



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

Week 20
Terughlik week 19
Vooruitblik week 20, 21 en 22

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 20, Terughlik week 19 Vooruitblik week 20, 21 en 22
Datum	19 mei 2021
Van	Centrale Functies

1880209

00435

Inhoudsopgave	
Top 20 (Paper) week 19	3
Keten D4	4
Terugblik	4
Vooruitblik	4
Damage	7
Keten D5E: VaS & Dividend en Overige Middelen	8
Terugblik	8
Vooruitblik	9
Damage	10
Keten Aucc	11
Terugblik	11
Vooruitblik	11
Damage	12
Keten LH	13
Terugblik	13
Vooruitblik	13
Damage	14
Keten CB	15
Terugblik	15
Vooruitblik	15
Damage	16
Keten Toestellen	16
Terugblik	17
Vooruitblik	17
Damage	18
Keten Trein	21
Terugblik	21
Vooruitblik	21
Damage	22
Omgevingen en Markten	24
Terugblik	24
Damage	24
Gemiddelde	25
Damage	25
Gedrag	26
Terugblik	26
Damage	26
Openstaande Damage evaluatie 2020 - 2021	27
Damage afreken week 20	27

Top 20 (Papier) week 19

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaa) definitieve Aanslag IH Middeling IH	12-05-2021	160.346	170.411	10.065	94%
2	IH	Voorlopige Aanslagen IH	10-05-2021	276.000	161.577	114.423	29%
3	IH	Aanslag IBPV Vz	11-05-2021	0	89.302	89.302	0%
4	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	11-05-2021	101.000	87.414	13.586	84%
5	TSL	Definitieve Toekenning Toeslag	12-05-2021	250.000	64.875	185.125	0%
6	OB	Beschikkingen OB	12-05-2021	75.090	50.563	24.527	51%
7	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Rappelbrief	12-05-2021	0	49.800	49.800	0%
8	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Rappelbrief	11-05-2021	0	48.627	48.627	0%
9	Auto	Rekeningen HSB en MOA	11-05-2021	28.000	47.190	19.190	59%
10	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Rappelbrief	10-05-2021	0	45.446	45.446	0%
11	IH	Med./Afw. Uitstel - Herin./aanm.	11-05-2021	0	43.827	43.827	0%
12	IH	Aanslag IBPV Vz	11-05-2021	0	43.320	43.320	0%
13	LH	Naheffingsaanslagen LH	12-05-2021	35.000	43.007	8.007	81%
14	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Reg.bev. 1t/	12-05-2021	0	42.526	42.526	0%
15	Auto	Rekeningen HSB en MOA	12-05-2021	28.000	37.415	9.415	75%
16	IH	IB Aangifte NINBI 2020	11-05-2021	0	36.992	36.992	0%
17	IH	Definitieve Aanslagen IH Navordering aanslagen IH Middeling IH	12-05-2021	41.386	31.808	9.578	70%
18	IH	Aanslag ZVW	11-05-2021	0	31.255	31.255	0%
19	INV	CAV 6 Betalingen COA Var 6	12-05-2021	0	29.065	29.065	0%
20	IH	Voorlopige Aanslagen IH	10-05-2021	64.000	28.773	35.227	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 uitingen:

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

Nb. van alle uitingen wordt een E-mediatie in zowel de Berichtenbox gepubliceerd als ook in het MSD, behalve de aanlagen met betrekking tot de belastingen 2013, uitnodigingen NIBSI, herinneringen/aanmaningen tot het doen van aangifte, vooraankondigingen massaal corrigeren en ad-hoc mailingen.

