



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

Week 27
Terugblik week 26
Vooruitblik week 27, 28 en 29

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 27, Terugblik week 26 voorblik week 27, 28 en 29
Datum	7 juli 2021
Van	Centrale Functies

1880613

00374

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	8
Keten GSC, VpD & Dividend en Overige Middelen	10
Terugblik	10
Vooruitblik	11
Damages	12
Keten I Auto	14
Terugblik	14
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	25
Terugblik	25
Damages	25
Gemeente	26
Damages	26
Geplaatst	27
Terugblik	27
Damages	27
Opentstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021	28
Damage af week 27	28

Top 20 (Papier) week 26

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	TSL	Definitieve Toekenning Toeslag	28-06-2021	650.000	652.088	2.088	100%
2	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	30-06-2021	37.500	221.510	184.010	17%
3	TSL	Definitieve Toekenning Toeslag	29-06-2021	165.000	173.841	8.841	95%
4	INV	CAV 6 Betalingen COA Var 6	30-06-2021	0	86.756	86.756	0%
5	Stroom 3	Registratiebevestiging 1 tm 4 (ADR)	29-06-2021	39.000	75.692	36.692	52%
6	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	01-07-2021	120.000	71.089	48.911	31%
7	Auto	Rekeningen HSB en MOA	30-06-2021	39.675	44.634	4.959	89%
8	OB	Beschikkingen OB	30-06-2021	45.070	42.716	2.354	94%
9	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	29-06-2021	60.000	40.045	19.955	50%
10	Auto	Rekeningen HSB en MOA	02-07-2021	28.450	38.901	10.451	73%
11	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Reg.bev. 11/	30-06-2021	0	37.360	37.360	0%
12	OVM	VPB DA en VA	01-07-2021	60.000	32.193	27.807	14%
13	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	02-07-2021	60.000	30.008	29.992	0%
14	Auto	Correspondentie HSB en MOA	30-06-2021	22.000	29.574	7.574	74%
15	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	01-07-2021	280.500	28.247	252.253	0%
16	Auto	Rekeningen HSB en MOA	29-06-2021	19.850	22.914	3.064	87%
17	Auto	Rekeningen HSB en MOA	01-07-2021	13.475	22.231	8.756	61%
18	Auto	Rekeningen HSB en MOA	28-06-2021	15.760	22.044	6.284	71%
19	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaar) definitieve Aanslag IH Middeling IH	28-06-2021	200.672	21.643	179.029	0%
20	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	28-06-2021	30.000	21.163	8.837	58%

