Analyse afgeronde verbeterpunten (per cluster)

Rijlabels	Verbeterpunten	Aantal Gereed	**Percentage**
Centr.Functies	13	1	7.7%
Gegevens	181	173	95.6%
Heffing	299	268	89.6%
Incasso	84	77	91.7%
Eindtotaal	577	519	**89.9%**

Rijlabels	Verbeterpunten	Aantal Gereed	**Percentage**
Centr.Functies	13	1	**7.7%**
Generiek	13	1	7.7%
Gegevens	181	173	**95.6%**
Gegevens	11	8	72.7%
Gegevens Basis administraties	12	12	100.0%
Gegevens Inwinnen	23	19	82.6%
Gegevens Verstrekken extern	22	22	100.0%
Gegevens Verstrekken intern	10	10	100.0%
O&M	31	31	100.0%
O&M_CIE	5	5	100.0%
O&M_Dienstverlening	36	36	100.0%
O&M_Logius	10	10	100.0%
Ontvangen & Mededelen	21	20	95.2%
Heffing	299	268	**89.6%**
Aangifte_Auto	15	6	40.0%
Aangifte_LH	21	20	95.2%
Aangifte_OB	29	25	86.2%
Aangifte_Overig	13	11	84.6%
Aanslag_FAA	5	5	100.0%
Aanslag_IH	134	129	96.3%
Aanslag_Overig	3	3	100.0%
Aanslag_SES	9	5	55.6%
Aanslag_VpB	9	9	100.0%
Toeslagen	6	3	50.0%
Toeslagen DT	33	31	93.9%
Toeslagen DT-MAC	1	1	100.0%
Toeslagen VT	19	18	94.7%
Toeslagen VT-MAC	2	2	100.0%
Incasso	84	77	**91.7%**
Inning	84	77	91.7%
Eindtotaal	577	519	**89.9%**

Analyse openstaande verbeterpunten (per cluster)

Datum gereed items)

Rijlabels	Openstaande Verbeterpunten	Aantal met Plandatum	Waarvan ook Prognosedatum	**Aantal zonder Plandatum**	**Percentage Gepland**
Centr.Functies	12			12	0.0%
Gegevens	8	1	1	7	12.5%
Heffing	31	9	6	22	29.0%
Incasso	7	3		4	42.9%
Eindtotaal	58	13	7	**45**	**22.4%**

Datum gereed items)

Rijlabels	Openstaande Verbeterpunten	Aantal met Plandatum	Waarvan ook Prognosedatum	**Aantal zonder Plandatum**	**Percentage Gepland**
Centr.Functies	12			**12**	**0.0%**
Generiek	12			12	0.0%
Gegevens	8	1	1	**7**	**12.5%**
Gegevens	3	1	1	2	33.3%
Gegevens Inwinnen	4			4	0.0%
Gegevens Verstrekken intern					
Ontvangen & Mededelen	1			1	0.0%
Heffing	31	9	6	**22**	**29.0%**
Aangifte_Auto	9			9	0.0%
Aangifte_LH	1	1		0	100.0%
Aangifte_OB	4			4	0.0%
Aangifte_Overig	2			2	0.0%
Aanslag_IH	5	2		3	40.0%
Aanslag_SES	4			4	0.0%
Toeslagen	3	3	3	0	100.0%
Toeslagen DT	2	2	2	0	100.0%
Toeslagen VT	1	1	1	0	100.0%
Incasso	7	3		**4**	**42.9%**
Inning	7	3		4	42.9%
Eindtotaal	58	13	7	**45**	**22.4%**

Overnagen	Beschrijving	Domein	Duit er	Servicemanager	Startdatu m (=akkoord MD)	Verbeterp unt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Prioriteit	Kosten	Planbatte verbeterp unten							
												Planbatum	Prio gri oeed datum	Datum ger eed	Afdruffdeu	Reden vertraging / Uitkomst beoordeli	Actiegen punen	Actiegen gemaakt	Termijn
						2016													
2 016-001	Ongeveer 115.000 klanten ontvangen bij dagend at er dan wordt gezuiv lt want dat er mijn betaling van hu n to eslag vo or januari 2016.	ontvang	Ac ac an		2/2 9/2016	01-01	Realiseervoor de Te eslagen betekenen pl anvin g model waarin al tijd al le - voorkeuren optionele - pr oductnumme s maar,	[illegible] DT, BCA, PPS [illegible] o eslagen		onder steunen	[illegible]	Geen	6/1/2017	5/1/2017	5/31/2017	201- Mei 20	Opmerkel: Dit punt afhandelen na vaststellen van de schuld oen facto heers Plandatum: 1-5-2017		22	nt3mnd
2 016-002	Ongeveer 115.000 klanten ontvangen bij dagend at er dan wordt gezuiv lt want dat er mijn betaling van hu n to eslag vo or januari 2016.	ontvang	Ac ac an		2/2 9/2016	01-02	Zorg dat er voor de Toeslagen beter altijd exp liciet e afsp raken zijn over wie, wanneer, welk integraal bes luit moeten nemen over het uitmeten van (o ptionele) productie runs. Se rielt ro nden die uiteindelijk: - d at alle betrokpart ners gezamenlijk bes luiten als egen en hernem - d at uit ste ering van runs vanuit een int egr aal besluit wordt aangestuurd - d at communicatie over pr oductie van uit een integraal bes luit pl aatsvindt Nb Als gereageerd is dat in ring wordt uitgenodigd voor de MAC aan tralie aan Over de ande re bes lu momenten moeten nog afsp raken worden gemaakt	[illegible] MV, BCA, PPS [illegible]		onder steunen	[illegible]	Geen	1-Jun	4/1/2017	5/31/2017	201- Mei 20	Opmerkel: Nb de evalu atie afs praken van de MAC XXL zijn gebrogt, hier kan dit vaerbeter punt worden afged oten Plandatum: 1-5-2017			
2 016-003	Bij de aanvraginbtoeslagen van aan dagen Vrijd ag want verwerkingstijd mag 8 dagen zijn. Bijvoorbeeld: met dagnaam ing 24-12-2015 zijn als bestell ingsk enmerk al bekend. "na gaan of vanmiddag is plaats van het regul ere bestelg ebeurtenis. Het gaat om 111 aanvragen VHB. De bestell ingen die vrijdag 8 januari 2016 op de reken ing van de bestell ingsk enmerk staan. Conc usie is een datumveld dat voorh een weg was, dient zondag december r 2015 gevuld te zijn om het bestell ingsk enmerk te garanderen.	Kar dag_Ov erlg	Ve rtrag		[illegible]	01-01	Na IM inding een wijziging doen we mo ge gevolgen kun hebben voor de maakvaltijden, d ient ins ing r uim voor stad d e wijziging gelmgt een ketwerd word t met d e r maaktijden in overlag te tr eden. In dit geval hud IMB in ning en CAD-inding met IMB-Aand agen CAD-Aand ag contact moeten op nemen. En dit ent altijd met der aakstikken bes chrijvingen te doen, r uim voor dat men een wijziging in productie ver, zal ook de maaktijden tijdig kun n pr ogrammatu urkun nen aan passen. Vanuit IM zal dit hau wkenbeu aakt moeten word en.	[illegible] IM- DT [illegible] [illegible]		Probleem ua nderkend en niet me ervoorgekomen. Dit m achiner een ve ontvlechend aard activ punt.	[illegible]	Laag		10/27/2016	[illegible]	5 Oktober 2016			
2 016-004	Ico maangt het dh tan r tugt aren in de pc ort doord at een script ten b ehoeve van gegevens een deelapplic at ie b lokkeert.	Kar gthe_1.0	Ve rtrag	[illegible]	2/1 5/2016	01-01	Dit emaki soor h et algemaar schuyven MBI is belangr an maak ankpr aken over het gebru ik, beheer, rapp ingen en meer van MBI (C ontrole d amage Stu ctie) [illegible] [illegible] ader van het beheer van MBI	[illegible]	NETU ituvoeren	Beheer is belangrijk, afgenomer hop van d ateit ij k.	RM			5/31/2016	201- Mei 2016			
2 016-005	Ico maangt het dh tan r tugt aren in de pc ort doord at een script ten b ehoeve van gegevens een deelapplic at ie b lokkeert.	Kar gthe_1.0	Ve rtrag	[illegible]	2/1 5/2016	02-01	Dit emaki de mogel ijkheid om een inpech te lu nnen stoppen en vanaf dat punt te her starten.	[illegible] BCA, VG	[illegible]	onder steunen	[illegible]	RM			6/ 2/201 6	301- Juni 2016			
2 016-005	Ico maangt het dh tan r tugt aren in de pc ort doord at een script ten b ehoeve van gegevens een deelapplic at ie b lokkeert.	Kar gthe_1.0	Ve rtrag	[illegible]	2/1 5/2016	02-01	Kni g de lengt ek ak d ervan van 1905 uit voor het p artnrbad. MIH-duering en beste d the verw erkingen van MIH kunn en aandien opgena men in de integrale pro ductie planning.	[illegible] BCA, VG	[illegible]	ui tvo eren	[illegible]	RM			6/ 2/201 6	301- Juni 2016			
2 016-005	Ico maangt het dh tan r tugt aren in de pc ort doord at een script ten b ehoeve van gegevens een deelapplic at ie b lokkeert.	Kar gthe_1.0	Ve rtrag	[illegible]	2/1 5/2016	02-02	Dit emaki of er last kun nen wordn opgeh aald wat be aanwe ll open p ia wijzi moment de hoogte pol ontbelt hebben In geval van schaars pro ductiecapaciteit bes en vanuit het OASP.	[illegible] BCA, VG	[illegible]	ui tvo eren	[illegible]	RM			1/04/2016	31 Jan uari 2016			
2 016-006	Burgers zijn gaan nformeer d matie en ontmoetne t enuitgnoden ngtuitbetaling van XOT bij het opleggen van de Delft ieuw Toeslagwing 2014.	Toeslagen DT	Ve rtrag	[illegible]	5/1 0/2016	01-01	Alle partijen die samen de pr oces keten "Toeslchtt XOT" vormen, moete natstjt samen stuitend e aanpr aken make n over de uitvoering van zon todes vand ese geh ele proces ketten. Deze d uitstend e aanpr aken zijn een dermaat n odig bij het introduceren van vermeuwal ngen. Maar deze aanpraken zorn en ook n odig e bij vervolge aanpr ingen opgedaan tijdens p rodu ctie.	[illegible] DT team Ketenregie		zwaardingen	[illegible]	Geen	6/1/2017	6/1/2017	6/23/2017	301- Juni 20	Opmerkel: Vervolstelli g uit uw eren van de pro ces ketten "toeslchtt XOT" voor DT2015 vaststellen of de gewenste e de verbeterp unten daadwerkelijk worden de n jn. Plandatum: 1-6-2017.			
