



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

Week 30
Terughlik week 29
Vooruitblik week 30, 31 en 32

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 30, Terughlik week 29 vooruitblik week 30, 31 en 32
Datum	28 juli 2021
Van	Centrale Functies

1880703

00510

Inhoudsopgave	
Top 20 (Papier) week 29	3
Opmerkelijke mutaties in de planning en verzending	4
staat nog open om ingespland 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 IAU	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
Oncvangen en Mededelen	24
Terugblik	24
Damages	25
Gemeente	25
Damages	25
Gegevens	26
Terugblik	26
Damages	26
Opentstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021	27
Damage af elk week 29	27

Top 20 (Papier) week 29

Nr.	Keten	Filter1	Datum	Gepland	Realisatie	Afwijking	Nauwkeurigheid
1	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	21-07-2021	86	212.194	212.108	0%
2	LH	AVAT Voorsch ZVWLH697 Vz	22-07-2021	0	162.722	162.722	0%
3	OB	Beschikkingen OB	21-07-2021	123.540	112.709	10.831	90%
4	IH	Definitieve Aanslagen IH Middeling IH Vermindering (bezwaa) definitieve Aanslag IH	19-07-2021	80.832	79.724	1.108	99%
5	Stroom 3	Registratiebevestiging 1 tm 4 (ADR) Herinneringen aangifte IH/VPB /NINBI/ERF	20-07-2021	26.500	75.959	49.459	35%
6	IH	Aanmaningen aangifte IH/VPB	22-07-2021	25.000	60.470	35.470	41%
7	Auto	Rekeningen HSB en MOA	21-07-2021	39.675	51.064	11.389	78%
8	IH	Med./Afw. Uitstel - Herin./aanm.	20-07-2021	0	37.793	37.793	0%
9	IH	Aanmaningen aangifte IH/VPB	21-07-2021	40.000	37.076	2.924	92%
10	Stroom 3	PRISMA S3 ADR Rappelbrief	23-07-2021	0	35.305	35.305	0%
11	OB	Waheffingsaanslagen OB	19-07-2021	31.525	33.391	1.866	94%
12	Auto	Rekeningen HSB en MOA	23-07-2021	28.450	30.315	1.865	94%
13	IH	Voorlopige Aanslagen IH	19-07-2021	52.129	28.887	23.242	20%
14	Auto	Rekeningen HSB en MOA	20-07-2021	19.850	26.803	6.953	74%
15	IH	Definitieve Aanslagen IH Middeling IH	19-07-2021	19.647	22.909	3.262	86%
16	OB	Mededelingen einde belastingplicht OB	20-07-2021	25.000	22.261	2.739	88%
17	Auto	Rekeningen HSB en MOA	19-07-2021	15.760	21.785	6.025	72%
18	INV	Respons-OLA's Blauw/Rood	23-07-2021	86	20.789	20.703	0%
19	IH	Definitieve Aanslagen IH Vermindering (bezwaa) definitieve Aanslag IH	19-07-2021	14.673	20.591	5.918	71%
20	Auto	Correspondentie HSB en MOA	21-07-2021	22.000	19.315	2.685	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	IH	DA 2020	30	125.000	160.000	Meer voorraad dan gepland. Dit is afgestemd met P&M en is akkoord.
2	IH	VVA 2020	30	64.000	48.000	Minder 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 verstrekken aan de populatie gedupeerde ouders, dat zij niet worden bestempeld als fraudeur. Moet op 300 grams papier en dit wordt uitbesteed bij Xerox.	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 jaar gebonden 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 (of minder) 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, voorsieningen massaal corrigeren en ad-hoc mailingen.

Soort uiting (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 (bezuur) definitieve aanslag IH/ afkalkulatie variërende IH	4.700	5.000	4.000	L
Aankondigingskosten - IH	2.000	2.000	2.000	I
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifiek Zwaarteisen	0	2.400	15.000	I
Beschikkingen Misdading (incl. ambtshalve)	1.700	1.500	2.000	L
Vaststellingen Niet in Nederland Belastbaar Inkomens (NINBI)	3.400	3.200	15.000	L
Uitnodigingen, oproepen, invullingen en NINBI	20	20	20	L
Herinneringen aanroep IH/VpR/IB/RP/FRP	0	13.000	27.000	I
Aanmaningen aangifte IH/VpR/FRP	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 (voorsieningen)	0	650	0	L

Toezicht (algemeen en/of toezicht op gemeend risico)

Taakomschrijving Specifieke Zwaarteisen (aanslag 2020)

In de periode van 1 juli tot en met 31 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 12 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 (voorsieningen) seltige correcties (IH2020) gefaseerd opgestart worden. Hiervoor is een productiedoelbaar opgesteld. De productie zal gefaseerd opgestart worden met 50 posten per uitvoerproces (UWB). 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) dit jaar nog wel een afschrijving krijgen.

