



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

Week 18

Terughlik week 17

Vooruitblik week 18, 19 en 20

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 18, Terughlik week 17 vooruitblik week 18, 19 en 20
Datum	6 mei 2021
Van	Centrale Functies

1880259

00434

Inhoudsopgave	
Top 20 (Paper) week 17	3
Keten D4	4
Terugblik	4
Vooruitblik	4
Damage	5
Keten D5E: VaS & Dividend en Cvarige Middelen	5
Terugblik	5
Vooruitblik	5
Damage	6
Keten Aucc	11
Terugblik	12
Vooruitblik	12
Damage	13
Keten LH	14
Terugblik	14
Vooruitblik	14
Damage	15
Keten CB	16
Terugblik	16
Vooruitblik	16
Damage	17
Keten Toestellen	18
Terugblik	18
Vooruitblik	18
Damage	19
Keten Trein	22
Terugblik	22
Vooruitblik	22
Damage	23
Omringen en Mercuriellen	24
Terugblik	24
Damage	24
Gerendel	25
Damage	25
Gedevens	26
Terugblik	26
Damage	26
Oplettende Damage evaluatie 2020 - 2021	27
Damage afreken week 18	27

Top 20 (Papier) week 17

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaar) definitieve Aanslag IH Middeling IH	26-04-2021	886.610	970.880	84.270	91%
2	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaar) definitieve Aanslag IH Middeling IH	30-04-2021	160.749	164.392	3.643	98%
3	IH	Definitieve Aanslagen IH Middeling IH	26-04-2021	221.223	139.328	81.895	41%
4	OB	Beschikkingen OB	28-04-2021	190.040	132.289	57.751	56%
5	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	30-04-2021	60.000	102.121	42.121	59%
6	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	29-04-2021	150.000	83.019	66.981	19%
7	IH	Voorlopige Aanslagen IH	26-04-2021	65.620	64.130	1.490	98%
8	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	29-04-2021	120.000	59.383	60.617	0%
9	Mallingen	PRISMA Mallings adhoc BOA	28-04-2021	0	38.863	38.863	0%
10	INV	CAV COA OLA TSL Var 6 genno 9...	30-04-2021	0	53.123	53.123	0%
11	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Reg.bev. 1t/	26-04-2021	0	49.779	49.779	0%
12	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Rappelbrief	26-04-2021	0	49.611	49.611	0%
13	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaar) definitieve Aanslag IH	26-04-2021	52.266	49.556	2.710	95%
14	Stroom 3	Rappelbrief (ADR)	28-04-2021	200.000	46.136	153.864	0%
15	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Rappelbrief	30-04-2021	0	45.413	45.413	0%
16	Auto	Rekeningen HSB en MOA	29-04-2021	28.000	37.981	9.981	74%
17	IH	Definitieve Aanslagen IH Middeling IH	30-04-2021	40.002	36.205	3.797	90%
18	Auto	Rekeningen HSB en MOA	30-04-2021	28.000	33.790	5.790	83%
19	Auto	Rekeningen HSB en MOA	28-04-2021	56.000	32.432	23.568	27%
20	IH	IB Aangifte NINBI 2018	30-04-2021	0	30.103	30.103	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.

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitgaven:

Reguliere uitgaven naar de burger (wekelnummer betreft bezorging op papier tenzij anders aangegeven).

Nb. van alle uitgaven wordt een E-mediatie in zowel de Berichtenbox gepubliceerd als ook in het MSD, behalve de aanlagen met betrekking tot de belastingen 2013 en andere uitgaven (NIBI), herinneringen/aanmaningen tot het doen van aangifte, voorankondigingen massale corrigeren en ad-hoc mailingen.

