



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

Week 28

Terugblik week 27

Vooruitblik week 28, 29 en 30

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 28, Terugblik week 27 voorblik week 28, 29 en 30
Datum	14 juli 2021
Van	Centrale Functies

1880614

00375

Inhoudsopgave	
Top 20 (Papier) week 27	3
Opmerkelijke mutaties in de planning en verzending	4
staat nog open om ingepland te worden	4
Keten DI	5
Terugblik	5
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 elk week 28	28

Top 20 (Papier) week 27

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	07-07-2021	16.500	309.086	292.586	5%
2	OVM	VPB DA en VA	08-07-2021	40.000	127.126	87.126	31%
3	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaar) definitieve Aanslag IH	05-07-2021	80.861	123.791	42.930	65%
4	OB	Middeling IH Beschikkingen OB	07-07-2021	66.610	105.035	38.425	63%
5	Stroom 3	Registratiebevestiging 1 tm 4 (ADR)	06-07-2021	39.000	76.292	37.292	51%
6	IH	Aanslag IBPV Vz	06-07-2021	0	67.513	67.513	0%
7	IH	Med./Afw. Uitstel - Herin./aanm.	08-07-2021	0	55.728	55.728	0%
8	Auto	Rekeningen HSB en MOA	07-07-2021	39.675	41.882	2.207	95%
9	TSL	Voorlopige Toekenning Toeslag	08-07-2021	40.000	40.290	290	99%
10	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Reg.bev. 1t/	09-07-2021	0	37.469	37.469	0%
11	Auto	Rekeningen HSB en MOA	09-07-2021	28.450	35.904	7.454	79%
12	IH	Definitieve Aanslagen IH	05-07-2021	19.643	35.768	16.125	55%
13	IH	Middeling IH	05-07-2021	152.179	33.738	118.441	0%
14	INV	Voorlopige Aanslagen IH	06-07-2021	30.000	33.677	3.677	89%
15	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	06-07-2021	30.000	33.677	3.677	89%
16	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	05-07-2021	60.000	32.219	27.781	14%
17	Auto	Correspondentie HSB en MOA	07-07-2021	22.000	31.723	9.723	69%
18	IH	Aanslag IBPV Vz	06-07-2021	0	26.159	26.159	0%
19	Auto	Correspondentie HSB en MOA	06-07-2021	13.300	24.741	11.441	54%
20	INV	CAV COR Ols TSL Var 6 genno	06-07-2021	0	23.843	23.843	0%
21	Mailingen	9...	06-07-2021	0	22.814	22.814	0%
22		PRISMA TSL ADHOC Nieuwe Hu	06-07-2021	0	22.814	22.814	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	LH	AVAT	27	178.000	0	In verband met het opnieuw berekenen van de beschikkingen komen er onvoorziene issues in het systeem naar boven die eerst opgelost moeten worden voordat de productie kan doorgaan. De nieuwe planning is aanleveren aan P&M in week 29 en bezorgen in week 31 2021. BelTel en P&M zijn akkoord.
2	OB	Beschikkingselectie	27	70.000	109.495	Inzake een inhaalslag voor verminderingen van de boete door coronauitstel is de beschikkingselectie OB hoger uitgevallen dan gepland.
3	OB	Beschikkingselectie	28	100.000	145.000	Inzake een inhaalslag voor verminderingen van de boete door coronauitstel is de beschikkingselectie OB hoger uitgevallen dan gepland.
4	IH	VVA 2020	28	65.000	40.000	Geen voorraad.