2 016-006	Burgers zijn gaan nformeer d matie en ontmoetne t enuitgnoden ngtuitbetaling van XOT bij het opleggen van de Delft ieuw Toeslagwing 2014.	Toeslagen DT	Ve rtrag	[illegible]	5/1 0/2016	01-02	Verbeterpunt 01-01 is bedoeld om structureel te vermijden dat een vergelijk e damage niet meer on tstaat. Dit verbeterpunt is bedoeld om alle aanbevel ngen te realiseren die noo dzakelijk zijn om de huidige situatie op orde te br engen. Alle aanbevel ngen zijn in d e bijgevoegde matrix gedocumenteerd. Hier na dient al s een de hoofdlijnen van deze aanbevel ingen bij de komst: ad 1 Data control e op juistheid en volledigheid binnen de keten ter ch tan ad 2 De volledig pro ces flow vaststellen en d aar na altijd naar volgen ad 3 en 4 Partijen aansp reken als e nvoldo ende uitkomst wordt gelevert ad 5 Als DT ongelijk is VT ik, de klant dan een compensatie oplegg n kunnen ad 6 Voorafgaand aan XOT DT 2015 een pro ces audit uitvoeren ad 7 Alle nog th uitleve DT 2014 vast stellingen a.s.m. pro actief herstellen	[illegible] DT team Ketenregie		zwaardingen	[illegible]	Geen	6/1/2017	6/1/2017	6/23/2017	301- Juni 20	De planen ings- afspraak van 01-01			
2 016-006	Burgers zijn gaan nformeer d matie en ontmoetne t enuitgnoden ngtuitbetaling van XOT bij het opleggen van de Delft ieuw Toeslagwing	Toeslagen DT	Ve rtrag	[illegible]	5/1 0/2016	01-03	Vervallen	Geen		onder steunen	[illegible]	Geen	6/1/2017		6/23/2017	301- Juni 20	Vervalt			
2 016-007	Er wo rdt ten onrechte e de cuderen korting toegekend, hier f eerd in bezuidte structuur.	Kar dag_IH	Ve rtrag	[illegible]	4/2 5/2016	01-01	Kruisw erking zoeken met IMB, om met name de bedrijfslog ic van de w ijzi gen hanteren en open In de ketenpraktijk beter te br engen. Op basis van de bevindingen zal moet ind ervormgelijk, alle d ata d ervormaten uitwisselen. De ge zon stoevende tekortk omin gen die nu bovenkomen, zijn achter "wanten" in het proces.	[illegible] IM- DT [illegible]		Geen f onderhoud w erkmethode van al acties die dan [illegible] opgepakt.	[illegible]		6/1/2016	7/1/2016	10/27/2016	5 Oktober 2016			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-006	Applicatie RNO (Registratie Nieuwe Ondernemers) niet beschikbaar voor SMP Klantbeheer.	Gegevens Basis administraties	Gegevens	n.v.t.	5/30/2016	01-01	Actualiseren van het life cycle m.b.t. de servers die door de RNO voorziening worden gebruikt. Tevens de informatievoorziening actualiseren zodat er een actueel overzicht beschikbaar is van de versies die in productie staan.	(B/CAO)			PM			9/5/2016	September	2016			
2016-006	Applicatie RNO (Registratie Nieuwe Ondernemers) niet beschikbaar voor SMP Klantbeheer.	Gegevens Basis administraties	Gegevens	n.v.t.	5/30/2016	01-02	Herzien en verbeteren van de noodprocedure t.b.v. het registreren van nieuwe ondernemers in RNO binnen SMP, zodat deze procedure bij calamiteiten kan worden toegepast waardoor de impact voor de ondernemers beperkter zal zijn	(SMP Klantbeheer)			n.v.t.			9/5/2016	September	2016			
2016-006	Applicatie RNO (Registratie Nieuwe Ondernemers) niet beschikbaar voor SMP Klantbeheer.	Gegevens Basis administraties	Gegevens	n.v.t.	5/30/2016	02-01	n.v.t.	n.v.t.			n.v.t			12/1/2016	December	2016			
2016-006	Applicatie RNO (Registratie Nieuwe Ondernemers) niet beschikbaar voor SMP Klantbeheer.	Gegevens Basis administraties	Gegevens	n.v.t.	5/30/2016	03-01	n.v.t.	n.v.t			n.v.t.			12/1/2016	December	2016			
2016-007	Over (gedeelte) tijdvakken worden dubbele rekeningen aangemaakt voor de MRB	Aangifte_Auto	Heffing		3/31/2016	01-01	Ontwerp en bouw een structurele oplossing die voorkomt dat tijdvakken voor de overgangsregeling elkaar overlappen. Borg dat deze oplossing wordt opgenomen in de 2016-2 release voor Auto.	B/CA/UPB	overdragen			6/29/2016	11/4/2016	2/17/2020	) Februari	2020			
2016-007	Over (gedeelte) tijdvakken worden dubbele rekeningen aangemaakt voor de MRB	Aangifte_Auto	Heffing		3/31/2016	01-02	Bewaak dat de work-around wordt ingezet eind 2016 als blijkt dat de structurele oplossing nog niet is geïmplementeerd.		onderzoeken			6/29/2016	11/8/2016	2/17/2020	) Februari	2020			
2016-008	Ten onrechte uitgevoerde Overheidsvordering; klanten hadden al een betalingsregeling.	Inning	Incasso		4/18/2016	01-01	Betere sturing op de werkvoorraad vanuit het LIC (Landelijk Incasso Centrum) i.r.t. de selectiedatum van de Overheidsvordering.	Centrale Regie LIC ( )			Geen			8/15/2016	) Augustus	2016			
2016-009	Er wordt ten onrechte geen belastingrente vergoed bij een opgelegde negatieve definitieve aanslag VpB, ontvangen vóór de 4e maand na afloop van het tijdvak.	Aanslag_VpB	Heffing		5/23/2016	01-01	In de proces-risico-analyse (PRA) zal nadrukkelijker gekeken moeten worden naar de risico's van de aanpassingen in de programmatuur. In bepaalde gevallen is de PRA summier van opzet, en in sommige gevallen is er geen PRA-sessie. Om te voorkomen dat we in productie geconfronteerd worden met tekortkomingen in de programmatuur zal men de risico's in een PRA eerder in kaart moeten brengen. Afhankelijk van de wijziging c.q. de mate van risicoweging zal de diepgang en beoordeling van het ontwerp moeten plaatsvinden	IM-CA ( )	Doorlopend actiepunt.	IM-CA		9/1/2016		10/27/2016	) Oktober	2016			
2016-010	Door een aanbod vanuit planning van 2mln Uitnodiging Doen van Aangifte (UDA) in een tijdsbestek van 1 min is op 28 jan de poort Message Handling Service (MHS) volledig vastgelopen. Na de herstart van de poortservers en herstel van de berichten bleken er nog ongeveer 7000 binnengekomen berichten op een errorqueue beland te zijn.	O&M_CIE	Gegevens		3/7/2016	01-01	Afspraken maken met IPPS over de te verwerken integrale productieplanning en de verwerkbare productie. De integrale productie dient voldoende in onderling overleg met de ketens, IPPS en UPB afgestemd te worden. Daarbij dient door de verschillende partijen rekening gehouden te worden met de gevolgen van de nieuwe ontwikkelingen.	en	uitvoeren	en	n.n.b.			10/25/2016	) Oktober	2016			
2016-010	Door een aanbod vanuit planning van 2mln Uitnodiging Doen van Aangifte (UDA) in een tijdsbestek van 1 min is op 28 jan de poort Message Handling Service (MHS) volledig vastgelopen. Na de herstart van de poortservers en herstel van de berichten bleken er nog ongeveer 7000 binnengekomen berichten op een errorqueue beland te zijn.	O&M_CIE	Gegevens		3/7/2016	01-02	Met IM bespreken of het mogelijk is om een doseringsfunctionaliteit in poort in te laten richten ter bescherming van de poort en om herhaling in de toekomst te voorkomen. Vervolgens een impuls opstellen voor deze doseringsfunctionaliteit bij IM O&M.	en	uitvoeren		n.n.b.			10/25/2016	) Oktober	2016			
2016-010	Door een aanbod vanuit planning van 2mln Uitnodiging Doen van Aangifte (UDA) in een tijdsbestek van 1 min is op 28 jan de poort Message Handling Service (MHS) volledig vastgelopen. Na de herstart van de poortservers en herstel van de berichten bleken er nog ongeveer 7000 binnengekomen berichten op een errorqueue beland te zijn.	O&M_CIE	Gegevens		3/7/2016	01-03	Informeren of de technische aanpassingen uitgevoerd door B/CIE van blijvende aard zijn geweest. Het gaat in dit geval specifiek om de wijzigingen die genoemd zijn onder het kopje "herstel van damage": * de technische aanpassingen uitgevoerd op 29/01; * de CPU welke op 02/02 is bijgeplaatst. Is op 01/03 bevestigd door /CIE dat de hiervoorgenoemde aanpassingen definitief zijn.	en	uitvoeren		n.n.b.			10/25/2016	) Oktober	2016			
2016-010	Door een aanbod vanuit planning van 2mln Uitnodiging Doen van Aangifte (UDA) in een tijdsbestek van 1 min is op 28 jan de poort Message Handling Service (MHS) volledig vastgelopen. Na de herstart van de poortservers en herstel van de berichten bleken er nog ongeveer 7000 binnengekomen berichten op een errorqueue beland te zijn.	O&M_CIE	Gegevens		3/7/2016	02-01	Afspraken maken met de damageregisseur over het informeren van eventueel betrokken ketens indien de damage een uitstralingseffect dreigt te krijgen naar andere ketens.	en	overdragen		n.n.b.			10/25/2016	) Oktober	2016			
2016-011	Voor een populatie van 5300 BSN's is ten onrechte een kind gebonden budget (KGB) beschikking aangemaakt. Deze onterechte beschikkingen waren tijdelijk zichtbaar in het burgerportal van Toeslagen.	Toeslagen VT	Heffing		4/12/2016	01-01	Heroverweeg de risico's voor het proces herberekenen en introduceer hierna zo nodig het volgende: 1. Een handmatige controle stap voor starten van het proces 2. Een inzichtelijk menu voor massaal en individueel herberekenen 3. Een geautomatiseerde controle stap voor starten van het proces NB Verbeterpunt 2 is al meegenomen in het nieuwe beheerportal Implementeren van dit portal staat gepland vanaf eind mei 2016	BCA, UPG Toeslagen	onderzoeken	ism		9/30/2017		12/20/2017	Decembe	Voorstel : Dit verbeterpunt afronden na vaststellen van de portfolio en alle factsheets voor 2017/2018. Plandatum: was 30-9-2017 maar werd 15-12-2017.			
