



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

Week 24

Terughlik week 23

Vooruitblik week 24, 25 en 26

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 24, Terughlik week 23 Vooruitblik week 24, 25 en 26
Datum	16 jun. 2021
Van	Centrale Functies

1880289

00436

Inhoudsopgave	
Top 20 (Papier) week 23	3
Opmerkelijke mutaties in de planning en verzending	4
staat nog open om ingespaard te worden	5
Keten DI	6
Terugblik	6
Vooruitblik	6
Damages	9
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	21
Terugblik	21
Vooruitblik	21
Damages	22
Keten Inning	23
Terugblik	23
Vooruitblik	23
Damages	24
Oncvangen en Mededelen	26
Terugblik	26
Damages	26
Gemeente	27
Damages	27
Gegevens	28
Terugblik	28
Damages	28
Opentstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021	29
Damage af elk week 24	29

Top 20 (Papier) week 23

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezuur) definitieve Aanslag IH Middeling IH	11-06-2021	650.000	648.510	1.490	100%
2	IH	Definitieve Aanslagen IH Middeling IH	07-06-2021	1.005.871	599.982	405.889	32%
3	LH	EBV Teruggaaf Zvw LH353 Vz	07-06-2021	17.630	267.962	250.332	7%
4	IH	Definitieve Aanslagen IH Carry Back IH Vermindering (bezuur) definitieve Aanslag IH Middeling IH	08-06-2021	0	221.595	221.595	0%
5	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezuur) definitieve Aanslag IH Ambts halve definitieve aanslagen IH	07-06-2021	251.061	216.154	34.907	84%
6	IH	Middeling IH Voorlopige Aanslagen IH	11-06-2021	2.449	162.020	159.571	2%
7	Mallingen	PRISMA Mallings QHT-30K reg	08-06-2021	51.500	141.954	90.454	36%
8	OB	Beschikkingen OB	10-06-2021	32.000	89.609	57.609	36%
9	Stroom 3	Registratievestiging 1 tm 4 (ACR)	09-06-2021	0	82.046	82.046	0%
10	IH	Aanslag IBPV Vz	07-06-2021	3.321	81.093	77.772	4%
11	INV	CAV 6 Betalingen COA Var 6	07-06-2021	4.085	72.651	68.566	6%
12	IH	Herinneringen aangifte IH/VFB /NINBI/ERF	08-06-2021	25.000	68.021	43.021	37%
13	INV	CAV 6 Betalingen COA Var 6	11-06-2021	2	43.155	43.155	0%
14	IH	Definitieve Aanslagen IH Ambts halve definitieve aanslagen IH Middeling IH	09-06-2021	28.570	44.213	15.643	65%
15	INV	CAV COA Qts TSL Var 6 genns 9..	07-06-2021	2.143	39.979	37.836	9%
16	IH	Definitieve Aanslagen IH	09-06-2021	39.675	37.581	2.094	94%
17	IH	Definitieve Aanslagen IH	07-06-2021	40.000	37.081	2.919	92%
18	INV	Respons-OLAs Blauw/Rood	07-06-2021	50.647	35.779	14.868	58%
19	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezuur) definitieve Aanslag IH	07-06-2021	50.948	35.004	15.944	54%
20	Mallingen	PRISMA Schuldenverz. Hers	11-06-2021	28.450	33.237	4.787	86%

- "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	OB & LH	Bijsluiters (flyer) Naheffingsaanslagen	23			In week 23 hebben we te horen gekregen dat er per direct geen flyers meer toegevoegd mogen worden bij de naheffingsaanslagen van OB en LH. Dit is per direct in gang gezet.
2	IH	VDA & VVA 2020	24	1.600.000	1.665.000 (+ 50.000 stuks in foutmelding)	Maandagochtend (14 juni 2021) draaien ze een query om te kijken of alle garantiëposten zijn geproduceerd. Mogelijk wordt er maandag en dinsdag extra geproduceerd. Dit is nu niet meegenomen in de planning. Functioneel beheer IH ziet in de voorraad 100.000 stuks meer te produceren staan. Deze wordt meegenomen in de verwerking van het weekend van 11-06 tot 13-06, aangezien hier mogelijk garantiëposten in zitten die voor 1 juli op de mat moeten liggen. Dit is met P&M en Beltel afgestemd. De extra 1 ton wordt verdeeld over de komende verzendmomenten.
3	IH	DA 2019	24	60.750	21.543	Minder voorraad.
4	LH	AVAT campagne	25	160.000		Aanpassing van de AVAT campagne. 160.000 stuks zou eerst 9 juni 2021 in DOS komen. Komt nu 23 juni in DOS. Verzenden en Bezorgen blijft gelijk. P&M is akkoord. De planning wordt aangepast.
5	OB	Mailing uitfaseren PDO (deel 1)	27	263.000		Op 23 juni 2021 moesten de bestanden aangeleverd zijn bij het mailingenloket. Deze zullen vervolgens op 13 juli 2021 worden verzonden en op 15 en 16 juli 2021 bezorgd. Dit is deel 1 (van het totaal van 600.000 stuks). Het restant wordt in het najaar verstuurd, is de verwachting.
6	Inning	IKA59 brief	28	40.000 per maand		Verrekening toeslagsschuld met toeslagvoorschot. Vanaf augustus/september 2021 gaat deze berichtstroom via het massale proces lopen ipv de kantoren. Dit is een maandelijks proces en wordt nieuw in de planningen opgenomen. Deze brieven moeten met 24 uur post verstuurd worden, omdat ze voor betaaldag Toeslagen (1e werkdag na 19e van de maand) op de mat moeten liggen.