Staat nog open om ingepland te worden

Nr.	Keten	Omschrijving	Verwachte periode	Verwachte aantal
1	Inning	Voor aankondiging heropstart H.A.D.	eind augustus/september	300.000
2	Inning	Heropstart betalingsherinneringen blauw.	september	800.000
3	FSV	In het najaar een tweede vervolgbrief voor de FSV populatie (motie Marijnissen II).	september/oktober	260.000
4	OB	Mailing uifaseren 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 269.000 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	Heropstarten aanmaningen en dwangbevelen, alleen voor Blauw (COA & INL).	oktober	300.000

6	OB	Damage-016 200.000 á 250.000 excuusbrieven. 200.000 á 250.000 beschikkingen.	Voor 31-12-2021	2x 200.000/250.000
7	Toeslagen UHT	Vanuit UHT wil men geen fraudeurs oorkonde verstrekken aan de populatie gedupeerde ouders, dat zij niet worden bestempeld als fraudeur. Moet op dik papier worden geprint (120 grams). Deze mailing wordt in de nieuwe huisstijl van Toeslagen geprint.	Onbekend	27.000/37.000

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).
NB: van alle uitingen wordt ook een E-mededeling in de E-berichtbox geplaatst als ook in het NISD geplaatst behalve de aanslagen met betrekking tot de balastingen 2022, vnodingen NMBI, herinneringen aanmaningen tot het doen van aangifte, vooraankondigingen massale corrigeren en ad-hoc mailingen.

Soort uitiging (massaal en/of mailingen)	Week 28	Week 29	Week 30	Risk I/M/ H
Reguliere productie:				
Voorlopige aanslagen IH (2021 en ouder)	78.000	68.000	90.000	L
Definitieve aanslagen IH (2020 en ouder)	315.000	120.000	190.000	L
Vermindering (bezuur) definitieve aanslag IH/ afkultuur van rijkswaarden IH	4.700	5.000	4.000	L
Ambtelijke definitieve aanslagen IH	2.000	2.000	2.000	L
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	0	7.400	15.000	L
Beschikkingen Middeel (incl. ambtshele)	1.700	1.500	2.000	L
Vaststellingen Niet in Nederland Belikbaar Inkomens (NINBI)	3.400	3.200	15.000	L
Vnodingen opgevolg worden inkomens/NINBI	50	50	50	L
Herinneringen aanpak IH/VpR/NIR/IRF	0	13.000	27.000	I
Aanmaningen aangifte IH/VpR/IRF	0	26.000	35.000	L
Vnodingen tot het doen van aangifte IH (2021 en ouder)	0	0	3.000	L
Massaal corrigeren IH 2020 (vooraankondigingen)	0	650	0	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genseme risico)

Geplaatste informatie, Specifieke Aanpak, Toelichting op risico 2020

In de periode van 5 juli tot en met 12 juli 2021 is de productie van de aanslagenverwerking T02 2020 gefaseerd opgestart met zo'n 100 posten. Bij deze gefaseerde opstart zijn naast de jaren tot en met 2019 voor het eerst ook de onherroepelijk vaststaande aanslagen IH 2020 in de selectie meegenomen. Tijdens de opstart is de juiste verwerking van het T02 proces bewezen. De gefaseerde T02 aanslagen zijn te zien op de website van de Belastingdienst. Op 13 juli 2021 is er een mijlpaal bereikt voor 'full mailing' mailingen.

Massaal corrigeren IH 2020

Gefaseerde opstart
In de periode van 12 juli tot en met 23 juli 2021 zal de productie (vooraankondigingen/ stellige correcties T02001) gefaseerd opgestart worden. Wanneer in een productiemiddeel wordt gemeld, zal de productie van gefaseerd opgestart worden met 20 posten per uitvoerperiode (UWB). De drie groepen worden bepaald door het weegproces (uitvoer) en vervolgens door indeling in de risico categorieën: SRC (Bare Risk) (categorie).

Full mailing verwerking

De 'full mailing' verwerking zal pas in september worden opgestart. Doelstelling van Pan MKB is dat deze posten (gecoördineerde aanslagen) dit jaar nog wel een dekkende mailing krijgen.
Een uitzondering is KISB Buitenland kwalificerende belastingplichtigen (H822 en H823) worden uitgezonderd van de Defensieve uitkomst. Deze volgt later dit jaar. De productie hiervoor zal niet eerder plaatsvinden dan eind januari/begin februari 2022.