Een uitbreiding i K&L Buiteland 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 "vooraankond gingen" 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 (Aanlagelastgeving systeem).		
Impact Belastingdienst	Impactgevolg: De burger ontvangt geen voorlopige of definitieve aanslag 2020. De burger kan een bericht aan het inbellen of aan het 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 damagepopulatie 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 geringe aantal is er beslist geen bericht in het verstoringenhalve 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 (ingesluisd middelen 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. 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: Probleemomschrijving: 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 weliswaar aan ABS worden aangeleverd.		
Impact Belastingdienst			
Verloop (wat, wanneer en door wie?)			

	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 Ten 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 (aanvullende) populatie is bevestigend met een lange tijd in het verleden. De voorlopige doelgroep staat in staatgesteld om 65% tot twee 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 lukas, in het verloop van de tijd, geplaatst. Structurele oplossing De programmatuur is op 1 juni 2021 aangepast. Herstel damageposten Het herstel van de aanslagen en het versturen van de excuusbrief zal omdat het maatwerk betreft, worden uitgevoerd door CAP-Herleken. Voor de VDA's is voor de reeds bekende damage 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, 2.970, 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, 2.970, kan pas worden hersteld wanneer het probleem met de verwerking van de IB 80 (aanvullingen) is opgelost. Dit loopt nog.

Keten S&E, VpB & Dividend en Overige Middelen

Aanvulling

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

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Geen wijzigingen

Processtap	Proces	Prognose Week 28	Realisatie Week 28
Schenk- & erfbelasting			
Bezoeken Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (ZG&A)	Aanslagen/Verminderingen Schenkbelasting (ZG&A)	5.000	344
Bezoeken ANB - beschikking	ANB beschikking	85	110
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. Ben. aanwinsten	L.R.	0	0
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen vanaf 2017	SEA Aanslagen/Verminderingen	700	574
Bezoeken SEA Aanslagen/Verminderingen Erfbel. Domein	SEA Aanslagen/Verminderingen	3.500	6.208
Bezoeken SEA Brieven Geen aangifte erfbelasting brief	SEA brieven	2.000	2.249
Bezoeken Succesatie en Erfbelasting applicatie (SEA) uitvoeringsplan (af doen uitdrukking aangifte)	Succ. en Erfbelasting applicatie (SEA)	1.100	1.308
Bezoeken Uitnodiging Aangifte Schenkbelasting (UsA)	Uitnodiging Aangifte Schenkbelasting (UsA)	n	n

Keten Overige Middelen		Prognose Week 28	Realisatie Week 28
Bezoeken uitnodiging Assurantiebelasting	Assurantiebelasting (ASSEL) (ASB)	0	
Bezoeken mededelingen TDI	Teruggaat Lividendbelasting (TDI)	325	345
Bezoeken uitnodiging Verhuurder Heffing	Verhuurder Heffing	0	0
Bezoeken rapport Verhuurder Heffing	Verhuurder Heffing	0	0
Bezoeken VHR positief	VHR	0	0
Bezoeken VHR negatief	VHR	0	0

VpB & Dividend		Prognose Week 28	Realisatie Week 28
Bezoeken VPB AVAR gebroken boekjaar	VPB AVAR gebroken boekjaar	350	605
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	VPB CAVA gebroken boekjaar W	0	0
Bezoeken VPB CAVA gebroken boekjaar C bijzetten BIL - BTL	VPB CAVA gebroken boekjaar C	0	0
Bezoeken VPB Cava-brieven Herinneringen	VPB Cava-brieven	0	0
Bezoeken VPB Cava-brieven Slechte schijfiers	VPB Cava-brieven	0	0
Bezoeken VPB CA	VPB CA	125.000	127.125
Bezoeken VPB VA	VPB VA	15.000	2.732
Bezoeken - VAM - WoonPlaats/Verklaringen C3	VAM - WoonPlaats/Verklaringen	0	0
Bezoeken - VAM - WoonPlaats/Verklaringen C4	VAM - WoonPlaats/Verklaringen	0	0
Bezoeken - VAM - WoonPlaats/Verklaringen Dub	VAM - WoonPlaats/Verklaringen	0	0