2016-012	De meest recente voorschotbetalingen voor Huur, Zorg en KGB toeslag waren tijdelijk niet volledig zichtbaar in het burgerportaal van Toeslagen.	Toeslagen VT	Heffing		4/18/2018	01-01	Organiseer voor elke release dat samen met alle betrokken raakvlakken wordt vastgesteld welke ketentesten en/of maatregelen nodig zijn		onderzoeken	ism met	Geen	7/17/2016	8/1/2017	8/8/2017	) Augustus	Voorstel : Dit verbeterpunt afronden nadat de releaseboard officieel binnen Safe/Agile is vormgeven. Plandatum: 1-8-2017 NB Verbeterpunt 2015-001 en 2015-009 zodoende ook afronden			
2016-012	De meest recente voorschotbetalingen voor Huur, Zorg en KGB toeslag waren tijdelijk niet volledig zichtbaar in het burgerportaal van Toeslagen.	Toeslagen VT	Heffing		4/18/2018	01-02	Zorg dat alle technische herstel mechanismen - na implementatie - altijd op juiste en volledige werking worden getoetst.	BCA UPG Toeslagen	onderzoeken	ism	Geen	7/17/2016	9/30/2019	8/12/2019	) Augustus	Voorstel : Dit verbeterpunt afronden nadat in de acceptatieomgeving van Toeslagen.NeXt (dus op het nieuwe infra platform) is vastgesteld dat alle rollback functionaliteit daadwerkelijk gebruikt kan worden. Plandatum: was 30-9-2017 wordt 30-6-2019 NB verbeterpunt 2015-009 zodoende ook afronden			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-013	Toeslagen worden ineens uitbetaald in plaats van de aangegeven termijnen.	Inning	Incasso		4/18/2016	01-01	Zorg er voor dat elke release waarbij koppelingen naar raakvlakken liggen een ketentest wordt georganiseerd waarbij vooraf wordt vastgesteld welke risico's en maatregelen meegenomen moeten worden in de				Geen			11/16/2016	November	2016			
2016-014	Becon aangevers kunnen deels geen VIA gegevens IH2015 ophalen.	O&M	Gegevens		3/21/2016	01-01	Voor de IH2015 is het cachegeheugen van de applicatie BHS geschoond, vervolgens ingesteld op twee weken en is daarmee voorzien in de definitieve oplossing voor deze campagne. Voor de IH2016 wordt samen met architectuur onderzocht hoe dit probleem de komende jaren ondervangen kan worden.	en	uitvoeren		n.n.b.			10/25/2016	) Oktober	2016			
2016-014	Becon aangevers kunnen deels geen VIA gegevens IH2015 ophalen.	O&M	Gegevens		3/21/2016	02-01	Er is een nieuw separaat kanaal in poort ingericht voor de Becon bevragingen zodat deze niet meer tegen de grenswaarden van de ingestelde 41k aanlopen. Deze oplossing is tijdens de piekperioden beoordeeld en er is vastgesteld dat deze definitieve maatregel effectief is.		uitvoeren		n.n.b.			10/25/2016	) Oktober	2016			
2016-015	Het Toeslagen systeem bevat personen welke overleden zijn, maar niet als overleden zijn geregistreerd.	Toeslagen VT	Heffing		6/20/2016	01-01	Zorg dat duidelijk wordt wat de actualiteit van BVR maximaal kan zijn en regel in hoe raakvlakken met niet actuele situaties kunnen omgaan	BCA BVR	onderzoeken	vaststellen ism	Geen	9/18/2016	9/30/2017	12/20/2017	Decembe	Voorstel : Dit verbeterpunt afronden als ingeregeld is dat voor starten met het proces formeel beschikken altijd wordt vastgesteld of de actualiteit van BVR gegevens binnen het Toeslagen systeem op orde is. Plandatum: was 30-9-2017 werd 20-12-2017			
2016-015	Het Toeslagen systeem bevat personen welke overleden zijn, maar niet als overleden zijn geregistreerd.	Toeslagen VT	Heffing		6/20/2016	02-01	Heroverweeg waarom Toeslagen - i.p.v. BVR - persoons en adres relaties vastlegd. Zorg minimaal dat de huidige situatie juist uitvoerbaar wordt.	B/Toeslagen TVS	onderzoeken	vaststellen ism	Geen	9/18/2016	9/30/2017	11/30/2017	Novembe	Voorstel : Dit verbeterpunt afronden na vrijgave van het nieuwe proces "correcte huishoudsamenstelling" Plandatum: was 30-9-2017 werd 30-11-2017 NB Verbeterpunt 2015-055 dan ook afronden			
2016-015	Het Toeslagen systeem bevat personen welke overleden zijn, maar niet als overleden zijn geregistreerd.	Toeslagen VT	Heffing		6/20/2016	03-01	Zorg voor elke run van het proces formeel beschikken dat alle posten zijn uitgesloten waarvan : - de registratie dan technisch nog niet juist is, - en/of de brongegevens dan inhoudelijk niet volledig uptodate zijn. Gezien de maak-/haalbaarheid van deze soort uitsluitingen, kan hiervoor een proces risico worden gedefineerd. Voorwaardelijk hierbij is dat dit risico met het management en de accountsdienst is afgesproken.	BCA UPG, Toeslagen	onderzoeken	vaststellen ism	Geen	9/18/2016	9/30/2017	9/30/2018	Septembe	Voorstel : Dit verbeterpunt afronden als ingeregeld is dat voor starten met het proces formeel beschikken altijd wordt vastgesteld of - alle uit te sluiten posten - daadwerkelijk uitgesloten zijn Plandatum: was 30-9-2017 wordt 30-1-2018 NB Verbeterpunt 2015-014 dan ook afronden			
2016-016	Door de kantoren nabeschreven ondernemers voor de belastingjaren 2013 of 2014 ontvangen geen winstaangifte in hun persoonlijk domein. (PDO)	Aanslag_IH	Heffing		7/11/2016	01-01	Bij het samenstellen van een release zal meer aandacht moeten zijn voor alle gevolgen die een wijziging met zich kan meebrengen. Dus op voorhand beter inschatten van alle mogelijke risico's.	CAP-IM	Blijft een doorlopend actiepunt	CAP-IM	nvt.	9/1/2016		10/26/2016	) Oktober	2016			
2016-017	Mijn belastingdienst is tijdelijk niet beschikbaar. Er konden vanaf dat moment geen IH-aangiften worden gedaan via de OLAV.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		4/11/2016	01-01	B/CIE heeft alle relevante logging naar IBM gestuurd en is er een probleem aangemaakt bij IBM met de vraag hoe dit probleem kon ontstaan en welke maatregelen er genomen moeten worden om dit structureel te voorkomen. De uitslag van deze analyse is bepalend voor de verbeterpunten, activiteiten.	B/CIE	overdragen	B/CIE	n.n.b.			10/25/2016	) Oktober	2016			
2016-017	Mijn belastingdienst is tijdelijk niet beschikbaar. Er konden vanaf dat moment geen IH-aangiften worden gedaan via de OLAV.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		4/11/2016	01-02	B/CIE gaat alle Standard Operational Procedures, die betrekking hebben op de AIX-storage-omgeving en een relatie met de OLA- en HUBA-omgeving hebben extra monitoren.	B/CIE	overdragen	B/CIE	n.n.b.			10/25/2016	) Oktober	2016			
2016-019	Toeslagen zijn in voorkomende gevallen onterecht gestopt door een onjuiste berekening van het vermogen.	Toeslagen VT	Heffing		6/13/2016	01-01	Bij elke doelgroep vaststelling moet vooraf worden bepaald : A. is de vaststelling bedoeld om een doelgroep te gaan informeren B. is de vaststelling bedoeld om een doelgroep te gaan muteren Hierop gebaseerd moet er altijd een bindende afspraak worden gemaakt over de diepgang en riscogerichtheid van usecases, testen en controles. De bindende afspraken moeten in een opdracht worden vastgelegd. De uitkomst van testen en controle's moet goedgekeurd worden.	B/Toeslagen HHR	onderzoeken	vaststellen ism		4/30/2017		6/22/2017	06) Juni 2(	Voorstel : Een gelijksoortige handhavingsregie actie wordt in februari 2017 uitgevoerd. Als deze actie correct is verlopen, dan kan bepaald worden dat dit verbeterpunt voldoende is gerealiseerd. Plandatum : 30-4-2017 NB Verbeterpunt 2015-028 dan ook afronden			
2016-019	Toeslagen zijn in voorkomende gevallen onterecht gestopt door een onjuiste berekening van het vermogen.	Toeslagen VT	Heffing		6/13/2016	01-02	Voor deze soort actie is meer kennis, kunde en ervaring nodig. Op korte termijn kan dit bereikt worden door specilaisten van verschillende teams bij deze acties te betrekken Op korte termijn is met name verbetering nodig voor de acties die resulteren in ambtshalve corrigeren en/of stopzetten van toeslag (zie punt B van 01-01)	B/Toeslagen, Dienstverlening en B/CA	onderzoeken	vaststellen ism		4/30/2017		6/22/2017	06) Juni 2(	Voorstel : Een gelijksoortige handhavingsregie actie wordt in februari 2017 uitgevoerd. Als deze actie naar behoren is verlopen, dan kan bepaald worden dat dit verbeterpunt voldoende is gerealiseerd. Plandatum : 30-4-2017 NB Verbeterpunt 2015-029 dan ook afronden			
2016-020	Zonnepaneelhouders ontvangen onterecht een uitnodiging voor het doen van aangifte en betaling OB	Aangifte_OB	Heffing		6/28/2016	01-01	Spoor 1: Voorkomen van een volgende soortgelijke damage door tijdig controles op bestanden uit te voeren	SMP) en	overdragen			8/10/2016		11/4/2016	November	2016			
2016-020	Zonnepaneelhouders ontvangen onterecht een uitnodiging voor het doen van aangifte en betaling OB	Aangifte_OB	Heffing		6/28/2016	01-02	Spoor 2: Inrichten binnen CAP van een ketenbrede monitoring en sturing van de productie (inclusief klantbeheer).	BCA) en SMP)	overdragen	en	pm	10/1/2016		11/4/2016	November	2016			
2016-020	Zonnepaneelhouders ontvangen onterecht een uitnodiging voor het doen van aangifte en betaling OB	Aangifte_OB	Heffing		6/28/2016	01-03	Spoor 3: Opstellen van Outline Business case om na te gaan hoe het proces van zonnepaneelhouders (en ander soortgelijke stromen als warmtekrachtkoppelings installaties, Uber en AirB&B) beter ontworpen en ingericht kan worden. Door CAP is al een analyse document opgesteld dat gebruikt kan worden als input voor deze businesscase.	Nog bepalen	overdragen	CAP		10/1/2016		11/4/2016	November	2016			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-020	Zonnepaneelhouders ontvangen onterecht een uitnodiging voor het doen van aangifte en betaling OB	Aangifte_OB	Heffing		6/28/2016	01-04	Evaluatie en eventueel bijstellen en implementeren van de damageprocedure. Hierbij moet ook Dienstverlening en AOZ (voorheen ABC/DGBel) betrokken worden. Ook moet hierbij rekening worden gehouden met de eventueel veranderende rollen en taken binnen CAP.	BCA/UPB)	overdragen			8/1/2016		11/4/2016	November	2016			
2016-021	leningen dubbel getoond in VIH 2014	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		6/6/2016	01-01	Bij het samenstellen van soortgelijke releases vaststellen of de herstelprocedure volledig is uitgevoerd en in het release is opgenomen.	B/CAO)	overdragen		n.v.t.	12/7/2016		12/7/2016	December	2016			
2016-021	leningen dubbel getoond in VIH 2014	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		6/6/2016	02-01	Het presenteren en delen van informatie over de forecast m.b.t. de resterende database-space met CAP-IVG, waardoor inzicht kan worden verkregen in het aantal resterende productieverwerkingen dat nog geladen kan worden.	B/CAO)	overdragen		n.v.t.	12/7/2016		12/7/2016	December	2016			
2016-022	Als gevolg van een programmatuurfout wordt het PremieVolksverzekeringen-deel in de berekening op nihil gesteld, waardoor een onjuiste EVA 2016 is opgelegd.	Aanslag_IH	Heffing		7/11/2016	01-01	De programmatuur is inmiddels aangepast en nadien gecontroleerd op juistheid van de aanpassing. Vanuit de business (CAP en lokale kantoren) moet er meer aandacht zijn voor de testdoelen en zullen dit soort specifieke gevallen meer aandacht moeten krijgen bij het vaststellen van de testdoelen. Omdat het in deze kwestie, een "exoot" betreft in de voortbrenging is dit niet voldoende onderkend als een risico.	CAP-UPB/UPG. (	De testdoelen worden door de acceptanten vanuit CAP en de lokale kantoren steeds nadrukkelijker besproken en afgestemd.		nvt	10/1/2016		10/27/2016	) Oktober	2016			
2016-022	Als gevolg van een programmatuurfout wordt het PremieVolksverzekeringen-deel in de berekening op nihil gesteld, waardoor een onjuiste EVA 2016 is opgelegd.	Aanslag_IH	Heffing		7/11/2016	02-01	Het besluit om een damagemelding aan te maken zal eerder genomen moeten worden. Nu blijven er teveel "zaken"nog zweven in afwachting van de 1e voorlopige analyse.	BCA-UPB in afstemming met als damagebeslisser	Aandacht voor gevraagd bij de damagebeslisser en de zaken worden voortvarender opgepakt en niet meer onndig vertraagd.		nvt	9/1/2016		10/27/2016	) Oktober	2016			
2016-023	Imcomplete gegevens levering aan CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Rapportages OGA (Overzicht Gedane Aangiften) kunnen niet draaien.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		7/20/2016	01-01	Het inrichten van een inhoudelijke controle op de output van AGS, alvorens het bestand wordt aangeboden aan het EDW.	IM Douane in afstemming met Unit Douane (UDO)	overdragen		n.n.b.	12/1/2016		12/7/2016	December	2016			