Soort uitgift (massaal en/of mailingen)	Week 18	Week 19	Week 20	Risic i/m/
Campagnes				
Definitieve/voorlopige aanlagen IH 2020 papier	1.400.000	965.000	855.000	L
Definitieve/voorlopige aanlagen IH 2020-E-mediatie	1.000.000	1.000.000	1.284.000	L
Definitieve/voorlopige aanlagen IH 2020-SBA (beeren)	130.000	400.000	960.000	L
Reguliere productie:				
Voorlopige aanlagen IH (2021 en ouder)	0	65.000	0	L
Definitieve aanlagen 31 (2019 en ouder)	17.000	140.000	0	L
Vermindering (bevoorz) definitieve aanlagen IH/ambtszake verminderingen IH	3.300	2.500	3.000	L
Ambtszake definitieve aanlagen IH	1.700	4.600	0	L
Beschikkingen Tegemoetkoming Speciale Zorgkosten	0	3.000	1.700	L
Beschikkingen risicog (incl. ambtszake)	720	780	380	L
Vaststellingen Niet in Nederland Belasting Inkomsten (NIBI)	0	1.220	2.500	L
Uitnodigingen opgaaf wereldinkomen/NIBI				
Uitnodigingen opgaaf wereldinkomen/NIBI	0	32.500	32.500	L
Herinneringen aanpak IH/Vpb/IB/IB/ERF	0	3.600	2.250	L
Aanmaningen aanpak IH/Vpb/IB/IB/ERF	0	1.620	750	L
Uitnodigingen tot het doen van aangifte IH (2020 en ouder)	0	0	900	L
Mailingen:				
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/130 PH/21/0060/J	848	0	0	L
Belastingplichtigen die in 2019 een restant RGA hebben ingevuld maar waarvan geen staffel aanwezig is wordt gevraagd om de aangifte nog eens goed te beoordelen en bij onjuistheid een hernieuwde aangifte in te sturen uiterlijk op 26 mei 2021. Datasleuning 7 mei 2021.				
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/131 PH/21/0066/K	848	0	0	L
Belastingplichtigen die in 2019 een restant RGA hebben ingevuld maar waarvan geen staffel aanwezig is wordt gevraagd om de aangifte nog eens goed te beoordelen en bij onjuistheid een hernieuwde aangifte in te sturen uiterlijk op 26 mei 2021. Datasleuning 7 mei 2021.				
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/132 PH/21/0066/T	849	0	0	L
Belastingplichtigen die in 2019 een restant RGA hebben ingevuld maar waarvan geen staffel aanwezig is wordt gevraagd om de aangifte nog eens goed te beoordelen en bij onjuistheid een hernieuwde aangifte in te sturen uiterlijk op 26 mei 2021. Datasleuning 7 mei 2021.				

Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/21/133 BH/21/0027/W Belastingplichtigen die in 2019 een restant PGA hebben ingevuld maar waarvan geen staffel aanmelding is wordt gevraagd om de aangifte nog eens goed te beoordelen en bij onzekerheid een hernieuwde aangifte in te sturen uiterlijk op 25 mei 2021. Dinsdagavond 7 mei 2021.	2.539	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/120 Informeren burgers registratie FSV	28.931	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/150 In de brief worden burgers geïnformeerd dat de inleverdatum van de aangifte IH 2020 verlengd wordt naar 1 september 2021. Een en ander maakt deel uit van het herstelplan HUBA.	57.692	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/153 In de brief worden de nabestaanden (erven) van de overleden belastingplichtige geïnformeerd dat de inleverdatum van de aangifte IH 2020 verlengd wordt naar 1 september 2021. Een en ander maakt deel uit van het herstelplan HUBA.	1.676	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/154 In de brief worden de nabestaanden (erven) van de overleden belastingplichtige geïnformeerd dat de inleverdatum van de aangifte IH 2019 verlengd wordt naar 1 september 2021. Een en ander maakt deel uit van het herstelplan HUBA.	1.599	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/151 Informeren burgers registratie FSV	0	10.069	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/118 Belastingplichtige krijgt deze brief omdat in de aangifte inkomstenbelasting 2019 punten zijn ingevuld voor een verzekering van periodieke uitkeringen bij invaliditeit, delfte of ongeval. Van de verzekeraar of financiële instelling hebben zij voor deze verzekering wat anders bedoeld. Of geen gegevens geleverd van de door belastingplichtige bedoelde plaats of storting.	0	3.881	0	L

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

HUBA belastingjaar 2019/2020 Besloten is om voor de groep HUBA-klanten, die nog geen hulp hebben kunnen krijgen om aangifte 2019 te kunnen doen voor 1 mei 2021, de inlevertermijn te verlengen naar 1 september 2021. Een soortgelijke actie zal er ook plaatsvinden voor de aangifte IH 2020. De betreffende belastingplichtigen ontvangen hierover een mailing. E-mailen 2021 (ZNA Aanpakbrief voor het doorlopen van de aangifte 2021). Deze kunnen in verband met de levering van de grondstoffen door de drukker, pas vanaf 19 mei 2021 door Print & Mail worden verzonden. De bezorging vindt plaats op 28 mei en 29 mei 2021.	
---	--

