken rappel Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezoeken VHR positief	VHR	0	43
Bezoeken VHR negatief	VHR	0	13

VPB & Dividend		Prognose Week 25	Realisatie Week 25
Bezoeken VPB AYAR gebroken boekjaar	VPB AYAR gebroken boekjaar	200	3.614
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	0
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar C bijlatten BNL + STL	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	0
Bezoeken VPB Cay-brieven Herinneringen	VSR Cay-brieven	0	0
Bezoeken VPB Cay-brieven Slechte schatters	VPB Cay-brieven	600	191
Bezoeken VPB DA	VPB DA	23.000	6.735
Bezoeken VPB VA	VPB VA	8.000	10.322
Bezoeken - VAM - Woonplaatsverklaringen	VAM Woonplaatsverklaringen	0	-

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 26	Week 27
Schenk- & Erfbelasting		
Bezorgen AVB: beschikking	25	65
Bezorgen LIR	20.195	0
Bezorgen Aanslagen erf- en schenkelastingen	3.230	3.230
Bezorgen uitnodigingen aangifte erf- of schenkelasting	1.099	1.100
Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 26	Week 27
Keten Overige Middelen		
Bezorgen VVR	150	0
Bezorgen Verhuurderheffing	3.000	0
Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 26	Week 27
VPB & Dividend		
Bezorgen automatische voorlopige aanslagreclame VPB gebroken boekjaar	3.730	300
Bezorgen Uitnodiging aan VPB	0	0
Bezorgen VPB DK & VA	25.000	05.000

Toelichting (algemeen en/of toelichting op algemeen risico)

Zien bijzonderheden.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Alle releases VPS	Gezien het hoge aantal incidenten en damages van de afgelopen periode worden alle releases VPS door GIN nu als risicoval behandeld.
	Voorgesamen maatregel

In de katen krijgt extra aandacht

Uiting en/of precenafop(pen)	Risico
	Houdt effectief op ...
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages:

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten S&S, VPB & Dividend en Overige Middelen.

Oude damages (staaf van zaken)		
N	Damage (CMO), nr. 2021-020	Verstoring
Keten		Overige Middelen
Product / bedrijfsproces		Teruggaaf milieubelastingen (TMB)
Impact klant		Belastingplichtige ontvangt te laat de teruggaaf. Aantal is nog in ontwikkeling.
Impact Belastingdienst		Impact schade: Het vertrouwen van belastingplichtigen in de Belastingdienst krijgt opnieuw aan de hand.
verloopt (wat, wanneer en door wie?)	Deze damage is aangemeld naar aanleiding van achterstanden in de vervulling van teruggaafverzoeken en een onjuiste reactiedatum in verzoeken om informatie. De overgang naar een nieuw systeem (van TCI naar TMB) voor het verwerken en uitbetalen van verzoeken om teruggaaf milieubelastingen verloopt niet vlekkeloos. 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 gemiddelde bedrag dat daarmee is gemiddeld bedraagt 25 miljoen euro. Tevens zijn ongeveer 2.000 verzoeken om informatie (VOI) verzonden met een onjuiste reactiedatum. Uitgevoerd wordt om hoeveel verzoeken met foutieve reactiedatum het gaat. Deze belastingplichtigen krijgen een excuusbrief. Er is een groep mensen gevormd om de problemen op kantoor Emmen te helpen oplossen. De staatssecretaris is geïnformeerd en de meet is om 31 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 deze belastingplichtigen is een excuusbrief met dagtekening 2 juni 2021 verzonden. In week 23 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. Voor het magnitude van de achterstand zijn inmiddels collages van kantoor Almelo en Arnhem ingeschakeld. Afgelopen week zijn 6.000 verzoeken door kantoor Emmen behandeld. Stand van zaken 8 juni 2021 Verzoeken waarvoor inbrekwestellingen zijn ontvangen worden direct behandeld. Hiermee wordt voorkomen dat de Belastingdienst een boete moet betalen omdat de uitbetaling te laat plaatsvindt. Het aantal behandelde verzoeken in week 21 2021, 6.000 stukken, is niet correct. In de week zijn 1.139 verzoeken behandeld. In week 22 2021 daarentegen zijn 7.600 verzoeken om teruggaaf behandeld. Stand van zaken 16 juni 2021 Bij het testen van de programmatuur in week 23 zijn 14 nieuwe bevindingen gevonden en 9 oude bevindingen niet goed opgelost. Deze week 24 2021 zal er opnieuw getest worden. Vanaf 1 juli 2021 worden 5 medewerkers van kantoor Utrecht ingezet om de achterstanden weg te werken.	

	Stand van zaken 30 juni 2021 Op 29 juni 2021 is release 1.9 uitgerold. Hiermee zijn functionaliteiten in productie gezet waarmee klanten de achterstanden kan inlopen en wegzakken.
Doorzakelijke oorzaken	
Oplossing	
Lopende evaluaties (stand van zaken)	
De evaluatie van de damage 2020-030 OVM is nog niet afgerond. Deze is onderhanden bij de servicemanager van Overige Middelen.	

Keten Auto

Terugblik

Inzichten op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 26	Week 27	Week 28	Risic L/H/H
Aanklagen MRB en MDA	29.000	29.000	22.000	L
Specificatie Automatische Inzichten HSB	32.000	35.000	31.000	L
Correspondentie HSB en MDA	83.000	92.000	92.000	L
Kennissen HSB en MDA	162.000	154.000	142.000	L
Inzichten aanpak OPM 3-1 jaar AIB	00	00	00	L
Inzichten aanpak OPM op verzoek HSB	36	36	36	L
Massaal toezicht HANA MRB (gemiddeld)	223	223	223	L
Massaal toezicht HANA BZM (gemiddeld)	365	365	365	L
Fijnmazigheid (gemiddeld)	16609	16609	16609	L

Inzichten (algemeen en/of inzichten op gemeentelijk risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
ANM fase 1a	Gecorrigeerde opstart van fase 1A nieuwe MRB testen
	Voorafgenomen maatregel
	Diverse

In de keten krijgt extra aandacht

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

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 producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 26	Week 27	Week 28	Risk L/M/H
Mededelingen, aanbevelingen en Verkeersadministratie	2.000	803	0	L
Uitvoering van maatregelen Loonheffingen	1.550	1.550	85.170	L
Klanten herinnering aan de verplichting LH in PDG	11.770	38.820	1.900	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemiddeld risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Icten L.H.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen Icten L.H.

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 26	Week 27	Week 28	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	30.000	50.000	70.000	L
Alle serviceberichten OB naar Intermediairs	5.500	7.700	11.000	L
Wachtrijinschrijvingen Omroepbehoefte	0	C	0	L
Mededeling Verzuimen aangifte en betaling CB	3.200	C	0	L
Mededelingen einde belastingplicht CB	0.000	C	0	L
Aangiften CB in Persoonlijk Domein	0	C	0	L
Herinneringen bij LK het doen van aangifte OB (Uitw 50% aangifte in DO)	0	C	0	L
Tot verzenden emails ontvangst aangiften CB	147.370	189.067	223.790	L
Jaarlijken OB (Uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling OB)	108.000	C	0	L
Veranderen of de Communicatieve Productie	0	C	2.026	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 Ieten CB.

Opende damages (staad van zaken)

R	Damage (CMF) ev. 2021-016 Geen nieuwe informatie te vinden	Verstoring	Laatste update: week 25
Keten	Grootbelasting		
Product / bedrijfsproces	Scheepvaart		
Impact klant	Geen vergoeding van Beastingrente		

Katen Toeslagen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitbating (maatschappij en/of mailing)		Week 26	Week 27	Week 28	Risic 1 / H / H
Voorlopig Toelkenen 2021	Berichtenbox			443.000	L
Voorlopig Toelkenen 2021	Papier			44.000	L
Definitief Toelkenen 2020	Berichtenbox	618.765			L
Definitief Toelkenen 2020	Papier	618.765			L
Definitief Toelkenen 2014 t/m 2020	Berichtenbox		826.723		L
Definitief Toelkenen 2014 t/m 2020	Papier		826.723		L
Inkomenssteun Aanbieden	Papier		20.000		

Toelichting (algemeen en/of toelichting op specifieke risico)
Inkomenssteun Aanbieden is verlaagd van 100.000 naar 20.000.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Release IVS.2021.2b (02/07/21)	Deze release is niet risicovoller dan de andere releases. De gebruikelijke maatregelen worden getroffen. Voorgenomen maatregel
Toeslagen Infra Release (15/07/21)	Deze release is niet risicovoller dan de andere releases. De gebruikelijke maatregelen worden getroffen. Voorgenomen maatregel

In de katen krijgt extra aandacht

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

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 uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitging (massaal en/of mailingen)	Week 26	Week 27	Week 28	Risico L/B/H
Aanmaning Blauw/Rood	0	0	0	L
Betalingsherinnering Blauw/Rood	0	0	0	L
Dwangbevel Blauw/Rood	0	0	0	L
Mededeling betref. Autorisatie 31 status	11.220	11.220	11.220	L
Response-Call's Blauw/Rood	382.073	382.073	382.073	L
Mededeling naar van verandering	43.220	43.224	43.224	L
CBT-bevestigingsbrieven	242.670	242.670	242.670	L
Mededeling Ontbrekend Rekeningnummer (MOE)	21.000	21.000	21.000	L
Mededeling Afwijzing Rekeningnummer (MAR)	9/0	7/0	8/0	L
Vuilek Verificatie Rekeningnummer (VVR)	750	750	750	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemeentelijke risico's)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

Uitging en/of processtap(pen)	Risico
	Heeft effect op
	Belangenmaatregel

Damages

Nieuwe damages

X	Damages (JMW nr. 2021-034)	Verstoring	Laatste update: week 26
Keten	Inning en betalingsverkeer		
Product / bedrijfsproces	Verwerking Toeslagen (VT)		
Impact klant	Onderzoek loopt nog, vooralsnog onduidelijk of er al betalingen gedaan zijn.		
Impact Belastingdienst	Erregschade en herstelverlofsaamheden.		
Verloop (wat, wanneer en hoe is het?)	Damages voortgezet door Inning en Inpact. Toeslagen gewaakt. Stand van zaken 22 juni 2021 Onderzoek loopt nog wat de impact is van de verwerking van de dubbele berichten. Een je analyse laat zien dat berichten (oefels) ten eerste zijn afgeboekt op GT (minibasar) -aanpakken. Daarnaast zijn er constabele/financieel verschillen ontstaan en is de archivering van deze posten niet zichtbaar in DACAS. Uit verdere analyse moet nog blijken of er door de onjuiste verwerking ook communicatie is ontstaan naar de getroffen burgers. In de populatie van de getroffen BSN's zitten 14 burgers die ook vallen onder de herstelorganisatie Toeslagen (UHT). Herstelacties worden in beeld gebracht en uitgevoerd. Stand van zaken 30 juni 2021 Herstelacties: correctie dubbelures en uitbetalingen VT worden uitgevoerd voor 9 juli 2021. Programmatuur aanpassing bij IV belegd voor eerste selectie juli. Communicatie: Excusbrief blauwe populatie verzonden (mededatum 1 juli 2021). Belactie naar blauwe en rode populatie loopt, verder nagevolgd wordt.		
Oorzaak/oorzaken	Na een release van de OPA waarbij programmatuur voor de VT selectie is aangepast is gebleken dat de Schuldig (Schuldig nalet g) procedure niet goed werkt. Hierdoor zijn dubbele berichten rekening courant voor de kantoren ontstaan.		
Oplossing	Onderzoek loopt nog.		

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damages (JMW nr. 2021-023)	Verstoring	Laatste update: week 25
	(Onderzoek Toeslagen (oefels) (oefels))		
Keten	Inning en betalingsverkeer		
Product / bedrijfsproces	Loonverdeling		
Impact klant	Voor circa 7.000 lopende loonverdelingen is ten eerste de oude betaalrekening niet toegepast.		

Ontvangen en Mededelen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten Ontvangen en mededelen.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten 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 genoemde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen het Gegevens.

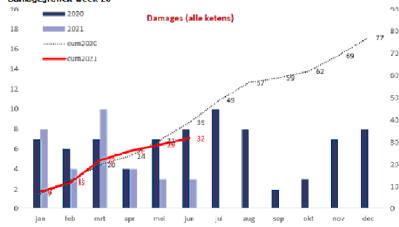
Lopende damages (stand van zaken)

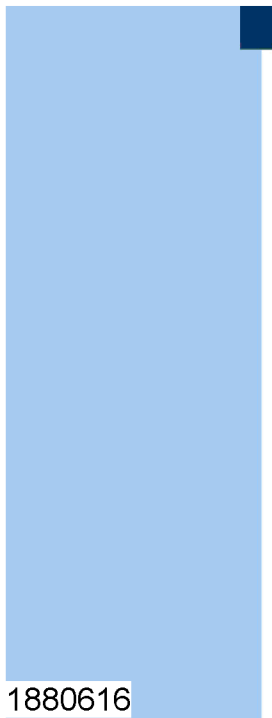
Er zijn geen lopende damages binnen het Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

Ketens	DMP nr.	Datum melding NBP	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	
Generiek	2020-C76	29 december 2020	23 februari 2021	30 december 2021	
Gegavens	2021-C05	20 januari 2021	17 maart 2021	27 januari 2021	
LBi	2021-C06	21 januari 2021	18 maart 2021	18 april 2021	
OBM	2021-C07	22 januari 2021	19 maart 2021	8 maart 2021	
Gegavens	2021-C09	9 februari 2021	6 april 2021	11 februari 2021	
OBM/BI	2021-C13	1 maart 2021	29 april 2021	29 juni 2021	
BI/OBM	2021-C15	2 maart 2021	27 april 2021	23 maart 2021	15 juni 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	26 mei 2021	
Inning	2021-C25	16 april 2021	11 juni 2021	16 mei 2021	
Toelagen	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	11 juni 2021	
OBM	2021-C31	8 juni 2021	3 augustus 2021	8 juni 2021	
Inning	2021-C32	16 juni 2021	11 augustus 2021		

Damagegrafiek week 26





1880616

00373