



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

Week 29
Terugblik week 28
Vooruitblik week 29, 30 en 31

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 29, Terugblik week 28 voorstuk week 29, 30 en 31
Datum	21 juli 2021
Van	Centrale Functies

1880678

00507

Inhoudsopgave	
Top 20 (Papier) week 20	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	7
Keten GSC, VpD & Dividend en Overige Middelen	9
Terugblik	9
Vooruitblik	10
Damages	11
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
Damages	20
Keten Inning	21
Terugblik	21
Vooruitblik	21
Damages	22
Ontvangen en Mededelen	23
Terugblik	23
Damages	23
Gemeente	24
Damages	24
Gegevens	25
Terugblik	25
Damages	25
Opentstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021	26
Damage af elk week 20	26

Top 20 (Papier) week 28

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	TSL	TSL TG Def. besch. (TVS) Vz	16-07-2021	0	654.249	654.249	0%
2	TSL	TSL TG Def. besch. (TVS) Vz	12-07-2021	0	638.459	638.459	0%
3	Mailingen	PRISMA Mailing adhoc 8CA	13-07-2021	0	293.448	293.448	0%
4	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	12-07-2021	127.000	119.332	7.668	94%
5	OB	Beschikkingen OB	14-07-2021	95.040	103.750	8.710	92%
6	Stroom 3	Registratiebevestiging 1 tot en met 4 (ADR)	13-07-2021	39.000	70.410	31.410	55%
7	IH	Aanslag IBPV Vz	13-07-2021	0	43.329	43.329	0%
8	LH	Naheffingsaanslagen LH	13-07-2021	28.700	42.596	13.896	67%
9	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Reg.bev. 1t/	16-07-2021	0	42.559	42.559	0%
10	LH	Naheffingsaanslagen LH	14-07-2021	28.700	40.777	12.077	70%
11	Auto	Rekeningen HSB en MOA	14-07-2021	39.675	39.681	6	100%
12	Auto	Rekeningen HSB en MOA	16-07-2021	28.450	36.357	7.907	78%
13	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaar) definitieve Aanslag IH Middeling IH	12-07-2021	81.252	27.368	53.884	0%
14	IH	Voorl Aanslag IBPV Vz	13-07-2021	0	23.033	23.033	0%
15	OVM	VPB DA en VA	15-07-2021	16.000	22.715	6.715	70%
16	Auto	Rekeningen HSB en MOA	13-07-2021	19.850	20.280	430	98%
17	Auto	Rekeningen HSB en MOA	15-07-2021	13.475	19.787	6.312	68%
18	Mailingen	VAM - CS Blauw Vz	12-07-2021	4.000	19.596	15.596	20%
19	Auto	Correspondentie HSB en MOA	14-07-2021	22.000	19.213	2.787	85%
20	Auto	Rekeningen HSB en MOA	12-07-2021	15.760	19.144	3.384	82%

- "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	IH	DA 2020	29	100.000	71.341	Geen voorraad

Staat nog open om ingepland te worden

Nr.	Keten	Omschrijving	Verwachte periode	Verwachte aantal
1	Inning	Voor aankondiging heropstart H.A.D.	eind augustus/september	300.000
2	Inning	Heropstart betalingsherinneringen blauw.	september	800.000
3	FSV	In het najaar een tweede vervolgbrief voor de FSV populatie (motie Marijnissen II).	september/oktober	260.000
4	Inning	Heropstarten aanmaningen en dwangbevelen, alleen voor Blauw (COA & INL).	oktober	300.000
5	Toeslagen UHT	Vanuit UHT wil men geen fraudeurs oorkonde verspreiden aan de populatie gedupeerde ouders, dat zij niet worden bestempeld als fraudeur. Moet op dik papier worden geprint (120 grams). Deze mailing wordt in de nieuwe huisstijl van Toeslagen geprint.	Onbekend	27.000/37.000
6	Logius	Logius is bezig met het bouwen van een nieuwe software voor de machtigingen Digipoort. Met de komst van deze nieuwe software zal de MAU campagne (Massaal Automatisch Uitbreiden) voor de machtigingen worden vervangen door de doorlopende machtigingen. Op basis van een actieve doorlopende machtiging zal jaarlijks de registratie van de onderliggende jaargebonden machtiging(en) geactiveerd worden. Als deze software in september 2021 gereed is, moeten de klanten voor de middelen IH, VPB, TSL en OB worden aangeschreven of ze hier gebruik van willen maken. Met deze ontwikkeling hebben we in 2022 geen papieren MAU campagne meer (3,2 miljoen brieven standaard in augustus ieder jaar). Als in september 2021 de software niet gereed is, gaat bovenstaande niet door.	oktober/november	Tussen 0 en 4 miljoen (onbekend momenteel)

Keten IH

Aanvulling

In week 29 v/m 31 wordt er geen forecast van de keten IH opgeleverd i.v.m. vakantie.
Eerst volgende rapportage zal dan weer in week 32 (10 augustus 2021) worden opgeleverd.