Staat nog open om ingepland te worden

Nr.	Keten	Omschrijving	Verwachte periode	Verwachte aantal
1	Inning	Vooraankondiging voor dwangbevelen en aanmaningen, alleen voor Blauw (COA & INL)	juli	700.000
2	OB	Damage-016 200.000 & 250.000 excuusbrieven 200.000 & 250.000 beschikkingen Telefoontjes n.a.v. excuusbrieven en beschikkingen	september (eventueel eerder als het kan)	2x 200.000/250.000
3	Inning	Opstarten van betalingsherinneringen, aanmaningen en dwangbevelen, alleen voor Blauw (COA & INL)	augustus/september	1.250.000
4	FSV	In het najaar een tweede vervolgbrief voor de FSV populatie (motie Marjijnissen II).	september/oktober	260.000
5	OB	Mailing uitfaseren PDO (restant)	Eind september of eerste 2 weken van oktober	337.000

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 NBO geplaatst *balans* de aanslagen met betrekking tot de balans van 2012, uitingen NBO's, herinneringen aanmeldingen tot het doen van aangifte, voorspellingen massa's, computer en ad-hoc mailingen.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 24	Week 25	Week 26	Risk L/H/N
Campagnes				
Definitieve/Voorlopige aanslagen IH 2020-papier	1.700.000	1.700.000	-	L
Definitieve/Voorlopige aanslagen IH 2020-E-mededeling	1.500.000	1.100.000	-	L
Definitieve/Voorlopige aanslagen IH 2020-SBA (becon)	100.000	0		L
Reguliere productie:				
Voorlopige aanslagen IH (2021 en ouder)	45.000	20.000	25.000	L
Definitieve aanslagen IH (2019 en ouder)	60.000	38.000	60.000	L
Vermindeling (becon) definitieve aanslag II/ ambtsheer vermindering IH	5.500	5.000	5.000	L
Ambtsheer definitieve aanslagen IH	2.000	2.000	2.300	L
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	300	1.000	1.700	L
Beschikkingen Middelen (incl. ambtsheer)	1.100	1.000	600	L
Vaastellingen Niet in Nederland Belastbaar Inkomens (NINBI)	1.200	800	1.200	L
Uitingen op maat wereldinkomen/NINBI	32.500	50	50	L
Herinneringen aangifte IH/Vps/IRB/ERF	18.000	102.000	165.000	L
Aanmeldingen aangifte IH/Vps/ERF	1.300	0	24.000	L
Uitingen tot het doen van aangifte IH (2021 en ouder)	0	0	13.000	L
Mailingen:				
Ad-hoc mailing, met kenmerk: CAP/UCF/21/205 of CAP/UCF/21/206 RVO Dv 2020 KRF Rijksoverheid wil de dialooggroep actief attenderen op de verplichting om de inkomensverklaring in te dienen en te wijzen op de voorwaarden van een kwalificerend buitenlandse belastingplichtige. Tevens worden de belastingplichtigen erop gewezen dat de aangifte pas behandeld kan worden als de inkomensverklaring is ontvangen. In de brief wordt een stappenplan opgenomen waarmee belastingplichtige kunnen vaststellen of ze kwalificeren en indien ja, het goed is, maar hoe ze de inkomensverklaring kunnen downloaden. NB: deze mailing bestaat uit 2 verschillende brieven (Duits/Engels en Nederlands/Engels).	21.674	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk: CAP/UCF/21/201 of CAP/UCF/21/202 Schriftelijke bevestiging aan belastingplichtige of aan belastingconsulenten dat het ingediende aanvraagformulier (IH box 2 voor hun client (m.b.t. belastingjaar 2017, 2018, 2019 of 2020) wordt meegenomen in de massaalbevaarprocedure. Brieven worden opgenomen in E-log.	0	5.014	0	L

Ad-hoc mailing, met kenmerk: CAP/UCF/21/194 Brief aan burgers waarvan de gegevens in de Plaude Signalerings Voorzetting (PSV) van de Belastingdienst stonden. De PSV is op 27 februari 2020 uitgezet en deze wordt niet meer gebruikt. In de brief wordt uitgelegd wat de PSV voor systeem was, wat een registratie in PSV betekent, wat dit mogelijk voor de burger betekent, maar de burger zich kan melden als hij/zij daar last van heeft gehad (formulier op afstap) en waar de brief vragen terug kan komen (mailpunt PSV 0900 - 795 83 56). In de brief wordt ook verwezen naar belastingdienst.nl/psv en naar belastingdienst.nl/mailpunt.	0	1.782	0	L
--	---	-------	---	---