NB: het plan is eind augustus te starten met de voorgaande "voornemens gingen" voor belastingjaar 2019. Deze planning wordt afgezet met de diverse partijen.

Release / patch / change	Risico
FAA2021.30	Uitrol release op dinsdag 27 juli 2021 (uik 30)

Damages

Nieuwe damages		
X Damage OMP nr. 2021-033	Verstoring	Laatste update: week 28
Keten	Inkomenshelling:	
Product / bedrijfsproces	Aangifte IH 2020:	
Impact klant	De burger heeft zijn definitieve aangifte 2020 ingediend echter is de aangifte niet afgeleverd aan ABO (Aanlagelastgeving systeem). Impact/geroef: - De burger ontvangt geen voorlopige of definitieve aanslag IH 2020. - De burger kan ten onrechte een brief 'ontbeest' verstuurd m' of een herinnering tot het afgeven van de aangifte hebben ontvangen.	
Impact Belastingdienst	Imagoschade: Probleemomschrijving: De burger heeft zijn definitieve aangifte IH 2020 ingediend en een ontvangstbevestiging gehad. In MDO (Mijn Belastingdienst) is te zien dat de aangifte is ingediend. Echter is het aangiftebericht vanuit het ontvangstdomein niet afgeleverd aan ABS voor het opzeggen van een aanslag. De definitieve aantallen zijn nog niet bekend. Nu zijn er enkele tientallen meldingen ontvangen. De analyse is nog niet afgerond. Op verschillende manieren wordt onderzocht hoe de damagepopulatie kan worden bepaald. Vanuit het ontvangstdomein, de oorzaak van het ontbrekende aangiftebericht, zal de doelgroep in beide module worden gebracht zodat die met de in ABS aanwezige aangiften kan worden vergeleken.	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Oplossing: Communicatie: - Tot op heden zijn er 21 signalen ontvangen. Gezien de geringe aantallen is er beslist geen bericht in het verzorgingsbeheer te plaatsen. - Bij nieuwe meldingen informeert KIBS de burger. - De burger ontvangt een extra brief.	
Uorzaak/oorzaken	Doelzoek: Nog niet bekend. Het vermoeden is dat het fout gaat bij GOS (Generieke OndertakenService) van de online aangifte (OLA).	

Lopende damages (stand van zaken)

X Damage OMP nr. 2021-029		
Keten	Verstoring	Laatste update: week 28
Product / bedrijfsproces	Inkomenshelling:	
Impact klant	Aangifte IH 2020 (ingediend middels externe software). Probleemomschrijving: De burger claimt in zijn aangifte IH 2020 een premievrijstelling voor de WLZ/ZVW (Wet langdurige zorg/Zorgverzekeringswet). Bij het oversetten van de aangiftegegevens naar ABS ontbreekt de WLZ/ZVW premievrijstelling. Impact/geroef: De burger ontvangt een onjuiste voorlopige of definitieve aanslag IH of ZVW omdat ten onrechte de premie voor de WLZ en ZVW is berekend.	
Impact Belastingdienst	Imagoschade: Probleemomschrijving: In de ingediende aangifte IH 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 weliswaar aan ABS worden aangefleverd.	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)		