Toezicht

Toezicht op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger (wekenummer betreft bezoeken op locatie tenzij anders aangegeven).

NB: van alle uitingen wordt ook een E-mededeling in de Berichtenbox geplaatst als ook in het MBO geplaatst betalen de aanslagen met betrekking tot de belastingen 2010, vnodingen 2010, lastenningen aanmaningen tot het doen van aangifte, voorsankondigingen massaal corrigeren en ad-hoc mailingen.

Soort uitiging (massaal en/of mailingen)	Week 28	Week 29	Week 30	Risk I/M/ H
Reguliere productie:				
Voorlopige aanslagen IH (2021 en ouder)	78.000	68.000	90.000	L
Definitieve aanslagen IH (2020 en ouder)	315.000	120.000	190.000	L
Vermindering (betrager) definitieve aanslag IH/ al dubbelvrije variëring IH	4.700	5.000	4.000	L
Aanmaningen aanmaningen IH	2.000	2.000	2.000	I
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifiek Zwaarteisen	0	2.400	15.000	I
Beschikkingen Misdading (incl. ambtsbaling)	1.700	1.500	2.000	L
Vaststellingen Niet in Nederland Belastbaar Inkomens (NINBI)	3.400	3.200	15.000	L
Uitnodigingen opstellen invullingen/NINBI	20	20	20	L
Herinneringen aanpak IH/VpR/IB/RI/RF	0	13.000	22.000	I
Aanmaningen aangifte IH/VpR/RF	0	26.000	25.000	L
Uitnodigingen tot het doen van aangifte IH (2021 en ouder)	0	0	8.000	L
Massaal corrigeren IH 2020 (voorsankondigingen)	0	650	0	L

Toezicht (algemeen en/of toezicht op gemeend risico)

Tegemoetkoming Specifiek Zwaarteisen (bezoeken 2020)

In de periode van 2 juli tot en met 13 juli 2021 is de productie van de aanslagen met King TSE 2020 gefaseerd opgestart met min 100 posten. Bij deze gefaseerde opstart zijn naast de jaren tot en met 2019 voor het eerst ook de onherroepelijk vaststaande aanslagen IH 2020 in de selectie meegenomen. Tijdens de opstart is de juiste werking van het TSE proces bewezen. De geselecteerde TSE aanslagen zijn tot een juist bedrag opgelegd. Op 13 juli 2021 is er een vergave verleend voor 'full swing' verwerking.

Massaal corrigeren IH 2020

Gefaseerde opstart

In de periode van 12 juli tot en met 23 juli 2021 zal de productie (voorsankondigingen) stellige correcties (IH2020) gefaseerd opgestart worden. Hiervoor is een productiedoelbaar opgesteld. De productie zal gefaseerd opgestart worden met 50 posten per uitvoerperiode (UVP). De drie groepen worden bepaald door het weegproces (uitvoer) en vervolgens door indeling in de risicocategorieën SRC (Service Risk Category).

Full swing verwerking

De 'full swing' verwerking zal pas in september worden opgestart. Bedoeling van de MKB is dat deze posten (gecorrigeerde aanslagen) die jaar nog wel een afschrijving krijgen.

Een uitbreiding i K&E Buitenland leverende belastingplichtigen (H822 en H823) worden uitgezonderd van de Gefaseerde opstart. Deze volgt later dit jaar. De productie hiervoor zal niet eerder plaatsvinden dan eind januari/begin februari 2022.
 H8: het plan is om eind augustus te starten met de veegronde "vooraankondigingen" voor belastingjaar 2019. Deze planning wordt afgecoördineerd met de diverse partijen.

Release / patch / change	Risico
FAH2021_30	Uitrol release op dinsdag 27 juli 2021 (wjk 30)

Damages

Nieuwe damages:

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten DH.