Inzending (algemeen en/of inzending op gemeentelijk niveau)				
Herinneringen IJH 2020 De eerste selectie's herinneringen tot het doen van aangifte IJH 2020 worden uitgevoerd op 14, 21, 22 en 23 juni 2021. Volume wordt geschat op 320.000 herinneringen 2020.				
Definitief vaststellen van 'Niet in Nederland Belastbaar' Inkomens' (NNBI) 2020 a.d.h.v. ontvangen opgaveformulieren In de periode van 26 mei tot en met 22 juni 2021 wordt aan de hand van een gefaseerde opstart (met een 100-tal posten) gecontroleerd of de ontvangsten (en gezonde) opgaveformulieren 2020 vooraf door zijn in ABS en het wettelijk inkomens juist wordt vastgesteld. Naar verwachting zal er vanaf 22 juni 2021 een vrijgegeven worden gegeven voor de full swing/verwerking van de opgaveformulieren in ABS. Het full swing/scan van de NNBI opgaven is al op 1 juni 2021 vrijgegeven. Bij de processtap 'wegen' is tijdens de gefaseerde opstart een probleem geconstateerd met RD, wat nader onderzocht moet worden. Op 7 juni 2021 kon het wegen weer opgestart worden. De beschikkingen zijn bevestigd en afkomstig bevestigd met af op 15 juni 2021 al een vrijgegeven kon worden gegeven voor het definitief vaststellen opgaveformulieren NNBI 2020.				
Verwerking Inkomensverklaring woonland belastingjaar 2020 (KRB/ Kwalificerend Ruilenland: Belastingplichtige) In de periode van 25 mei tot en met 2 juni 2021 vindt de gefaseerde opstart van de verwerking van de inkomensverklaringen woonland plaats. De verwerking houdt in het scannen van de formulieren, het afleveren aan CMG (Controle Module Gevoerd) en de verwerking van de aangifte t/m het oplossen van een definitieve aanslag 2020. Door twee incidenten (o.a. door het niet kunnen wegen (i.v.m. een RIS probleem)) heeft de gefaseerde opstart vertraging opgelopen. Op 7 juni 2021 is het probleem opgelost en kon het wegen verder worden afgerond. Bij de bespreking van de weegresultaten en de uitwerking is geconstateerd dat in het antwoordbestand van CMG voor het weegproces niet alle bsn's voorkomen van de IB 059 (Inkomensverklaring). De posten komen hierdoor (terecht) in de uitwerking echter zouden deze bsn's wel in het bestand moeten zitten. Dit is in onderzoek. In verloop van de aflevering van het weegproces op 10 juni 2021 (u) is vrijgegeven voor de definitieve verwerking de bewijzing bij het weegproces. Hierdoor wordt er geen verdere vertraging opgelopen. Daarnaast zijn alle IRVWL posten in ABS geblokkeerd waardoor er geen DOVWL posten gevraagd worden. CT Heeren van de gezonde posten daarom afleveren aan CMG.				
Garantieposten IJH 2020 vóór 5 april ingediend in vóór 5 april bericht Medio week 24 2021 wordt de groep belastingplichtigen middels een query in beeld gebracht die wel voor 8 april 2021 aangifte hebben gedaan (zgn. garantieposten), maar die geen voorlopige, definitieve aanslag of over een andere vorm van een post 1, ook zodat onder de eerste vijf miljoen mensen in het jaar 2021. Om te voldoen aan de garantieregeling wordt aan deze doelgroep (ca. 16.000) via het mailingtraject een aparte brief verzonden. Hier zijn in het verleden een aantal brieven voor onvoldoende waarbij de inhoud van de brieven meer afgeleid is op de verschillende doelgroepen en waarin meer duidelijkheid over de reden van vertraging wordt gegeven. Uitzonderingen zijn: - Belastingplichtigen met een vrijgesteld salaris (IR/IR?) ontvangen geen bericht - Belgische gezinsleden ontvangen geen bericht.				