	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. Status Tar voorkoming van verdere schade 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 van de laatste populatie is bevestigend met een lange tijd in het verleden. De voorlopige doelgroep is nu vastgesteld op 6500 nieuwe voorlopige aanslagen en 394 definitieve aanslagen.
Doorslagdoorzaken	Doorzaak Het formaat waarin de aangifte in het ontvangst domein wordt ontvangen (KRA) wordt niet goed omgezet naar het formaat waarin het de aangifte aan ABS wordt afgeleverd (VIA).
Oplossing	Communicatie De burger zal een excuusbrief ontvangen. Op 28 mei 2021 is een luk, in het, van storingen/vervalsing geplaatst. Structurele oplossing De programmatuur is op 1 juni 2021 aangepast. Herstel schadeposten Het herstel van de aanslagen en het versturen van de excuusbrief zal omdat het maatwerk betreft, worden uitgevoerd door CAP Heeren. Voor de VDA's is voor de reeds bekende schade posten, 29 (in plaats van de eerder genoemde 39 posten), de aanslag amathalys vermindert. Tevens zijn de excuusbrieven verzonden met een dagtekening van 17 juni 2021. Voor de opgelegde VVA betreft het 360 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 continue aanbieden van de aangifte vanuit het ontvangstdomein aan ABS. Er zijn vijf doelgroepen onderscheiden. Op 17 juni 2021 is gestart met het aanbieden van drie doelgroep, 3.292 posten, aan ABS waarvoor uiteindelijk een Voorlopige aanslag zal worden opgelegd. Stand van zaken 26 juni 2021 Voor de drie doelgroepen, 3.292, is het herstel bijna afgerond. Voor de opgelegde VVA, vierde doelgroep was het toch niet mogelijk om het herstel van het, opnieuw aanbieden van de posten een ABS uit te voeren. Voor deze doelgroep wordt nu een handmatige VA opgelegd. De laatste doelgroep, 2.976, kan pas worden hersteld wanneer het probleem met de verwerking van de IB 80 (aanvullingen) is opgelost. Stand van zaken 4 juli 2021 Voor de drie doelgroepen, 3.292, is het herstel afgerond. Voor de opgelegde VVA, vierde doelgroep was het toch niet mogelijk om het herstel van het, opnieuw aanbieden van de posten een ABS uit te voeren. Voor deze doelgroep is een handmatige VA opgelegd. De laatste doelgroep, 2.976, 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 27	Realisatie Week 27
Schenk- & Erbelasting			
Bezoegen Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	5.000	915
Bezoegen AVB - beschikking	AVB beschikking	51	121
Bezoegen LIR Ver 21	LIR	0	0
Bezoegen LIR Ver 22	LIR	0	0
Bezoegen LIR Ver 23	LIR	0	0
Bezoegen LIR vers de overzichten	LIR	0	0
Bezoegen SEA Aanslagen/Verminderingen vanaf 2017	SEA Aanslagen/Verminderingen	700	439
Bezoegen SEA Aanslagen/Verminderingen Erbelasting	SEA Aanslagen/Verminderingen	3.500	2.620
Bezoegen SEA Brieven Geen aanslag erbelasting brief	SEA brieven	2.000	2.689
Bezoegen Successie en Erbelasting applicatie (SEA) uitnodigingsbrief door digitale aangifte	Successie en Erbelasting applicatie (SEA)	1.100	1.719
Bezoegen Uitnodiging Aangifte Schenkbelasting (OSA)	Uitnodiging Aangifte Schenkbelasting (OSA)	0	0

Keten Overige Middelen		Prognose Week 27	Realisatie Week 27
Bezoegen uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (ASSEL)	0	-
Bezoegen mededelingen TDI	Teruggaaf C/Nidenbelasting (TDI)	325	219
Bezoegen uitnodiging Verluurderliefing	Verluurderliefing	0	0
Bezoegen rappel Verluurderliefing	Verluurderliefing	0	0
Bezoegen VHR positief	VHR	0	0
Bezoegen VHR negatief	VHR	0	0

VpB & Dividend		Prognose Week 27	Realisatie Week 27
Bezoegen VpB AVAR gebroken boekjaar	VpB AVAR gebroken boekjaar	320	333
Bezoegen VpB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	VpB CAVA gebroken boekjaar	0	0
Bezoegen VpB CAVA gebroken boekjaar C bijlatten BNL + STL	VpB CAVA gebroken boekjaar	0	0
Bezoegen VpB Cav-brieven Herinneringen	VpB Cav-brieven	0	0
Bezoegen VpB Cav-brieven Slechte schatters	VpB Cav-brieven	0	0
Bezoegen VpB DA	VpB DA	25.000	32.192
Bezoegen VpB VA	VpB VA	5.000	5.119
Bezoegen - VAM - WoonPlaatsVerklaringen CD	VAM - WoonPlaatsVerklaringen	0	0
Bezoegen - VAM - WoonPlaatsVerklaringen CH	VAM - WoonPlaatsVerklaringen	0	0
Bezoegen - VAM - WoonPlaatsVerklaringen DUC	VAM - WoonPlaatsVerklaringen	0	0

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 28	Week 29
Schenk- & erfbelasting		
Bezorgen AVB: beschikking	85	85
Bezorgen LIR	0	140
Bezorgen Aanslagen erf- en schenkelastingen	3.230	5.710
Bezorgen uitnodigingen aangifte erf- of schenkelasting	1.120	1.461

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 28	Week 29
Katzen Overige Middelen		
Bezorgen VRI	0	0
Bezorgen Verhuurder heffing	0	0

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 28	Week 29
VPE & Dividend		
Bezorgen automatische voorlopige aanslagrekening VPE gebroken boekjaar	330	330
Bezorgen Uitnodiging aan VPE	0	1.450
Bezorgen VPE DK & VA	141.050	15.000

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemeentelijk 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 risicovol beschouwd.
	Voorgesamen maatregel

In de katen krijgt extra aandacht

Uiting en/of precastop(pen)	Risico
	Houdt effectieve ...
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages:

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

Opende damages (staad van zaken)

N	Damage (MJD), nr. 2021-020	Verstoring	Laatste update: week 28
Keten		Overige Middelen	
Product / bedrijfsproces		Teruggaaf milieubelastingen (TMB)	
Impact klant		Belastingplichtige ontvangt te laat de teruggaaf. Aantal is nog in ontwikkeling.	
Impact Belastingdienst		Uitgeschakeld. 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 uitvoering 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 met vertraging. Oorzaken zijn: 1. Bij de ingebruikname van het nieuwe systeem was de verwachting dat de opstartproblemen op tijd zouden zijn opgelost en 2. Door onvoorziene 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. Uitgeschakeld wordt om hoeven verzoeken met foutieve reactiedatum het gez. 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 in 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 kantoor de achterstanden kan inlopen en wegvoeren.	

	<i>Stand van zaken 7 juli 2021</i> Er wordt een excuusbrief naar alle belastingplichtigen verzonden die vanwege de problemen hebben moeten wachten op het uitbetalen van de terugkeer. Aantal en datum zijn nog niet bekend. <i>Stand van zaken 13 juli 2021</i> De excuusbrief is nog niet gereed/geaccordeerd. Bovendien is het aantal en de verzend- en maildatum nog niet bekend.
Doelmatig oorzaken	
Oplossing	

Lopende evaluaties (stand van zaken)	
De evaluatie van de damage 2020-030 OVM is onderhanden bij de servicemanager van Overige Middelen en bevindt zich in de afrondende fase.	

Keten Auto

Terugblik

Inlichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties
Meer informatie met betrekking tot de opstart van AIRM is te vinden op connect people.
Rapportage voortgang AIRM

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger:

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 28	Week 29	Week 30	Risk L/M/H
Aanklagen MRB en MDA	27.000	29.000		L
Specificatie Automatische Inzessio HSB	31.000	30.000		L
Correspondentie HSB en MDA	92.000	62.000		L
Klanten HSB en MDA	142.000	146.000		L
Inbrenging aanpak DPM > 1 jaar AIRM	00	00	00	L
Inbrenging aanpak RDM op werkdag AIRM	39	39	39	L
Massaal toezicht HAMA MRB (gemiddeld)	223	223	223	L
Massaal toezicht HAMA BZM (gemiddeld)	384	384	384	L
Tijdslootloos (gemiddeld)	16/14	16/14	16/14	L

Inlichting (algemeen en/of inlichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
AIRM fase 1a	Gecombineerde opstart van fase 1A nieuwe MRB keten.
	Voorgenomen maatregel
	Diverse:

In de keten krijgt extra aandacht

Uiting en/of reactieplan(nen)	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 producten en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven.