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (OMP, nr. 2021-033)	Verstoring	Laatste update: week 28
Keten	Inkomensheffing		
Product / bedrijfsproces	Aangifte IH (IMU)		
Impact klant	De burger heeft zijn definitieve aangifte 2020 ingediend echter is de aangifte niet afgeleverd aan ABS (Aangiftedelastingen systeem).		
Impact Belastingdienst	Impactgevolg: De burger ontvangt geen voorlopige of definitieve aanslag 2020. De burger kan een misstand aan het inbrengen van een herinnering tot het doen van de aangifte hebben ontvangen. Imagoschade: Probleemomschrijving: De burger heeft zijn definitieve aangifte 2020 ingediend en een ontvangstbevestiging gehad. In MSD (Mijn Belastingdienst) is te zien dat de aangifte is ingediend. Echter is het aangiftebericht vanuit het ontvangstdomein niet afgeleverd aan ABS voor het opgeven van een aanslag. De definitieve aantallen zijn nog niet bekend. Nu zijn er enkele tientallen meldingen ontvangen. De analyse is nog niet afgerond. Op verschillende manieren wordt onderzocht hoe de damagedoppositie kan worden bepaald. Vanuit het ontvangstdomein, de oorzaak van het ontbrekende aangiftebericht, zal de doelgroep in beeld moeten worden gebracht zodat die met de in ABS aanwezige aangiften kan worden vergeleken.		
Oorzaak/oorzaken	Oorzaak: Nog niet bekend. Het vermoeden is dat het fout gaat bij GDS (Geverijde ondertekenservice) van de online aangifte (OLA).		
Oplossing	Communicatie: - Tot op heden zijn er 31 signalen ontvangen. Gezien dit nog een aantal is er beeld: geen bericht in het verstoringsoverzicht te plaatsen. - Bij nieuwe meldingen informeert KIAS de burger. - De burger ontvangt een e-mailbrief.		

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (OMP, nr. 2021-029)	Verstoring	Laatste update: week 28
Keten	Inkomensheffing		
Product / bedrijfsproces	Aangifte IH 2020 (ingediend middels externe software).		
Impact klant	Probleemomschrijving: De burger claimt in zijn aangifte IH 2020 een premievrijstelling voor de WLZ/ZVW (Wet langdurige zorg/Zorgverzekeringswet). Bij het overzetten van de aangiftegegevens naar ABS ontbreekt de WLZ/ZVW premievrijstelling.		
Impact Belastingdienst	Impactgevolg: De burger ontvangt een onjuiste voorlopige of definitieve aanslag IH of ZVW omdat ten onrechte de premie voor de WLZ en ZVW is berekend. Imagoschade:		
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	In de ingediende aangifte IH 2020 wordt verzocht om premievrijstelling voor de AOW en WLZ/ZvW. De vrijstelling voor de AOW is zichtbaar in ABS. De vrijstelling voor de WLZ/ZvW niet. De vrijstelling voor de WLZ/ZvW wordt niet meegenomen in de aangiftegegevens welke aan 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 inkomensafhankelijke bijdrage ZVW volgt. Status Tar voorkoming van verdere schade is de (bruto) doelgroep, waarvoor nog geen aanslag is opgelegd, in beeld gebracht en deze aangiften zijn in ABS geblokkeerd voor verdere verwerking. De analyse van de laatste populatie is bevestigend met een lange tijd in het verleden. De voorlopige doelgroep is nu vastgesteld op 65.000 in de voorlopige aanslagen en 39.4 definitieve aanslagen.
Doorslag oorzaken	Oorzaak Het formaat waarin de aangifte in het ontvangst domein wordt ontvangen (KRA) wordt niet goed omgezet naar het formaat waarin het de aangifte aan ABS wordt afgeleverd (VIA).
Oplossing	Communicatie De burger zal een excuusbrief ontvangen. Op 28 mei 2021 is een luk, in het verloop van de tijd, geplaatst. Structurele oplossing De programmatuur is op 1 juni 2021 aangepast. Herstel schadeposten Het herstel van de aanslagen en het versturen van de excuusbrief zal omdat het maatwerk betreft, worden uitgevoerd door CAP-Herstel. Voor de VDA's is voor de reeds bekende schade posten, 29 (in plaats van de eerder genoemde 39 posten), de aanslag amathalys vermindert. Tevens zijn de excuusbrieven verzonden met een dagtekening van 17 juni 2021. Voor de opgelegde VVA betreft het 360 burgers welke een excuusbrief hebben ontvangen met een dagtekening van 21 juni 2021. Het herstel van de opgelegde VVA en de geblokkeerde VDA's en VVA's in ABS wordt uitgevoerd door het continue aanbieden van de aangifte vanuit het ontvangstencomité aan ABS. Er zijn vijf doelgroepen onderscheiden. Op 17 juni 2021 is gestart met het aanbieden van drie doelgroepen, 3.292 posten, aan ABS waarvoor uiteindelijk een Voorlopige aanslag zal worden opgelegd. Stand van zaken 26 juni 2021 Voor de drie doelgroepen, 3.292, is het herstel bijna afgerond. Voor de opgelegde VVA, vierde doelgroep, was het toch niet mogelijk om het herstel van het opnieuw aanbieden van de posten aan ABS uit te voeren. Voor deze doelgroep wordt nu een handmatige VA opgelegd. De laatste doelgroep, 2.976, kan pas worden hersteld wanneer het probleem met de verwerking van de IB 80 (aanvullingen) is opgelost. Stand van zaken 4 juli 2021 Voor de drie doelgroepen, 3.292, is het herstel afgerond. Voor de opgelegde VVA, vierde doelgroep, was het toch niet mogelijk om het herstel van het opnieuw aanbieden van de posten aan ABS uit te voeren. Voor deze doelgroep is een handmatige VA opgelegd. De laatste doelgroep, 2.976, kan pas worden hersteld wanneer het probleem met de verwerking van de IB 80 (aanvullingen) is opgelost. Dit loopt nog.

Keten S&S, VpB & Dividend en Overige Middelen

Terugblik

toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties
Geen bijzonderheden

Processtap	Proces	Prognose Week 28	Realisatie Week 28
Schenk- & Erbelasting			
Bezoegen Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (OSA)	5.000	344
Bezoegen AIVB Beschikking	AIVB Beschikking	85	110
Bezoegen LIR Ver 21	LIR	0	0
Bezoegen LIR Ver 22	LIR	0	0
Bezoegen LIR Ver 23	LIR	0	0
Bezoegen LIR Bescheiden/erzichten	LIR	0	0
Bezoegen SEA Aanslagen/Verminderingen vanaf 2017	SEA Aanslagen/Verminderingen	700	571
Bezoegen SEA Aanslagen/Verminderingen Erbelasting	SEA Aanslagen/Verminderingen	3.500	6.208
Bezoegen SEA Brieven Geen aanslag/erbelasting	SEA Brieven	2.000	2.249
Bezoegen Successie-erbelasting applicatie (SEA) uitnodigingsbrief door digitale aangifte	Successie-erbelasting applicatie (SEA)	1.100	1.308
Bezoegen Uitnodiging Aangifte Schenkbelasting (OSA)	Uitnodiging Aangifte Schenkbelasting (OSA)	0	0

Keten Overige Middelen		Prognose Week 28	Realisatie Week 28
Bezoegen uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (ASSEL)	0	-
Bezoegen mededelingen TDI	Teruggaaf/mededelingen (TDI)	325	345
Bezoegen uitnodiging Verluurderliefing	Verluurderliefing	0	0
Bezoegen rappel Verluurderliefing	Verluurderliefing	0	0
Bezoegen VHR positief	VHR	0	0
Bezoegen VHR negatief	VHR	0	0

VpB & Dividend		Prognose Week 28	Realisatie Week 28
Bezoegen VPB AVAR gebroken boekjaar	VPB AVAR gebroken boekjaar	320	505
Bezoegen VPB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	VPB CAVA gebroken boekjaar W	0	0
Bezoegen VPB CAVA gebroken boekjaar C uitnodigingen	VPB CAVA gebroken boekjaar C	0	0
Bezoegen VPB CAV-brieven Herinneringen	VPB CAV-brieven	0	0
Bezoegen VPB CAV-brieven Slechte schatters	VPB CAV-brieven	0	0
Bezoegen VPB CA	VPB CA	125.000	125.125
Bezoegen VPB VA	VPB VA	18.000	5.732
Bezoegen - VAM - WoonPlaatsVerklaringen C5	VAM - WoonPlaatsVerklaringen	0	0
Bezoegen - VAM - WoonPlaatsVerklaringen C4	VAM - WoonPlaatsVerklaringen	0	0
Bezoegen - VAM - WoonPlaatsVerklaringen Doos	VAM - WoonPlaatsVerklaringen	0	0

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitging (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30
Schouw- & Erfbelasting		
Bezoeken AVB- beschikking	85	85
Bezoeken LIR	140	0
Bezoeken Aanklagen en schenkbewijzen	5.710	12.300
Bezoeken uitnodigingen aanpak en/of schenkbewijzen	1.431	1.431

Soort uitging (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30
Keten Overige Middelen		
Bezoeken V.I.R.	0	60
Bezoeken Verkeersverkeering	0	0

Soort uitging (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30
VPB & Dividend		
Bezoeken automatische voorlopige aanslagroeping VPB getrouwen boeljaar	350	5.150
Bezoeken Uitnodigingen VPB	1.450	0
Bezoeken VPB DIA & VA	15.000	17.500

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 L&V nu als risicovol beschouwd. Voorgesloten maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