Risicovolle releases/patches	Risico
RAA 2021-24 (Fscale afspraken administratie)	Uitrol is op 15 juni 2021 (week 24). RA 2021-24 is een extra release met verschillende soorten aanpassingen. Met deze release gaan ook functionaliteiten naar productie voor de aansluiting met Schenkbelasting (OSA).
ABS 2021.1.60 (Aanslag Belasting Systeem)	Uitrol release is op vrijdag 3 juni 2021 (wk 26). Middels deze release (in 2021.25) worden de volgende bedrijfsprocessen opgeleverd: - Behandelen Ambtschulde DA IB Massaal (beljr 2020) - Behandelen Ambtschulde DA IB Inrichtings (beljr 2020) - Behandelen F bijlage in overlopende jaar (beljr 2021) - Behandelen UA id Uitvoerp (beljr 2020) - Behandelen DA IB Massaal corrigeren (beljr 2020) - Belastingrente PE N-best (SRA) - DA 2020-aanvullingen Na de (technische en functionele) verificatie van release RAA2021.24 zal er een gefaseerde uitrol zijn van de overblijvende Massaal corrigeren, Ambtschulde DA, AHP en uitvoerbehandeling DA plaatsvinden. Hiervoor zal CAP URG productiedraaiboeken opstellen. Op basis van deze resultaten wordt het (technische) risico van de uitrol van deze release gemonitord. Uitrol release is op vrijdag 3 juni 2021 (week 26). O.a. aanpassingen DA IB Massaal corrigeren beljr 2020
ABS 2021.1.60.9 (DOCI) (documentenomschakel)	Uitrol release is op vrijdag 3 juni 2021 (week 26). O.a. aanpassingen DA IB Massaal corrigeren beljr 2020
Uitrol van/of verspreiden (en)	Risico
Aangiftecampaagne DA 2020 - Digitale M-aangifte	In week 17 2021 en een speciale "Holo-off" gehouden van de controlroom voor de digitale M-aangifte. Vanaf 1 juni 2021 is het voor burgers namelijk mogelijk om, naast papier, ook digitaal aangifte te doen voor de (in)korte aangifte 2020. Wanneer dit de eerste keer is, willen wij dit tijdsce de beginfase gaan monitoren middels een "controlroom". Het doel van een dergelijke controlroom is om een bundeling van expertise bij elkaar te hebben om, in een zo vroeg mogelijk stadium, in te kunnen grijpen wanneer dat nodig is. Deze controlroom zal in afgedankte vorm en met een beperkte frequentie plaatsvinden vanaf 8 juni 2021. De ontvangst van de digitale M-aangifte zullen in eerste instantie dagelijks gemonitord worden in ABS. Dit gebeurt aan de hand van de query's. Hiervoor is door CAP D- een productiedraaiboek opgesteld.
	Zijn 500 digitale M-aangiften zijn middels het kraantje in BWA (Poort/ontvangen) doorgezet naar ABS en de aangiften zijn vervolgens t/m de finale voorcontrole. Het uitvalpercentage (FV) is (conform verwachting) zeer laag. De aangiften start nu op de logische parkeerplaats in ABS en rond 22 juni 2021 zullen zo'n 200 tot 500 aangiften (afgevoerd) doorgezet worden naar waarden berekenen/for maliseren. Deze resultaten zullen steeds worden beoordeeld.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen IJH.

Openende damages (staad van zaken)

N	Damage (CND), nr. 2021-029	Verstoring	Laatste update: week 24
Keten	Inkomenscheffing:		
Product / bedrijfsproces	Aangifte IJH (nagediend middels externe software).		
Impact klant	Probleemomschrijving De burger claimt in zijn aangifte IJH 2020 een premievrijstelling voor de WLZ/ZVW (Wat langdurige zorg/Zorgverzekeringswet). Bij het overzetten van de aangiftegegevens naar ABS ontbreekt de WLZ/ZVW premievrijstelling. Impact/gevolg De burger ontvangt een onjuiste voorlopige of definitieve aanslag IJH of ZVW omdat ten onrechte de premie voor de WLZ en ZVW is berekend.		
Impact Belastingdienst	Inkomenschade		
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	In de ingediende aangifte IJH 2020 wordt verzoekt om premievrijstelling voor de AOW en WLZ/ZVW. De vrijstelling voor de AOW is zichtbaar in ABS. De vrijstelling voor de WLZ/ZVW niet. De vrijstelling voor de WLZ/ZVW wordt niet meegenomen in de aangiftegegevens welke een ABS worden aangeleverd. Dat betekent dat er in de aanslag ten onrechte premie WLZ wordt berekend en dat er in sommige gevallen ten onrechte een aanslag inkomensafhankelijk bijdrage ZVW volgt. Status Ter voorkoming van verdere damage is de (bruto) doelgroep, waarvoor nog geen aanslag is opgelegd, in beeld gebracht en deze aangiften zijn in ABS geblokkeerd voor verdere verwerking. De analyse om de damage populatie te bepalen neemt een lange tijd in beslag. De voorlopige damagepopulatie is vastgesteld op 65.700 (voorlopige aanslagen en 274 definitieve aanslagen).		
Contraact/normen	Formaat Het formaat waarin de aangifte in het ontvangst domein wordt ontvangen (XSL) wordt niet goed omgezet naar het formaat waarin het de aangifte van ABS wordt afgeleverd (XML).		
Opløsning	Communicatie De burger zal een exculsubrief ontvangen. Op 28 mei 2021 is een tekst in het verstoringenhoeke geplaatst. Structurele oplossing De programmatuur is op 1 juni 2021 aangepast. Aantal damageposities Het aantal van de aanslagen en het aantal van de exculsubrief zal, omdat het misbruik betrefte, worden uitgevoerd door CAP Haarlem. De definitieve damagepopulatie is nog niet bekend. Voor de vda's is voor de reeds bekende damage posities 29, de aanslag ambtelijke vermindering. Tevens zijn de exculsubrieven verzonden met een dagbepaling van 17 juni 2021. De verwachting is dat de VVA analyse in week 24 2021 is afgerond.		