Soort uiting (massaal en/of mailings)	Week 28	Week 29	Week 30	Risk L/M/H
Mededelingen Looisafingen en Verkeersadviesadministratie	0	0	0	L
Uitvoering van de Looisafingen	85.120	84.480	1.550	L
Klanten van de Looisafingen LH in PDG	1.900	100.280	86.120	L

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

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorafgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

X	Damage (OHV, nr. 2021-039)	Versterking	Laatste update: week 38
Katen		Loonheffingen.	
Product / bedrijf/proces		AVAT 2021.	
Impact Markt		Versterking is uitbetaling voorschot.	
Impact Belastingdienst		Erregerische	
Verkeken (waf, wanneer en hoe waf?)		Phidawen Voor welke bijlage ZVW wordt verstraagt uitbetaald aan alle de mededeling hiervan.	
		Impact/Gevolg Betreft 160.000 particulieren.	
		Stand van zaken 14 juli 2021 Herstel loopt.	
		Communicatie Er wordt een bericht geplaatst op het versterkinghoege en er wordt een scr ptgemaakt voor de belagent. Een uubrief wordt niet verzonden.	

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen katen 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 28	Week 29	Week 30	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	70.000	100.000	130.000	L
Alle serviceberichten OB naar Intermediairs	11.000	14.300	16.500	L
Wachtrijinschrijvingen Omroepbehoefte	0	0	41.000	L
Mededeling Verzuimen aangifte en betaling CB	0	0	7.000	L
Mededelingen einde belastingplicht CB	0	0	25.000	L
Aangiften CB in Persoonlijk Domein	0	0	165.000	L
Herinneringen tell. LK hat doen van aangifte OB (LK tel 50% aangifte in DO)	0	0	102.500	L
Tel. verzenden emails ontvangst aangiften CB	222.750	314.311	194.306	L
Jaarlijken OB (uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling OB)	0	0	1.500	L
Veranderen Online Communicatie Prestaties	2.026	2.200	30	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

N	Damages (OMP) nr. 2021-0-04	Verantw.	Laatste update: week 28
Keten	Ernst & Beheer		
Product / bedrijfsproces	Ernst & Beheer		
Impact klant	Het is voor de ondernemers onduidelijk waar om al een boete moeten betalen.		
Impact Bestuursdienst	Door het achterwege blijven van de specificatiebrief is er voor de ondernemers onduidelijkheid ontstaan omtrent de aanleiding van de aan hen opgelegde vergoeding. Het is voor de ondernemers onduidelijk waarom zij een boete moeten betalen. Het door opvolgende eventuele uitstellen van de betaling van de boete zou daarnaast conflicteren met de betaaltermijn van 9 juli 2021. Het gaat in deze damage om een populatie van 406 ondernemers.		
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	Probleemverduidelijking Op 26 juni 2021 hebben 406 ondernemers over het 1e kwartaal 2021 een verzuimboete opgelegd gekregen voor het indienen van een opgeaf intracommunautaire prestaties over een onjuist tijdstip. De boetebrief met daarin de boetebeschrijving bevat enkel een algemene omschrijving van het opleggen van de boete. Voorts gaand aan de boetebeschrijving dienen zij een specificatiebrief te overleggen waarin de daadwerkelijke reden voor het opleggen van de boete is opgenomen. De specificatiebrief heeft uiterlijk een week vooraf de ondernemers de boetebrief door de brievenbus krijgen te ontvangen. Tot op heden, donderdag 8 juli 2021, zijn de specificatiebrieven niet aan de ondernemers verzonden en daarmee niet geïnformeerd over de aanleiding die tot de verzuimboete leidde. De laatste betaaltermijn voor de betreffende verzuimboetes is 9 juli 2021. Status Door noodzaak handelen zijn de specificatiebrieven niet aangeboden bij het mailingsbureau en derhalve niet verzonden. Impact gevolg Door het achterwege blijven van de specificatiebrief is er voor de ondernemers onduidelijkheid ontstaan omtrent de aanleiding van de aan hen opgelegde verzuimboete. Het is voor de ondernemers onduidelijk waarom zij een boete moeten betalen. Het door opvolgende eventuele uitstellen van de betaling van de boete zou daarnaast conflicteren met de betaaltermijn van 9 juli 2021. Het gaat in deze damage om een populatie van 406 ondernemers. Status Om de ondernemers in te lichten zal de specificatiebrief alsnog verstuurd worden. Hierbij zal een excuusbrief worden toegevoegd waarin excuses wordt gemaakt en uitleg wordt gegeven. Om te voorkomen dat er conflicten met de laatste betaaltermijn ontstaan is er contact opgenomen met Innon en Beldien (ondernemers). Communicatie De ondernemers zullen de specificatie- en excuusbrief zo spoedig mogelijk ontvangen.		