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
FAA 2021-18 Release Fiscale Afspraken	Binnen Uitrol op 4 mei 2021 (week 18). Betreft een standaard release met verschillende soorten aanpassingen. Met deze release gaan ook de eerste functionaliteiten naar productie voor de aansluiting met Schenkbelasting (OGA).
	Voorgesloten maatregel
AES 2021-40 DOCI (documentenomsatz)	Uitrol op 8 mei 2021 (week 18).
	Voorgesloten maatregel

AB2021-1-40 (aanslagbelastingssysteem)	Uitrol op 6 mei 2021 (week 18) De volgende onderdelen worden naar productie overgebracht: - Digitale M-bijeenbelastingssysteem 2020 (vanaf juni gaat de digitale M-aangifte (vre) - DA 2020 - SWA modellen (incl. afscheffen OLA, cc, acceptatie) - DA 2020 - Middeline - 2020 - vliegen beschikking (productie wordt gefaseerd opgestart aan de hand van een productie-aanbeveling) - NIBI 2020 - uitsluiting beschikking (uitsluiting wordt gefaseerd opgestart aan de hand van een productie-aanbeveling) Voorgesloten maatregel
BNA 2021-1-40 (Beschrijven en Attender)	Uitrol op 6 mei 2021 (week 18) - BNA 2020 beschrijven (vrijgave proces is pas vanaf week 34) - BNA 2020: aanpassing lijst Digitale M-uitnodiging - BNA: vertragen verzending uitnodiging tot het doen van aangifte (-> als uitnodiging uitnodiging niet bij afhandeling wordt gebruikt met de juiste versie) Voorgesloten maatregel

In de haken krijgt uiteraard aandacht

Uitrol en/of processtap (pen)	Risico
Aangiftecampaïgne IH 2020	Tijdens de aangiftecampaïgne IH 2020 zorgt CAP elke vrijdag voor een dashboard (Productievoor U/LAK Online Uitsluiting) waarin onder andere te volgen is hoeveel aangiften of digitale binnenkomsten. In de periode van 1 maart tot en met 10 juni 2021 vinden er dagelijks bijeenkomsten plaats (IH Controlroom Verwerking) waarin met de verschillende partijen de lopende incidenten worden besproken. CAP zorgt elke vrijdag voor een update van de Incidentenmonitor (IH2020) in een besloten community waarin een overzicht wordt gegeven van de nieuwe en opende incidenten en issues in deze campagne. Met ingang van week 11 2021 is de Controlroom afgeschaald naar drie bijeenkomsten per week (op maandag, woensdag en vrijdag). Updates van de Incidentenmonitor worden ook alleen op deze dagen gepubliceerd op U/L. Met ingang van week 14 2021 is de Controlroom afgeschaald naar twee bijeenkomsten per week. Met ingang van week 16 is de Controlroom afgeschaald naar éénmaal per week. Met ingang van week 18 is de Controlroom gestopt. In week 17 is een speciale "kick off" gehouden van de controlroom voor de digitale M-aangifte. Vanaf 1 juni 2021 is het voor burgers mogelijk om naast papier, ook digitale aangifte te doen voor de (M)gereguleerde zaken. Aanpassen de de eerste vier is, willen wij dit tijdens de digitale aangiftemonitoring middelen van "control room". Met doel van een dagelijkse 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.
	Heeft effect op...
	Bolvoersmaatregel

Uitvoering en/of processtop(pen)	Risico
Uitnodigen tot het doen van opgave in RBS1 belastingjaar 2020	Het bedrijfsproces 'Uitnodigen tot het doen van opgave' werd inkomend (TGV30) voor belastingjaar 2020 wordt in de periode van 7 tot en met 21 april 2021 gefaseerd opgestart. Hier voor is door CAP TH materiaal van productiviteit afboek voorgesteld. Met tussenkomsten zullen en de diverse processtoppen in ARS worden hervormd. Hier voor heeft CAP-IVG op 8 april 2021 het CAK bestand met vaststellingsverzoeken (waarvoor mogelijk een uitnodiging tot het doen van opgave moet worden verzonden) ter verwerking aangeboden aan de keten TH. In te bevestigen het CAK (Centraal Administratie Kantoor) is belast met wettelijke administratieve taken op het gebied van zorg en welzijn. Op 28 april is er een vrijgave verleend voor de "full swing" verwerking "uitnodigen tot het doen van opgave". Het bestand met vaststellingsverzoeken 2020 vanuit Toeslagen zal aansluitend worden verwerkt. De opgaveformulieren (ongeveer 150.000) worden verzonden vanaf half mei tot en met begin juni (wettelijk zijn 32.000 formulieren).
	Heeft effect op ...
	De beheersmaatregel

Damages*Nieuwe damages*

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten IH.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten IH.

Keten S&E, VpB & Dividend en Overige Middelen

Terugblik

toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Processtap	Proces	Prognose Week 17	Realisatie Week 17
Schenk- & Erfbelasting			
Bezoeken Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	2.300	369
Bezoeken AVB: beschikking	AVB: beschikking	85	0
Bezoeken L.R. Ver 21	L.R.	800	2
Bezoeken L.R. Ver 22	L.R.	200	0
Bezoeken L.R. Ver 23	L.R.	5	1
Bezoeken L.R. Diensteoverzichten	L.R.	300	0
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen vanaf 2017	SEA Aanslagen/Verminderingen	1.200	552
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen Erfbelasting	SEA Aanslagen/Verminderingen	3.800	2.617
Bezoeken SEA Brieven Geen aanslag erfbelasting	SEA Brieven	2.010	1.968
Bezoeken Successie en Erfbelasting applicatie (SEA) uitnodigingsbrief door uitlating aanvuller	Successie en Erfbelasting applicatie (SEA)	1.230	1.298

Keten Overige Middelen		Prognose Week 17	Realisatie Week 17
Bezoeken uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (AS: de L)	0	-
Bezoeken mededelingen TDI	Terugnaf Dividendbelasting (TD)	427	289
Bezoeken uitnodiging Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezoeken rapaal Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezoeken VHR positief	VHR	125	91
Bezoeken VHR negatief	VHR	62	42

VpB & Dividend		Prognose Week 17	Realisatie Week 17
Bezoeken VPB AVAR gebroken boekjaar	VPB AVAR gebroken boekjaar	4.000	422
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar IV uitnodigingen	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	3.345
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar C bijlitten BNL + STL	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	118
Bezoeken VPB Cav-brieven Herinneringen	VPB Cav-brieven	0	0
Bezoeken VPB Cav-brieven Gloethe schatters	VPB Cav-brieven	800	272
Bezoeken VPB DA	VPB DA	0	10.570
Bezoeken VPB VA	VPB VA	3.500	6.450

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 18	Week 19
Schenk- & erfbelasting		
Bezorgen AVB: beschikking	85	85
Bezorgen LIR	0	0
Bezorgen Aanslagen erf- en schenkelastingen	7.300	5.800
Bezorgen uitnodigingen aangifte erf- of schenkelasting	1.250	1.500

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 18	Week 19
Katzen Overige Middelen		
Bezorgen VRI	0	0
Bezorgen Verhuurder heffing	0	0

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 18	Week 19
VPB & Dividend		
Bezorgen automatische voorlopige aanslagrekening VPB gebroken boekjaar	0	300
Bezorgen Uitnodiging aan VPB	3.550	0
Bezorgen VPB O&A & VA	35.000	32.000

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 risicoval 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 kotten S&S, VPB & Dividend en Overige Middelen.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen kotten Inning.

Lopende evaluaties (stand van zaken)

De evaluatie van de klansaga 2009-080 O&M is nog niet afgerond. Deze is onder handen bij de eerste eenjarige van Overige Middelen.
--

Katen Asto

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 18	Week 19	Week 20	Risic L/H/H
Aanlagen HSB en MIA	15.000	29.000	12.000	L
Specificatie Automatische Incasso HSB en MIA	26.000	26.000	27.000	L
Correspondentie HSB en MIA	75.000	11.000	85.000	L
Kenningen HSB en MIA	125.000	125.000	142.000	L
Inbrekking aanpak OPM > 1 jaar AIB	00	00	00	L
Inbrekking aanpak BPM op verzoek AHS	36	36	36	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de katen krijgt extra aandacht

Uiting en/of processtap(pen)	Risico
Financiële toelag	Momenteel is er extra aandacht voor de finaciële toelag. Deze katen heeft veel problemen in zowel in de ICT als in de processen. Omdat de finaciële katen in verband met de vertraging en gefaseerde uitrol van AHW lenger operationeel moet blijven, is het noodzakelijk om deze katen stabiel te maken. Momenteel doen hier diverse escalaties voor.
	Handelwijze L&P...
	Aanlagen Finaciële toelag in zowel ICT als Process.
	Behaarsmaatregel

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 gemiddelde risicovolle producten en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven

Soort uiting (maatsaal en/of mailing)	Week 18	Week 19	Week 20	Risk L/H/H
Mededelingen Loonheffingen en Werkgeversadministratie	0	0	0	L
Waarschuwingen Loonheffingen	1.550	74.400	2.170	L
Klaarzetten herinnering aangifteplicht LH in PPO	1.520	38.060	204.060	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemiddelde risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages*Nieuwe damages**Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten LH.**Lopende damages (stand van zaken)**Er zijn geen lopende damages binnen keten LH.*

Keten OB

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven en de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 18	Week 19	Week 20	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	220.000	100.000	75.000	L
Alle serviceberichten OB naar intermediairs	11.000	5.000	3.950	L
Wachtingsaanvragen Omzetbelasting	0	0	0	L
Mededeling Verzuimen aangifte en betaling CB	0	0	0	L
Mededelingen einde belastingplicht CB	0	0	0	L
Aangiften CB in Persoonlijk Domein	0	0	0	L
Herintrekkingsverzoek tot het doen van aangifte OB (uitre 50% aangifte in DO)	0	0	0	L
Tot verzonden emails ontvangst aangiften CB	14.909	19.464	32.663	L
Jaarberichten OB (uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling CB)	0	0	0	L
Verzenden Brief Communicatie Prestaties	0	26	10.300	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de lieten leijgt extra aandacht

Uiting en/of processtap(pen)	Risico
	Handelsovername
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Icten Omzetbelasting.

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (OMP) nr. 2021-016 Overeenkomst informatie milieu	Verzorging	Laatste update: week 15
Keten	Omzetbelasting		
Product / bedrijfsproces	Geen manager		
Impact klant	Geen vergoeding van BestInparts		

Keten Toeslagen

Terugblik

Doelstelling op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailing)		Week 18	Week 19	Week 20	Risk L/H/H
Voorlopig Toelieven 2020	Papier	13.000			L
Voorlopig Toelieven 2021	Berichtenbox		480.000		L
Informatie aanvragen	Papier		20.000		L
Definitief Toelieven 2014 tot en met 2019	Berichtenbox			100.000	L
Voorlopig Toelieven 2021	Papier			45.000	L

Doelstelling (algemeen en/of toelichting op gemeentelijke risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
TVS 2021-018	Betreft een reguliere release naar de gebruikelijke risico's aan zijn verbonden. Vorgenomen maatregel De reguliere release controles worden uitgevoerd.

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen het Toeslagen.

Openende damages (staaf van zaken)

K	Damage (OMP) nr. 2021-026	Versloring	Laatste update: week 18
Keten	Toeslagen.		
Product / bedrijfsproces	Definitief Toekennen.		
Impact Markt	Er zijn 80 onjuiste definitieve toekenningen kinderopvangtoeslag voor 2019 opgedrukt.		
Impact Belastingdienst	Imagocade.		
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Voor 104 toeslaggerechtigden is een berekening gemaakt voor de kinderopvangtoeslag (KOT) voor 2019 op basis van een onjuist aantal afgenomen uren kinderopvang. In totaal ontvangen 88 Toeslaggerechtigden hiervan een definitieve toekenning (DT). Impactgevolg In totaal ontvangen 88 Toeslaggerechtigden een DT KOT voor 2019 waarbij het na te betalen bedrag te hoog is vastgesteld. De uitbetalingen vinden plaats op 26 april 2021. Stafre De getroffen populatie is vastgesteld, maar wordt nog uitgebreid met aanvullende informatie. Vastgesteld moet worden wat het juiste aantal afgenomen uren kinderopvang is dat gebruikt moet worden bij het herstel. De planning is dat woensdag 28 april 2021 de herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd. Stand van zaken 3 mei 2021 De herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd. De burgers ontvangen 11 of 12 mei 2021 de invordering in de briefbus. Bij het definitief toekennen van KOT voor 2019 is in een aantal gevallen het te gebruiken aantal uren van de afgenomen kinderopvang dubbel meegenomen in de berekening van de toeslag. Dit probleem heeft zich alleen voorgedaan bij de DT productie welke startte op 14 april 2021. Het eerste bestand is het openbare berekenen van de toeslag en het produceren van een nieuwe beschikking. De toeslaggerechtigden zullen naar aanleiding van de nieuwe beschikking een vordering ontvangen. Gedraht wordt de getroffen toeslaggerechtigden te bellen. Alle getroffen toeslaggerechtigden ontvangen een e-mailbrief.		
Ontstane/Oorzaak			
Oplossing			

K	Damage (OMP) nr. 2021-024	Versloring	Laatste update: week 18
Keten	Toeslagen.		
Product / bedrijfsproces	Definitief Toekennen.		
Impact Markt	Burgers (eigenhouders) hebben een onterechte terugvordering van de toeslagen ontvangen over de jaren 2014 tot en met 2019. Burgers (eigenhouders) hebben geen voorshot ontvangen voor het lopende toeslag jaar.		
Impact Belastingdienst	Imagocade.		
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	De interne klagenprocedure wordt hier groep met overeenkomstige situatie benoemd. Totaal zijn er 64 burgers met onjuiste terugvordering op DT's en herstel via individueel Formid Beschikking. Deze ontvangen een brief en worden gezeld.		

	150 Burgers waar ook VT21 wordt geraakt worden momenteel behandeld. Na behandeling zal en deze burgers een brief krijgen en worden geseit. Don restant er een populatie welke nog aan analyse onderhevig is. De behandeling van deze populatie wordt deze week besproken. Stand van zaken 19 april 2021 De populatie is ingedeeld in 4 groepen: Groep 1) Alleen 0' jaren geraakt. Hiernaast afgerond Groep 2) VT21 en andere jaren geraakt. Hiernaast afgerond Groep 3) Overige geformaliseerde beschikkingen. Behandeling loopt. Groep 4) Concept beschikkingen aangemaakt. Deze worden afgewogen van komende formeel beschikkingen tuss. Om te voorkomen dat deze populatie blijft toewerken wordt een spoedrelease naar productie gebracht en verzocht in de reguliere IVS release een feature naar productie te brengen. Stand van zaken 26 april 2021 De groepen 1 tot en met 3 zijn behandeld, hersteld en de burger is geïnformeerd. Groep 4 is voor behandeling uitgezet. Er heeft een spoedrelease plaats gevonden. De andere fixe gas: met de reguliere TVS release mee op 7 mei 2021. Stand van zaken 3 mei 2021 Groep 4 is nagenoeg behandeld. Na de TVS release zullen de nagekomen concept beschikkingen worden behandeld.
Doorsak/oorzaken	In het verleden werden deze mutaties handmatig behandeld via een uitvalproces. In februari 2021 is dit proces geautomatiseerd. Hierbij is een nieuw proces gemaakt. Het is gevestigd dat de getroffen burgers onterecht en met terugwerkende kracht volgens het systeem een recht meer hebben op toelag.
Oplossing	De juiste beschikkingen worden handmatig gecorrigeerd waarna via individueel formeel beschikking de nieuwe beschikkingen worden aangemaakt.

V. Damage (CM) nr. 2021-025	Verzoring	Laatste update: week 18
Doel	Toelagen	
Product / beschrijving	Definitief Toelagen	
Impact klant	Burgers hebben een onterechte nabestelling of terugbetaling van de zorgtoelag ontvangen over het jaar 2014 en/of 2015.	
Impact Belastingdienst	Impediment	
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	In 2020 hebben 1.66 burgers een onterechte herziening ontvangen van de definitieve toekenning zorgtoelag over het jaar 2014 en/of 2015. De populatie burgers die in 2020 is geraakt voor de toelag jaren 2013 en/of 2014 wordt op dit moment nog bepaald. De burgers waarvoor een vordering is ontstaan worden hersteld en ontvangen een nieuwe beschikking. Burgers waarvoor een nabestelling is gedaan worden niet hersteld. Alle burgers worden gebeld en ontvangen een expliciete brief. Stand van zaken 30 maart 2021 Gehele is dat niet alleen voor de jaren 2014 en/of 2015 herzieningen zijn ontstaan, maar mogelijk ook voor de jaren 2016, 2017 en/of 2018. Deze herzieningen worden ook hersteld conform het eerder gestelde behandelkader. Behandeling van de populatie die in februari 2021 is ontstaan, is nagenoeg afgehandeld. De populatie die in februari 2020 is ontstaan	

	wordt nog geanalyseerd en wordt zo snel mogelijk voor behandeling aangeboden. <i>Stand van zaken 6 april 2021</i> Analyse van de populatie die in februari 2020 is ontstaan, is afgerond. Het betreft 79 burgers. Behandeling wordt nu opgestart. Met de getroffen populatie wordt telefonisch contact opgenomen, zij ontvangen een excuusbrief en ontvangen bij een onterechte vordering een nieuwe beschikking. <i>Stand van zaken tot en met 19 april 2021</i> De populatie wordt momenteel behandeld. <i>Stand van zaken 26 april 2021</i> De damagepopulatie die in februari 2021 en februari 2020 is ontstaan is bijna behandeld. Deze behandelde personen gaan mee in de DT combinatie van 7 mei 2021. De parameter LAK is vrijgegeven in de laatste release naar het juiste jaar, 2016. Alle concept beschikkingen die zijn ontstaan over de jaren 2012 tot en met 2015 zijn inmiddels uitgesloten. Voor deze burgers is nog geen effect ontstaan vanuit deze damage. Behandeling hiervan wordt buiten deze damage door Toeslagen bepaald en waar nodig opgepakt. <i>Stand van zaken 3 mei 2021</i> De laatste burger moet worden behandeld, daarna is de gehele populatie afgerond.
oorzaak/oorzaken	In het Toeslagen Verstrekkend Systeem is een parameter niet tijdig aangepast waardoor meldingen uit het verleden van het Centraal Administratie Kantoor (LAK) over buitenlandse zorgverzekering buiten behandeling zijn genomen. Hierdoor is een herziening van de definitieve toekenning afgevoerd.
Oplossing	De parameter moet worden aangepast. Deel van de getroffen burgers krijgt via handmatige behandeling een nieuwe beschikking.

Keten Inning

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitgift (massaal en/of mailing)	Week 18	Week 19	Week 20	Risico 1/10/11
Aanmerking Blauw/Rood	0	0	0	L
Betalingsherinnering Blauw/Rood	0	0	0	L
Dwangbevel Blauw/Rood	0	0	0	L
Mededeling betalingsherinnering	9.450	23.225	10.150	L
Response-Call's Blauw/Rood	578.530	562.550	269.500	L
Mededeling naar verhuizing	92.120	72.020	62.500	L
OST-bevestigingsbrieven	9.000	0	9.000	L
Mededeling Ontbrekend Rekeningnummer (MOE)	19.770	24.950	28.270	L
Mededeling Afschrijven Rekeningnummer (MAR)	1.370	1.370	1.400	L
Vuile en Verloren Rekeningnummer (VVR)	750	750	750	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemiddelde risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen het inning.

Lopende damages (staad van zaken)

X	Damage (OMP) nr. 2021-023 Geen nieuwe informatie te melden	Versloring	Laatste update: week 16
Keten	Inning en Betalingverkeer.		
Product / bedrijfsproces	Huisvuilopslag, vuilnisverwijdering.		
Impact klant	Abusievelijk zijn 155 posten geen wettelijke rente vanaf 2011 berekend en zijn ten onrechte bedragen verrekend met een voorloofde aanslag 2021. Bij de uitbetaling zijn niet de juiste bedragen uitbetaald (zonder wettelijke en laatste huurgarantie nog geen brief ontvangen (aanvulling om bezwaar te kunnen maken tegen de vergoede wettelijke rente). 74 posten waren nog niet behandeld en zijn on hold gezet. Deze worden meegenomen in het damageherstel.		

X	Damage (OMP) nr. 2021-023 Geen nieuwe informatie te melden	Versloring	Laatste update: week 17
Keten	Inning en betalingverkeer.		
Product / bedrijfsproces	Lohnverdeling.		
Impact klant	Voor circa 7.000 lopende loonvoorzieningen is ten onrechte de oude beslagregeling toegepast.		

Ontvangen en Mededelen

Terugblik

Toelichting op eerder genoemde risicovolle producties en implementaties
--

Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen katen Ontvangen en Mededelen.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen katen 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.

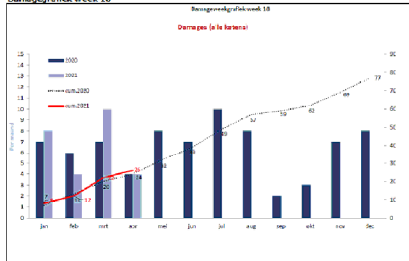
Lopende damages (stand van zaken)

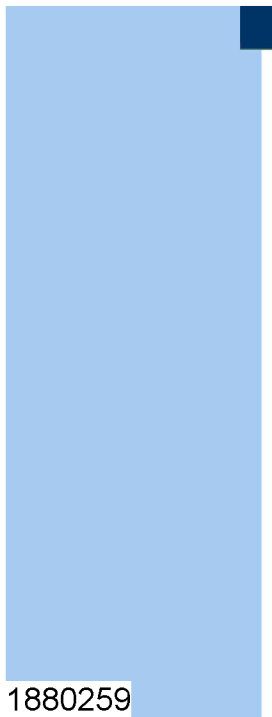
Er zijn geen lopende damages binnen het Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

Katern	DMP nr.	Datum melding NID	Datum deadline evaluatie (8 weken)	Datum afsluiting damage	Datum Fysieke schade
VpB	2020-009	14 januari 2020	10 maart 2020	20 januari 2020	6 april 2021
Op. Midd.	2020-030	20 mei 2020	15 juni 2020	4 juni 2020	
OLM	2020-067	20 november 2020	19 januari 2021	20 november 2020	
OB	2020-069	27 november 2020	22 januari 2021	27 november 2020	6 april 2021
Generiek	2020-070	29 december 2020	23 februari 2021	30 december 2020	
OB	2021-001	6 januari 2021	3 maart 2021	4 februari 2021	27 april 2021
Pagevans	2021-005	20 januari 2021	17 maart 2021	27 januari 2021	
OB	2021-006	21 januari 2021	18 maart 2021	13 april 2021	
OLM	2021-007	22 januari 2021	19 maart 2021	8 maart 2021	
Pagevans	2021-009	9 februari 2021	6 april 2021	11 februari 2021	
SB E	2021-010	15 februari 2021	16 april 2021	9 april 2021	27 april 2021
ILH	2021-011	24 februari 2021	21 april 2021	3 maart 2021	13 april 2021
INW	2021-012	24 februari 2021	21 april 2021	10 maart 2021	13 april 2021
OLM/ILH	2021-013	1 maart 2021	26 april 2021		
IL	2021-014	1 maart 2021	26 april 2021	2 maart 2021	20 april 2021
IL/OLM	2021-015	2 maart 2021	27 april 2021	23 maart 2021	
IL	2021-016	4 maart 2021	29 april 2021		
TSL	2021-017	5 maart 2021	30 april 2021	30 maart 2021	27 april 2021
VpB	2021-018	11 maart 2021	5 mei 2021	9 april 2021	4 mei 2021
IL	2021-019	11 maart 2021	5 mei 2021	19 maart 2021	4 mei 2021
SB E	2021-020	16 maart 2021	11 mei 2021	9 april 2021	20 juni 2021
IL	2021-021	18 maart 2021	13 mei 2021	24 maart 2021	
TSL	2021-022	18 maart 2021	13 mei 2021		
Inning	2021-023	6 april 2021	3 juni 2021		
ISL	2021-024	6 april 2021	3 juni 2021		
Inning	2021-025	27 april 2021	11 juni 2021		
Tweelagen	2021-026	28 april 2021	18 juni 2021		

Damagegrafiek week 18





1880259

00434