2016-023	Imcomplete gegevens levering aan CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Rapportages OGA (Overzicht Gedane Aangiften) kunnen niet draaien.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		7/20/2016	01-02	Het verkrijgen van inzicht in de logistieke en inhoudelijke kwaliteit(safspraken) van gegevensleveringen, om zodoende adequaat te kunnen reageren indien een specifieke gegevenslevering niet aan de gemaakte kwaliteitsafspraken voldoet.	Gebruiksbeheer BI-EDW en CAP-IVG (	overdragen		n.v.t.	12/1/2016		12/1/2016	December	2016			
2016-023	Imcomplete gegevens levering aan CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Rapportages OGA (Overzicht Gedane Aangiften) kunnen niet draaien.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		7/20/2016	01-03	Bij een volgend release heldere en tijdige afstemming tussen de verschillende organisatieonderdelen als er wijzigingen worden doorgevoerd in AGS die tevens van invloed zijn op afnemende systemen, in dit geval EDW.	IM Douane in afstemming met IM Gegevens	overdragen		n.v.t.	12/1/2016		12/7/2016	December	2016			
2016-023	Imcomplete gegevens levering aan CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Rapportages OGA (Overzicht Gedane Aangiften) kunnen niet draaien.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		7/20/2016	02-01	Afspraken maken over het batch window van EDW. In het verlengde monitoren van de doorlooptijd van productieverwerkingen, met als doel om performance problemen in een eerder stadium te constateren en hierop adequaat te kunnen reageren.	Gebruiksbeheer BI-EDW in afstemming met procescoördinator IVG, Logistiek planner CAP-IPPS	uitvoeren		n.n.b.	12/1/2016		1/31/2017	1) Januari	2017			
2016-023	Imcomplete gegevens levering aan CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Rapportages OGA (Overzicht Gedane Aangiften) kunnen niet draaien.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		7/20/2016	02-02	Het daadwerkelijk uitvoeren van een ketentest cq performance test in een productie-like testomgeving, ten einde mogelijke performance problemen in een eerder stadium te constateren.	Punt voor strategische leercirkel	overdragen			12/1/2016		2/20/2017	) Februari	2017			
2016-023	Imcomplete gegevens levering aan CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Rapportages OGA (Overzicht Gedane Aangiften) kunnen niet draaien.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		7/20/2016	03-01	Wanneer gebruiksbeheer een incident niet binnen de bandbreedte op kan lossen, dient een van IVG Ketenregie betrokken te worden t.b.v. coördinatie, afstemming met andere partijen en prioriteitenstelling.	Gebruiksbeheer BI-EDW in afstemming met IVG.	uitvoeren		n.n.b.	12/1/2016		1/31/2017	1) Januari	2017			
2016-023	Imcomplete gegevens levering aan CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Rapportages OGA (Overzicht Gedane Aangiften) kunnen niet draaien.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		7/20/2016	03-02	Introductie en toelichting van het gebruik van de damageprocedure bij de verschillende ketens, hiervoor wordt aandacht gevraagd in het ketenregisseursoverleg.		uitvoeren		n.v.t.	11/1/2016		11/1/2016	November	2016			
2016-023	Imcomplete gegevens levering aan CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Rapportages OGA (Overzicht Gedane Aangiften) kunnen niet draaien.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		7/20/2016	04-01	Afspraken maken over een eenduidige werkwijze rondom workorders en incidenten, zodat bij een volgende soortgelijke situatie, beide partijen weten wat er verwacht wordt.	in afstemming met Douane	uitvoeren		n.n.b.	12/1/2016		1/31/2017	1) Januari	2017			
2016-023	Imcomplete gegevens levering aan CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Rapportages OGA (Overzicht Gedane Aangiften) kunnen niet draaien.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		7/20/2016	05-01	Het herrijken van het SLA voor EDW t.b.v. heldere afspraken over processen, rollen en verantwoordelijkheden.	in afstemming met IM Gegevens en BCIE.	uitvoeren		n.n.b.	12/1/2016		1/31/2017	1) Januari	2017			
2016-024	Een belastingconsulent ziet de gegevens van een andere klant in een MBD MijnBelastingDienst sessie.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		6/27/2016	01-01	Pas het BDAV authenticatie niveau aan, waardoor inloggen in MBD op het niveau van BDAV en hierdoor onbedoeld het verwisselen van gebruikers niet meer mogelijk is . Inloggen in MBD kan dan alleen met de hiervoor bestemde DigiD inloggegevens.	B/CAO	overdragen	B?CAO				12/31/2016	December	2016			
2016-024	Een belastingconsulent ziet de gegevens van een andere klant in een MBD MijnBelastingDienst sessie.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		6/27/2016	01-02	Wanneer SSO(single sign-on) wordt toegepast, kijk dan goed op beveiligingsniveau naar de bijeffecten. Toon aan middels test dat deze er niet zijn.	B/CAO	overdragen	B/CAO				12/31/2016	December	2016			
2016-025	Twee brieven van verschillende burgers in één enveloppe verstuurd.	Inning	Incasso		5/23/2016	01-01	Bij levering nieuwe couverteer-machine of bij wijziging in de instellingen van deze couverteer-machine controleren van de instellingen voordat de machine in productie wordt genomen. Daarnaast handmatige controle van de output. Vooralsnog worden er geen nieuwe couverteer-machines geleverd bij de andere LIC-kantoren maar als dat wel gebeurd moeten daar dezelfde maatregelen worden genomen. Actiehouder is DIV Amsterdam . Vanuit DIV Amsterdam wordt deze evaluatie verspreid over de andere DIV-afdelingen zodat de voorgestelde maatregelen ook daar bekend zijn.	DIV Amsterdam			N.v.t.								
2016-026	Zorgtoeslag voor arbeidsmigranten wordt op nul gesteld na nieuw aanvraag	Toeslagen VT	Heffing		8/1/2016	01-01	Zorg bij in expolitatie nemen van een proces dat altijd vooraf is vastgesteld welke maatregelen nodig zijn om de kwaliteit van dit proces en de bijbehorende in-/output te kunnen garanderen. NB Tijdens de voortbrenging met Agile/Scrum wordt per feature een risicoanalyse gemaakt. Voorgesteld wordt om per feature ook de maatregelen voor deze risico's vast te stellen. Als een proces uit meerdere features bestaat, dan wordt daarnaast voorgesteld om voor alle features aanvullend nog de risico/maatregelen van dit geheel te bepalen (c.q. een BPRO te gaan maken)	Business owners van Toeslagen	onderzoeken	ism	Geen	10/31/2017		4/13/2018	04) April 2	Voorstel : De gemaakte afspraken worden in praktijk enkele malen getoetst bij het vrijgeven releases. Gebaseerd op deze ervaringen toetsen of dit verbeterpunt voldoende is gerealiseerd. Plandatum : 31-10-2017 NB Verbeterpunten 2015-016 en 2015-45 zodoende ook afronden			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-026	Zorgtoeslag voor arbeidsmigranten wordt op nul gesteld na nieuw aanvraag	Toeslagen VT	Heffing		8/1/2016	01-02	Toeslagen hanteert bij het voortbrengen Agile/Scrum. In lijn met deze methode worden nu elke 4 weken producten gereleasd Als zodoende een proces niet in één, maar in meerdere releases naar productie gaat, dan moet - per release - worden geregeld dat de consistentie van het proces wordt bewaakt. NB "Feature toggle" kan hierbij ondersteunen.	Business owners van Toeslagen	onderzoeken	ism	Geen	10/31/2017		4/13/2018	04) April 2	Voorstel : Dit punt afronden na implementeren van de afspraken over inrichten van het nieuwe spoor in de voortbrenging. In het bijzonder hierbij ook vaststellen of het zgn voortbrengingsoverleg CAP dan voldoende is ingeregeld. Plandatum : 31-10-2017			
2016-027	Fouten in uitlevering CD-roms Uitstelregeling aan Becons	Aanslag_FAA	Heffing		6/20/2016	01-01	Herzien, verbeteren en implementeren van de procedures m.b.t. het couverteren en verzenden van de cd-roms met uitstelgegevens. (zie bijlage)	(IPPS)	overdragen		n.v.t.	9/18/2016	11/1/2016	11/1/2016	November	2016			
2016-027	Fouten in uitlevering CD-roms Uitstelregeling aan Becons	Aanslag_FAA	Heffing		6/20/2016	01-02	Opnemen in de damageprocedure de uitgangspunten voor het toedelen van een damage aan een bepaalde keten (om te bepalen welke keten deze oppakt). (=verbeterpunt uitvoering Damageproces).	B/CA UPB	overdragen		n.v.t.	9/18/2016	11/1/2016	11/1/2016	November	2016			
2016-027	Fouten in uitlevering CD-roms Uitstelregeling aan Becons	Aanslag_FAA	Heffing		6/20/2016	01-03	Het implementeren van de procedure hoe te handelen bij het vermoeden van een datalek (verbeterpunt uitvoering damageproces)	B/CA UPB	overdragen		n.v.t.	9/18/2016	11/1/2016	11/1/2016	November	2016			
2016-028	De berichtenbox op MijnOverheid is niet beschikbaar.	O&M_Logius	Gegevens			01-01	Het shared service center ICT zal ten behoeve van pro-actieve monitoring z.g. "Guards" installeren.	Logius	overdragen					3/9/2020	03) Maart	2020			
2016-028	De berichtenbox op MijnOverheid is niet beschikbaar.	O&M_Logius	Gegevens			01-02	De incidentmanager van Logius zal voortaan het incident melden conform het afgesproken proces.	Logius	overdragen					3/9/2020	03) Maart	2020			
2016-028	De berichtenbox op MijnOverheid is niet beschikbaar.	O&M_Logius	Gegevens			01-03	Belastingdienst medewerkers zijn opgevoerd in het alert systeem van Logius en ontvangen SMS alert meldingen over een verstoring.	Logius	overdragen					3/9/2020	03) Maart	2020			
2016-029	Berichten vallen uit bij O&M na uitvraging PAA.	O&M	Gegevens			01-01	De aanslag berichten op de errorqueue kunnen vanuit MHS alleen d.m.v. archiefreplay ad 10 berichten per minuut worden geherinjecteerd. Deze doorlooptijd is niet werkbaar. De gevonden oplossing is een workaround via FBC. Maakt het mogelijk dat deze berichten eenvoudig opnieuw kunnen worden aangeboden.	B/CAP IM	overdragen					3/9/2020	03) Maart	2020			
2016-029	Berichten vallen uit bij O&M na uitvraging PAA.	O&M	Gegevens			01-02	Intensiever contact tussen EBPI en B/CIE kan leiden tot een verkorting van de doorlooptijd van het een incident. Dit is afgestemd met en onderschreven door de incidentmanagers van beide firma's.	B/CIE R	overdragen					3/9/2020	03) Maart	2020			
2016-029	Berichten vallen uit bij O&M na uitvraging PAA.	O&M	Gegevens			01-03	Monitor pro-actief de beschikbaarheid van de EBPI clusters	B-CAP	overdragen					3/9/2020	03) Maart	2020			
2016-031	Vordering GrootWagenparkHouders (GWH) te vroeg geincasseerd.	Inning	Incasso		7/4/2016	01-01	De nieuwe werkwijze, handmatig aanpassen van de incassodatum, moet goed worden beschreven en afgestemd met de planners van UPG.	unit UPG Inning	overdragen		n.v.t.			10/1/2016	10) Oktober	2016			
2016-031	Vordering GrootWagenparkHouders (GWH) te vroeg geincasseerd.	Inning	Incasso		7/4/2016	01-02	De huidige werkwijze, handmatig ingeven van de incassodatum door UPG Inning, moet worden geëvalueerd. Eventueel programma-aanpassing of terugdraaien of zodanig aanpassen dat het risico op herhaling van deze damage wordt voorkomen.	nning	uitvoeren		n.v.t.			2/1/2017	02) Februari	2017			
2016-031	Vordering GrootWagenparkHouders (GWH) te vroeg geincasseerd.	Inning	Incasso		7/4/2016	01-03	IV Voortbrenging: de impactbepaling (incl. bedrijfsrisico's) van deze impuls is onvoldoende onderkend. De gevolgen waren vooraf onvoldoende inzichtelijk. Bij de impactbepaling van impulsen moet specifiek worden gekeken naar bedrijfsrisico's en deze moeten met alle stakeholders worden doorgesproken.	Inning (	uitvoeren		n.v.t.			2/1/2017	02) Februari	2017			
2016-032	Door een bouwfout in de specificaties van een weegregel, wordt de AlleenstaandeOuderenKorting ten onrechte aan gehuwde belastingplichtigen toegekend, die daar in OLAV om verzoeken.	Aanslag_IH	Heffing		7/11/2016	01-01	Aan EHI zal worden gevraagd om nauwlettender bepaalde situaties in de weegmodule te gaan beschouwen. Gezien de impact die de bouwfout in de weegmodule heeft gehad, zal men de regels nog beter moeten controleren en vaststellen om dit soort fouten in de toekomst te voorkomen. Belang is nu een verlies voor de dienst van ca.	EHI (expertise handhaving en intelligence)	uitvoeren	(EHI)	nvt	1/1/2017		6/14/2017	06) Juni 20	EHI heeft aangegeven dat dit in de test voor 2016 is meegenomen als aandachtspunt.			