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30
Schenk- & erfbelasting		
Bezorgen AVB: beschikking	85	85
Bezorgen LIR	110	0
Bezorgen Aanslagen erf- en schenkelastingen	5.710	12.330
Bezorgen uitnodigingen aangifte erf- of schenkelasting	1.421	1.429

Soort uitting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30
Katen Overige Middelen		
Bezorgen VRI	0	60
Bezorgen Verhuurder heffing	0	0

Soort uitting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30
VPB & Dividend		
Bezorgen automatische voorlopige aanslagrekening VPB gebroken boekjaar	330	5.120
Bezorgen Uitnodiging aan VPB	1.450	0
Bezorgen VPB O&A & VA	15.050	17.500

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

Uitgave en/of prestatie(per)en	Risico
Geen bijzonderheden.	
	Handl of fact. opg. ...
	Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages:

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten S&S, VPB & Dividend en Overige Middelen.

Oude damages (staaf van zaken)		
N	Verstoring	Laatste update: week 29
Keten	Overige Middelen	
Product / bedrijfsproces	Teruggaaf milieubelastingen (TMB)	
Impact klant	Belastingplichtige ontvangt te laat de teruggaaf. Aantal is nog in ontwikkeling.	
Impact Belastingdienst	Uitgeschakeld. 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 aanvulling van teruggaafverzoeken en een onjuiste reactiedatum in verzoeken om informatie. De overgang naar een nieuw systeem (van TCI naar TMB) voor het verwerken en uitbetalen van verzoeken om teruggaaf milieubelastingen verloopt met veelal fouten. 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 gemiddelde bedrag dat daarmee is gemiddeld bedraagt 25 miljoen euro. Tevens zijn ongeveer 2.000 verzoeken om informatie (VOI) verzonden met een onjuiste reactiedatum. Uitgeschakeld wordt om hoeven verzoeken met foutieve reactiedatum het gez. 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 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 verlopen reactie termijn zijn verzonden, zijn het 227 verzoeken. Voor deze belastingplichtigen is een excuusbrief met dattekening 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 magnitude van de achterstand zijn inmiddels collages van kantoor Almelo en Arnhem ingeschakeld. Afgelopen week zijn 6.000 verzoeken door kantoor Emmen behandeld. Stand van zaken 8 juni 2021 Verzoeken waarvoor inbrekwestelingen 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 stukken, is niet correct. In de week zijn 1.139 verzoeken behandeld. In week 22 2021 daarentegen zijn 7.600 verzoeken om teruggaaf behandeld. Stand van zaken 16 juni 2021 Bij het testen van de programmatuur in week 23 zijn 14 nieuwe bevindingen gevonden en 9 oude bevindingen niet goed opgelost. Deze week 24 2021 zal er opnieuw getest worden. Vanaf 1 juli 2021 worden 5 medewerkers 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 wegwerken.	

	Stand van zaken 7 juli 2021 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.
	Stand van zaken 13 juli 2021 De excuusbrief is nog niet gereed/geaccordeerd. Bovendien is het aantal en de verzend- en afleverdatum nog niet bekend.
	Stand van zaken 20 juli 2021 De excuusbrief wordt waarschijnlijk deze week verstuurd.
Doorzakelijke oorzaken	
Oplossing	

Lopende evaluaties (stand van zaken)

De evaluatie van de laatste 2020-030 OVM is onderhanden bij de servicemanager van Over de Middelen en bevindt zich in de afrondende fase.