Soort uitiging (massaal en/of mailingen)	Week 20	Week 21	Week 22	Risk I/M/ H
Campagnes				
Definitieve/voorlopige aanlagen IH 2020-papier	656.000	1.284.000	1.284.000	L
Definitieve/voorlopige aanlagen IH 2020-E-mediatie	1.284.000	1.284.000	1.284.000	L
Definitieve/voorlopige aanlagen IH 2020-SBA (beeren)	160.000	160.000		n I
Reguliere producties				
Voorlopige aanlagen IH (2021 en ouder)	39.000	0	100.000	L
Definitieve aanlagen 31 (2019 en ouder)	150.000	20.000	250.000	L
Vermindering (bevoorz) definitieve sandag IH/ ambtshele verminderingen IH	5.400	3.200	3.600	L
Ambtshele definitieve aanlagen IH	2.500	1.500	2.500	L
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	480	5.000	1.700	L
Beschikkingen inzake (incl. ambtshele)	660	780	380	L
Vaststellingen Niet in Nederland Belasting Inkomens (NIBSI)	1.700	0	480	L
	39.000	0	100.000	
Uitnodigingen opgeaf wereldinkomen/NIBSI	196.000	20.000	250.000	L
Herinneringen aanpakke IH/Vpb/IB/IB/ERF	5.400	3.200	3.600	L
Herinneringen aanpakke IH/Vpb/IB/IB/ERF	2.200	1.200	2.200	L
Uitnodigingen tot het doen van aangifte IH (2020 en ouder)	420	5.000	1.700	L
Mailingen				
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/155 Informatie Levenswijze 2021	40.592	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/151 Mailing Verlengen Inleverdatum IH 2020 HUSA, Inleverdatum wordt verlengd naar 1 september 2021.	6.242	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/152 Mailing Verlengen Inleverdatum IH 2020 HUSA, ERFEN, Inleverdatum wordt verlengd naar 1 september 2021.	116	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk CAP/UCF/158 Informatie burgers registratie V&V	0	38.329	0	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico) Voorlopige aanslagen 2020 (op basis van de voorgedrukte aanslag 19) In week 20 worden de eerste automatische voorlopige aanslagen 2020 bezorgd op papier. Door kantoor buitenland is bij de behandeling van de HOTTOR (hoge teruggaaf/hog risico) en aansluitend bij de reguliere outputcontrole ontdekt dat er een foutieve berekening wordt toegepast bij de voorlopige aanslag die zijn opgelegd naar aanleiding van een ingediende M(g)rabia-aanslag. Er wordt een spoedpatch uitgerold om de rekenserver aan te passen. Zie voor verdere info damage melding: DWP 2021-027. Garantie voor boden / definitieve aanslagen 2020 Naar aanleiding van klachten (postale) over het doorbreken/doorbreken van papier en het zichtbaar worden van gegevens heeft DOS (DinMist) op verzoek van CAP (IT) een aanpassing gedaan in het gebruik van de papiersoort. Hierbij is besloten om de VDA campagne belastingjaar 2020 met 120 grams papier te printen en te verzenden. Voor zover wij weten heeft hierover geen afstemming plaatsgevonden met de Rector IH. Vanuit CAP IH gebruiksbuiter is Processie (een onderneming) zijn inragen gesteld aan de CAP IFS rondom de processen/invoering en over eventuele risico's met betrekking tot de print/couverter capaciteit en wel hoe dit digitale papier wordt ervaren bij de burgers). LUBA belastingjaar 2019/2020 Besloten is om voor de groep LUBA klanten, die nog geen hulp hebben kunnen krijgen om aanslag 2019 te kunnen doen voor 1 mei 2021, de inlevertermijn te verlagen naar 1 september 2021. Een soortgelijke actie heeft er ook plaatsgevonden voor de aanslag 1H 2020. De betrokken belastingplichtigen ontvangen hierover een melding. F-bijlatten 2021 (BNA: Aansluiting voor het doen van aanslag 5 overdraden) Op 11 mei 2021 is gestart met het productiedraaiboek voor de F-bijlatten 2021. Deze worden in verband met de toelichting van de grondstoffen door de drukker, pas vanaf 19 mei 2021 door print 3. Mail verzonden. De draaging (12.167 F-bijlatten 2021) vindt plaats op vrijdag 28 mei en zaterdag 29 mei. De selectie in BNA is helemaal niet helemaal goed gegaan. Door een menselijke fout van een beheerder zijn de stuurparameters in BNA niet goed gezet en zijn er onbedoeld ook andere soorten uitnodigingen 2021 geselecteerd. Dit is tijdig onderkend en de juiste uitnodigingen worden afgevangen op een parkeerplaats in NNM. Er zal foutloosheid plaatsvinden. Herinneringen tot het doen van aanslag Het selecteren van de herinneringen tot het doen van aanslag 1H 2020 is uitgesteld. Vanuit Particulieren wil men eerst een doorlooptijd van de actie. Deze link Aansluiting en uitvoeren, waar bij men een aantal doelgroepen pro actief willen benaderen om aanslag te doen voordat de herinnering op de mat valt. Doelgroepen: Ouderen, 45+ van nu, jongeren tot en met 30 en nog een groep. Zij willen dit door middel van een balactie doen aan de hand van een beperkt aantal posten (enkele duizenden). Deze actie wilde men van 11 juni 2021 af laten. De laatste acties die in juni 2021 vindt, maar de link is niet meer te plaatsen. Rechts in de herinneringen tot het doen van aanslag 2019 in plaats hiervan nu in te plaatsen. Verstallingen Niet in Nederland Belasting Inkomsten (NIBI) belastingjaar 2020 In de periode van 17 mei tot en met 25 mei 2021 wordt het proces ambtelijke massa 2020 gefaseerd opgestart middels een signaal uit het werkproces Uitnodigen tot het doen van opgaaf NIBI. In verband met een woonlandfactor die kleiner of gelijk is aan 0,3. Er wordt een opgaaf verzonden, maar het NDBI wordt niet vastgesteld. Middeling 2020 (programma) is opgeleverd middels ABS 2021/181 Bi voldoende voorraad start op 17 mei 2021 de gefaseerde opstart van de middelenverzekeren belastingjaar 2020 en ambtelijke herinneringen middeling 2020 in ABS. Middels een beperkt aantal posten worden de diverse stappen bevestigd (inclusief de output van de aanslagen). Hiervoor is door CAP IH een productielijst uitnodigingslijst. De bevestiging is uitnodigings bevestigingen. Wijzigingen van de vormgeving start op 26 mei 2021. Verwerking inkomensverklaringen woonland belastingjaar 2020 (KEB) Wijkland Buitenland Belastingjaar 2020 In de periode van 26 mei tot en met 2 juni 2021 vindt de gefaseerde opstart van de verwerking van de inkomensverklaringen woonland plaats. De verwerker houdt in het scannen van de formulieren, het afleveren aan CMG en de verwerking van de aanslag tot en met het opslaan van een definitieve aanslag (ZU).
--

Risicovolle releases/patches	
Release / patch / change	Risico
ABS 2021-1-12 (AanslagBelastingen Systeem)	Uitrol goedepatch op 31 mei 2021 (week 20) Betrakt aanpassing van de rekenserver naar aanleiding van damage 2021-021. (Ongewenste aanpakken AVA M bij geen belpl. bij periode). "Besmette" posten worden tot aan de uitrol van de patch steeds geblokkeerd in ABS voor verdere verwerking. Na de uitrol van de patch zullen deze posten gedeblokkeerd worden. Voorgenomen maatregel
ABS 2021-1-18 (AanslagBelastingen Systeem)	Uitrol patch is op 28 mei 2021 (week 21) Betrakt een patch waarin testbevindingen M-bijzet 2020 worden opgelost maar waarbij het gaat om een zeer uitzonderlijke situatie. Het is nog niet zeker of deze patch ook uitgerold kan worden op 28 mei 2021 omdat bouw mogelijk niet op tijd klaar is. Voorgenomen maatregel
TSZ/TSZ 2021-1-44 (Tagemoetkoming Specifieke Zorgkosten)	Uitrol patch op 28 mei 2021 (week 21) De volgende testbevinding wordt opgelost: TSZ 2020: Factor Correct in verband met tariefaanpassing toegepast. Tevens worden er enkele aanpassingen doorgevoerd met betrekking tot de schoning. Op 2 juni 2021 wordt de schoning uitgevoerd. Voorgenomen maatregel
Online M-aangifte 2020	Uitrol digitale M-bijzet is op 1 juni 2021 (week 22) Vanaf deze datum kan de burger digitaal Migratie aangifte doen. Voorgenomen maatregel
FAA 2021-22 (Fiscale afreken administratie)	Uitrol is op 1 juni 2021 (week 22) Voorgenomen maatregel
ABS 2021-1-31 (AanslagBelastingen Systeem)	Uitrol is op 3 juni (week 22) Omke hoort van Unitheer ABS: (Aanbelastingen) onder hoofd-/rekenbase. Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt uiteraard aandacht

Uiting en/of processtap(pen)	
Aangerecampaing M 2020 - Digitale M-aangifte	Risico
	In week 17 en een speciale "kick-off" gehouden van de controloorm voor de digitale M-aangifte. Vanaf 1 juni aanstaande is het voor burgers namelijk mogelijk om, naast papier, ook digitaal aangifte te doen voor de (Migratie) aangifte 2020. Aangezien dit de eerste keer is, willen wij dit tijdens de beginfase gaan monitoren middels een "controloorm". Het doel van een dergelijke controloorm is om een bundeling van expertise bij elkaar te bundelen om te zien hoe voor mogelijk problemen in de keten aan te grijpen wanneer dat nodig is. Deze controloorm zal in afgeleide vorm en met een lagere frequentie plaatsvinden vanaf 8 juni 2021. De ontvangst van de digitale M-aangifte zullen in eerste instantie dagelijks worden uitgevoerd, maar dan in ABS. Dit gebeurt een tijdje later dan de papier aangifte.
	Heeft effect op ...
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages

CV - Damages (2015 - nr. 2021-027)		Overzetting	Laatste update: week 20
Titels	Inkomensbelasting		
Product / Unit / Structure	Eenmalige Voorlopige Aanslag Belastingen 2020		
Impact Idant	Bij een M-bijlage 2020 wordt bij het vaststellen van een voorlopige aanslag (AVA) bij het berekenen ben onrichte een belasting berekend in specifieke gevallen. Er wordt ben onrichte geen belasting berekend wanneer een belastingplichtige niet belastingplichtig is voor de buitenlandse periode. Het doet zich voor bij het vaststellen van een automatische voorlopige aanslag (AVA) 2020 welke gebaseerd is op een ingediende aangifte M (migratie).		
Impact Belastingdienst	Inkomensbelasting		
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	De Surfer ontvangt ten onrechte een foutief berekende voorlopige aanslag I4 2020. Het betreft maximaal 82 posten waarvoor de aanslag al is verzonden. Voor 152 posten wordt een blokkade in ABS opgevoerd ter voorkoming van verdere damage.		
Doorslag oorzaken	Een ontwerpfout in de programmatuur (rekenserver). Een bepaalde codeering mist de omstandigheden waarin moet worden behandeld wordt.		
Oplossing	Er komt een programmeer aanpassing in ABS. Planning is dat dit op 21 mei 2021 wordt gepatched. Tot die tijd worden de bevestigde posten (die nog niet zijn verzonden) in ABS aan de hand van een query in beeld gebracht en geblokkeerd voor verdere verwerking. Herstel damageposten De 82 burgers met een foutieve voorlopige aanslag is uitgeleigd om te vergoeden een exacte brief (planning 20 mei 2021) en voor deze burgers zal ambtelijk een nieuwe voorlopige aanslag worden uitgeleed.		

Lopende damages (staad van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen het IB.

Keten S&E, VPB & Dividend en Overige Middelen

Terugblik

toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Processtap	Proces	Prognose Week 19	Realisatie Week 19
Schenk- & Erfbelasting			
Bezoeken Aanslagen/Verminderen Schenkbelasting (CSA)	Aanslagen/Verminderen Schenkbelasting (CSA)	2.300	0
Bezoeken ANB: beschikking	ANB beschikking	85	89
Bezoeken L.R. Ver 21	L.R.	0	0
Bezoeken L.R. Ver 22	L.R.	0	0
Bezoeken L.R. Ver 23	L.R.	0	0
Bezoeken L.R. bereide overzichten	L.R.	0	0
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderen vanaf 2017	SEA Aanslagen/Verminderen	700	701
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderen Erfbelasting	SEA Aanslagen/Verminderen	3.800	3.127
Bezoeken SEA Brieven Geen aanslag erfbelasting	SEA brieven	4.030	1.361
Bezoeken Successie en Erfbelasting applicatie (SEA) uitnodigingsbrief doen digitaal aanvullen	Successie en Erfbelasting applicatie (SEA)	1.500	926

Keten Overige Middelen		Prognose Week 19	Realisatie Week 19
Bezoeken uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (ASBEL)	0	-
Bezoeken mededelingen TDI	Terugdraaf Dividendbelasting (TDI)	428	200
Bezoeken uitnodiging Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezoeken rappel Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezoeken VHR positief	VHR	0	0
Bezoeken VHR negatief	VHR	0	0

VPB & Dividend		Prognose Week 19	Realisatie Week 19
Bezoeken VPB AYAR gebroken boekjaar	VPB AYAR gebroken boekjaar	500	487
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	0
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar C bijlatten BNL + STL	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	0
Bezoeken VPB Cay-brieven Herinneringen	VPB Cay-brieven	0	0
Bezoeken VPB Cay-brieven Slechte schatters	VPB Cay-brieven	0	0
Bezoeken VPB DA	VPB DA	15.000	10.011
Bezoeken VPB VA	VPB VA	17.000	11.851

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 20	Week 21
Schenk- & Erfbelasting		
Bezorgen AVB: beschikking	85	65
Bezorgen LIR	0	23.180
Bezorgen Aanslagen erf- en schenkelastingen	5.800	5.800
Bezorgen uitnodigingen aangifte erf- of schenkelasting	1.500	1.500

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 20	Week 21
Katzen Overige Middelen		
Bezorgen VRI	0	0
Bezorgen Verhuurder heffing	0	0

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 20	Week 21
VPB & Dividend		
Bezorgen automatische voorlopige aanslagrekening VPB gebroken boekjaar	200	200
Bezorgen Uitnodiging aan VPB	0	0
Bezorgen VPB DK & VA	0	47.000

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

X	Damage (CIVIL nr. 2023-025)	Verstoring	Laatste update: week 20
	Gedex	Overige Middelen	
	Onafhankelijke toezichters	Ten gevolge Misbehoudingen (TUR)	
	Impact Kant	Beleefplichtige ontbrak te laste de terugkeer. Aantal is nog in onderzoek.	
	Impact Belastingdienst	Erregerende. Het vertrouwen van belastingplichtigen in de Belastingdienst krijgt opnieuw een deuk.	
	Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Erregering Na release 1.7 lopen de voorraden te versieren teruggeven misbehoudingen op. Verzoeken om teruggeef worden te laste behandeld en uitbetaald. Tevens zijn verzoeken om informatie verzonden waarin de laatste reactiedatum vóór de verzenddatum ligt. Corzaak Door vertraagde oplevering van programmatuur en onvoldoende capaciteit is achterstand in de verwerking van verzoeken om teruggeef ontstaan. Corzaak van de feitelijke reactiedatum in brieven is nog in onderzoek. Impact gevolg Verzoeken om teruggeef worden later behandeld zwaartoor na teruggeven aan belastingplichtigen te laste plaatsvinden. Belastingplichtigen bellen de Belasting Telefoon met de vraag wanneer de teruggeef wordt betaald. Aantallen zijn nog niet bekend. Status Analyse loopt. Communicatie Er zal een bericht op het verstoringenbeleg van de website geplaatst worden.	
	Overstap omzetten		
	Oplossing		

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen kabin S&E, VpB & Dividend en Overige Middelen.

Lopende evaluaties (stand van zaken)

De evaluatie van de damage 2020-030 CIVIL is nog niet afgerond. Deze is onderhanden bij de serviceaanvragen van Overige Middelen.

Katen Auto

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 20	Week 21	Week 22	Risic L/H/H
Aanklagen IRS en MCA	17.000	26.000	26.000	L
Specificatie Automatische Incasso HSB en MCA	27.000	20.000	33.000	L
Correspondentie HSB en MCA	59.000	58.000	77.000	L
Kenningen HSB en MCA	142.000	111.000	130.000	L
Inbrekking aangifte BPM >1 jaar AIB	00	00	00	L
Inbrekking aangifte 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
rijnndof toelag.	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 (maatsaal en/of mailing)	Week 20	Week 21	Week 22	Risk L/H/M
Mededelingen Loonheffingen en Werkgeversadministratie	4.050	6.750	6.750	L
Waarschuwingen Loonheffingen	74.400	1.860	1.860	L
Klaarzetten herinnering aan verplicht LH in PPO	204.050	264.580	1.900	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(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 mailingen)	Week 20	Week 21	Week 22	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	79.000	53.000	66.000	L
Alle serviceberichten OB naar Intermediairs	3.950	5.300	6.600	L
Wachtersschakelplan Omroepbeelden	0	200.000	0	L
Mededeling Verzuimen aangifte en betaling CB	0	22.000	0	L
Mededelingen einde belastingplicht CB	0	0	7.000	L
Aangiften CB in Persoonlijk Domein	0	155.000	0	L
Herintrekkingsverzoek tot het doen van aangifte CB (Uitrol 50% aangifte in DO)	0	97.600	0	L
Tot verzonden emails ontvangst aangiften CB	32.663	64.847	14.330	L
Jaarberichten OB (Uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling CB)	0	450	0	L
Veranderen of de Communicatieve Prestaties	10.300	10.300	-6	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 presentatie(pen)	Risico
	Handelsovereenkomst
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Icten Omzetbelasting.

Opende damages (staad van zaken)

R	Damage (CMF) wv 2021-016 Geen nieuwe informatie te vinden	Verstoring	Laatste update: week 15
Keten	Omzetbelasting		
Product / bedrijfsproces	Snelheidsgeen		
Impact klant	Geen vergoeding van Beastingrente.		

Keten Toeslagen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailingen)		Week 20	Week 21	Week 22	Risk L/H/VH
Definitief Toelassen 2014 tot en met 2019	Berichtbox	100.000			L
Voorlopig Toelassen 2021	Papier	45.000			L
Voorlopig Toelassen 2020	Berichtbox		100.000		L
Definitief Toelassen 2014 tot en met 2019	Papier		100.000		L
Voorlopig Toelassen 2020	Papier			10.000	L
Definitief Toelassen 2014 tot en met 2019	Berichtbox			100.000	L

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

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change 1VS 2020-018	Risico Betreft een reguliere release waar de gebruikelijke risico's aan zijn verbonden. Voorgenoemde maatregel De reguliere release controles werden uitgevoerd.
---	---

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen binnen Toeslagen.

Openbare damages (staat van zaken)

N. Damage (OMP) nr. 2021-026	Verstoring	Laatste update: week 20
Keten	Toeslagen	
Product / bedrijfsproces	Definitief toekennen	
Impact klant	Er zijn 80 onjuiste definitieve toekenningen kinderopvangtoeslag voor 2019 opgesteld.	
Impact Belastingdienst	Impacttoeslag	
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 herstellerverzoekenmededelingen zijn uitgevoerd. Stand van zaken 3 mei 2021 De herstellerverzoekenmededelingen zijn uitgevoerd. De burgers ontvangen 11 of 12 mei 2021 de invordering in de briefbus. Stand van zaken 10 mei 2021 Damage is inmiddels afgerond. Hier wordt niet meer over gerapporteerd. Bij het definitief toekennen van KOT voor 2019 is in een aantal gevallen het te gebruiken aantal uren van de afgenomen kinderopvang subtel meegenomen in de berekening van de toeslag. Dit probleem heeft zich alleen voorgedaan bij de DT productie welke gestart is op 14 april 2021. Het herstel bestaat uit het opnieuw berekenen van de toeslag en het produceren van een nieuwe beschikking. De toeslaggerechtigden zullen naar aanleiding van de nieuwe beschikking een vordering ontvangen. Getracht wordt de getroffen toeslaggerechtigden te bellen. Alle getroffen toeslaggerechtigden ontvangen een sms bericht.	

N. Damage (OMP) nr. 2021-024	Verstoring	Laatste update: week 20
Keten	Toeslagen	
Product / bedrijfsproces	Definitief toekennen	
Impact klant	Burgers (zatuishouders) hebben een onterechte terugvordering van de toeslagen ontvangen over de jaren 2014 tot en met 2019. Burgers (zatuishouders) hebben geen voorshot ontvangen voor het openbare toeslag jaar.	
Impact Belastingdienst	Impacttoeslag	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	De totale damagepopulatie wordt per groep met overeenkomstige situatie benaderd. Totaal zijn er 64 burgers met onjuiste	

	terugvordering op DTJaren hersteld via Individueel Formeel Beschikken. Deze ontvragen een brief en worden opgesteld. 161 burgers waar ook V.21 wordt geraakt worden momenteel behandeld. Na behandeling zal en deze burgers een brief krijgen en worden opgesteld. Dan restte er een populatie welke nog aan analyse onderhavig 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 DTJaren geraakt. Individueel afgerond. Groep 2) V.21 en andere jaren geraakt. Individueel afgerond. Groep 3) Overige geformaliseerde beschikkingen. Behandeling loopt. Groep 4) Concept beschikkingen aangereikt. Deze worden afgesloten van komende Formeel Beschikking runs. Om te voorkomen dat deze populatie Bfif toename wordt een spoed-release naar productie gebracht en verzocht in de reguliere TVS 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 spoed-release plaats gevonden. De andere fixatie met de reguliere TVS release mee op 7 mei 2021. Stand van zaken 3 mei 2021 Groep 4 is nageoog behandeld, ha de TVS release zullen de 'naalstom' concept beschikkingen worden behandeld. Stand van zaken 10 mei 2021 De software is aangepast waardoor er geen nieuwe onjuiste concept beschikkingen ontstaan. De laatste groep burgers van Groep 4 is aangeboden om te laten behandelen.
Doorzakelijke oorzaken	In het verleden werden deze mutaties handmatig behandeld via een uitvalproces. In februari 2021 is dit proces geautomatiseerd. Hierbij is een onvolgordening ontstaan. Wat als gevolg dat de gebruikers burgers niet terecht en met terugwerkende kracht volgens het systeem geen recht meer hebben op toelating.
Oplossing	De onjuiste beschikkingen worden handmatig gecorrigeerd waarna via Individueel Formeel Beschikken de nieuwe beschikkingen worden aangemaakt.

X. Damage (OM) nr. 2021-022	Monitoring	Laatste update: week 20
Keten	Toelating	
Product / bedrijfsproces	Definitieve Toelatingen	
Impact klant	Burgers hebben een ontbrekende nabestelling of terugvordering van de zorgtoelating ontvangen over het jaar 2014 en/of 2015.	
Impact Belastingdienst	Ingeschuld	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	In 2020 hebben 178 burgers een ontbrekende herziening ontvangen van de definitieve toelating zorgtoelating over het jaar 2014 en/of 2015. De populatie burgers die in 2020 is geraakt voor de toelatingen 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 excuusbrief.	

	<i>Stand van zaken 30 maart 2021</i> Gesleken 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 behandelingsplan. Behandeling van de populatie die in februari 2021 is ontstaan, is nagenoeg afgehandeld. De populatie die in februari 2020 is ontstaan wordt nu geanalyseerd en wordt zo snel mogelijk voor behandeling aangehouden. <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. Het de patiënten 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 20 april 2021</i> De demogepopulatie die in februari 2021 en februari 2020 is ontstaan is bijna behandeld. Deze behandelde personen gaan mee in de DT combin van 7 mei 2021. De parameter CAK is vrijgegeven in de laatste release naar het july/juni jaar, 2018. Alle concept beschikkingen die zijn ontstaan over de jaren 2012 tot en met 2015 zijn inmiddels uitgewerkt. Voor deze burgers is nog geen effect ontstaan vanuit deze damage. Behandeling hiervan wordt buiten deze damage door Toezaken bewaard en waar nodig coördinatie. <i>Stand van zaken 2 mei 2021</i> De laatste burger moet worden behandeld, daarna is de gehele populatie afgerond. <i>Stand van zaken 10 mei 2021</i> Deze damage is inmiddels afgerond. Hier wordt niet meer over geprocedeerd.
Centraal/ontzaken	In het Toezaken Voorzakkings Systeem is een parameter niet tijdig aangepast waardoor meldingen uit het verleden van het Centraal Administratie Kantoor (CAK) over buitenlandse zorgverzekering ontbreken buiten behandeling zijn gesteld. Hierdoor is een herziening van de definitieve toekenning afgegeven.
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 20	Week 21	Week 22	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 betref. Autorisatie 31 status	4.220	3.500	3.500	L
Response-Call's Blauw/Rood	248.500	248.150	228.750	L
Mededeling naar verzoeken	62.500	45.250	64.000	L
CBT-bevestigingsbrieven	9.000	29.000	7.200	L
Mededeling Ontbrekend Rekeningnummer (MOE)	28.270	23.150	15.930	L
Mededeling Afwijzing Rekeningnummer (MAR)	1.400	1.400	600	L
Vuilek Verificatie Rekeningnummer (VVR)	750	750	750	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemidd. risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten inring.

Lopende damages (stand van zaken)		
Nr. Damage (OMD) nr. 2021-020	Verstoring	Laatste update: week 20
Keten	Inning en Betalingsverloper	
Product / bedrijfsproces	Herstelacties kostenverlaging	
Impact klant	Abusievelijk zijn 126 posken geen wettelijke rente vanaf 2011 berekend en zijn ten onrechte bedragen vermeld met een voorlopige aanslag 2021. Bij de uitbetaling zijn niet de juiste bedragen uitbetaald (zonder rente) en heeft de burger ook nog geen brief ontvangen (beschikking om bezwaar te kunnen maken tegen de vergoede wettelijke rente). 74 posken waren nog niet gehandeld en zijn nu helder gese. Twee schillen meegenomen in het damage herstel.	
Impact Belastingdienst	Imagoschade en herstelverlozigheden.	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Op 21 april 2021 zijn de excuusbriefen verzonden. Op 16 april 2021 is damage tafel geweest. 74 posken zijn op hold gezet en worden meegenomen in het damage herstel (totale populatie 200).	
	Stand van zaken 11 mei 2021	
	Excuusbriefen zijn op 11 mei 2021 aangeleverd aan het mailingenklust. Financiële vergoeding van wettelijke rente zal via regulier proces lopen.	
	Stand van zaken 20 mei 2021	
	In overleg met commissaris is deze damage op 19 mei 2021 afgemeld.	
Oorzaak/oorzaken	Door een foutieve handmatige verwerking zijn deze posken ontlast van verd. Bij de controle is niet geconstateerd dat voor deze posken de herstelprocedure niet juist is toegepast.	
Oplossing	De 126 posken worden verder geanalyseerd om de nodige herstelacties uit te voeren waaronder: - wettelijke rente berekenen en uitbetalen. - onrechte verrekeningen herstellen. - excuusbrief naar de burger. - Brief (beschikking) wordt afgezonden verzonden.	

N. Damage (OMD) nr. 2021-023		
Nr. Damage (OMD) nr. 2021-023	Verstoring	Laatste update: week 20
Keten	Inning en Betalingsverloper	
Product / bedrijfsproces	Loonverdeling	
Impact klant	Voor circa 7.000 lopende loonverdelingen is ten onrechte de oude beslagprijs vast toegepast.	
Impact Belastingdienst	Imagoschade en herstelverlozigheden.	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Stand van zaken 6 april 2021 Damage aangemaakt door Inning en impact bepaling gezakt.	
	Stand van zaken 7 april 2021	
	Concept excuusbriefen gemaakt voor benadeelde en werkgevers. populatie wordt uitgewerkt. Voorbereidingen voor stoppen lopende loonverdelingen gestart.	
	Stand van zaken 12 april 2021	
	Excuusbriefen zijn definitief, met datum 14 april 2021. Deze week breed herstelverloper om aanpak voor herstel te helpen.	
	Stand van zaken 21 april 2021	
	Betschiet loopt. Handmatige bestandscorrectie wordt deze week oegestart. Geschiede doorlooptijd 12 weken.	

	Stand van zaken 26 april 2021 Voor bereidende acties, om met de handmatige bestandscorrecties te beginnen, kunnen per 31 mei 2021 klaar zijn. Pas dan wordt gestart met de correcties. Op 10 mei 2021 vindt er een damage overleg plaats, voor de stand van zaken van deze voorbereidende acties. Stand van zaken 11 mei 2021 Planning start herstel 31 mei 2021. Planning doorlooptijd/datum gereed volgens mek, bekend. Stand van zaken 20 mei 2021 Er wordt een lijst van 2.500 extra gevallen onderzocht, die mogelijk ook een exclusiefbrief moeten ontvangen en hersteld moeten worden. Op 21 mei 2021 volgt hierover update.
Oorzaak/oorzaken	Nieuwe Bvv nog niet actief. De openende voorwaarden moeten na 12 maanden worden herzien. Dat moet met de nieuwe Bvv gedaan worden.
Oplossing	Lopen de huur en de rijkten nu dan gestopt en meer gestart als de vBvv operationeel is.

Ontvangen en Mededelen

Terugblik

Toelichting op verder gemiddelde 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.

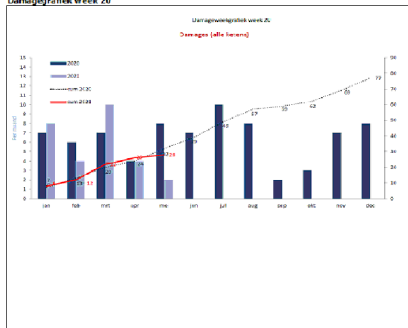
Lopende damages (stand van zaken)

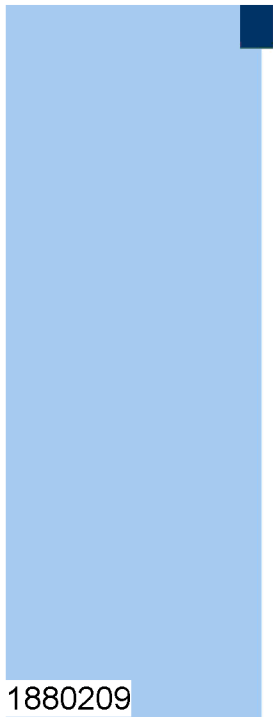
Er zijn geen lopende damages binnen het Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

Keten	DMP nr.	Datum melding NBP	Datum deadline evaluatie (8 weken)	Datum afsluiting damage	Datum Evaluatie
Dr. Midd.	2020-050	20 mei 2020	15 juni 2020	4 juni 2021	
OBM	2020-067	20 november 2020	15 januari 2021	20 november 2021	
Genereel	2020-076	29 december 2020	23 februari 2021	30 december 2021	
Gegevens	2021-005	20 januari 2021	17 maart 2021	27 januari 2021	
Libi	2021-006	21 januari 2021	18 maart 2021	18 april 2021	
OBM	2021-007	22 januari 2021	19 maart 2021	8 maart 2021	
Gegevens	2021-009	9 februari 2021	6 april 2021	11 februari 2021	
OBM/In	2021-013	1 maart 2021	29 april 2021		
Libi/OBM	2021-015	2 maart 2021	27 april 2021	23 maart 2021	
Libi	2021-016	4 maart 2021	29 april 2021		
VrijB	2021-016	11 maart 2021	5 mei 2021	9 juni 2021	4 mei 2021
It	2021-019	11 maart 2021	5 mei 2021	19 maart 2021	4 mei 2021
It	2021-021	18 maart 2021	13 mei 2021	29 maart 2021	
TSL	2021-022	18 maart 2021	19 mei 2021	11 mei 2021	18 mei 2021
Immo	2021-023	6 april 2021	1 juni 2021		
TSL	2021-024	6 april 2021	3 juni 2021		
Training	2021-025	6 april 2021	11 juni 2021	18 mei 2021	
Toeslagen	2021-026	23 april 2021	18 juni 2021	11 mei 2021	
OBM	2021-027	12 mei 2021	7 juli 2021		
It	2021-028	18 mei 2021	19 juli 2021		

Damagegrafiek week 20





1880209

00435