Keten S&E, VPB & Dividend en Overige Middelen

Terugblik

Uitwerking op eerder gemiddelde risicovolle producten en implementaties
Geen bijzonderheden

Processtap	Proces	Prognose Week 23	Realisatie Week 23
Schenk- & Erfbelasting			
Bezoeken Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	430	433
Bezoeken ANB: beschikking	ANB: beschikking	65	167
Bezoeken L.R. Var 21	L.R.	0	0
Bezoeken L.R. Var 22	L.R.	0	0
Bezoeken L.R. Var 23	L.R.	0	0
Bezoeken L.R. Persoonsoverzichten	L.R.	0	0
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen vanaf 2017	SEA Aanslagen/Verminderingen	1.100	1.992
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen Erfbelasting	SEA Aanslagen/Verminderingen	7.600	8.178
Bezoeken SEA Brieven Geen aanslag erfbelasting	SEA Brieven	2.010	3.031
Bezoeken Successie en Erfbelasting applicatie (SEA) uitnodigingsbrief doen digitaal aanvullen	Suc. en Erfbelasting applicatie (SEA)	1.990	1.920

Keten Overige Middelen		Prognose Week 23	Realisatie Week 23
Bezoeken uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (ASBEL)	0	-
Bezoeken mededelingen TDI	Teruggaaf Dividendbelasting (TDI)	300	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 23	Realisatie Week 23
Bezoeken VPB AYAR gebroken boekjaar	VPB AYAR gebroken boekjaar	4.700	84
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	12.000	6.106
Bezoeken VPB VA	VPB VA	12.000	7.462

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 23	Week 24
Schenk- & erfbelasting		
Bezorgen AVB: beschikking	25	65
Bezorgen LIR	0	0
Bezorgen Aanslagen erf- en schenkelastingen	5.235	3.330
Bezorgen uitnodigingen aangifte erf- of schenkelasting	1.475	1.100

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 23	Week 24
Keten Overige Middelen		
Bezorgen VRI	0	0
Bezorgen Verhuurder heffing	0	0

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 23	Week 24
VPE & Dividend		
Bezorgen automatische voorlopige aanslagrekening VPE gebroken boekjaar	200	200
Bezorgen Uitnodiging aan VPE	2.050	0
Bezorgen VPE DK & VA	21.050	31.050

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemeentelijk risico)

Geen bijzonderheden.

Risicovolle releases/patches

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

In de katen krijgt extra aandacht

Uiting en/of preconcept(en)	Risico
	Huid effecten, up ...
	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 (CMO), nr. 2021-020	Laatste update: week 24
Keten	Verstoring	Overige Middelen
Product / bedrijfsproces	Teruggaaf Milieubelastingen (TMB)	
Impact klant	Belastingplichtige ontbragt te laat de teruggaaf. Aantal is nog in ontwikkeling.	
Impact Belastingdienst	Impactchade. 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 oorzaken naar een nieuw systeem (van TCI naar TMB) voor het verwerken en uitbetalen van verzoeken om teruggaaf milieubelastingen verloopt met vertragingen. 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 gewachte bedrag dat daarmee is gemiddeld bedraagt 25 miljoen euro. Tevens zijn ongeveer 2.000 verzoeken om informatie (VOI) verzonden met een onjuiste reactiedatum. Ingevoerd wordt om hoeveel verzoeken met foutieve reactiedatum het gaat. Deze belastingplichtigen krijgen een excuusbrief. Er is een groep mensen geformeerd om de problemen op kantoor Emmen te helpen oplossen. De administratieve is geïntegreerd 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 verlengde reactietermijn zijn verzonden, zijn het 227 verzoeken. Voor deze belastingplichtigen is een excuusbrief met dagtekening 2 juni 2021 verzonden. In week 23 2021 worden aanpassingen in de programmatuur getest. Als er geen belemmerende zaken nu de geïntegreerde lijn van de aanpassingen in week 24 of 25 2021 in productie gaat worden. Voor het wagen van de achterstand zijn inmiddels collega's van kantoor Almelo en Arnhem ingeschakeld. Afgelopen week zijn 6.000 verzoeken door kantoor Emmen behandeld. Stand van zaken 9 juni 2021 Verzoeken waarvoor ingebrekestellingen 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 stuks, is niet correct. In de week zijn 1.139 verzoeken behandeld. In week 22 2021 daarentegen zijn 7.853 verzoeken om teruggaaf behandeld. Stand van zaken 16 juni 2021 Bij het testen van de programmatuur in week 23 zijn 14 nieuwe bevestigingen gevonden en 9 oude bevestigingen niet goed opgeleest. Deze week (24) zal de update worden uitgevoerd. Vanaf 1 juli worden 2 extra mensen van kantoor Utrecht ingezet om de achterstanden weg te voeren.	
Oorzaak/oorzaken		
Oplossing		

Lopende evaluaties (stand van zaken)

De evaluatie van de damage 2020-030 OVM is nog niet afgerond. Deze is onderhanden bij de serviceeenheden van Overige Middenen.