Keten Auto

Terugblik

Inzichten 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 30	Week 31	Week 32	Risk L/M/H
Aanklagen MRB en MDA	78.000	78.000	77.000	L
Specificatie Automatische Inzess HSB	31.000	29.000	28.000	L
Correspondentie HSB en MDA	80.000	84.000	90.000	L
Klanten HSB en MDA	117.000	128.000	129.000	L
Inbrenging aanpak DPM > 1 jaar AIRM	00	00	00	L
Inbrenging aanpak DPM op werkdag AIRM	78	78	78	L
Massaal toezicht HANA MRB (gemiddeld)	223	223	223	L
Massaal toezicht HANA BZM (gemiddeld)	384	384	384	L
Inzichten toezicht (gemiddeld)	16/14	16/14	16/14	L

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

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
AIRM fase 1a	Gecentreerde 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 ...
	Behersmaatregel

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 30	Week 31	Week 32	Risk L/M/H
Mededelingen, oproepingen en Verkeersadministratie	0	3	0	L
Uitvoering van de Looptijd	1,550	1,240	6,240	L
Klanten herinnering aan de verplichting LH in PDG	86,120	38,820	1,900	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op gemiddelde risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen lotter LH.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen lotter 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 malinger)	Week 30	Week 31	Week 32	Risk L/M/H
Beschikkingen CB	130.000	143.000	160.000	L
Alle serviceberichten OB naar Intermediairs	16.500	17.600	4.950	L
Wschefinancieringsaanpak Omroepbeheer	41.000	C	0	L
Mededeling Verzamen aangifte en betaling CB	7.000	C	0	L
Mededeling inzake belastingplicht CB	20.000	C	0	L
Aangifte CB in Persoonlijk Domein	165.000	C	0	L
Herinnertingen tot het doen van aangifte OB (L tot 50% aangifte in DO)	103.500	C	0	L
Tot verzenden emails ontvangst aangifte CB	194.306	19.994	17.418	L
Jaarlijken OB (Uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling CB)	1.500	C	0	L
Veranderen of de Communicatie Prestaties	30	C	30	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 keten CB

lopende damages (stand van zaken)

N. Damage (CMO), nr. 2021-016	Verstoring	Laatste update: week 30
Keten	Omzetbelasting	
Product / bedrijfsproces	Casemanager	
Impact Markt	Geen vergoeding van Belastingrente	
Impact Belasting/financieel	Image-schade	
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. Communicatie Nog niet bekend. 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 exclusiebrief en een nieuwe beschikking. Klant is nog niet geïnformeerd. Verdere afstemming loopt. Stand van zaken 22 juni 2021 Stavaas overwijzigd met uitzondering van het inschakelen van het Forum Fiscaal Dienstverleners voor communicatie naar klanten. Stand van zaken 28 juli 2021 Exclusiebrief traject loopt nog. Tevens onderzoek naar lange termijn oplossing.	
Geslacht/organisatie	Belastingrente wordt niet vastgesteld en dus ook niet vergoed.	
Oplossing	Onbekend	

Katen Toeslagen

Terugblik

Teelching op eerder gemelde risicovolle producten en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger

Soort uiting (maassal en/of mailing)		Week 30	Week 31	Week 32	Risk L / H / H
Definitief Toelannen 2014 t/m 2020	Berichtenbox	654.713			L
Definitief Toelannen 2014 t/m 2020	Papier	654.713			L
Incomensactie Aftentieren	Papier		50.000		L
Voorlopig Toelannen 2021	Berichtenbox			100.000	L
Voorlopig Toelannen 2021	Papier			40.000	L

Teelching (afgeven en/of teelching op gemeentl risiko)
De huidige voorraad voor de VT2021 nu van week 32 (opgave 20 augustus 2021) heeft momenteel nog een erg lage voorraad. De verwachting is dat de opslags 420.000 niet gehaald gaat worden.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risiko
Release TV5202 L G30 (20/07/21)	Deze releases zijn niet risicovoller dan de andere releases.
Patchwaakland (6-9/08/21)	Vorgenomen maatregel
Toeslagen infra release (13/08/21)	De geln ufweljkse maatregelen met den gedurften.