Uitgang en/of processtap(pen)	Risico
Geen bijzonderheden.	
	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 (TMD nr. 2021-028)	Werkwijze
Katen	Overige Middelen	1. Achterstanden (week 29)
Product / bedrijfsproces	Teruggave Milieubelastingen (TMB).	
Impact klant	Belastingplichtige ontvangt te laat de teruggaaf. Aantal is nog in onderzoek.	
Impact Belastingdienst	Ingeschikte niet vervullen 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 TGI naar TMB) voor het vervullen en uitbetalen van verzoeken om teruggaaf milieubelastingen verloopt niet vliedeloos. Oorzaken zijn: 1. Bij de ingebruikname van het nieuwe systeem was de verwachting dat de opstartproblemen op tijd zouden zijn opgelost en 2. Door meerdere capaciteitsproblemen zijn de benodigde aanpassingen niet tijdig gerealiseerd. Gevolgen: Naar schatting 15.000 teruggaafgerechtigden hebben nog geen teruggaaf ontvangen. Het geschatte bedrag dat hiermee is gemiddeld bedraagt 25 miljoen euro. Tevens zijn ongeveer 2.000 verzoeken om informatie (VOI) verzonden met een onjuiste reactiedatum. Ungesocht wordt om hoeveel verzoeken met foutieve reactiedatum het gaat. 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 inzet is om 31 juli 2021 de achterstanden weggevoerd te hebben. Stand van zaken 2 juni 2021 In tegenstelling tot de eerdere aanname dat +/- 2.000 verzoeken om informatie met een verlopen 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 worden geconstateerd kunnen de aanpassingen in week 24 of 25 2021 in productie gaan. Voor het wegwerken van de achterstand zijn inmiddels collega's van kantoor Simla en Annemke Ingevald. Afgelopen week zijn 6.000 verzoeken door kantoor Emmen behandeld. Stand van zaken 5 juni 2021 Verzoeken waarvoor ingedienstellingen 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 het correct. In de week 22 zijn 1.339 verzoeken behandeld. In week 22 2021: 1.663 verzoeken om teruggaaf behandeld. Stand van zaken 16 juni 2021 Bij het werken van de programmatuur in week 23 zijn 14 nieuwe bindingslijnen gevonden en 9 oude bindingslijnen niet goed opgelost. Deze week 24 2021 zal er opnieuw getest worden. Vanaf 1 juli 2021 worden 5 extra mensen van kantoor Utrecht ingezet om de achterstanden weg te werken. Stand van zaken 30 juni 2021	

	Op 29 juni 2021 is release 1.9 uitgerold. Hiermee zijn functionaliteiten in productie gezet waarmee kantoor de achterstanden kan inlopen en wegvreken. <u>Stand van zaken 7 juli 2021</u> Er wordt een excuusbrief naar alle belastingplichtigen verzonden die vanwege de problemen hebben moeten wachten op het uitbetalen van de terugkeer. Aantal en datum zijn nog niet bekend. <u>Stand van zaken 13 juli 2021</u> De excuusbrief is nog niet gereed/geaccordeerd. Bovendien is het aantal en de verzend- en maildatum nog niet bekend. <u>Stand van zaken 20 juli 2021</u> De excuusbrief wordt waarschijnlijk deze week verzonden.
Oorzaak/oorzaken	
Oplossing	

Ingeplande realisaties (stand van zaken)

De evaluatie van de damage 2020-2021 OVM is onderhanden bij de servicemanager van Over de Middelen en bevindt zich in de afrondende fase.

Keten Auto

Terugblik

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

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger:

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30	Week 31	Risk L/M/H
Aanklagen MRB en MDA	27.000	28.000	28.000	L
Specificatie Automatische Inzetting HSB	31.000	31.000	25.000	L
Correspondentie HSB en MDA	92.000	80.000	84.000	L
Klagen MRB en MDA	142.000	137.000	128.000	L
Inzetting aanpak DPM > 1 jaar AIRM	00	00	00	L
Inzetting aanpak DPM op verzoek MRB	39	39	39	L
Massaal toezicht HAMA MRB (gemiddeld)	223	223	223	L
Massaal toezicht HAMA BZM (gemiddeld)	384	384	384	L
Inzettingtoeslag (gemiddeld)	16/14	16/14	16/14	L

Inzetting (algemeen en/of inzetting op gemeentelijk risico)
--

Risicovolle releases/patches

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

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen Icten Auto.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen Icten Auto.

Keten LH

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30	Week 31	Risk L/M/H
Mededelingen, oproepingen en Verkeersadministratie	0	0	3	L
Uitvoering van de Loonheffingen	84.480	1.550	1.240	L
Klanten van de herinnering aan de verplichting LH in PDG	102.280	86.120	38.800	L

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

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen katen LH.

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (OMV) nr. 2021-039	Versterking	Lootste update: week 29
Katen	Loonheffingen.		
Product / bedrijfsproces	AVAT 2021.		
Impact klant	Vertraging in uitbetaling voorschot.		
Impact Belastingdienst	Imageschade.		
Verloop (wat, wanneer en hoe via?)	Probleem: Ministerij bijlage ZVW wordt vertraagd uitbetaald aan alle de mededeling hiervan. Impact/Gevolg Betreft 160.000 particulieren. Communicatie Er wordt een bericht geplaatst op het versterkinghoege en er wordt een script gemaakt voor de belegent. Excuusbrief wordt niet verzonden. Stand van zaken 14 juli 2021 Hierin loopt. Stand van zaken 21 juli 2021 Damage is inmiddels gesloten.		

Keten OB

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven en de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailing)	Week 29	Week 30	Week 31	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	100.000	130.000	143.000	L
Alle serviceberichten OB naar intermediairs	14.300	16.500	17.600	L
Wachtrijinschakelen Omroepbelasting	0	41.000	0	L
Mededeling Verzuimen Aangifte en Betaling CB	0	7.000	0	L
Mededelingen einde belastingplicht CB	0	25.000	0	L
Aangiften CB in Persoonlijk Domein	0	165.000	0	L
Herinneringen t.o.v. het doen van aangifte CB (L of L of 50% aangifte in DO)	0	103.500	0	L
Tel. verzonden emails ontvangst aangiften CB	314.311	194.306	19.964	L
Jaarberichten OB (uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling CB)	0	1.500	0	L
Veranderen of toevoegen Communicatie Prestaties	2.200	30	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 Icten CB

Oude damages (staad van zaken)

N Damage (OM?) nr. 2021-016 (geen nieuwe informatie te vinden)	Verstoring	Laatste update: week 25
Keten	Grootbelasting	
Product / bedrijfsproces	Communicatie	
Impact klant	Geen vergoeding van Bevestigingspremie	

N Damage (OM?) nr. 2021-024	Verstoring	Laatste update: week 29
Keten	Grootbelasting	
Product / bedrijfsproces	Intracommunautaire prestaties	
Impact klant	Het is voor de ondernemers onduidelijk waarom zij een boete moeten betalen.	
Impact Belastingdienst	Door het achterwege blijven van de specificatiebrief is er voor de ondernemers onduidelijkheid ontstaan omtrent de aanleiding van de aan hen opgelegde verzumbuotes. Het is voor de ondernemers onduidelijk waarom zij een boete moeten betalen. Het daaropvolgende eventuele uitbetalen van de betaling van de boetes zou daarmee conflicteren met de betaaltermijn van 6 juli 2021. Het gaat in deze damage om een populatie van 406 ondernemers.	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Probleemverduidelijking Op 26 juni 2021 hebben 406 ondernemers over het 1e kwartaal 2021 een verzumbuote opgelegd gekregen voor het indienen van een opgeaf intracommunautaire prestaties over een onjuist tijdstip. De boetebrief met daarin de boetesbeschikking bevat enkel een algemene omschrijving van het opleggen van de boete. Voorafgaand aan de boetesbeschikking dienen zij een specificatiebrief te ontvangen waarin de daadwerkelijke reden voor het opleggen van de boete is opgenomen. De specificatiebrief dient uiterlijk één week vóórdat ondernemers de boetebrief door de briefbus krijgen, te ontvangen. Tot op heden, donderdag 0 juli 2021, zijn de specificatiebrieven niet aan de ondernemers verzonden en daarmee niet geïnformeerd over de aanleiding die tot de verzumbuotes leidde. De uiterste betaaldatum voor de betreffende verzumbuotes is 9 juli 2021. Opzake Door menselijk handelen zijn de specificatiebrieven niet aangeboden bij het mailingenloket en derhalve niet verzonden. Impactgevolg Door het achterwege blijven van de specificatiebrief is er voor de ondernemers onduidelijkheid ontstaan omtrent de aanleiding van de aan hen opgelegde verzumbuotes. Het is voor de ondernemers onduidelijk waarom zij een boete moeten betalen. Het daaropvolgende eventuele uitbetalen van de betaling van de boetes zou daarmee conflicteren met de betaaltermijn van 9 juli 2021. Het gaat in deze damage om een populatie van 406 ondernemers. Statie Om de ondernemers in te lichten zal de specificatiebrief alsnog versuurd worden. Hierbij zal den een excuusbrief worden toegevoegd waarin excuses wordt gemaakt en uitleg wordt gegeven. Om te voorkomen dat er conflicten met de uiterste betaaldatum ontstaan is er contact opgenomen met Innis en Betalen (ondernemers). <i>Stad van zaken 21 juli 2021</i> Damage is inmiddels opgelost.	

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 29	Week 30	Week 31	Risk L/H/H
Definitief Toelagen 2020	Berichtenbox	638.651			L
Definitief Toelagen 2020	Papier	638.651			L
Definitief Toelagen 2014 t/m 2020	Berichtenbox		694.713		L
Definitief Toelagen 2014 t/m 2020	Papier		694.713		L
Inkomenssteun Alleenstaanders	Papier			\$2.000	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemeentelijk risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
Release IVS2021.UGU (30/07/21)	Deze releases zijn niet risicovoller dan de andere releases.
Patch wisselend (5-6/08/21)	<u>Voorgemeten maatregel</u> De gemeentelijke maatregelen werden getroffen.

In de keten krijgt u informatie

Uiting en/of precassetap(en)	Risico
	Heeft effect op ...
	<u>Behoefte maatregel</u>

Damages

Nieuwe damages

X	Damage (JMW nr. 2023-03)	Verantwoording	Laatste update: week 29
Gedien	Tusslagen		
Impact 7 herstelplanen	Uitvoeringsorganisatie Herstel Tusslagen		
Impact kant	Ouders betrokken bij UHT hebben onrecht van UHT (de staat met herbeoordelen) brief ontvangen. Deze brief levert verwarring voor de betrokken burgers op.		
Impact Belastingdienst	Erregerende		
Verlenging (wat, wanneer en door wie?)	Populatieverwachting Op 15 en 16 juli hebben 5.730 burgers uit de UHT (Uitvoeringsorganisatie Herstel Tusslagen) populatie een UHT brief ontvangen. Deze brief is verstuurd naar ouders die zich minimaal een jaar geleden hebben aangemeld, maar waarbij wij hen niet binnen de vaststelde termijn hebben herbeoordeld. Populatie is in onderzoek analyse loopt op dit moment. Uit de eerste analyse is naar voren gekomen dat in ieder geval tot ouders deze brief onrecht hebben ontvangen. Deze populatie zal naar verwachting verder toemenen naar mate de analyse vordert. Voor deze ouders geldt dat de herbeoordeling al wel is afgerond, zij hadden deze brief dus niet moeten ontvangen. Gedien/overzaken Menselijk handelen: bij de populatiebeoordeling zijn niet regelmatig ook burgers gescreend waarbij de herbeoordeling al volledig is afgerond. Gedien Na de analyse vindt op dit moment plaats om de definitieve populatie te kunnen vaststellen. Het verzenden van nieuwe UHT brieven is tijdelijk gepauzeerd. Met alle getroffen burgers wordt persoonlijk contact opgenomen. Tevens zal er een bericht worden geplaatst op de website van UHT.		

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen kabinet Tusslagen.

Keten Inning

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitgift (massaal en/of mailing)	Week 29	Week 30	Week 31	Risico L/B/H
Aanmerking Blauw/Rood	0	0	15.630	L
Betalingsherinnering Blauw/Rood	0	0	33.970	L
Dwangbevel Blauw/Rood	0	0	2.160	L
Mededeling betalingsherinnering	11.220	11.220	11.220	L
Response-Call's Blauw/Rood	382.212	382.072	382.072	L
Mededeling naar van verandering	48.924	48.924	48.876	L
CBT-bevestigingsbrieven	0	0	0	L
Mededeling Ontbrekend Rekeningnummer (MOE)	21.000	17.220	21.000	L
Mededeling Afwijzing Rekeningnummer (MAR)	960	1.210	960	L
Vuile en Verificatie Rekeningnummer (VVR)	750	750	750	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)
Heeft van toepassing.

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

X	Damages (GMP nr. 2021-030)	Verontoring	Laatste update: week 29
Keten	Inning en betalingsverkeer		
Product / leveringsproces	CPA		
Impact Markt	Wat met spoed bevestigd van mogelijk ruim 8.000		
Impact Belastingdienst	Ingangsdata		
Verloop: (wat, wanneer, met wie, hoe?)	Probleemverduidelijking Bij het printen van de blauwe facturen met terugdringssplains (klingers) vanuit inning voor Toeslagen (aanvullend Centrale Fiscale Regeling - CFA) is de laatste batch afgevoerd omdat de performatie van de die niet goed was. Er is een herstart geweest, maar niet voor de 6de maar voor de 5de batch. Deze was al geprint en is dubbel verzonden. De 6de batch was nog niet geprint. Deze wordt nu met spoed afgevoerd en snel verzonden. Voortgang/verloop Volgt. Communicatie Directe communicatie en verontoringen bericht afstemmen met K&S.		
Oorzaak/oorzaken	Menselijke fouten.		
Oplossing	In te zetten.		

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damages (GMP nr. 2021-030)	Verontoring	Laatste update: week 29
Keten	Inning en betalingsverkeer		
Product / leveringsproces	Verrekening Toeslagen (VT)		
Impact Markt	Onderzoek loopt nog. Voorsnog onduidelijk of er al bezittingen gedaan zijn.		
Impact Belastingdienst	Ingangsdata en herstelverloossmiddelen.		
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)	Damage aangemaakt door Inning en impact: bepaling gesamt. Stand van zaken 22 juni 2021 Onderzoek loopt nog wat de impact is van de verwerking van de dubbele berichten. Een 3e analyse laat zien dat berichten (zoals) ten onrechte zijn afgevoerd op OR (online), aanlegde. Daarnaast zijn er comptabele/financieel verschillen ontstaan en is de archivering van deze posten niet zichtbaar in DAGAS. Uit verdere analyse moet nog blijken of er door de onjuiste verwerking ook communicatie is ontstaan naar de getroffen burgers. In de populatie van de getroffen BSN's zitten 14 burgers die ook vallen onder de herstelorganisatie Toeslagen (UHT). Herstelacties worden in beeld gebracht en uitgevoerd. Stand van zaken 30 juni 2021 Herstelacties: correcte dubbeluren en uitbetalingen VT worden uitgevoerd voor 9 juli 2021. Programmering aanpassing bij IV bevestigd voor eerste selectie juli. Communicatie: Excusbrief blauwe populatie verzonden (maandag 4 juli 2021). Belactie naar blauwe en rode populatie loopt. Verontoring Toeslagen gevuld. Stand van zaken 71 juli 2021 Damages afgesloten Na een release van de GDA waarbij programmering voor de VT selectie is aangepast is gebleken dat de lichnel (sichthouding) procedure niet goed werkt. Hierdoor zijn dubbele berichten rekening courant voor de lantoren ontstaan.		
Oorzaak/oorzaken	Na een release van de GDA waarbij programmering voor de VT selectie is aangepast is gebleken dat de lichnel (sichthouding) procedure niet goed werkt. Hierdoor zijn dubbele berichten rekening courant voor de lantoren ontstaan.		
Oplossing	Onderzoek loopt nog.		

Ontvangen en Mededelen

Terugblik

Toelichting op eerder genoemde risicovolle producties en implementaties
--

Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

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

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten Ontvangen en mededelen.

Generiek

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten Generiek

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten Generiek.

Gegevens

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen katen Gegevens.

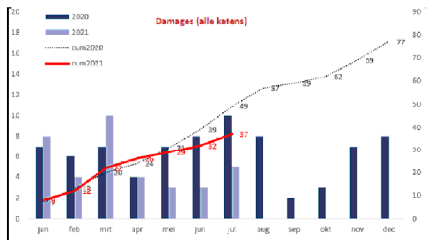
Lopende damages (stand van zaken)

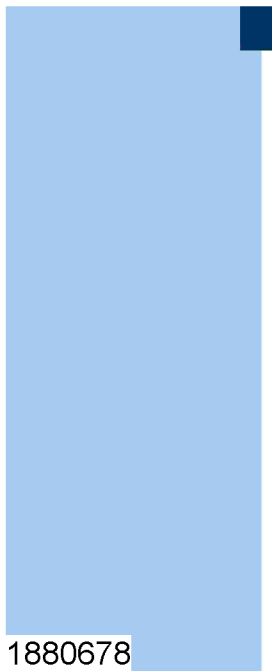
Er zijn geen lopende damages binnen katen Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

Katens	DMP nr.	Datum melding MID	Datum deadline evaluatie (8 weken)	Datum afsluiting damage	Datum Evaluatie
Or. Midd.	2020-C00	20 mei 2020	15 juni 2020	4 juni 2021	
OBM	2020-C67	20 november 2020	15 januari 2021	20 november 2021	
Generiek	2020-C76	29 december 2020	23 februari 2021	30 december 2021	
Gegovens	2021-C05	20 januari 2021	17 maart 2021	27 januari 2021	
LB	2021-C06	21 januari 2021	18 maart 2021	18 april 2021	
OBM	2021-C07	22 januari 2021	19 maart 2021	9 maart 2021	11 juli 2021
Gegovens	2021-C09	9 februari 2021	6 april 2021	11 februari 2021	
OBM Int	2021-C13	1 maart 2021	29 juni 2021	29 juni 2021	
LB/OBM	2021-C15	2 maart 2021	27 april 2021	23 maart 2021	
LB	2021-C16	4 maart 2021	29 april 2021		
Int	2021-C21	16 maart 2021	15 mei 2021	25 maart 2021	
Inning	2021-C23	6 april 2021	1 juni 2021	14 juli 2021	
TSL	2021-C24	6 april 2021	5 juni 2021	26 mei 2021	
Inning	2021-C25	16 april 2021	11 juni 2021	18 mei 2021	
Toedragen	2021-C26	23 april 2021	18 juni 2021	11 mei 2021	6 juli 2021
Or. Midd	2021-C27	12 mei 2021	7 juli 2021	2 juni 2021	6 juli 2021
Int	2021-C28	18 mei 2021	13 juli 2021		
Int	2021-C29	28 mei 2021	23 juli 2021		
OB	2021-C30	1 juni 2021	27 juli 2021	11 juni 2021	11 juli 2021
OBM	2021-C31	8 juni 2021	3 augustus 2021	8 juni 2021	
Inning	2021-C32	16 juni 2021	11 augustus 2021	15 juli 2021	
Int	2021-C33	7 juli 2021	1 september 2021		
OB	2021-C34	8 juli 2021	2 september 2021	19 juli 2021	
LB	2021-C35	9 juli 2021	3 september 2021	16 juli 2021	
Inning	2021-C36	15 juli 2021	9 september 2021		
TSL	2021-C37	15 juli 2021	11 september 2021		

Damagegrafiek week 29





1880678

00507