2016-032	Door een bouwfout in de specificaties van een weegregel, wordt de AlleenstaandeOuderenKorting ten onrechte aan gehuwde belastingplichtigen toegekend, die daar in OLAV om verzoeken.	Aanslag_IH	Heffing		7/11/2016	01-02	Doordat de kenbare fout in OLAV niet wordt afgedwongen, zal men als verbeteractie de OLAV-programmatuur moeten gaan aanpassen voor de IH 2015. In OLAV IH2015 zal een waarschuwing getoond moeten worden als men de vraag inzake alleenstaande AOW met Ja zal beantwoorden, terwijl men het gehele jaar gehuwd is en op hetzelfde adres staat ingeschreven als zijn/haar partner. Voor de IH2015 is dit momenteel ondervangen door het toevoegen/aanpassen van een weegregel in ABS. Inmiddels is het verbeterpunt al gerealiseerd door het uitbrengen van een patch op de OLAV-IH2015 programmatuur. (medio juni 2016)	OLAV-ontwikkeling	uitvoeren	OLAV-ontwikkeling	nvt.	6/30/2016		6/30/2016	06) Juni 20	Programmatuur inmiddels aangepast.			
2016-033	OB-aangiften hebben een verkeerde ontvangstdatum gekregen waardoor er onterechte aangifteverzuimen vastgesteld en boete-aanslagen zijn opgelegd.	Aangifte_OB	Heffing		8/5/2016	01-01	Onderzoeken op welke wijze er bij scrum aanpak dit soort fouten voorkomen kunnen worden.	BCA ism IMB	overdragen	strategische leercirkel	pm	1/1/2017		2/23/2017	02) Februari	2017			
2016-033	OB-aangiften hebben een verkeerde ontvangstdatum gekregen waardoor er onterechte aangifteverzuimen vastgesteld en boete-aanslagen zijn opgelegd.	Aangifte_OB	Heffing		8/5/2016	02-01	Vaststellen of bij een volgende outbound belactie op een snellere manier de juiste telefoonnummers kunnen worden achterhaald.	DV	overdragen		pm	1/1/2017		2/24/2017	02) Februari	2017			
2016-033	OB-aangiften hebben een verkeerde ontvangstdatum gekregen waardoor er onterechte aangifteverzuimen vastgesteld en boete-aanslagen zijn opgelegd.	Aangifte_OB	Heffing		8/5/2016	02-02	Strakkere sturing van het damageproces door de	BCA	uitvoeren		pm			11/4/2016	November	2016			
2016-033	OB-aangiften hebben een verkeerde ontvangstdatum gekregen waardoor er onterechte aangifteverzuimen vastgesteld en boete-aanslagen zijn opgelegd.	Aangifte_OB	Heffing		8/5/2016	02-03	Algemene implementatie van de verbeterde damageprocedure vanaf het moment dat deze vastgesteld is door de Raad van Besuur. Ook bij de start van een damagegroep deze procedure toelichten	BCA	overdragen		pm			11/1/2016	November	2016			
2016-034	Betaalkenmerk (16 posities) niet correct weergegeven op brief.	Aangifte_Auto	Heffing		8/15/2016	01-01	Op de drukproef wordt een verscherpte output controle uitgevoerd op alle variabele rubrieken.	B/CA/UBA	overdragen		nvt	7/20/2016	7/12/2016	7/12/2016	07) Juli	2016			
2016-034	Betaalkenmerk (16 posities) niet correct weergegeven op brief.	Aangifte_Auto	Heffing		8/15/2016	01-02	Onderzoek op basis van een business-case of een herontwerp van het proces mogelijk en rendabel is.	IM/AMO i.o.v.	uitvoeren	s.m.	PM	6/2/2017		6/2/2017	06) Juni	2017			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-035	In mei heeft de eerste complete terugkoppeling richting belastingconsulenten plaatsgevonden. Deze is fout gelopen omdat er in sommige gevallen voor de belastingjaren 2014 en 2015 is teruggekoppeld. Later bleek tevens dat de terugkoppeling niet goed gecouverteerd was waardoor informatie in enkele gevallen niet naar de juiste becon was gegaan. Hier is een damage verstoring : datalekken voor opgemaakt. Dat heeft geleid tot het versturen van een excuusbrief. Damage melding: 2016-027	Aanslag_IH	Heffing		10/24/2016	01-01	Aanscherping van de procedures voor herstel nader afstemmen met CAP-UPG en BCAO. Daarnaast zorgen voor een werkinstructie hoe te handelen bij verstoringen in het proces.	CAP-IM	overdragen	CAP-IM	nvt	12/1/2016		3/9/2017	3) Maart 2017				
2016-035	In mei heeft de eerste complete terugkoppeling richting belastingconsulenten plaatsgevonden. Deze is fout gelopen omdat er in sommige gevallen voor de belastingjaren 2014 en 2015 is teruggekoppeld. Later bleek tevens dat de terugkoppeling niet goed gecouverteerd was waardoor informatie in enkele gevallen niet naar de juiste becon was gegaan. Hier is een damage verstoring : datalekken voor opgemaakt. Dat heeft geleid tot het versturen van een excuusbrief. Damage melding: 2016-027	Aanslag_IH	Heffing		10/24/2016	02-01	Verbeteren opdrachtverstrekking tussen CAP-IPPS en BCIE zodat bij de opdracht helder is wat men van elkaar mag verwachten. Daarnaast moet men ook inschatten welke effecten dit zal hebben op de verwerkingen en de duur van het herstel.	CAP-IPPS PPS>	overdragen	CA-IPPS	nvt.	12/1/2016		7/1/2017	?07) Juli 2017				
2016-035	In mei heeft de eerste complete terugkoppeling richting belastingconsulenten plaatsgevonden. Deze is fout gelopen omdat er in sommige gevallen voor de belastingjaren 2014 en 2015 is teruggekoppeld. Later bleek tevens dat de terugkoppeling niet goed gecouverteerd was waardoor informatie in enkele gevallen niet naar de juiste becon was gegaan. Hier is een damage verstoring : datalekken voor opgemaakt. Dat heeft geleid tot het versturen van een excuusbrief. Damage melding: 2016-027	Aanslag_IH	Heffing		10/24/2016	02-02	Herzien, verbeteren en implementeren van de procedures met het couverteren en verzenden van de cdroms met uitstelgegevens. (zie bijlage 1). Dit is ook al onderdeel van de evaluatie van DMP 2016-027.	CAP-IPPS	overdragen	CAP-IPPS	nvt	12/1/2016		7/1/2017	?07) Juli 2017				
2016-035	In mei heeft de eerste complete terugkoppeling richting belastingconsulenten plaatsgevonden. Deze is fout gelopen omdat er in sommige gevallen voor de belastingjaren 2014 en 2015 is teruggekoppeld. Later bleek tevens dat de terugkoppeling niet goed gecouverteerd was waardoor informatie in enkele gevallen niet naar de juiste becon was gegaan. Hier is een damage verstoring : datalekken voor opgemaakt. Dat heeft geleid tot het versturen van een excuusbrief. Damage melding: 2016-027	Aanslag_IH	Heffing		10/24/2016	02-03	Om de verwerkingen binnen de daarvoor gestelde termijn te kunnen afronden, is het gewenst om voor de daadwerkelijke verwerking eventueel meer tijd en capaciteit te reserveren. Doordat er meer tijd en capaciteit gereserveerd wordt, kan binnen de gestelde/c.q. bijgestelde termijn de verwerking worden uitgevoerd.	BCA-IPPS (BCA-UPG.)	overdragen	CAP-IPPS	nvt	12/1/2016		7/1/2017	?07) Juli 2017				
2016-035	In mei heeft de eerste complete terugkoppeling richting belastingconsulenten plaatsgevonden. Deze is fout gelopen omdat er in sommige gevallen voor de belastingjaren 2014 en 2015 is teruggekoppeld. Later bleek tevens dat de terugkoppeling niet goed gecouverteerd was waardoor informatie in enkele gevallen niet naar de juiste becon was gegaan. Hier is een damage verstoring : datalekken voor opgemaakt. Dat heeft geleid tot het versturen van een excuusbrief. Damage melding: 2016-027	Aanslag_IH	Heffing		10/24/2016	03-01	De outputcontrole ook gaan borgen voor mediadragers(oa. cd-roms), omdat deze nooit betrokken zijn geweest in het outputcontroleproces. Er zal een controle voor de digitale uitingen geimplementeerd moeten worden in het outputcontrole proces.	CAP-UPG en	overdragen	CAP-UPG	nvt	12/1/2016		7/1/2017	?07) Juli 2017				
2016-035	In mei heeft de eerste complete terugkoppeling richting belastingconsulenten plaatsgevonden. Deze is fout gelopen omdat er in sommige gevallen voor de belastingjaren 2014 en 2015 is teruggekoppeld. Later bleek tevens dat de terugkoppeling niet goed gecouverteerd was waardoor informatie in enkele gevallen niet naar de juiste becon was gegaan. Hier is een damage verstoring : datalekken voor opgemaakt. Dat heeft geleid tot het versturen van een excuusbrief. Damage melding: 2016-027	Aanslag_IH	Heffing		10/24/2016	03-02	Bij elke verwerking die vanuit de CVU wordt aangeboden ter verwerking, op voorhand een volledigheidscheck check doen op de volledigheid en de functionele juistheid van het bestand. Ook een extra check doen op mogelijk "onleesbare" of niet te importeren bestanden.	BCA-UPG in afstemming met BCAO en CVU	overdragen	(CAP-UPG)	nvt	12/1/2016		7/1/2017	?07) Juli 2017				
2016-035	In mei heeft de eerste complete terugkoppeling richting belastingconsulenten plaatsgevonden. Deze is fout gelopen omdat er in sommige gevallen voor de belastingjaren 2014 en 2015 is teruggekoppeld. Later bleek tevens dat de terugkoppeling niet goed gecouverteerd was waardoor informatie in enkele gevallen niet naar de juiste becon was gegaan. Hier is een damage verstoring : datalekken voor opgemaakt. Dat heeft geleid tot het versturen van een excuusbrief. Damage melding: 2016-027	Aanslag_IH	Heffing		10/24/2016	04-01	Als opdrachtnemer van de opdracht om de CDroms te vervaardigen ervoor zordragen dat de randvoorwaarden zijn ingericht. 1. Machinecapaciteit, 2. Juiste autorisaties en 3. Voldoende capaciteit aan menskracht binnen BCIE om de verwerkingen te kunnen afronden binnen de daarvoor gestelde tijd.	BCIE	overdragen	BCIE)	nvt	12/1/2016		7/1/2017	?07) Juli 2017				