In de katen volgt extra aandacht

Uiting en/of precesafg (pen)	Risiko
	Handl offsel up ...
	Beheersmaatregel

Damages

Lopende damages (stand van zaken)

X Damage (MD) nr. 2021-037	Verzoring	Laatste update: week 30
Keten	Toestellen	
Product / bedrijfsovereenkomst	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toestellen	
Impact klant	Ouders betrokken bij UHT hebben onrecht een TUH (te sat met herbeoordelen) brief ontvangen. Deze brief leverde verwarring voor de betrokken burgers op.	
Impact Belastingssysteem	Ingezonden	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)	Probleemverduidelijking Op 15 en 16 juli hebben 3.730 burgers uit de UHT (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toestellen) populatie een TUH brief ontvangen. Deze brief is verstuurd naar ouders die zich minimaal een jaar geleden hebben aangemeld, maar waarbij wij hen niet binnen de wettelijke termijn hebben herbeoordeeld. Populatie is in onderzoek analyse loopt op dit moment. Uit de eerste analyse is naar voren gekomen dat in ieder geval 15% ouders deze brief onterecht hebben ontvangen. Deze populatie zal naar vermelding verder toekomen naar mate de analyse vordert. Voor deze ouders geldt niet de herbeoordeling al wel is afgerond. Zij hadden deze brief dus niet moeten ontvangen. Gonzalez/verzekeren Mandate handelen bij de populatiebeoordeling zijn per ongeluk ook burgers geëlecteerd waarbij de herbeoordeling al volledig is afgerond. Oplossing Huiders analyse vindt op dit moment plaats om de definitieve populatie te kunnen vaststellen. Het verzamelen van nieuwe TUH brieven is tijdelijk opgehouden. Met alle getroffen burgers wordt persoonlijk contact opgenomen. Tevens zal er een bericht worden geplaatst op de website van UHT. Stand van zaken 22 juli 2021 Met alle burgers wordt op dit moment gebeld. Sommige ontvangen nu verzoek nog een excuusbrief. Deze zal volgende week geschreefd moeten worden door ons. Acties om deze damage in de toekomst te voorkomen zijn in gang gezet door UHT. Stand van zaken 26 juli 2021 In totaal hebben 242 burgers ten onrechte deze brief gekregen. De meeste burgers zijn al gebeld. Deze moesten van deze burgers hebben geen behoefte aan een excuusbrief. Mogen worden nog ongeveer 100 te horen van ouders van burgers die niet telefonisch te bereiken waren en 100 burgers die niet telefonisch te bereiken waren en 100 burgers die niet telefonisch te bereiken waren en 100 burgers die niet telefonisch te bereiken waren.	

Keten Inning

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitgaven

Reguliere uitgaven naar de burger

Soort uitging (maassal en/of mailingen)	Week 30	Week 31	Week 32	Risic L/B/H
Aanmerking Blauw/Rood	0	15.630	430	L
Betalingsherinnering Blauw/Rood	0	38.970	14.600	L
Dwangbevel Blauw/Rood	0	2.150	94.190	L
Mededeling betref. Autorisatie 3e fase	11.220	11.220	11.220	L
Response-Call's Blauw/Rood	382.072	382.072	382.413	L
Mededeling naar VVR	48.994	48.976	42.064	L
OST-bevestigingsbrieven	0	0	0	L
Mededeling Ontbrekend Rekeningnummer (MOE)	17.220	21.000	18.840	L
Mededeling Afwijzing Rekeningnummer (MAR)	1.410	920	910	L
Vuilek Verificatie Rekeningnummer (VVR)	750	750	750	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op algemeen risico)

Heeft van toepassing.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Vorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (JMW nr. 2021-036)	Verstoring	Laatste update: week 30
Keten		Inning en betalingsverkeer	
Direct / Indirect		ITA	
Impact klant		Voor niet exact bekend vermoedelijk ruim 8.000	
Impact Belastingdienst		Imagoschade	
Verloop (wat, wanneer met wie?)		Probleemverduidelijking Bij het uitbreiden van de data batch naar het bevoegdheidsgebied (Italië) is de laatste batch afgekeurd omdat de perforatie van de data 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 opgepakt en alsnog verzonden. Voortgang/verloop Volgt. Communicatie Opzet excuusbrief en verstoring bericht afstemmen met K&S. Stand van zaken 28 juli 2021 Damage is inmiddels afgesloten. Menselijk handelen.	
Oorzaak/oorzaken			
Oplossing		Excuusbrief.	

Nieuwe damages

X	Damage (JMW nr. 2021-036)	Verstoring	Laatste update: week 30
Keten		Inning en betalingsverkeer	
Direct / Indirect		ITA	
Impact klant		Onbetroffen geen logging (ca 2.000 / 4.000 per week ovr reguliere aantallen met BEAN's)	
Impact Belastingdienst		Imagoschade en onduidelijk beeld van burger of bankrekening is aangetast	
Verloop (wat, wanneer en door wie?)		Probleemverduidelijking We hebben vastgesteld dat het onderscheid binnenlands/buitenlands rekeningnummer registreren (ten onrechte) heeft geleid tot een foutieve aanroep van de IBA CRAP service. (Innen en Betalen Afspelen Controle Italianen Afspelen) buitenlandse rekeningnummers kunnen betaald uit IBAN of BBAN/BIC. De klant vult zijn buitenlandse IBAN rekeningnummer nummer in op de site en verstuurd. Er wordt geen foutmelding aan de burger getoond, maar onderaan wordt het bericht uit naar IBA dat gevuld is een BEAN veld. Vervolgens gaat met deze foutieve vulling een vraagbericht naar IBA of het rekeningnummer voldoet. Dat doet het niet en daarmee eindigt het proces. Oorzaak Downfout in MOD. Impact/gerief Burgers zijn zijn van mening dat zij hun rekeningnummer hebben gevraagd terwijl dat niet het geval is. Zij hebben geen foutmelding gekregen. Wanneer er nog geen rekeningnummer van de klant bekend is zal een eventueel uit te betalen bedrag blijven staan, wanneer er al wel een rekeningnummer aanwezig was wordt het bedrag nog steeds hier op uitbetaald, dit zal in de meeste gevallen ongewenst zijn.	

	<i>Communicatie</i> Omdat het hier een service betreft waarbij geen loodop plaatsvindt hebben geen populatie in beeld. Het enige wat we kunnen doen is bericht plaatsen in het verstoningenhoefje op de site. <i>Gezelschap</i> Er is geen sprake van een dataleak.
<i>Overzicht/oorzaken</i>	Bouwfout in MSD.
<i>Oplossing</i>	IV aanpassing zo spoedig mogelijk.

Ontvangen en Mededelen

Terugblik

Teelichting op eerder gemelde risicovolle producten 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 het Gegevens.

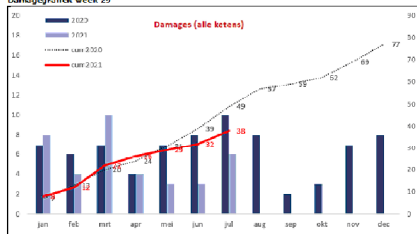
Lopende damages (stand van zaken)

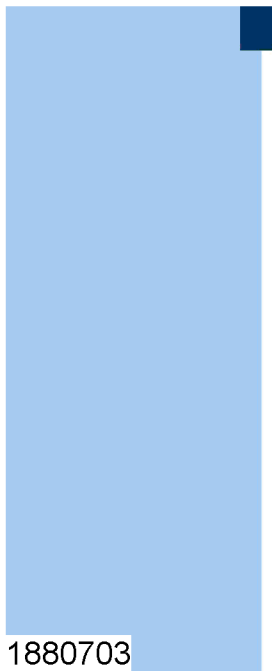
Er zijn geen lopende damages binnen het Gegevens.

Openstaande Damage-evaluatie 2020 - 2021

Ketens	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	
Gegevens	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
Gegevens	2021-C09	9 februari 2021	6 april 2021	11 februari 2021	
OBM Int	2021-C13	1 maart 2021	29 april 2021	29 juni 2021	27 juli 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	
Tuning	2021-C23	6 april 2021	1 juni 2021	14 juli 2021	
TSL	2021-C24	6 april 2021	1 juni 2021	26 mei 2021	27 juli 2021
Tuning	2021-C25	16 april 2021	11 juni 2021	18 mei 2021	
Toelagen	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	15 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	
Tuning	2021-C32	16 juni 2021	11 augustus 2021	15 juli 2021	27 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	
Tuning	2021-C36	15 juli 2021	9 september 2021	22 juli 2021	
TSL	2021-C37	19 juli 2021	13 september 2021		
Tuning	2021-C38	26 juli 2021	20 september 2021		

Damagegrafiek week 29





1880703

00510