Keten Auto

Terugblik

Inzichten op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitbating (massaal en/of malingen)	Week 24	Week 25	Week 26	Risico L/H/H
Aanklagen HSB en MIA	29.000	37.000	32.000	L
Specificatie Automatische Inzichten HSB	29.000	37.000	32.000	L
Correspondentie HSB en MIA	68.000	66.000	83.000	L
Kennissen HSB en MIA	132.000	130.000	162.000	L
Inbrenging aanpak OPM 3-1 jaar AIB	00	00	00	L
Inbrenging aanpak OPM op verzoek AIB	36	36	36	L
Massaal toezicht HANA MRB (gemiddeld)	223	223	223	L
Massaal toezicht HANA BZM (gemiddeld)	365	365	365	L
Fijnmotivering (gemiddeld)	16.609	16.609	16.609	L

Inzichten (algemeen en/of inzichten op gemeentelijke risico's)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Icten Auto.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen Icten Auto.

Keten LH

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 24	Week 25	Week 26	Risk L/M/H
Mededelingen, aanbevelingen en Verkeersadministratie	11,525	11,525	11,525	L
Uitvoering van de Loonheffingen	52,130	83,240	1,550	L
Klanten herinnering aan de verplichting LH in PDG	1,900	187,300	41,770	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

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 Icten L.H.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen Icten L.H.

Keten OB

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven en de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 24	Week 25	Week 26	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	30.000	33.000	30.000	L
Alle serviceberichten OB naar intermediairs	3.530	3.300	2.500	L
Wachtrijinschrijvingen Omroepbehoefte	0	38.000	0	L
Mededeling Verzuimen aangifte en betaling CB	0	C	3.300	L
Mededelingen einde belastingplicht CB	0	C	2.000	L
Aangiften CB in Persoonlijk Domein	0	1.950.000	0	L
Herinneringen tell. LK hat doen van aangifte OB (LK tel 50% aangifte in DO)	0	1.225.000	0	L
Tel. verzenden emails ontvangst aangiften CB	37.770	108.861	147.370	L
Jaarberichten OB (Uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling CB)	6.060	C	108.000	L
Veranderen Online Communicatie Prestaties	2.270	C	0	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Ieten OB.

Lopende damages (stand van zaken)

Y	Damage (OMP) nr. 2021-016	Verstoring	Laatste update: week 24
Katen	Crimelbelasting		
Product / bedrijfsproces	Casemanager		
Impact klant	Geen vergoeding van Belastingrente		
Impact Belastingdienst	Imagierisatie		
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	Probleem Sinds de introductie van de Casemanager wordt bij een behandeling buiten de gestelde termijn geen belastingrente vergoed. Impact/Gevolg Teruggaaf wordt veelal zonder vergoeding van Belastingrente vastgesteld voor een andere groep dan in de vorige damage 2021-006 is genoemd. Stand van zaken 10 maart 2021 Analyse loopt nog evenals het bepalen van doelgroep. Stand van zaken 14 april 2021 Damage 2021-006 is hieraan toegevoegd. Stand van zaken 16 juni 2021 Analyse is afgerond. Er volgt een secusbrief en een nieuwe beschikking. Klant is nog niet geïnformeerd. Verdere afstemming loopt. Communicatie Nog niet bekend.		
Oorzaak/oorzaken	Belastingrente wordt niet vastgesteld en dus ook niet vergoed.		
Oplossing	Onbekend.		

Y	Damage (OMP) nr. 2021-030	Verstoring	Laatste update: week 24
Katen	Crimelbelasting		
Product / bedrijfsproces	Uitvalverzekering OB		
Impact klant	Criterische aanslagen		
Impact Belastingdienst	Imagieschade		
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	Probleemomschrijving De uitvallijsten bij de CAP MEA OB kantoren zijn niet tijdig vervaardigd. Impact/Gevolg Er zijn uitvalverzekeringen OB uitgeleverd. Stand van zaken 1 juni 2021 Omslag is onbekend. Stand van zaken 8 juni 2021 Omslag is onbekend en de analyse loopt nog. Stand van zaken 16 juni 2021 Populatie die benadeeld zijn is grotendeels weggevoerd. Deze damage is inmiddels afgesloten. Het wordt niet meer overgeporteed. Communicatie Nog niet bekend.		
Oorzaak/oorzaken	Niet tijdige uitvalverzekering OB.		

Oplossing	Structurele oplossing zit in het ontwikkelen van een gestructureerd interactieproces met de ondernemer ter voorkoming van het maken van fouten.
-----------	---

Keten Toeslagen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (massaal en/of mailingen)		Week 24	Week 25	Week 26	Risk L/H/H
Voorlopig Toelannen 2021	Papier	34.000			L
Definitief Toelannen 2020	Berichtenbox		786.721	619.755	L
Definitief Toelannen 2020	Papier		786.721	619.755	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op algemeen risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Toeslagen infra release (13/05/21)	Deze release is niet risicovoller dan de andere releases. Het betreft een HPT release uitgevoerd door infra. De gebruikelijke maatregelen worden getroffen. <u>Voorgenomen maatregel</u>
Release IVS2421.db (02/07/21)	Deze release is niet risicovoller dan de andere releases. De gebruikelijke maatregelen worden getroffen. <u>Voorgenomen maatregel</u>

In de keten ligt extra aandacht

Uiting en/of promootie(en)	Risico
DT2020 caravana	In week 24 2021 zal voor de tweede keer formeel worden beschikt in de campagne. <u>Heeft effect op ...</u> <u>Behoefte maatregel</u>

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen kotten Toedragen.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen kotten Toedragen.

Keten Inning

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitgift (maatschappij en/of mailing)	Week 24	Week 25	Week 26	Risico L/H/H
Aanmerking Blauw/Rood	0	0	0	L
Betalingsherinnering Blauw/Rood	0	0	0	L
Dwangbevel Blauw/Rood	0	0	0	L
Mededeling van het Aankomstplan	11.220	11.220	11.220	L
Response-Call's Blauw/Rood	142.122	129.822	129.822	L
Mededeling van het Aankomstplan	2.020	2.020	2.020	L
OST-beraadingsbrieven	5.000	11.300	15.000	L
Mededeling Ontbrekend Rekeningnummer (MOE)	21.000	21.000	21.000	L
Mededeling Afschrijving Rekeningnummer (MAR)	1.380	1.510	9/0	L
Vuile Vullende Rekeningnummer (VVR)	750	750	750	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemiddeld risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

X	Damage (JMO nr. 2021-0-24)	Verloping	Laatste update: week 04
Keten	Inning en betalingsverkeer		
Product / bedrijfsproces	Wettelijke Terugkoop (OT)		
Impact klant	Onderzoek loopt nog. Voorafgaand onderzoek of er al beslissingen gedaan zijn.		
Impact Belastingdienst	Erregerende en herstelverloperzamen.		
Verloper (wat, wanneer en hoe?)	Damage aanpak wordt door Inning en Impact: bepaling gewaakt.		
Oorzaak oorzaken	Nieuw release van de COA waarbij programma's voor de VI selectie is aangepast is gelokken dat de Schuif (Schuld nalatig) procedure niet goed werkt. Hierdoor zijn dubbele berichten afgegeven en voor de kantoren ontstaan.		
Oplossing	Interne correctie.		

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (JMO nr. 2021-0-22)	Verloping	Laatste update: week 24
Keten	Inning en betalingsverkeer		
Product / bedrijfsproces	Loonvordering		
Impact klant	Voor circa 7.000 lopende loonvorderingen is ten onrechte de oude besliswijze voortgezet.		
Impact Belastingdienst	Erregerende en herstelverloperzamen.		
Verloper (wat, wanneer en hoe?)	Stand van zaken 6 april 2021 Damage aangepast door Inning en Impact: bepaling gewaakt. Stand van zaken 7 april 2021 Concept excuusbriefen gemaakt voor benadeelde en werkgevers; populatie wordt uitgewerkt. Voorbereidingen voor stoppen lopende loonvorderingen gestart. Stand van zaken 12 april 2021 Excuusbriefen 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. Geschatte doorlooptijd 12 weken. Stand van zaken 26 april 2021 Voor bereidende acties, om met de handmatige bestandscorrectie te beginnen, kunnen pas 31 mei 2021. Maar zijn, Pas dan wordt gestart met de correcties. Op 10 mei 2021 vindt er een damage 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/duur gereed volgende week bekend. 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 besluit. Stand van zaken 25 mei 2021 Nog geen uitsluit over de lijst van 2500. Stand van zaken 2 juni 2021		

	In totaal worden er 2500 posten opgenomen in de werkinstructie. Komende week evaluatie hoe dit gaat. stand van zaken 5 juni 2021 Nog geen uitsluitend over lijst van 2500. Stand van zaken 16 juni 2021 Lijst 2.500 wordt geanalyseerd. Resultaat 16 juni 2021: bespreken, meest is meer dubbel (klein) voor het lijstje van deze posten.
Oorzaak/oorzaken	Nieuwe Bvz nog niet actief. De lopende voorwaarden moeten na 12 maanden worden herzien. Dat moet met de nieuwe Bvz gedaan worden.
Oplossing	Lopende voorwaarden worden gestopt en weer gestart als de Bvz operationeel is.