2016-035	In mei heeft de eerste complete terugkoppeling richting belastingconsulenten plaatsgevonden. Deze is fout gelopen omdat er in sommige gevallen voor de belastingjaren 2014 en 2015 is teruggekoppeld. Later bleek tevens dat de terugkoppeling niet goed gecouverteerd was waardoor informatie in enkele gevallen niet naar de juiste becon was gegaan. Hier is een damage verstoring : datalekken voor opgemaakt. Dat heeft geleid tot het versturen van een excuusbrief. Damage melding: 2016-027	Aanslag_IH	Heffing		10/24/2016	04-02	Een aanpassing in de printprocedure laten doorvoeren, die ervoor zorgt dat de brieven "los" worden geprint in plaats van kettingformulier. Voor BCIE wordt de verwerking daardoor beter uitvoerbaar en controleerbaar. De juiste CDrom en de juiste brief in dezelfde envelop. Aanpassingen zouden door DQC1 uitgevoerd kunnen worden. (Contactpersoon:). Daarnaast zou er een mogelijkheid zijn om de brieven "los " te printen PLUS al te vouwen in een open enveloppe. Mogelijk is dit nog wel een mooiere/completere oplossing voor Meconda.	BCA-IM	overdragen	CAP-IM)	nvt	12/1/2016		7/1/2017	?07) Juli 2017				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-035	In mei heeft de eerste complete terugkoppeling richting belastingconsulenten plaatsgevonden. Deze is fout gelopen omdat er in sommige gevallen voor de belastingjaren 2014 en 2015 is teruggekoppeld. Later bleek tevens dat de terugkoppeling niet goed gecouverteerd was waardoor informatie in enkele gevallen niet naar de juiste becon was gegaan. Hier is een damage verstoring : datalekken voor opgemaakt. Dat heeft geleid tot het versturen van een excuusbrief. Damage melding: 2016-027	Aanslag_IH	Heffing		10/24/2016	04-03	B/CIE P&M kan de CD-ROM's voor de CVU nu slechts op 1 CD-ROM- brander tegelijk produceren, dit ondanks de beschikbaarheid van meerdere CD-branders. Dit is vanuit de programmatuur zo geregeld. Om de continuïteit en performance van dit proces te verbeteren zou er een aanpassing van de programmatuur moeten plaatsvinden waardoor deze beperking wordt opgelost. Oplossing 1 vanuit de FTD ( ) FTD, levert de gegevens die Meconda uit de CVU heeft opgehaald, af aan 1 hosts (= CD-Brander, 1 machine is 1 abonnement) af. FTD kan afleveren aan meerdere host maar dit moet goed worden onderzocht. FTD moet dan sowieso op een 2de server worden geïnstalleerd (dit resulteert niet tot extra kosten). Maar mogelijk geeft dit nog problemen met een doorlopende nummering.Vanuit tem "EX AIX DevOps" is men bereid mee te denken. Oplossing 2 Vanuit Meconda ( ). Nadat FTD de gegevens heeft getransporteerd kopieert Meconda deze en plaatst dit in een map "CVU". Als mogelijke oplossing zou Meconda dezelfde informatie niet in 1 maar in 2 mappen moeten plaatsen zodat het door 2 machines kan worden ingelezen en worden tegelijkertijd kan worden gebrand. Hierdoor kan de van BCIE op 2 machines branden maar is het dan van groot belang dat de erop let dat alle bestanden slechts eenmalig worden gebrand.	BCA-IM	overdragen	(CAP-IM)		12/1/2016		7/1/2017	707) Juli 2017				
2016-036	De aanvragen voor de inkomensverklaring (IB60) zijn zonder BSN bij Gegevens aangeleverd.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		8/15/2016	01-01	Bij het in productie nemen van een aangepaste stroom dient vooraf vastgesteld te zijn welke maatregelen er benodigd zijn om te controleren of de betreffende stroom weer correct op gang is gekomen.	M DV)	overdragen		n.v.t.	11/1/2016		11/1/2016	November 2016				
2016-036	De aanvragen voor de inkomensverklaring (IB60) zijn zonder BSN bij Gegevens aangeleverd.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		8/15/2016	02-01	Damageproces: Borgen dat BelTel een goede plek krijgt binnen de damage procedure.	Interactie)	overdragen		n.v.t.	11/1/2016		11/1/2016	November 2016				
2016-037	Dubbele uitbetalingen van Toeslagen aan erven.	Inning	Incasso		8/15/2016	01-01	In de voortbrenging zal er zowel bij de bouw als bij de gebruiker-acceptatietest meer aandacht moeten zijn of de gewenste functionaliteit ook tot het gewenste resultaat leidt. Hierbij op te merken dat het detecteren van bouwfouten een risico is in de SCRUM methodiek.		uitvoeren			11/13/2016		11/13/2016	November 2016				
2016-038	Klanten wie schriftelijk een verzoek tot betalingsregeling/kwijtschelding hebben ingediend hebben ten onrechte een vervolgingsdocument ontvangen.	Inning	Incasso		8/9/2016	01-01	Betrek alle partijen in de keten bij het realiseren van een wijziging in het bestaande proces.							11/16/2016	November 2016				
2016-038	Klanten wie schriftelijk een verzoek tot betalingsregeling/kwijtschelding hebben ingediend hebben ten onrechte een vervolgingsdocument ontvangen.	Inning	Incasso		8/9/2016	02-01	Organiseer een ketentest over het totale bedrijfsproces heen.							11/16/2016	November 2016				
2016-038	Klanten wie schriftelijk een verzoek tot betalingsregeling/kwijtschelding hebben ingediend hebben ten onrechte een vervolgingsdocument ontvangen.	Inning	Incasso		8/9/2016	03-01	De damageprocedure en werkwijze zoals deze is afgesproken dient binnen het gehele CAP bekend te zijn. Afstemming met het LIC is wenselijk.							10/6/2016	0) Oktober 2016				
2016-039	Werkegevers hebben brieven ontvangen inzake loonvordering bij een werknemer waarop de naam van deze ontbreekt.	Inning	Incasso		8/9/2016	01-01	Er is een patch uitgerold om de grondoorzaak te herstellen. Aandacht tijdens de bouw dat ook de ongewijzigde onderdelen van een release worden meegenomen en blijven werken zoals voor de change / release is wenselijk		overdragen	Inning en Productowners				11/1/2016	November 2016				
2016-040	Er worden geen VIA berichten vertrekt aan de becons.	O&M	Gegevens		8/15/2016	01-01	Bespreken van deze change met van B/CIE, Dit met het doel om herhaling van zulke fouten in de toekomst te voorkomen.		overdragen		n.v.t.			10/25/2016	0) Oktober 2016				
2016-040	Er worden geen VIA berichten vertrekt aan de becons.	O&M	Gegevens		8/15/2016	02-01	De functie van de Parkeerplaatsen in MHS is incidenteel. Deze parkeerplaats is alleen bedoeld als vooraf bekend is dat productie tijdelijk gebufferd dient te worden. Gebleken is dat momenteel een opgevoerde parkeerplaats niet juist fuctioneert omdat de latere verwerking vanuit een dergelijke parkeerplaats stuk loopt. Deze fout dient hersteld te worden. Dit incident is al opgepakt door B/CAO en de oplossing staat klaar voor implementatie tijdens de O&M release 2016-32.		uitvoeren		€ 624,00			10/25/2016	0) Oktober 2016				
2016-040	Er worden geen VIA berichten vertrekt aan de becons.	O&M	Gegevens		8/15/2016	02-02	Productie wordt vanuit de diverse domeinen aan de generieke service O&M aangeboden. Het is niet wenselijk dat na een verstoring en/of onbeschikbaarheid binnen MHS of Logius de productie vanuit de domeinen meerdere malen opnieuw aangeboden dient te worden. Vaak is dit niet eenvoudig te realiseren, en niet zonder risico's uit te voeren. Tevens kost dit extra verwerkingstijd en daarmee vertraging in de productie. Volgens de ICT-SA is hier een "bewaarbox" oftewel retry-automaat voor ingericht. Volgens FB is dit niet vanuit de beheertooling alszodanig ingericht en momenteel zeker niet voor alle stromen bruikbaar. Deze functionaliteit dient geanalyseerd te worden en aangepast te worden. Er is een problem opgemaakt voor B/CAO om deze funtionaliteit aan te passen en verder uit te werken. Totdat dit verbeterpunt gerealiseerd is, dienen de Servicemanger van de diverse domeinen maatregelen te nemen om productie eventueel in voorkomende gevallen te kunnen heraanbieden.	B/CAO	uitvoeren		n.n.b.			10/25/2016	0) Oktober 2016				
2016-040	Er worden geen VIA berichten vertrekt aan de becons.	O&M	Gegevens		8/15/2016	02-03	Op za 16/07 is het uitvoeren van de verwerking van de 650.000 Toeslagen DT's gestaakt nadat bleek dat de verwerking stagneerde. De SM van Toeslagen heeft aangegeven dat het gebruikelijk is dat de keten Toeslagen bij ernstige verstoringen in de weekeinden doorwerkt aan het oplossen van verstoringen en het verwerken van de stukgelopen productie. Dit zou in lijn moeten zijn met de generieke service O&M. Met het management bespreken om het serviceniveau van O&M en ODV uit te breiden. (zoals voorgesteld in de memo)	en	uitvoeren		n.n.b.			10/25/2016	0) Oktober 2016				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-040	Er worden geen VIA berichten vertrekt aan de becons.	O&M	Gegevens		8/15/2016	03-01	Om het beheer voor O&M en ODV goed uit te kunnen voeren is het van groot belang dat belastingplichten en intermediairs tijdig geinformeerd worden over verstoringen en onbeschikbaarheid. Om adequaat belanghebbenden te kunnen informeren is tooling nodig om op alle momenten van de dag direct op een eenvoudige manier middels vink/invulschermpjes vooraf afgestemde berichten te kunnen plaatsten op de Belastingdienstwebsite. Hiervoor is een impuls aangeleverd aan IM B/CAP welke vervolgens doorgezet wordt naar IM ODV. Dit maakt tevens deel uit van de uitbreiding serviceniveau O&M en ODV.	M B/CAP en SM ODV	uitvoeren		n.n.b.			10/25/2016	) Oktober 2016				