Lopende damages (stand van zaken)

N	Damages (OMP) nr. 2021-0-16 (een nieuwe informatie verzamelen)	Verantw.	Laatste update: week 25
Keten	Ernst & Beheer		
Product / bedrijfsproces	Case manager		
Impact klant	Geen vergoeding van Bestuursdienst.		

Keten Toeslagen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitgifte (maatschappelijke of andere)		Week 28	Week 29	Week 30	Risico L / H / M
Voorlopig Toelagen 2021	Berichtenbox	-447.143			L
Voorlopig Toelagen 2021	Papier	40.321			L
Definitief Toelagen 2020	Berichtenbox		635.000		L
Definitief Toelagen 2020	Papier		635.000		L
Definitief Toelagen 2014 t/m 2020	Berichtenbox			650.000	L
Definitief Toelagen 2014 t/m 2020	Papier			650.000	L

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

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Toelagen Infra Release (15 juli 2021)	Deze releases zijn niet risicovoller dan de andere releases.
Release TVS2021.G30 (30/07/21)	<u>Morgen genomen maatregel</u> De gebruikelijke maatregelen worden getroffen.

In de keten krijgt extra aandacht

Uitgifte 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 28	Week 29	Week 30	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 van de Staat	11.220	11.220	11.220	L
Response-Call's Blauw/Rood	382.072	382.072	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	17.220	L
Mededeling Afwijzing Rekeningnummer (MAR)	830	950	1.210	L
Vuile en Verificatie Rekeningnummer (VVR)	750	750	750	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

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen het inning.

Openende damages (stand van zaken)

X Damage (OMP) nr. 2021-032 (geen nieuwe informatie te vermelden)	Verstoring	Laatste update: week 27
Keten	Inning en betalingsverkeer	
Product / bedrijfsproces	Voortgang bij schade (VZ)	
Impact klant	Onderzoek loopt nog. Vooralsnog onduidelijk of er al betalingen gedaan zijn.	

X Damage (OMP) nr. 2021-023	Verstoring	Laatste update: week 28
Keten	Inning en betalingsverkeer	
Product / bedrijfsproces	Voortgang bij schade (VZ)	
Impact klant	Voor ca 7.000 lopende loonverdragen is ten onrechte de oude belastingte voet toegepast.	
Impact Belastingdienst	Erregeschiede en herstelverkeersaanvragen	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Stand van zaken 6 april 2021 Damage aangenomen door Inning en Impact, bepaling gebeurt. Stand van zaken 7 april 2021 Concept excuusbriefen gemaakt voor benadeelde en verlegers; populatie wordt uitgeverkt, voorbereiden voor stoppen lopende loonverdragen gestart. Stand van zaken 12 april 2021 Excusbriefen zijn definitief, met datum 14 april 2021. Deze week breed damageoverleg om aanpak voor herstel te bepalen. Stand van zaken 21 april 2021 Belasting loopt. Handmatige bestandscorrectie wordt deze week opgestart. Geschiede doorlooptijd 12 weken. Stand van zaken 26 april 2021 Voorbereidende acties, om met de handmatige bestandscorrectie te beginnen, kunnen pas 31 mei 2021. Maar zijn. Pas dan wordt gestart met de correctie. 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 Panning stort herstel 31 mei 2021. Panning doorlooptijd/datum geroed voldoende week beland. Stand van zaken 20 mei 2021 Er wordt een lijst van 2.500 extra gevallen onderzocht, die mogelijk ook een excuusbrief moeten ontvangen en herstel moeten worden. Op 21 mei 2021 volgt hierover uitsluit. Stand van zaken 25 mei 2021 Nog geen uitsluit over lijst van 2.500. Stand van zaken 2 juni 2021 In totaal worden er 2500 posten opgenomen in de werinstruc. Komende week evaluatie hoe dit gaat. Stand van zaken 5 juni 2021 Nog geen uitsluit over lijst van 2500.	

	Stand van zaken 16 juni 2021 Lijst 2.000 wordt opgesteld. Resultaat 16 juni 2021 berekenen, 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 Aansprakelijkheid vastgesteld. Na goedkeuring van kostenregime vanuit Rijksoverheid. Stand van zaken 14 juli 2021 Grants afgesloten.
Oorzaak/oorzaken	Nieuwe BvV nog niet actief. De lopende aanvragen moeten na 12 maanden worden hernieuwd. Dat moet met de nieuwe BvV gedaan worden.
Oplossing	Lopende aanvragen 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.

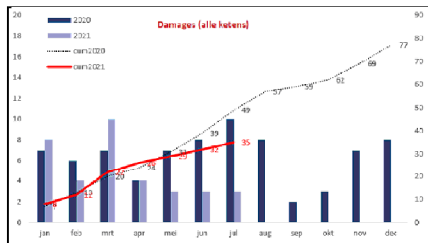
Lopende damages (stand van zaken)

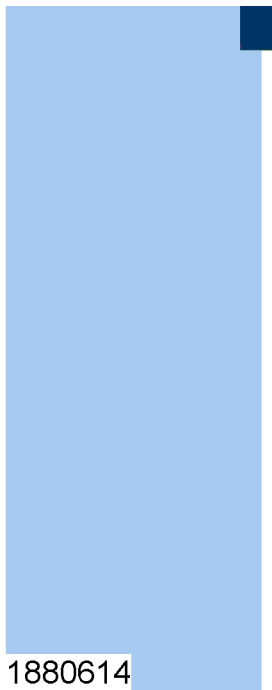
Er zijn geen lopende damages binnen het Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

Ketens	DMP nr.	Datum melding MID	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	11 juli 2021
Gegovens	2021-C09	9 februari 2021	6 april 2021	11 februari 2021	
OBM Int	2021-C13	1 maart 2021	29 april 2021	29 juni 2021	
OBM	2021-C15	2 maart 2021	27 april 2021	23 maart 2021	
LBi	2021-C16	4 maart 2021	29 april 2021		
It	2021-C21	16 maart 2021	15 mei 2021	25 maart 2021	
Training	2021-C23	6 april 2021	1 juni 2021	14 juni 2021	
TSL	2021-C24	6 april 2021	1 juni 2021	26 mei 2021	
Training	2021-C25	16 april 2021	11 juni 2021	18 mei 2021	
Toelagen	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
It	2021-C28	18 mei 2021	13 juli 2021		
It	2021-C29	28 mei 2021	23 juli 2021		
OB	2021-C30	1 juni 2021	27 juli 2021	11 juni 2021	11 juli 2021
OBM	2021-C31	8 juni 2021	3 augustus 2021	8 juni 2021	
Training	2021-C32	16 juni 2021	11 augustus 2021		
It	2021-C33	7 juli 2021	1 september 2021		
OB	2021-C34	8 juli 2021	2 september 2021		
LH	2021-C35	9 juli 2021	3 september 2021		

Damagegrafiek week 28





1880614

00375