Ontvangen en Mededelen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

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

Lopende damages (stand van zaken)

V. Damage (MIS, nr. 2021-011)	Verzetting	Laatste update: week 24
Keten	Ontvangen en Mededelen.	
Product / bedrijfsproces	Algemeen.	
Impact klant	Belastingplichtigen, Intermediairs en externe partijen krijgen geen ontvangstbevestigingen en/of verwerkingsbevestiging te zien. Ook ontvangen zij geen mededelingen en/of gegevensverzoeken.	
Impact Belastingdienst	Deel van het contactpersoneel ontvangt geen werkvoorspraak.	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Op 8 juni 2021 geeft Toeslagen aan na lancering dat de berichten in MHS niet worden verzonden. Op dat moment is er geen stand-by ingezet bij OIN O&M en IV O&M. Er wordt afgesproken de volgende ochtend met hoogste prioriteit op te pakken. 's Ochttands blijkt dat er een menselijke fout is gemaakt in een wijziging om de MQ-omgeving. Deze fout wordt hersteld waarna blijkt dat de database van MIO een reorg moet uitvoeren. Dit duurt enkele uren waarna de berichtstroom weer wordt hersteld.	
	Status van zaken: 18 juni 2021 Deze damage is inmiddels afgesloten. Hier wordt niet meer over gerapporteerd.	
Oorzaak/oorzaken	Menselijke fout in de beschrijving en uitvoering van een change. Daarnaast is niet gerealiseerd dat database gereorganiseerd moest worden (door een re-org).	
Oplossing	Gangere van een wijziging binnen het MQ landschap en een reorganisatie van de MHS database.	

Generiek

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten Generiek

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten Generiek.

Gegevens

Terugblik

Toelichting op eerder genoemde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen katen Gegevens.

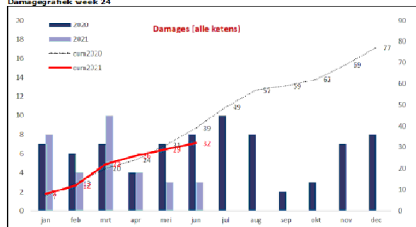
Lopende damages (stand van zaken)

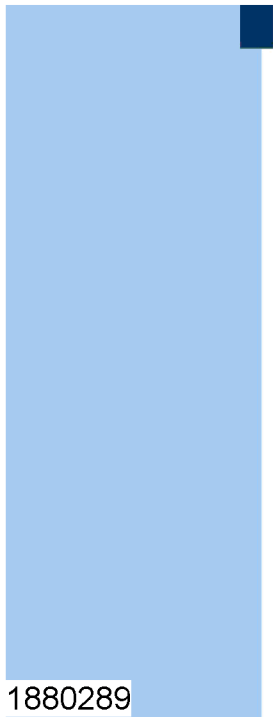
Er zijn geen lopende damages binnen katen Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

Katens	DMP nr.	Datum melding NBP	Datum deadline evaluatie (8 weken)	Datum afsluiting damage	Datum Evaluatie
Dr. Midd.	2020-C00	20 mei 2020	15 juni 2020	4 juni 2021	
OBM	2020-C67	20 november 2020	15 januari 2021	20 november 2021	
Generiek	2020-C76	29 december 2020	23 februari 2021	30 december 2021	
Gegevens	2021-C05	20 januari 2021	17 maart 2021	27 januari 2021	
LBi	2021-C06	21 januari 2021	18 maart 2021	14 april 2021	
OBM	2021-C07	22 januari 2021	19 maart 2021	8 maart 2021	
Gegevens	2021-C09	9 februari 2021	6 april 2021	11 februari 2021	
OBM/Bi	2021-C13	1 maart 2021	29 april 2021		
Bi/OBM	2021-C15	2 maart 2021	27 april 2021	23 maart 2021	
LBi	2021-C16	4 maart 2021	29 april 2021		
Bi	2021-C21	16 maart 2021	15 mei 2021	25 maart 2021	
Inning	2021-C23	6 april 2021	3 juni 2021		
TSL	2021-C24	6 april 2021	3 juni 2021	26 mei 2021	
Inning	2021-C25	16 april 2021	11 juni 2021	16 mei 2021	
Toedragen	2021-C26	23 april 2021	18 juni 2021	11 mei 2021	
OBM	2021-C27	12 mei 2021	7 juli 2021	2 juni 2021	
Bi	2021-C28	18 mei 2021	13 juli 2021		
Bi	2021-C29	28 mei 2021	23 juli 2021		
OB	2021-C30	1 juni 2021	27 juli 2021	11 juni 2021	
OBM	2021-C31	8 juni 2021	3 augustus 2021	8 juni 2021	
Inning	2021-C32	16 juni 2021	11 augustus 2021		

Damagegrafiek week 24





1880289

00436