- "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	IH	DA 2019	27	45.000	16.000	Geen voorraad.
2	IH	VVA 2020	27	120.000	55.000	Geen voorraad. Daarnaast hadden we in week 24 en 25 2021 totaal 400.000 VVA 2020 uitgepland, daarvoor is besloten deze niet te herplannen. Deze worden later dus niet ingehaald.
3	OVM	VPB	27	41.000	125.000	Volgens de procescoördinator zal dit voor BeITel nauwelijks extra belverkeer genereren.
4	OB	Mailing uitfaseren PDO rechtspersonen (deel 1)	27	263.000	289.931	Op 23 juni 2021 moeten de bestanden aangeleverd zijn bij het mailinglokat. 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.
5	TSL	Definitief Toekennen 2020	28	1.215.000	1.285.000	Run 4 verhogen van 600.000 stuks naar 635.000 stuks, ontvangt DOS/DOC 12 juli 2021. Run 5 verhogen van 615.000 stuks naar 650.000 stuks, ontvangt DOS/DOC 16 juli 2021.
6	IH	VDA 2020	29, 30 en 31	50.000	100.000	Elke week op de maandag totaal ongeveer 125.000 stuks in DOS. In week 24 en 25 2021 hadden we ongeveer 3 ton uitgepland. In het weekend van 2 juli is ongeveer 2 ton ingehaald. Totaal met deze verhoging van 150.000 stuks is alles wat was uitgepland, ingehaald.
7	Inning	IKAS9 brief	oktober 2021	40.000 per maand		Verrekening toeslagschuld met toeslagvoorschot. Vanaf oktober 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	Ministerie van Volksgezondheid (CI&G)	Digital Covid Certificate (DCC) Burgers die hun digitale covid certificaat op papier willen ontvangen worden door Print & Mail van de Belastingdienst verwerkt en verzonden.	Vanaf juli 2021 tot de komende 6 maanden	Maximaal 20.000 brieven per dag. Totaal verwacht aantal ongeveer 90.000 brieven.
2	OB	Damage-016 200.000 à 250.000 excuusbrieven 200.000 à 250.000 beschikkingen	Waarschijnlijk augustus/september	2x 200.000/250.000
3	FSV	In het najaar een tweede vervolgbrief voor de FSV populatie (motie Marijnissen II).	september/oktober	260.000
4	OB	Mailing uitfasen PDO rechtspersonen (deel 2) - Brief aan eenmanszaken die inloggen met DigiD, ongeveer 220.000 stuks. - Herhaalbrief aan rechtspersonen die staan ingeschreven bij de KvK en inloggen met eHerkenning. Dit is dezelfde doelgroep als de brieven van deel 1, dat zijn 289.000 of minder. Dat is afhankelijk van de respons op de mailing van 15 en 16 juli 2021. - Brief aan fiscale eenheden OB met speciale inlogprocedure. Dit zijn ongeveer 40.000 stuks.	september/oktober	zie omschrijving
5	Inning	Voor aankondiging heropstart H.A.D.	september	300.000
6	Inning	Opstarten van betalingsherinneringen, aanmaningen en dwangbevelen, alleen voor Blauw (COA & INL).	oktober	1.250.000
7	Toeslagen UHT	Vanuit UHT wil men geen fraudeurs certificaat verstrekken aan de populatie gedupeerde ouders, dat zij niet worden bestempeld als fraudeur. Moet op hard karton worden geprint (120 grams). Deze mailing wordt in de nieuwe huisstijl van Toeslagen geprint.	Onbekend	27.000/37.000

Keten IH

Terugblik

Leiding op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger (weeknummer betreft bezorging op papier tenzij anders aangegeven).
NB: van alle uitingen wordt ook een E-mededeling in de E-berichtbox geplaatst als ook in het MBO geplaatst bevestiging de aanslagen met betrekking tot de belastingen 2012, uitingen NMBI, herinneringen aanmaningen tot het doen van aangifte, vooraankondigingen massale corrigeren en ad-hoc mailingen.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 27	Week 28	Week 29	Risk I/M/H
Reguliere productie:				
Voorlopige aanslagen IH (2021 en ouder)	15.000	78.000	102.000	L
Definitieve aanslagen IH (2020 en ouder)	43.000	315.000	130.000	L
Vermindering (bezuur) definitieve aanslag IH/ afkalking van minderingen IH	4.800	4.700	4.600	L
Amortisatie definitieve aanslagen IH	2.100	2.000	2.300	L
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifieke Zorgen	0	0	15.000	L
Beschikkingen Middeeling (incl. ambtshele)	1.300	1.700	2.000	L
Veststellingen Niet in Nederland Belikbaar Inkomens (NINBI)	5.100	3.400	1.400	L
Uitingen opgevolgd wordinkomen/NMBI	50	50	50	L
Herinneringen aanpak IH/VpR/NMBI/FRF	180.000	0	0	I
Aanmaningen aangifte IH/VpR/ERF	0	0	30.000	L
Uitingen tot het doen van aangifte IH (2021 en ouder)	0	0	3.000	L
Massaal corrigeren IH 2020 (vooraankondigingen)	0	0	650	L
Mailingen:				
Ad-hoc mailing met kenmerk CAP/UCF/21/267 Mailings Project BCG 3 - Keuzebrief IH 2020 aan belastingplichtigen Betreft de behouding bezuurs op vermogensaanwettigheid (box 3). Met daarin een reactieformulier die retour moet naar Antwoordnummer 41400, 6400 SR Heerlen.	3.092	0	0	L
Ad-hoc mailing met kenmerk CAP/UCF/21/266 Mailings Project BCG 3 - Keuzebrief IH 2020 aan Belasting Betreft de behouding bezuurs op vermogensaanwettigheid (box 3). Met daarin een reactieformulier die retour moet naar Antwoordnummer 41400, 6400 SR Heerlen.	19	0	0	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico) Implementering Specifieke Ziektetoevoelings (IAS) naar 2020 In de periode van 5 juli tot en met 16 juli 2021 wordt de productie van de aanslagverwerking TSE 2020 gefaseerd opgestart met zo'n 100 posities. Bij deze gefaseerde opstart worden naast de jaren tot en met 2019 voor het eerst ook de uitval van de productie van de aanslagen IH 2020 in de productie van de aanslagen TSE 2020 opgestart met de juiste werking van het TSE 2020 en de aanslagen TSE 2020. De aanslagen TSE 2020 dienen tot een juist bedrag opgeleverd te worden. Aan de hand van een productiedraaiboek wordt gemonitord of genoemde zaken uitgevoerd en geneest zijn.	
Massaal corrigeren IH 2020 Gefaseerde opstart In de periode van 12 juli tot en met 23 juli 2021 zal de productie van Massaal Corrigeren IH 2020 (vooraankondigingen/ stellige correcties) gefaseerd opgestart worden. Hiervoor is een productiedraaiboek opgesteld. De productie zal gefaseerd opgestart worden met 50 posities per uitvoerpoort (UW3). De doelgroepen worden bepaald door het weegproces (uitvoer) en vervolgens door indeling in de Risicocategorieën SRC (Service Risk Categorie).	
Full swing verwerking De full swing verwerking zal pas in september worden opgestart. Bedoeling van Pen MKB is dat deze posities (gecorrigeerde aanslagen) dit jaar nog wel een deklaring krijgen. Een uitzondering: KISB Buitenland kwalificerende belastingplichtigen (M622 en M623) worden uitgezonderd van de Gefaseerde opstart. Deze volgt later dit jaar. De productie hiervoor zal niet eerder plaatsvinden dan eind januari/begin februari 2022.	
Release / patch / change ABS 2020-1-63 (Aanslag Belastingen Systeem)	Risico Uitrol patch op 9 t/m 2021 Oplossen productieprobleem dat er onterecht mededelingen Gaan voorlopige Aanslagen 2020 middels een SBA (Service bericht Aanslag) aan de belasting worden verzonden. Alleen aanslagen dienen middels een SBA verzonden te worden. Met betrekking tot dit probleem heeft er ook bericht op het Forum voor fiscale Dienstverleners gestaan.
Uitrol en/of processtap(pen) Aanslag campagne IH 2020 – Digitale M-aangifte	Risico Vanaf 1 juni 2021 was het voor burgers mogelijk om, naast papier, ook digitaal aangifte te doen voor de (N)ijegte aangifte 2020. Aangezien dit de eerste keer was, is voor deze campagne ook een tijdelijk een "controlroom" opgezet. Ook is er door CAP IH een productiedraaiboek opgesteld om de verwerking van de aangiften in ABS en de verdere kosten gefaseerd en gecontroleerd op te starten. Zo'n 500 digitale M-aangiften zijn begin juni, middels het kraantje in BWA (Post/Verbindingen) overgezet naar ABS en de aangiften zijn verwerkt tot en met de fiscale voorcontrole. Het uitrol percentage (P/C) was conform vermelding deel 1 van de aangiften (100-200 stuks). De uitrol van de aangiften is in ABS worden zijn op 23 juni 2021 gefaseerd en overgezet naar weeg/berekenen/ formaliseren. Voor een aantal posities is bewust een AKI (afwijkende behandeling) opgevoerd met uitvoer gegevens zodat deze posities door lampoor beoordeeld konden worden. Op 5 juli 2021 is er een vrijgave papieren voor de full swing verwerking van de digitale M-aangiften in de kosten. Op 7 juli 2021 vindt er nog een UAV-M patch plaats waarin enkele bevindingen werden opgelost. Waaronder een bericht over waardoor in een bepaalde situatie het bericht niet in de juiste kon worden.

Damages

Nieuwe damages

X	Damage (OMP) nr. 2021-0-31	Vervolg	Laatste update: week 27
Keten	Inkomensafhanging		
Onrecht / fout / spreken	Aangifte 1H 2020		
Impact klant	De burger heeft zijn definitieve aangifte 2020 inzendend echter is de aangifte niet afgeleverd aan ABS (Aanlegbelastingen systeem). Impactgevolg: - De burger ontvangt geen voorlopige of definitieve aangifte 1H 2020. - De burger kan een onrechte een brief 'ontvust versuim' of een herinnering tot het doen van de aangifte hebben ontvangen.		
Impact Belastingdienst	Probleemomzetting		
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	De burger heeft zijn definitieve aangifte 1H 2020 inzendend en een ontvangstbevestiging gehad. In MBO (Mijn Belastingdienst) is te zien dat de aangifte is ingediend, echter is het aangefeberechtigd van het ontvangstdomein niet afgeleverd aan ADO voor het opzeggen van een aanslag.		
Oorzaak/oorzaken	De definitieve aantallen zijn nog niet bekend. Nu zijn er enkele bestanden meldingen ontvangen. De analyse is nog niet afgerond.		
Oplossing	Communicatie: - Omdat de omvang nog niet bekend is wordt er nog geen bericht in het verstoringshoofdje geplaatst. - Bij nieuwe meldingen informeert K&S de burger. - De burger ontvangt een excuusbrief.		

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (OMP) nr. 2021-0-29	Vervolg	Laatste update: week 27
Keten	Inkomensafhanging		
Onrecht / fout / spreken	Aangifte 1H 2020 (ingediend in de belastingdienst)		
Impact klant	Probleemomzetting De burger claimt in zijn aangifte 1H 2020 een premievrijstelling voor de WLZ/ZVW (Wet langdurige zorg/Zorgverzekeringswet). Bij het overzetten van de aangifteengevers naar ABS ontbreekt de WLZ/ZVW premievrijstelling.		
Impact Belastingdienst	Impactgevolg De burger ontvangt een onjuiste voorlopige of definitieve aangifte 1H of ZVW omdat ten onrechte de premie voor de WLZ en ZVW is berekend.		
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	Impactgevolg In de ingediende aangifte 1H 2020 wordt verzocht om premievrijstelling voor de AOW van 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 aangifteengevers melding aan ABS worden aangeleverd. Dat betekent dat er in de aangifte ten onrechte premie WLZ wordt berekend en dat er in sommige gevallen ten onrechte een aanslag inkomensafhankelijke bijdrage ZVW volgt. Status Ter voorkoming van verdere damage is de (bruto) doelgroep, waarvoor nog geen aanslag is opgelegd, in beeld 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 voorloper damagepopulatie is vastgesteld op 65 foutieve voorlopige aanslagen en 394 definitieve aanslagen.
Doorzak/oorzaken	Doorzaak Het formaat waarin de aangifte in het ontbringt domein wordt ontvangen (XSL) wordt niet goed omgezet naar het formaat waarin het de aangifte aan ABS wordt afgeleverd (XML).
Oplissing	Communicatie De burger zal een excuusbrief ontvangen. Op 28 mei 2021 is een telex in het versterkingenhoofje geplaatst. Structurele oplossing De programmatuur is op 1 juni 2021 aangepast. Herdal damagepopulatie Het herstel van de aanslagen en het versturen van de excuusbrief zal, omdat het maatwerk betreft, worden uitgevoerd door CAP Haarlem. Voor de VDA's is voor de herstel in het herstel analyse, 29 (in plaats van de aantal gemiddelde 99 posten), de aanslag amendement vermindert. Tevens zijn de excuusbriefen verzonden met een dagtekening van 17 juni 2021. De verspreiding is dat de VVA analyse in week 24 2021 is afgerond. Voor de opgelegde VVA betreft het 260 burgers welke een excuusbrief 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 consument aanbieden van de aangifte vanuit het ontvangsten domein aan ABS. Er zijn vijf doelgroepen onderscheiden. Op 27 juni 2021 is contact met het aanbieden van drie doelgroep, 3.252 posten, aan ABS hiervoor uiteindelijk een Voorlopige aanslag zal worden opgelegd. Het herstel voor de overige twee doelgroepen is voor week 25 2021 ingepland. Stand van zaken 26 juni 2021 Voor de drie doelgroepen, 3.252, is het herstel bijna afgerond. Voor de opgelegde VVA, vierde doelgroep was het toch niet mogelijk om het herstel via het consument aanbieden van de posten aan ABS uit te voeren. Voor deze doelgroep wordt nu een handmatige VA opgelegd. De laatste doelgroep, 2.576, kan pas worden hersteld wanneer het probleem met de verwerking van de IB 80 (aanvullingen) is opgelost. Stand van zaken 6 juli 2021 Voor de drie doelgroepen, 3.252, is het herstel afgerond. Voor de opgelegde VVA, vierde doelgroep was het toch niet mogelijk om het herstel via het consument aanbieden van de posten aan ABS uit te voeren. Voor deze doelgroep is een handmatige VA opgelegd. De laatste doelgroep, 2.576, kan pas worden hersteld wanneer het probleem met de verwerking van de IB 80 (aanvullingen) is opgelost. Dit loopt nog.

Keten S&S, VpB & Dividend en Overige Middelen

Terugblik

toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties
Geen bijzonderheden

Processtap	Proces	Prognose Week 26	Realisatie Week 26
Schenk- & Erbelasting			
Bezorgen Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	5.000	695
Bezorgen AVB: beschikking	AVB beschikking	65	91
Bezorgen L.R. Ver 21	L.R.	0	0
Bezorgen L.R. Ver 22	L.R.	0	0
Bezorgen L.R. Ver 23	L.R.	0	0
Bezorgen L.R. Personeelsvoorzieningen	L.R.	0	0
Bezorgen SEA Aanslagen/Verminderingen vanaf 2017	SEA Aanslagen/Verminderingen	700	1.067
Bezorgen SEA Aanslagen/Verminderingen Erbelasting	SEA Aanslagen/Verminderingen	3.500	2.503
Bezorgen SEA Brieven Geen aanslag erbelasting	SEA brieven	2.000	1.831
Bezorgen Successie en Erbelasting applicatie(SEA) uitnodigingsbrief door digitaal aangifte	Successie en Erbelasting applicatie(SEA)	1.099	1.151
Bezorgen Uitnodiging Aangifte Schenkbelasting (OSA)	Uitnodiging Aangifte Schenkbelasting (OSA)	0	0

Keten Overige Middelen		Prognose Week 26	Realisatie Week 26
Bezorgen uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (ASSL)	0	-
Bezorgen mededelingen TDI	Teruggaaf C/Nidenbelasting (TDI)	325	300
Bezorgen uitnodiging Verluurderliefing	Verluurderliefing	2.000	0
Bezorgen rappel Verluurderliefing	Verluurderliefing	0	0
Bezorgen VHR positief	VHR	100	0
Bezorgen VHR negatief	VHR	40	0

VpB & Dividend		Prognose Week 26	Realisatie Week 26
Bezorgen VPB AVAR gebroken boekjaar	VPB AVAR gebroken boekjaar	5.720	291
Bezorgen VPB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	1.930
Bezorgen VPB CAVA gebroken boekjaar C bijlatten BNL + BTL	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	72
Bezorgen VPB Cav-brieven Herinneringen	VPB Cav-brieven	0	0
Bezorgen VPA Cav-brieven Slechte schatters	VPA Cav-brieven	0	0
Bezorgen VPB DA	VPB DA	12.700	21.166
Bezorgen VPB VA	VPB VA	8.000	9.638

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 27	Week 28
Schenk- & erfbelasting		
Bezorgen AVB: beschikking	25	65
Bezorgen LIR	0	0
Bezorgen Aanslagen erf- en schenkelastingen	3.200	3.200
Bezorgen uitnodigingen aangifte erf- of schenkelasting	1.100	1.100

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 27	Week 28
Keten Overige Middelen		
Bezorgen VRI	150	0
Bezorgen Verhuurder heffing	2.000	0

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 27	Week 28
VPS & Dividend		
Bezorgen automatische voorlopige aanslagrekening VPS gebroken boekjaar	300	300
Bezorgen Uittroddingen VPS	0	0
Bezorgen VPS DK & VA	35.000	141.000

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemeentelijk risico)

Geen 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 risicovol beschouwd.
	Voorgesamen maatregel

In de katen krijgt extra aandacht

Uiting en/of preconcept(en)	Risico
	Houdt effectieve ...
	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 (MD), nr. 2021-020	Laatste update: week 27
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 een duik.	
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	Deze 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 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 vroege voor 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 uitgebracht. Hiermee zijn functionaliteiten in productie gezet waarmee kantoor de achterstanden kan inlopen en wegvieren. Stand van zaken 7 juli 2021 Er wordt een excuusbrief naar alle belastingplichtigen verzonden die vanwege de problemen hebben moeten wachten op het uitbetalen van de 'verduypers'. Arifal en dekmijns is nog niet bekend.
Oorzaak/oorzaken	
Oplossing	

Lopende evaluaties (stand van zaken)
De evaluatie van de damage 2020-2021 OVM is nog niet afgerond, deze is onderhanden bij de serviceemissie van Overige Middelen.

Keten Auto

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties
Meer informatie met betrekking tot de opstart van AIM is te vinden op connect people.

Vooruitblik

Reguliere uittingen

Reguliere uittingen naar de burger

Soort uitting (massaal en/of mailingen)	Week 27	Week 28	Week 29	Risk L/M/H
Aanpakken IGD en MOA	99.000	99.000	99.000	L
Overfinche & immunitaire traanen HSR	31.000	31.000	31.000	L
Correspondentie HSE en MOA	92.000	92.000	92.000	L
Rekeningen HSE en MOA	154.000	142.000	148.000	L
Inbrekking aangifte BOM > 1 jaar AHB	30	30	30	L
Inbrekking aangifte DPM op verzoek AIG	30	30	30	L
Massaal toezicht NAMA MRB (gemiddeld)	273	273	273	L
Massaal toezicht NAMA BOM (gemiddeld)	365	365	365	L
Fijnstoftoeslag (gemiddeld)	16.609	16.609	16.609	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op algemeen risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
AIM fase 1a	Gecorroëerde opstart van fase 1A nieuwe MRB keten
	Voorgenomen maatregel
	Diverse

In de keten krijgt extra aandacht

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

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 27	Week 28	Week 29	Risk L/M/H
Mededelingen, Looptijdinformatie en Verkeersadministratie	803	C	0	L
Uitvoering van de Looptijdinformatie	1.550	89,17C	84,46D	L
Klanten herinnering aan de verplichting LH in PDG	38.820	1.900C	100.280	L

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

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen 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 L.H.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen Icten L.H.

Keten OB

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven en de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 27	Week 28	Week 29	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	50.000	70.000	100.000	L
Alle serviceberichten OB naar intermediairs	7.700	11.000	14.300	L
Wachtrijinschakelen Omroepbelasting	0	C	0	L
Mededeling Verzuimen aangifte en betaling CB	0	C	0	L
Mededelingen einde belastingplicht CB	0	C	0	L
Aangiften CB in Persoonlijk Domein	0	C	0	L
Herinneringen tell. LK hat doen van aangifte OB (LK tel 50% aangifte in DO)	0	C	0	L
Tel. verzenden emails ontvangst aangiften CB	189.067	222.750	314.311	L
Jaarberichten OB (uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling OB)	0	C	0	L
Verzenden Truie Communicatie Resultaten	0	2.024	2.200	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 processtep(pen)	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		

Keten Toeslagen

Terugblik

Toelichting op eerder gemiddelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (maatschappij en/of mailing)		Week 27	Week 28	Week 29	Risk L / H / M
Voorlopig Toelichten 2021	Berichtenbox	440.000			L
Voorlopig Toelichten 2021	Papier	44.000			L
Definitief Toelichten 2020	Berichtenbox			635.000	L
Definitief Toelichten 2020	Papier			635.000	L
Definitief Toelichten 2014 tot en met 2020	Berichtenbox	826.728			L
Definitief Toelichten 2014 tot en met 2020	Papier	826.728			L
Inkomensschattingen	Papier	20.000			L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemeentelijke risico's)
Inkomensschattingen is verlaagd van 100.000 naar 20.000.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Toeslagen Info's Release (15 juli 2021)	Deze release is niet risicovoller dan de andere releases. De gebruiker heeft maatregelen worden getroffen. Voorzien maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

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 27	Week 28	Week 29	Risico L/B/H
Aanmerking Blauw/Rood	0	0	0	L
Betalingsherinnering Blauw/Rood	0	0	0	L
Dwangbevel Blauw/Rood	0	0	0	L
Mededeling betalingsherinnering 31 maart	11.220	11.220	11.220	L
Response-Call's Blauw/Rood	382.072	382.312	382.072	L
Mededeling naar van verandering	48.924	48.924	48.924	L
CBT-bevestigingsbrieven	0	0	0	L
Mededeling Ontbrekend Rekeningnummer (MOE)	21.000	21.000	21.000	L
Mededeling Afschrijving Rekeningnummer (MAR)	770	830	960	L
Vuilek Verificatie Rekeningnummer (VVR)	750	750	750	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemiddeld risico)

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

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten inning.

Lopende damages (stand van zaken)

K	Damage (CMF), nr. 2021-032	Verstoring	Laatste update: week 27
Keten		Inning en betalingsverkeer	
Product / bedrijfsproces		Voorlopige terugkoop (V...)	
Impact klant		Onderzoek loopt nog. Vooral nog onduidelijk of er al betalingen gedaan zijn.	
Impact Belastingdienst		Impoegschade en herstelverkeersaanzheden	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)		Damage aangemaakt door Inning en impact bepaling gestart. Stand van zaken 22 juni 2021 Onderzoek loopt nog wat de impact is van de verwerking van de dubbele berichten. Een 1e analyse laat zien dat berichten (deels) ten onrechte zijn afgeboekt op UK (oninbaar) -aanstaler. Daarnaast zijn er complexe/financieel verschillen ontstaan en is de archivering van deze posten niet zichtbaar in DAGAS. 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 ESN's zitten 14 burgers die ook vallen onder de herstelpopulatie Toelagen (LRT). Herstelacties worden in beeld gebracht en uitgevoerd. Stand van zaken 30 juni 2021 Herstelacties correctie fouturen en uitbetalingen VT worden uitgevoerd voor 9 juli 2021. Programmatuur aanpassing bij IV bevestigd voor eerste selectie juli. Communicatie Excusbrief blauwe populatie verzonden (mededatum 1 juli 2021). Betaling naar blauwe en rode populatie loopt. Verzorger onderzoekje gevuld. Stand van zaken 7 juli 2021 Structurele herstel (opeendend voor release 26).	
Oorzaak/oorzaken		Nieuw release van de COA waarbij programmatuur voor de VT selectie is aangepast is gebieden dat de Schulal (Schuldig nalatig) procedure niet goed werkt. Hierdoor zijn veldvrije berichten rekening s vanuit voor de lanten ontstaan.	
Oplossing		Onderzoek loopt nog.	

K	Damage (CMF), nr. 2021-023	Verstoring	Laatste update: week 27
Keten		Inning en betalingsverkeer	
Product / bedrijfsproces		Loonvoordering	
Impact klant		Voor ca 7.000 lopende loonvoorderingen is ten onrechte de oude betalingsrechten voer toegepast.	
Impact Belastingdienst		Impoegschade en herstelverkeersaanzheden	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)		Stand van zaken 6 april 2021 Damage aangemaakt door Inning en impact bepaling gestart. Stand van zaken 7 april 2021 Onderzoek wordt voortgezet om herstelacties en werkgevers, populatie wordt uitgewerkt. Voorbereidingen voor stoppen lopende loonvoorderingen gestart. Stand van zaken 12 april 2021 Excusbriefen zijn definitief, mededatum 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. Geschacte doorlooptijd 12 weken. Stand van zaken 26 april 2021 Voor bereidende acties om met de handmatige bestandscorrectie te beginnen, kunnen pas 31 mei 2021 maar zijn. Pas dan wordt gestart met de correcties. Op 10 mei 2021 vindt er een damage vrie bij plaats, voor de stand van zaken van deze voor bereidende 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 2500 extra gevallen onderzocht, die mogelijk ook een excuusbrief moeten ontvangen en herbold moeten worden. Op 21 mei 2021 volgt hierover uitkomst. Stand van zaken 25 mei 2021 Nog geen uitkomst over de lijst van 2500. Stand van zaken 2 juni 2021 In totaal worden er 2500 posten opgenomen in de werkinstructie. Komende week evaluatie hoe dit gaat. Stand van zaken 5 juni 2021 Nog geen uitkomst over lijst van 2500. Stand van zaken 16 juni 2021 Lijst 2500 wordt geanalyseerd. Resultaat 16 juni 2021 bespreken, waarna meer duidelijkheid over het herstel van deze posten. Stand van zaken 26 juni 2021 volgt besluitvorming over de aanpak voor de restlijst. Stand van zaken 7 juli 2021 Aanpak restlijst vastgesteld. Na goedkeuring van ketenregisseur wordt damage afgedekt.
Doorzakelijke oorzaken	Nieuwe BvV nog niet actief. De lopende aanvorderingen moeten na 12 maanden worden herzien. Dat moet met de nieuwe BvV gedaan worden
Oplossing	Lopende aanvorderingen worden gestopt en weer gestart als de vBv operationeel is.

Ontvangen en Mededelen

Terugblik

Teelichting 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 gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen het Gegevens.

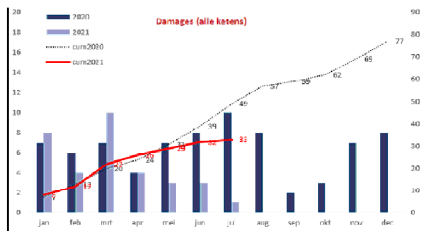
Lopende damages (stand van zaken)

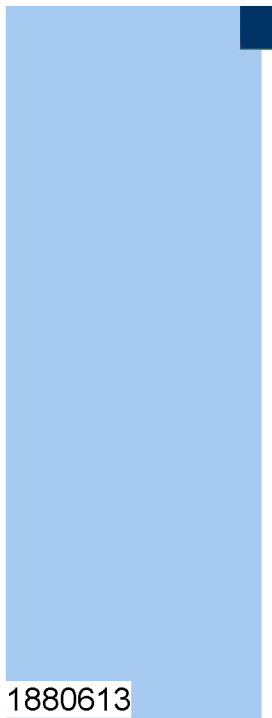
Er zijn geen lopende damages binnen het Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

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	
Gegovens	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	
Gegovens	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	
LBi	2021-C16	4 maart 2021	29 april 2021		
Tr	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	
Toedragen	2021-C26	23 april 2021	18 juni 2021	11 mei 2021	6 juli 2021
Dr. Midd.	2021-C27	12 mei 2021	7 juli 2021	2 juni 2021	6 juli 2021
Tr	2021-C28	18 mei 2021	13 juli 2021		
Tr	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		
Tr	2021-C33	7 juli 2021	1 september 2021		

Damagegraafiek week 27





1880613

00374