2016-041	Als gevolg van een storing bij DigiD machtigen, kunnen aangevers en Huba medewerkers niet inloggen op (Mijn Belastingdienst) MBD voor iemand anders.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		8/9/2016	01-01	De verstoring is op 18/07 23:00 uur opgetreden Vanaf dat moment was inloggen op MBD met een machtigingscode niet meer mogelijk. De meldingen van de Huba medewerkers via de BelTel hebben deze verstoring in beeld gebracht. Met B/CIE bespreken waarom deze verstoring niet vanuit de monitoring is opgemerkt met het doel om herhaling te voorkomen.	en Incidentmanagers	onderzoeken		n.n.b.			10/25/2016	) Oktober 2016				
2016-041	Als gevolg van een storing bij DigiD machtigen, kunnen aangevers en Huba medewerkers niet inloggen op (Mijn Belastingdienst) MBD voor iemand anders.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		8/9/2016	01-02	Bij Logius een (Post Incident Report) PIR opvragen. Vervolgens de verstoring aan de hand van dit report bespreken met Logius om herhaling in de toekomst te kunnen voorkomen.	en	uitvoeren		n.n.b.			10/25/2016	) Oktober 2016				
2016-041	Als gevolg van een storing bij DigiD machtigen, kunnen aangevers en Huba medewerkers niet inloggen op (Mijn Belastingdienst) MBD voor iemand anders.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		8/9/2016	02-01	Om het beheer voor O&M en ODV goed uit te kunnen voeren is het van groot belang dat belastingplichtigen en intermediairs tijdig geinformeerd worden over verstoringen en onbeschikbaarheid. Om adequaat belanghebbenden te kunnen informeren is tooling nodig om op alle momenten van de dag direct op een eenvoudige manier middels vink/invulschermpjes vooraf afgestemde berichten te kunnen plaatsten op de Belastingdienstwebsite. Hiervoor is een impuls aangeleverd aan IM B/CAP welke vervolgens doorgezet wordt naar IM ODV. Dit maakt tevens deel uit van de uitbreiding serviceniveau O&M en ODV.	M B/CAP en SM ODV	overdragen		n.n.b.			10/25/2016	) Oktober 2016				
2016-042	Onterecht geen ouderenkorting verleend indien belastingplichtige geboren is op 31-10-49	Aanslag_IH	Heffing		10/3/2016	01-01	Bij het wijzigen van een ontwerp de gewijzigde elementen/condities expliciet beoordelen, en alert zijn op fouten in het ontwerp. Dit zal dan moeten leiden tot een uitgebreide regressietest met aandacht voor de gewijzigde elementen.	IMCA (via	is een structureel verbeterpunt in de voortbrenging	Belastingdienst/IM	Nvt	1/1/2017		1/5/2017	1) Januari 2017				
2016-043	Bij het opvragen van de Toeslagen website wordt in voorkomende gevallen de Douane website getoond	Toeslagen DT-MAC	Heffing		10/10/2016	01-01	Een infra change opdracht moet altijd inhoudelijk juist en volledig zijn. In praktijk blijkt dat invullen van deze kwaliteit eis ondoenlijk is. Om deze eis toch te kunnen realiseren, is altijd een dubbelcheck nodig. Afhankelijk van de impact van een infra change, kan deze dubbelcheck bestaan uit : - een "vier-ogen" controle van de change opdracht, - en/of een controle van de betreffende service nadat de change is uitgevoerd. De organisatie die in productie voor de betreffende service verantwoordelijk is, besluit i.o.m. de betrokken organisatie's welke dubbelcheck afdoende is.	UPG Toeslagen	onderzoeken		nvt	9/30/2017		3/12/2018	3) Maart 2	Bij de voortgang staat welke acties afgesproken zijn. Gebaseerd deze afspraken kan dit verbeterpunt in september 2017 worden afgesloten.			
2016-044	Er zijn 218 onterechte meldingsherinneringen verzonden aan deelnemers van de MOSS (mini one stop shop) regeling	Aangifte_OB	Heffing		10/31/2016	01-01	Omdat gebrekkige documentatie bij meerdere verstoringen voorkomt, moet er in de voortbrenging structureel meer aandacht komen voor juiste eenduidige actuele documentatie. Dat wil zeggen dat bij de opdrachtverstrekking duidelijk wordt omschreven wat de gewenste documentatie is. Ook moet dit integraal deel uitmaken van het vrijgaveproces.		overdragen		pm			11/1/2016	November 2016				
2016-044	Er zijn 218 onterechte meldingsherinneringen verzonden aan deelnemers van de MOSS (mini one stop shop) regeling	Aangifte_OB	Heffing		10/31/2016	01-02	Op orde brengen van de documentatie die er nu ligt, dat wil zeggen voor die processen of onderdelen daarvan die in de lijn belegd zijn.	IMB) dtv	overdragen		pm	12/1/2016		3/3/2017	3) Maart 2017				
2016-044	Er zijn 218 onterechte meldingsherinneringen verzonden aan deelnemers van de MOSS (mini one stop shop) regeling	Aangifte_OB	Heffing		10/31/2016	02-01	De rollen die in de damageprocedure staan implementeren bij alle betrokken organisatieonderdelen		overdragen		pm			11/1/2016	November 2016				
2016-044	Er zijn 218 onterechte meldingsherinneringen verzonden aan deelnemers van de MOSS (mini one stop shop) regeling	Aangifte_OB	Heffing		10/31/2016	02-02	Onderdeel van de implementatie is een processimulatie binnen het cluster Middelen van CAP. Deze processimulatie moet plaatsvinden op het moment dat de toedeling nav de reorganisatie zijn beslag heeft gekregen.	UPB)	overdragen		pm			11/1/2016	November 2016				
2016-045	Applicatie RNO (Registratie Nieuwe Ondernemers) niet beschikbaar voor CAP Klantbeheer	Gegevens Inwinnen	Gegevens		9/19/2016	01-01	Informatie over het herstel van deze damage wordt gedeeld t.b.v. kennis borging in de knowledge-base van B/CIE.	(B/CAO)	uitvoeren		n.v.t.	9/5/2016		9/5/2016	September 2016				
2016-045	Applicatie RNO (Registratie Nieuwe Ondernemers) niet beschikbaar voor CAP Klantbeheer	Gegevens Inwinnen	Gegevens		9/19/2016	02-01	Herzien en implementeren van de noodprocedure t.b.v. het registreren van nieuwe ondernemers in RNO binnen SMP, zodat deze procedure bij calamiteiten kan worden toegepast waardoor de impact voor de ondernemers beperkt kan worden.	CAP Klantbeheer)	uitvoeren		n.n.b.			7/15/2017	07) Juli 2017				
2016-046	AH verminderingen 2010 zijn 2x uitbetaald/verrekend	Aanslag_IH	Heffing		10/31/2016	01-01	Het monitoren van de verwerkingen breder gaan inrichten en niet alleen structureel inrichten voor AP(Afhandelingsprobleem)-posten en EQS (Errorqueue-system)-posten, maar breder maken om zoveel als mogelijk pro-actief te kunnen reageren op mogelijke verstoringen in het proces.	CAP-UPG	uitvoeren		nvt	12/1/2016		1/5/2017	1) Januari 2017				
2016-047	Als gevolg van onjuist sessiemanagement bij het doen van aangifte door middel van OLAV/MBD zijn een aantal aangiftes onjuist verwerkt.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		12/5/2016	01-01	Een "werkgroep" vanuit CAP-UPG en Dienstverlening samenstellen die ervoor zorg moet dragen dat foutgelopen posten beoordeeld worden, omdat met name het uitzoekwerk van mogelijk besmette "posten" teveel tijd en capaciteit kost. Met name zorgen voor achtervang en kennisoverdracht, in ieder geval voor de komende aangiftecampagne 2016. Betreft de posten die mogelijk nog in de "pijplijn" zitten, en posten die de structurele oplossing omzeilen.	CAP_Keten aanslagbelastingen	uitvoeren		nvt	1/1/2017		1/5/2017	1) Januari 2017				
2016-047	Als gevolg van onjuist sessiemanagement bij het doen van aangifte door middel van OLAV/MBD zijn een aantal aangiftes onjuist verwerkt.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		12/5/2016	02-01	Ontvangen en Mededelen heeft BCAO verzocht om een structurele oplossing te vinden voor het probleem rondom het gebruik van meerdere tabbladen naast elkaar. Hierop heeft B/CAO ervoor gezorgd dat het niet meer mogelijk is om vanuit meerdere tabladen een aangifte in te vullen. Oplossing is succesvol uitgerold medio juli 2016.	OenM	uitvoeren	Keten OenM	nvt	8/1/2016		8/1/2016	) Augustus 2016				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-048	Datalek. Een bestand dat bedoeld was voor het Inlichtingenbureau is per abuis geleverd aan de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		10/17/2016	01-01	Het inrichten van een verbeterde inhoudelijke controle op de te verzenden bestanden. Met de in gebruik name van dit nieuwe controlemiddel is het niet meer mogelijk dat er automatisch bestanden worden opgepakt en uitgeleverd.	(CAP-IVG Verstrekken)	uitvoeren		n.n.b.	1/15/2017	11/1/2016	11/1/2016	November	2016			
2016-048	Datalek. Een bestand dat bedoeld was voor het Inlichtingenbureau is per abuis geleverd aan de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		10/17/2016	01-02	Tot het moment van in gebruik name van het verbeterde controleprogramma, wordt er bij CAP-IVG Exploitatie een 'vier-ogen-principe' toegepast bij de uitlevering van soortgelijke bestanden.	/ (CAP-IVG Verstrekken)	uitvoeren		n.v.t.	1/15/2017	11/1/2016	11/1/2016	November	2016			
2016-048	Datalek. Een bestand dat bedoeld was voor het Inlichtingenbureau is per abuis geleverd aan de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		10/17/2016	01-03	Er dient aandacht te worden besteed om de huidige complexe procedure te verbeteren en deze verbeteringen te borgen in de generieke verstrekmodule (Generiek Verstrekken), welke op dit moment middels de SAFe methodiek wordt gerealiseerd.	Generiek Verstrekken)	overdragen	Standaard Verstrekken)	n.n.b.	1/1/2019	12/1/2017	1/1/2019	1) Januari	Als gevolg van de huidige ontwikkelingen binnen Standaard Verstrekken, en het ontbreken van budget om bestaande stromen te migreren, is dit verbeterpunt tot op heden (mei 2018) nog niet opgepakt.			
2016-049	Geen uitstelbeschikking door niet verwerken TAB-berichten (Telefonische Aanvraag Betalingsregeling)	Inning	Incasso		10/17/2016	01-01	Centrale Regie maakt een werkinstructie voor het gehele TAB-proces (inmiddels afgerond). In de werkinstructie staat ook duidelijk aangegeven welke activiteiten er moeten worden uitgevoerd ter controle van de verwerking van de TAB-posten in INL.	Centrale Regie LIC	uitvoeren					1/15/2017	1) Januari	2017			
2016-049	Geen uitstelbeschikking door niet verwerken TAB-berichten (Telefonische Aanvraag Betalingsregeling)	Inning	Incasso		10/17/2016	01-02	Het beheer van de Tijdelijke Voorziening (robot-scripting) moet worden ingericht. Met name de verwerking en de controle daarop, het proces er omheen dus, moet worden verbeterd.		uitvoeren					1/15/2017	1) Januari	2017			
2016-050	Als gevolg van een onjuist omgezette machtigingsregistratie door Logius, zijn er serviceberichten bij een verkeerde intermediair terecht gekomen.	O&M_Logius	Gegevens		11/14/2016	01-01	Er dient vanuit O&M op te worden toegezien dat Logius het proces van het omzetten van machtigingsregistraties, minder foutgevoelig inricht. Logius geeft in het verstoringenrapport aan, hier aandacht aan te willen besteden.	O&M)	overdragen					3/9/2020	3) Maart	2020			
2016-050	Als gevolg van een onjuist omgezette machtigingsregistratie door Logius, zijn er serviceberichten bij een verkeerde intermediair terecht gekomen.	O&M_Logius	Gegevens		11/14/2016	01-02	De samenhang tussen de damageprocedure en de datalekprocedure dient verbeterd te worden, met daarbij aandacht voor welke informatie aangaande het datalek richting de betrokkenen gecommuniceerd wordt.	O&M)	overdragen					3/9/2020	3) Maart	2020			
2016-051	Door een couverteerfout zijn enkele CD-Rom's bij de verkeerde belastingconsulent terecht gekomen.	Aanslag_IH	Heffing		11/21/2016	01-01	CICT gaat per omgaande in het couverteerproces het 4-ogen principe invoeren. Na het samenvoegen van de aanbiedingsbrief en de CD-Rom wordt door een andere medewerker de juistheid (aanbiedingsbrief en CD-Rom horen bij elkaar) beoordeeld. Pas daarna wordt gecouverteerd.	BCIE (print en mail)	uitvoeren	BCIE (print en mail)	nog niet bekend.	1/1/2017		3/29/2017	3) Maart	2	Afgerond ivm gemaakte afspraken.			
2016-051	Door een couverteerfout zijn enkele CD-Rom's bij de verkeerde belastingconsulent terecht gekomen.	Aanslag_IH	Heffing		11/21/2016	01-02	B/CIE zet enkel nog vaste medewerkers op dit proces in. Mocht het aanbod dermate hoog zijn dat er een bezettingsprobleem ontstaat, dan wordt dit in de planningsfase al met de procescoördinator bij CAP-Aanslag en de verantwoordelijke bij de CVU gedeeld. Gezamenlijk wordt naar een oplossing gezocht zonder dat dit inbreuk maakt op de verantwoordelijkheid voor het couverteerproces van BCIE.	BCIE (Print en mail)	uitvoeren	BCIE (print en mail)	nog niet bekend.	1/1/2017		3/29/2017	3) Maart	2	Afgerond ivm gemaakte afspraken.			
2016-051	Door een couverteerfout zijn enkele CD-Rom's bij de verkeerde belastingconsulent terecht gekomen.	Aanslag_IH	Heffing		11/21/2016	01-03	Er wordt een 2e FTD abonnement afgesloten voor een 2e cd-rom brander, zodat de capaciteit uitgebreid kan worden en er minder risico gelopen wordt bij uitval van een brander. Met betrekking tot dit actiepunt 01-03 (extra FTD-abonnement) is CAP-IM bezig vanuit DMP 2016-035. Het is een relatief gecompliceerd proces. Expertsessie belegd. Wijzigingsvoorstellen zijn in de maak. Zowel Aanslagbelastingen, Ontvangen en Mededelen als Gegevens moeten aanpassingen doen in respectievelijk CVU, FTD en Meconda. Regie ligt bij featureteam FAA/CVU	BCIE (print en mail) CAP-IM	onderzoeken	BCIE (print en mail) CAP-IM (	nog niet bekend.	1/1/2017		3/29/2017	3) Maart	2	Afgerond, omdat memo is voorgelegd aan de bestuurders. Vanuit de damage zijn alle acties uitgevoerd.			
2016-051	Door een couverteerfout zijn enkele CD-Rom's bij de verkeerde belastingconsulent terecht gekomen.	Aanslag_IH	Heffing		11/21/2016	01-04	Vanuit CAP-IM wordt het initiatief genomen om na te gaan in hoeverre er een impuls gegeven kan worden aan het versnellen van de overgang naar een geautomatiseerde/digitale gegevensuitwisseling. 1e Overleg is gepland voor maandag 14 november 2016.	(CAP-IM)	onderzoeken		nog niet bekend.	1/1/2017		3/29/2017	3) Maart	2	Verbeterpunt afgerond en afgesloten.			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-01	Aanbeveling 1 Maak een integrale procesbeschrijving én een integrale procesplaat met de gehele keten vanaf bronsystemen van inkomens tot en met het uiteindelijke gebruik van de inkomensgegevens bij het definitief toekennen. Beleg de verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud van de beschrijving en procesplaat. En stel de actuele versie van beide ter beschikking op Connect People.	IM Toeslagen, (via	uitvoeren	procesbeschrijving maken en publiceren		12/31/2018		11/26/2018	November	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-02	Aanbeveling 2 Het is van belang dat IVG - in geval van tussentijds onjuiste of te vernieuwen gegevens - aan Toeslagen een lege inkomensmelding stuurt. Aanbevolen wordt om binnen UPG hierop een afloopcontrole in te richten. Deze controle is nodig om te bewaken dat Toeslagen vervolgens de juiste gegevens ontvangt en moet voorkomen dat de betreffende definitieve toekenningen niet tijdig worden oplegd (wet dwangsom) Toelichting: De lege meldingen zijn o.a. nodig bij de mismatches tussen EDW en BRI (bijv. BRI heeft een geformaliseerde aanslag, EDW nog niet) en bij nabeschrijvingen voor de IH. Deze melding moet voorkomen dat Toeslagen met al ontvangen onjuiste gegevens gaat beschikken.	B/CAP, UPG Toeslagen, (via	uitvoeren	DT2017 heeft verbetering aangetoond		10/29/2017	12/31/2018	11/12/2018	November	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-03	Aanbeveling 3 Onderzoek of er haalbare alternatieven zijn om te komen tot een structuur van gegevensontsluiting van inkomens- en vermogensgegevens waarbij ontsluiting naar Toeslagen uit meerdere bronnen wordt voorkomen of beperkt.	IM Gegevens, (via	overdragen	punt verankert in visie van Gegevens		10/29/2017	12/31/2018	11/30/2018	November	2018			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-04	Aanbeveling 4 Aanbevolen wordt om de volledigheid en actualiteit van de (actieve) aanlevering van inkomens jaarlijks minimaal éénmaal vast te stellen door middel van een integrale opvraag dan wel, indien dit efficiënter zou zijn door een bestandsvergelijking tussen Toeslagen en de aanleverende systemen voor wat betreft volledigheid en actualiteit van geregistreerde inkomens en vermogenscomponenten.	B/CAP UPG Toeslagen, (via	uitvoeren	initiele load en controles ingeregeld		10/29/2017	12/31/2018	8/1/2018	) Augustus	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-05	Aanbeveling 5 Overweeg of het huidige gebruik van voorvastgesteld inkomen in de BRI, gecombineerd met het gebruik van geformaliseerd inkomen bij het definitief toekennen voor Toeslagen gehandhaafd blijft. Mocht Toeslagen kiezen voor voorvastgesteld inkomen als bruikbaar inkomen, overweeg dan het opnemen van de inkomens- en vermogensgegevens uit de voorvastgestelde aangifte in EDW. Aanbeveling 5a Stop met de levering van inkomens VST4 aan de BRI. NB VST4 kan ontstaat als een belastingplichtige de voorlopige aanslag wijzigt	IM Gegevens en Toeslagen, (via	uitvoeren	voorvastgesteld n.v.t. ; VST4 gestopt		10/29/2017	12/31/2018	11/30/2018	November	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-06	Aanbeveling 6 Zorg voor (meer) effectieve en deskundige inbreng vanuit de business bij het tot stand brengen van wijzigingen in het proces dat inkomens levert aan Toeslagen. Hierbij kan gedacht worden aan toepassingsdeskundigen, business analisten, gebruiksbeheerders e.d.	IM Aanslag, Gegevens en Toeslagen, (via	uitvoeren	formatie uitgebreid; overleg ingeregeld		10/29/2017	12/31/2018	12/31/2018	December	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-07	Aanbeveling 7 Bestendig het recent opgestarte "inkomensoverleg" tussen IVG en UPB. Onderzoek of dit periodiek overleg in de "keten" vergelijkbaar kan worden ingesteld op de raakvlakken tussen Aanslag, Gegevens en Toeslagen over de gezamenlijke aandachtspunten op gebied van voortbrenging en productie om de afstemming binnen de keten van het inkomensproces te verbeteren.	B/CAP UPB Toeslagen, (via	uitvoeren	inkomensoverleg ingebed		10/29/2017	12/31/2018	8/1/2018	) Augustus	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-08	Aanbeveling 8 Beleg binnen het domein Gegevens de verantwoordelijkheid en de bijbehorende taken voor het managen van de samenhang met de raakvlakken Aanslag en Toeslagen. Hierbij kan overwogen worden om, conform voor andere afnemers een specifieke Toeslagen te benoemen.	B/CAP Gegevens, (via	NIET uitvoeren	keten Toeslagen blijft verantwoordelijk		10/29/2017	12/31/2018	11/12/2018	November	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-09	Aanbeveling 9 Versterk de inbreng van de business kennis van functioneel beheer, productieregie en business analisten bij het testen van bedrijf kritische nieuwe functionaliteit.	IM Toeslagen, (via	uitvoeren	obv procesrisico-analyse ketentesten		11/30/2018	12/31/2018	11/26/2018	November	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-10	Aanbeveling 10 Indien de huidige werkwijze wordt gehandhaafd waarin niet geformaliseerde voorvastgestelde inkomens als authentiek inkomen in de BRI kunnen worden opgenomen dient dit inkomen weer te worden vervangen door het FLG-inkomen wanneer geen formalisatie door middel van een VA/DA plaatsvindt.	IM Gegevens, (via	NIET uitvoeren	hergebruiken FLG n.v.t.		10/29/2017	12/31/2018	11/12/2018	November	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-11	Aanbeveling 11 Onderzoek of de inspecteur de afwezigheid van een authentiek inkomen uit ABS of FLG kenbaar kan maken in de BRI door het vaststellen van een nihil inkomen. Dit is geen "nul" inkomen, maar het kenmerk van de afwezigheid van een geregistreerd inkomen in ABS of FLG. Daarmee wordt de BRI ook de leverancier voor alle afnemers van het nihil inkomen. Toelichting: dit vraagt een aanpassing in wetgeving. Voordeel is de uniformiteit in de vaststelling van het authentiek inkomen voor alle afnemers, die zelf geen "nihil" acties meer hoeven uitvoeren.	IM Gegevens, (via	NIET uitvoeren	nihil stellen blijft zoals het nu is		10/29/2017	12/31/2018	11/12/2018	November	2018			
2016-052	Er zijn definitieve toekenningen voor 2015 berekend met een foutief inkomen.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-12	Aanbeveling 12 Maak een complete beschrijving van het NINBI-proces, waarin ook eenduidig wordt beschreven welke doelgroep wordt uitgenodigd tot het doen van een opgaaf wereldinkomen. