



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

Week 22
Terugblik week 21
Vooruitblik week 22, 23 en 24

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 22, Terugblik week 21, Vooruitblik week 22, 23 en 24
Datum	2 juni 2021
Van	Centrale Functies

1880286

00496

Inhoudsopgave	
Top 20 (Paper) week 21	3
Opmerkelijke mutaties in de planning en verzending	4
staat nog open om ingepland te worden	4
Keten DI	5
Terugblik	5
Vooruitblik	5
Damages	6
Keten GSC, VpD & Dividend en Overige Middelen	10
Terugblik	10
Vooruitblik	11
Damages	12
Keten I Auto	13
Terugblik	13
Vooruitblik	13
Damages	14
Keten LH	15
Terugblik	15
Vooruitblik	15
Damages	16
Keten UB	17
Terugblik	17
Vooruitblik	17
Damages	18
Keten Toeslagen	19
Terugblik	19
Vooruitblik	19
Keten Inning	22
Terugblik	22
Vooruitblik	22
Damages	23
Ontvangen en Mededelen	24
Terugblik	24
Damages	24
Generatie	25
Damages	25
Gegevens	26
Terugblik	26
Damages	26
Opentstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021	27
Damagegrafiek week 22	27

Top 20 (Papier) week 21

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaar) definitieve Aanslag IH Middeling IH	25-05-2021	1.110.919	1.045.424	65.495	94%
2	IH	Definitieve Aanslagen IH Middeling IH	25-05-2021	277.323	232.724	44.599	81%
3	IH	Herinneringen aangifte IH/VPB /NINBI/ERF	25-05-2021	80.000	78.415	1.585	98%
4	LH	LH Besch. WTL Vansf 2018 Vz (A4)	27-05-2021	0	71.636	71.636	0%
5	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Reg.bev. 1t/ Wet Tegemoetkoming	25-05-2021	0	71.085	71.085	0%
6	LH	Loondomein (Wtl)	28-05-2021	143.000	69.113	73.887	0%
7	IH	Med./Afw. Uitstel - Herin/aanm.	26-05-2021	0	68.751	68.751	0%
8	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	27-05-2021	80.000	63.906	16.094	79%
9	INV	CAV COA Ols TSL Var 6 genno 9...	27-05-2021	0	61.042	61.042	0%
10	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaar) definitieve Aanslag IH	25-05-2021	74.297	53.200	21.097	60%
11	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	28-05-2021	40.000	48.967	8.967	82%
12	INV	CAV COA Ols TSL Var 6 genno 9...	28-05-2021	0	47.646	47.646	0%
13	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Reg.bev. 1t/ TSL	26-05-2021	0	47.453	47.453	0%
14	TSL	Definitieve Toekenning Toeslag	27-05-2021	100.000	47.074	52.926	0%
15	IH	Definitieve Aanslagen IH	25-05-2021	73.995	46.737	27.258	42%
16	Mailingen	PRISMA Mailing adhoc BCA	28-05-2021	0	40.019	40.019	0%
17	Auto	Rekeningen HSB en MOA	27-05-2021	13.475	37.740	24.265	36%
18	IH	Voorlopige Aanslagen IH	25-05-2021	57.720	34.103	23.617	31%
19	Auto	Correspondentie HSB en MOA	27-05-2021	12.600	33.658	21.058	37%
20	INV	Mededelingen van verrekening	26-05-2021	9.000	31.826	22.826	28%

- "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	TSL	DT combirun	Week 21	100.000	50.000	De run is verlaagd omdat de verwachte aantallen vanuit de productie toch niet zijn gekomen. Deze aantallen worden later niet ingehaald.
2	TSL	Mailing TGK 1	Week 21	150.000		Op zaterdag 29 mei 2021 gaat Print & Mail overwerken om deze mailing te verwerken zodat deze bezorgd kan worden op 8 en 9 juni 2021.
3	IH	DA2019	Week 21	243.000	97.000	De voorraad DA 2019 was niet toereikend. De aantallen worden later niet ingehaald.
4	OB	OB Beschikkingen	Week 21	66.000	32.000	Hiervoor in de plaats wordt de DA2018 wel berekent deze week. Stond 0 gepland en wordt 4.500 stuks gerealiseerd.
5	TSL	DT combirun	Week 21	100.000	50.000	De run is verlaagd omdat de verwachte aantallen vanuit de productie toch niet zijn gekomen. Deze aantallen worden later niet ingehaald.

Staat nog open om ingepland te worden

Nr.	Keten	Omschrijving	Verwachte periode	Verwachte aantal
1	IH	Bewaken FAA IB/VPB	week 25	240.000
2	OB	Mailing utfaseren PDO	Begin juli maken/verwerken (week 2 /3 van juli bezorgen, voorkeur beltel). Als het niet lukt dan is een kleiner aantal (100.000 stuks ook goed).	263.000
3	Inning	Voor aankondiging voor dwangbevelen en aanmaningen, alleen voor Blauw (COA & INL)	juli	700.000
4	Inning	Opstarten van betalingsherinneringen, aanmaningen en dwangbevelen, alleen voor Blauw (COA & INL)	augustus/september	1.250.000
5	FSV	In het najaar een tweede vervolgbrief voor de FSV populatie (motie Marijnissen II).	september/oktober	260.000
6	OB	Mailing utfaseren 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 NAB gepubliceerd balans de aanslagen met betrekking tot de balansjaar 2012, uiteraard naar NAB, het ministerie van Financiën tot het doen van aangifte, voorwaarden, massale computer en ad-hoc mailingen.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 22	Week 23	Week 24	Risk L/H/N
Campaigns				
Definitieve/Voorlopige aanslagen IH 2020-papier	1.284.000	1.284.000	1.700.000	L
Definitieve/Voorlopige aanslagen IH 2020-E-mededeling	1.284.000	1.284.000	1.700.000	L
Definitieve/Voorlopige aanslagen IH 2020-SBA (becon)	0	0	1.000.000	L
Reguliere productie:				
Voorlopige aanslagen IH (2021 en ouder)	76.000	94.000	90.000	L
Definitieve aanslagen IH (2019 en ouder)	142.000	103.000	74.000	L
Vermindeling (becon) definitieve aanslag II/ambtelijke vermindering IH	4.000	3.500	4.300	L
Ambtelijke definitieve aanslagen IH	1.000	1.300	2.300	L
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	1.300	840	1.700	L
Beschikkingen Middelen (incl. ambtelijke)	1.100	1.000	600	L
Vaartstellingen Niet in Nederland Belastbaar Inkomens (NINBI)	1.300	1.600	1.300	L
Uitnodigingen opgeaf wereldinkomen/NINBI	37.500	37.500	32.500	L
Herinneringen aangifte IH/Vpf/IR/BE/ERF	0	210.000	80.000	L
Aankomsten aangifte IH/Vpf/ERF	0	5.000	0	L
Uitnodigingen tot het doen van aangifte IH (2021 en ouder)	0	0	0	L
Mailingen:				
Ad-hoc mailing, met kenmerk: CAP/UCF/21/182 Brief aan burgers waarvan de gegevens in de Raude Synergieke Vuurmelding (RSV) van de Belastingdienst, worden niet meer gebruikt. In de brief wordt uitgelegd wat de RSV voor systeem was, wat een registratie in RSV betekent, wat er mogelijk voor de burger betekent, waar de burger zich kan melden als hij/zij daar last van heeft gehad (formulier op site) en waar ze met vragen terecht kunnen (meldpunt RSV 0800 - 225 83 56). In de brief wordt onder andere vermeld: meer belastinginbreng, RSV voor meer belastingdienst.nl/meldpunt.	40.019	0	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk: CAP/UCF/21/192 en CAP/UCF/21/193 PBT-nieuw 2019 WZ 2e laag Belastingplichtigen die in 2019 een WOZ-waardering in woning hebben ingevuld die minder is dan de door ons bekende WOZ-waarde, wordt verzocht om de aangifte nog eens goed te beoordelen en bij onjuistheid een herinbrengende aangifte in te sturen	1.743	0	0	L

Ad-hoc mailing, met kennis nu nog niet bekend KBB Buitenland w/j de doelgroep actief attenderen op de verplichting om de inkomensverklaring in te dienen en ze wijzen op de voorwaarden van een kwalificerend buitenlands 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 maar het belastingplichtige kunnen controleren of ze conformeren en indien dit het geval is, waar en hoe ze de inkomensverklaring kunnen downloaden. NB! deze mailing bestaat uit twee verschillende brieven (Poolse/Engels en Franse landen/Engels).	0	10.117	0	L
Ad-hoc mailing, met kennis nu nog niet bekend Schriftelijke bericht op aan belastingplichtige of aan belastingconsulenten dat het ingediende bewaarschijf (B) box 2 voor hun client (met betrekking tot belastingjaar 2019, 2020, 2019 of 2020) wordt meegenomen in de metastelselovernameprocedure. Brieven worden opgenomen in Eidos.	0	6.500	0	L

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

Herinneringen tot het doen van aangifte 2020/2021

Door een groot werkaanbod 'aanvullend uitstel' bij OVU-Amelo heeft het bewaken van de IHA/VEB 2019 nog niet kunnen draaien. De selectie voor de herinneringen tot het doen van aangifte 2019 (3 runs) zijn uit hun gewoonte en vinden plaats op 21, 22 en 23 mei 2021.

Het selecteren van de herinneringen tot het doen van aangifte IHA 2020 is uitgesteld. Vanuit Particulieren zijn men eerst een doelgroep gerichte belastingseparatie aangifteverzameling uitvoeren waarbij een aantal uitdagingen voortvloeit uit de beperking van aangifte te doen voordat de herinnering op de uitstelt. Deze belasting zal worden uitgevoerd door aan de hand van een beperkt aantal posten (enkele duizenden). Daarnaast wordt eind juni 2021 een mailing 'onbevestigd verzameling' verzonden aan die burgers waarvan wij hebben vastgesteld dat zij die de aangifte hebben ingediend maar niet op verandering hebben gedrukt. In de brief verzoeken wij de burger om alsnog de aangifte in te sturen. Deze posten zullen in de fiscale afspraken sommatie toe tijdsbuiten bewaking gezet worden zodat zij niet worden beïnvloed bij de eerste herinneringsselecties.

De eerste selectie van herinneringen 2020 zullen worden uitgevoerd op 14, 21, 22 en 23 juni. Volume wordt geschat op 329.000 herinneringen 2020.

Definitief vaststellen van 'Niet in Nederland Belastingheers Inkomens' (NIBI) 2020 aan de hand van de ontvangen opgaafformulieren

In de periode van 28 mei tot en met 22 juni 2021 wordt aan de hand van een gefaseerde opstart (met een 100% vooraf) getoetst of de uitwerking van de aangifte (verplichtingen) voor 2020 naar verwachting zijn in ABS en het wereldinkomen juist wordt vastgesteld. Naar verwachting zal er vanaf 22 juni 2021 een vrijgave worden gegeven voor de 'full swing' verwerking van de opgaafformulieren in ABS. Naar verwachting kan het 'full swing' scannen van de NIBI opgaven al op 3 juni 2021 worden gegeven.

Middeling 2020

Op 17 mei 2021 is de productie van de middelenverzamelde belastingjaar 2020 en ambtshalve herzieningen middeling 2020 in ABS opgestart. Middelen een beperkt aantal posten zijn de diverse stappen per fase uitsluitend met een vooraf. Het is een productieve en ook opgesteld. De belasting is in afkond bevestigd. De output (de aanpak) zijn in bevestigd en afkond bevestigd. Het proces is op 27 mei 2021 vrijgegeven voor 'full swing' verwerking. De laatste zijn op 27 mei 2021 middelen een DV-bericht (DV/21/1158) herover geïnformeerd. De volgende processen voor Middeling zijn vrijgegeven:

- AH Herziening Middeling DA 2020
- Inbrengen beschikking Middeling DA 2020

Verwerking inkomensverklaring woonland belastingjaar 2020 (KBB/ Kwalificerend Buitenlands)

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

afgevoerd aan CMG (Control Module Gegevens) en de verwerking van de aangifte tot en met het oplossen van een definitieve aanslag 2020.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Online M-aangifte 2020	Uitrol Digitale M-aangifte is op 1 juni 2021 (week 23)
FAA 2021-02 (F-scale afspraken administratie)	Vanaf deze datum kan de burger digitale M(aangifte) aangifte doen. Uitrol is op 1 juni 2021 (week 23). FA 2021-22 is een standaard release met verschillende soorten aanpassingen: - Meerdere uitstelverzoeken becon drait in het vervolg tijd op donderdag en niet meer extra tijdens de campagne. - Aanmaken uitstel conform verzoek II keur individueel uitstel bevat nu de koppeling met het juiste uitstelverzoek welke tot afrekenen van de klant heeft geleid. - Tweetal bevindingen worden opgelost. Uitrol is op 1 juni (week 23)
AES 2021- 1-51 (Aanslagbelastingen Systeem)	Onderhoud en beheer ABIS (Achterstallige) onderhoud/beheersues Uitrol is op 15 juni 2021 (week 24)
FAA 2021-24 (F-scale afspraken administratie)	FA 2021-24 is een extra release met verschillende soorten aanpassingen. Met deze release gaan ook functionaliteiten naar productie voor de aansluiting met Schenkbelasting (SEA).

Uitrol en/of processtap(en)

Uitrol en/of processtap(en)	Risico
Aangifecampagne BI 2020 – Digitale M-aangifte	In week 17 en een speciale "ticlooff" gehouden van de controloorm 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 (digitale) aangifte 2020. Aangezien dit de eerste keer is, willen wij dit tijdens de beaifase aan 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 afgesloten verbin en met een hoge frequentie plaatsen van 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 voor CMG een productieselboek opgesteld.

Damages

Nieuwe damage

Nr.	Damage (CMO) nr. 2021-029	Vernotering	Laatste update: week 22
Keten	Inkomensheffing.		
Product / bedrijfsproces	Aangifte (H) (A/A) (ingediend middelen externe software).		
Impact klant	Probleemonachtig: De burger claimt in zijn aangifte (H) 2020 een premievrijstelling voor de WLZ/ZVW (Wat langdurige zorg/verzekeringswet). Bij het overzetten van de aangiftegegevens naar ABS ontbreekt de WLZ/ZVW premievrijstelling. Impact/gevolg: De burger ontvangt een onjuiste voorlopige of definitieve aanslag (H) of ZVW omdat ten onrechte de premie voor de WLZ en ZVW is berekend.		
Impact Belastingdienst	Imagoschade: In de ingediende aangifte (H) 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 aan ABS worden aangeleverd. Dit 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.		
Doelgroep/taak	De doelgroep is nog in beeld.		
Oplossing	De burger zal een aanvullend ontvangen. Op 28 mei 2021 is een taak in het verstoringshoofd geplaatst.		

Lopende damage (stand van zaken)

Nr.	Damage (CMO) nr. 2021-027	Vernotering	Laatste update: week 22
Keten	Inkomensheffing.		
Product / bedrijfsproces	(automatische) Voorlopige Aanslag belastingjaar 2020.		
Impact klant	Bij een (bijl.) 2020 wordt bij het vaststellen van een voorlopige aanslag (A/A) bij het berekenen ten onrechte geen belasting berekend in specifieke gevallen. Er wordt ten onrechte 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 (A/A) 2020 welke gebaseerd is op een ingediende aangifte M (migratie).		
Impact Belastingdienst	Imagoschade: De burger ontvangt ten onrechte een foutief berekende voorlopige aanslag (H) 2020. Het betreft maximaal 87 punten waarvan de aanslag is verzonden. Voor 122 posten wordt een biddende in ABS opgevoerd ter voorkoming van verdere damage.		
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)			

Gezond/eenzien	Een ontwerpfout in de programmatuur (rolenserver). Een bepaalde codering wordt ten onrechte doorgegeven waardoor er niet berekend wordt.
Oplossing	De programmatuur aanpassing, ABS patch 2021-1-45 is op 21 mei 2021 geïmplementeerd. Tot die tijd zijn steeds de besmette posten in AGG (waaraan de aanslag nog niet was geïmplementeerd) aan de hand van een query in beeld gebracht en geblokkeerd voor verdere verwerking. Na de patch zijn de posten gedeblokkeerd voor verdere verwerking. Herstel/danageeraten De 62 burgers waarvoor reeds een onjuiste aanslag is opgelegd hebben een excuusbrief ontvangen (die door OAP Heerlen is verzonden met dagtekening 19 mei 2021). Voor deze burgers zou ambtshalve een tweede voorlopige aanslag worden opgelegd echter dit blijkt nog niet zo eenvoudig te zijn omdat dit veel inconsistenties oplevert. Er is een alternatief hersteltraject bedacht. Het herstel zal worden uitgevoerd via houtherstetask in ABS en het opnieuw label verwerken van de posten in AGG. Dit is eerst in een pilot vorm uitgevoerd om te controleren of dit toepasbaar is. Uit de controle is gebleken dat de aanslag juist wordt berekend. Deze week wordt het herstel afgerond.

Keten S&E, VpB & Dividend en Overige Middelen

Totaal

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Geen Liquiditeitsrisico

Processtap	Proces	Prognose Week 21	Realisatie Week 21
Schenk- & Erbelasting			
Bezorgen Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (ZG&)	Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (ZG&)	2.300	484
Bezorgen ANB- beschikking	ANB- beschikking	65	0
Bezorgen L.R. Var 21	L.R.	23.000	22.920
Bezorgen L.R. Var 22	L.R.	60	161
Bezorgen L.R. Var 23	L.R.	50	0
Bezorgen L.R. Ben. aanvragen	L.R.	65	195
Bezorgen SEA Aanslagen/Verminderingen vanaf 2017	SEA Aanslagen/Verminderingen	700	670
Bezorgen SEA Aanslagen/Verminderingen Erfbelasting	SEA Aanslagen/Verminderingen	3.800	3.744
Bezorgen SEA Brieven Geen aangifte erbelasting brief	SEA brieven	2.015	2.027
Bezorgen Successie en Erfbelasting applicatie (SEA) uitnodigingsbrief door uitkerende partij	Successie en Erfbelasting applicatie (SEA)	1.500	1.805

Keten Overige Middelen		Prognose Week 21	Realisatie Week 21
Bezorgen uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (ASBL)	500	-
Bezorgen mededelingen TD	Tussentijdse Dividendbelasting (TD)	420	263
Bezorgen uitnodiging Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezorgen rapport Verhuurderheffing	Verhuurderheffing	0	0
Bezorgen VNB positief	VNB	0	37
Bezorgen VNB negatief	VNB	0	27

VpB & Dividend		Prognose Week 21	Realisatie Week 21
Bezorgen VpB AVAK gebroken boekjaar	VpB AVAK gebroken boekjaar	1.000	3.063
Bezorgen VpB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	VpB CAVA gebroken boekjaar	0	3.562
Bezorgen VpB CAVA gebroken boekjaar C bijzitten RNI + RTI	VpB CAVA gebroken boekjaar	0	234
Bezorgen VpB Cava-brieven Herinneringen	VpB Cava-brieven	100	0
Bezorgen VpB Cava-brieven Slachtofferhulp	VpB Cava-brieven	600	974
Bezorgen VpB DA	VpB DA	31.000	7.950
Bezorgen VpB VA	VpB VA	17.000	4.678

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitgift (massaal en/of malingen)	Week 22	Week 23
Schouw- & Erfbelasting		
Bezoeken AVB- beschikking	53	53
Bezoeken LIR	23.180	0
Bezoeken Aanvragen erf- en schenkbelastingen	5.000	0
Bezoeken uitnodigingen aanpakke erf- of schenkbelasting	1.935	0

Soort uitgift (massaal en/of malingen)	Week 22	Week 23
Keten Overige Middelen		
Bezoeken V.I.R.	300	0
Bezoeken Verhuurverhuizing	0	0

Soort uitgift (massaal en/of malingen)	Week 22	Week 23
VPB & Dividend		
Bezoeken automatische voorlopige aanslagroeping VPB getrouwen boeljaar	250	4.700
Bezoeken Utnodigingen VPB	4.390	0
Bezoeken VPB DIA & VA	27.000	27.000

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemeentelijk risico)

Geen bijzonderheden.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Alle releases VPB	Gezien het hoge aantal incidenten en damages van de afgelopen periode worden alle releases VMS door LAM nu als risicovol beschouwd. Voorgesloten maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen katen S&E, VpB & Dividend en Overige Middelen.

Lopende damages (stand van zaken)

V. Damage (M&S) nr. 2021-028	Verboring	Laatste update: week 21
Keten	Overige Middelen.	
Product / bedrijfsproces	Teruggave Milieubelastingen (IM&S).	
Impact klant	Belastingplichtige ontbrekt te laat de teruggaaf. Aantal: is nog in analyse.	
Impact Belastingdienst	Ingewachte. Het vertrouwen van belastingplichtigen in de Belastingdienst krijgt opnieuw een deuk.	
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)	Deze damage is aangemeld naar aanleiding van achterstanden in de verwerking van teruggaafverzoeken en een onjuiste reactiedatum in verzoeken om informatie. De overgang naar een nieuw systeem (van T&I naar TMB) voor het verwerken en uitbetalen van verzoeken om teruggaaf milieubelastingen verloopt niet vlekkeloos. Oorzaken zijn: 1. Bij de ingebruikname van het nieuwe systeem was de verwachting dat de opstartproblemen op tijd zouden zijn opgelost en 2. Door onvoorzien capaciteitsproblemen zijn de benodigde aanpassingen niet tijdig gerealiseerd. Gevolgt Naar schatting 15.000 teruggaafgerechtigden hebben nog geen teruggaaf ontvangen. Het geschatte bedrag dat hiermee is genoemd bedraagt 25 miljoen euro. Tevens zijn ongeveer 2.000 verzoeken om informatie (VOI) verzonden met een onjuiste reactiedatum. Ingeslacht wordt om hiervan verzoeken met foutieve reactiedatum het goed. Deze belastingplichtigen krijgen een excuusbrief. Er is een groep mensen gevormd om de problemen op kantoor Emmen te helpen oplossen. De staatssecretaris is geïnformeerd en de mail 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 niet een verloren reactiedatum zijn zijn er nu dan al het 227 verzoeken. Voor deze belastingplichtigen is een excuusbrief met dagtekening 2 juni 2021 verzonden. In week 23 2021 worden aanpassingen in de programmatuur getest. Als er geen belemmerende zaken worden geconstateerd kunnen de aanpassingen in week 24 of 25 2021 in productie gaan worden. Voor het wegwerken van de achterstand zijn inmiddels collega's van kantoor Almelo en Arnhem ingeschakeld. Afgelopen week zijn 6.000 verzoeken door kantoor Emmen behandeld.	
Doorzak/oorzaken		
Oplossing		

Lopende evaluaties (stand van zaken)

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

Keten Auto

Tureutlik

<i>Toelichting op eerder genoemde risico's in productie en implementatie</i>

Vooruitblik

Reguliere uittingen

<i>Reguliere uittingen naar de burger</i> <i>Exemplariteit (maximaal en/of minimaal)</i>	Week 22	Week 23	Week 24	Risico L/M/H
Aanvragen HSB en MOA	39.000	37.000	35.000	L
Specificatie Automatische Inzage HSB en MOA	33.000	32.000	25.000	L
Ontwikkeling HSB en MOA	77.000	92.000	68.000	L
Beheer van HSB en MOA	130.000	126.000	112.000	L
Inbrenging aanpak BPM > 1 jaar AHB	30	30	30	L
Inbrenging aanpak BPM op verzoek AHB	38	38	38	L

<i>Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)</i>

Nieuwste releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

<i>Uitgangspunt / afzetpunt (pas)</i> <i>Eigendomsverandering</i>	Risico
	Heeft effect op ...
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Icten Auto.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen Icten Auto.

Keten LH

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 22	Week 23	Week 24	Risk L/M/H
Mededelingen, aanbevelingen en Verkeersadministratie	12.545	11.525	11.525	L
Uitvoering van de Loonheffingen	1.550	5.540	56.120	L
Klaarzetten herinnering aan de plicht LH in PDG	1.900	1.900	1.900	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(en)	Risico
	Heeft effect op ...
	Beheersmaatregel

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 22	Week 23	Week 24	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	66.000	40.000	33.000	L
Alle serviceberichten OB naar intermediairs	4.400	3.300	3.630	L
Wachtrijinschrijvingen Omroepbeheer	0	C	47.200	L
Mededeling Verzuimen aangifte en betaling CB	0	C	0	L
Mededelingen einde belastingplicht CB	7.000	C	5.000	L
Aangiften CB in Persoonlijk Domein	0	C	0	L
Herinneringen tot het doen van aangifte OB (L tot 50% aangifte in DO)	0	C	0	L
Tot verzenden emails ontvangst aangiften CB	14.330	16.328	37.770	L
Jaarberichten OB (uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling OB)	0	C	6.080	L
Veranderen of de Communicatie Prestaties	46	1.700	0	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemde 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

X	Damage (OMP, nr. 2021-03)	Verstoring	Laatste update: week 22
Keten	Omzetbelemmering		
Product / bedrijfsproces	Uitvoervervalsing OR		
Impact Idant	Gewerkschte aanslagen		
Impact Belemmering dienst	Omzet schade		
Verloopt (wel, wanneer, hoe vaak, hoe lang?)	Probleemomschrijving Dit is de laatste tijdsduur van de CAP MEA OR kwestie en zij is niet tijdsduur van de zaak. Impact/Gewerkschte Er zijn ontvangers van de aanslagen OR opgelegd. Stand van zaken t. jun 2021 Omvang is onbekend. Communicatie Nog niet bekend. Normale oorzaken Niet te hoge uitvalvervalsing OR. Oplossing Onbekend.		

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (OMP, nr. 2021-015)	Verstoring	Laatste update: week 15
Keten	Geen nieuwe informatie te melden		
Product / bedrijfsproces	Omzetbelemmering		
Impact Idant	Geen vervalsing van Beestincrisis.		

Keten Toeslagen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger:

Soort uiting (massaal en/of mailings)		Week 22	Week 23	Week 24	Risk L/M/H
Voorlopig Toelichten 2020	Berichtbox				L
Definitief Toelichten 2014 tot en met 2019	Papier				L
Voorlopig Toelichten 2020	Papier	10.000			L
Definitief Toelichten 2014 tot en met 2019	Berichtbox	20.000			L
Voorlopig Toelichten 2021	Berichtbox		340.000		L
Voorlopig Toelichten 2021	Papier			34.000	L
Definitief Toelichten 2014 tot en met 2019	Papier		20.000		L
Tijds mailing	Papier		180.000		L
Inkomensbeoordelingen	Papier		250.000		L

Toelichting (afgeven en/of toelichting op gemeentelijk risico)

De TDR mailing in deze brief wordt aan mensen verzonden om informatie over hun KCT 2020 in te sturen, omdat de gegevens van de Kinder Opvang Organisatie (KOO) afwijken van de gegevens in de aanvraag voor de Kinder Opvang Toeslag (KOT).

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
TvS 2021-22 (04/06/2021)	Deze release is niet risicovoller dan de andere releases. Het specifiek is dat er werkzaamheden moeten plaatsvinden ten behoeve van de DT2020 campagne. Indien er calamiteiten ontstaan bij de release en/of patch kan dit impact hebben op de DT2020 campagne.
Patchweekend (05+06/06/2021)	
Voorgenoemen risico's	
B. wordt de patch/fix gelaten nadat er werkzaamheden voor de/late kunnen worden uitgevoerd om te herhalen dat de DT2020 campagne de juiste voortgang behoudt.	

In de keten krijgt extra aandacht

Uitgang en/of processtap(pen)	Nasico
DT2020 campagne	In week 22 2021 worden de laatste inkomens ingelezen. Daarna zal er gestart worden om concept beschikkingen te gaan aarmaken (Vaststellen Draagzucht na DT). In week 23 2021 zal voor het eerst formeel worden beslist in de commissie. Heeft effect op ... Beheersmaatregel
VT2021 uit	In week 22 2021 wordt de VT2021 run gestart. De met het uitrollen van de DT2020 campagne moeten worden afgestemd met de werkzaamheden van de VT2021 run. Op 2 juni 2021 zal gestart worden met het formeel besliden van de VT2021 om 08.30 uur. Heeft effect op ... Beheersmaatregel

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen katen Toeslagen.

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (OMV, nr. 2021-024)	Versterking	Laatste update: week 32
Katen	Toeslagen		
Product / bedrijfsproces	Definitief Toeslagen		
Impact klant	Burgers (statushouders) hebben een onterechte terugvordering van de toeslagen ontvangen over de jaren 2014 tot en met 2019. Burgers (statushouders) hebben geen vooraf ontvangen voor het lopende toelag jaar.		
Impact Belastingdienst	Ingeschade		
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	De totale damagepopulatie wordt per groep met overeenkomstige situatie behandeld. Totaal zijn er 64 burgers met onjuiste terugvordering op 01 januari hersteld via individueel Formeel Beslissen. Deze ontvangen een brief en worden opgeleid. 150 burgers waar ook V 21 wordt geraakt worden momenteel behandeld. Na behandeling zullen deze burgers een brief krijgen en worden opgeleid. Dan resteert 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 01 jaren geraakt. Helemaal afgerond - Groep 2) V 21 en andere jaren geraakt. Helemaal afgerond - Groep 3) Overige geformaliseerde beschikkingen. Behandeling loopt. - Groep 4) Concept beschikkingen aangemaakt. Deze worden uitgesloten van komende Formeel Beslissen runs. Om te voorkomen dat deze populatie blijft voorkomen wordt een spoedrelease naar productie gebracht en voorzicht in de reguliere TVS release aan kaats 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 post met de reguliere TVS release mee op 7 mei 2021. Stand van zaken 3 mei 2021 Groep 4 is nagevraagd behandeld. Na de TVS release zullen de nagelaten concept beschikkingen worden behandeld. Stand van zaken 10 mei 2021 De software is aangepast waardoor er geen nieuwe onjuiste beschikkingen ontstaan. De laatste groep burgers van Groep 4 is aangeboden om te laten behandelen. Stand van zaken 26 mei 2021 De laatste 12 burgers zijn in behandeling. Stand van zaken 28 mei 2021 Deze damage is inmiddels afgehandeld. Hier wordt niet meer over gesproken.		
Oorzaak/oorzaken	In het verleden werden deze mutaties handmatig behandeld via een uitvalproces. In februari 2021 is dit proces geautomatiseerd. Hierbij is een ontbrekende geraakt. Met als gevolg dat de getroffen burgers onterecht en met terugwerkende kracht volgens het systeem geen recht meer hebben op toelag.		
Oplanning	De onjuiste beschikkingen worden handmatig gecorrigeerd waarna via individueel Formeel Beslissen de nieuwe beschikkingen worden aangemaakt.		

Keten Inning

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitbating (maatsaal en/of malingen)	Week 22	Week 23	Week 24	Risico 1/11/11
Aanmerking Blaauw/Rood	0	0	0	L
Betalingsherinnering Blaauw/Rood	0	0	0	L
Dwangbevel Blaauw/Rood	0	0	0	L
Medelingsgelde af Automaatische Inzetsen	23.100	23.100	23.060	L
Response-Over de Blaauw/Rood	144.630	211.880	212.150	L
Mededelingen van verandering	64.020	64.020	45.100	L
OST-bevestigingsbrieven	7.200	0	5.000	L
Mededelings Ontbrekend Rekeningnummer (MOE)	15.900	13.780	33.640	L
Mededelings Afwijzing Rekeningnummer (MAR)	6/0	1.000	1.380	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

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Iening.

Lopende damages (stand van zaken)		
Nr.	Verstoring	Laatste update: week 21
1	Damage (OWD), nr. 2021-023	Inning en betalingsverloer.
Product / bedrijfsproces	Loonvordering.	
Impact klant	Voor circa 7.000 lopende loonvorderingen is ten onrechte de oude termijn te voet teruggevoerd.	
Impact Belastingdienst	Innigings- en herstelverkeerszaken.	
Verloopt (wat, wanneer en door wie?)	Stand van zaken 6 april 2021 Damage aangekaart door Inning en Impact: bepaling gestart. Stand van zaken 7 april 2021 Concept excuusbriefen gemaakt voor benadeelde en werkgevers, populatie wordt uitgewerkt. Voorbereiden 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 Belactie 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 datum 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 hersteld moeten worden. Op 21 mei 2021 volgt hierover uitsluit. Stand van zaken 28 mei 2021 Noe geen uitsluit over de lijst van 2500. Stand van zaken 4 juni 2021 In totaal worden er 2500 punten opgenomen in de werkinstructie. Komende week evaluatie hoe dit gaat.	
Oorzaak/oorzaken	Nieuwe Bvv nog niet actief. De lopende loonvorderingen moeten na 12 maanden worden herzien. Dat moet met de nieuwe Bvv gedaan worden.	
Oplossing	Lopende loonvorderingen worden gestopt en weer gestart als de Bvv operationeel is.	

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 katen Gegevens.

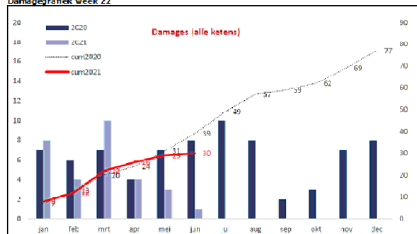
Lopende damages (stand van zaken)

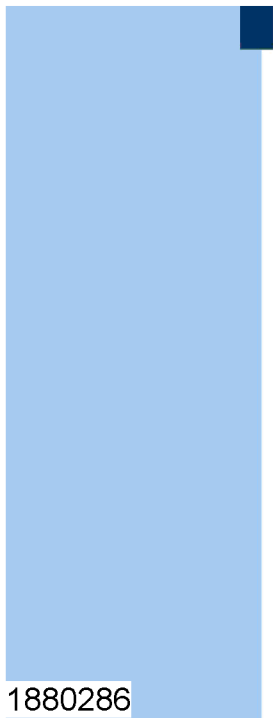
Er zijn geen lopende damages binnen katen Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

Katens	DMP nr.	Datum melding NBP	Datum deadline evaluatie (8 weken)	Datum afsluiting damage	Datum Evaluatie
Dr. Midd.	2020-050	20 mei 2020	15 juni 2020	4 juni 2021	
OBM	2020-067	20 november 2020	15 januari 2021	20 november 2021	
Generiek	2020-076	29 december 2020	23 februari 2021	30 december 2021	
Gegevens	2021-005	20 januari 2021	17 maart 2021	27 januari 2021	
LBi	2021-006	21 januari 2021	18 maart 2021	14 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		
LBi/OBM	2021-015	2 maart 2021	27 april 2021	23 maart 2021	
LBi	2021-016	4 maart 2021	29 april 2021		
It	2021-021	16 maart 2021	15 mei 2021	25 maart 2021	
Inning	2021-023	6 april 2021	5 juni 2021		
TSL	2021-024	6 april 2021	5 juni 2021		
Inning	2021-025	16 april 2021	11 juni 2021	18 mei 2021	
Toelagen	2021-026	23 april 2021	18 juni 2021	11 mei 2021	
OBM	2021-027	12 mei 2021	7 juli 2021	2 juni 2021	
It	2021-028	18 mei 2021	17 juli 2021		
It	2021-029	28 mei 2021	23 juli 2021		
OB	2021-030	1 juni 2021	27 juli 2021		

Damagegrafiek week 22





1880286

00496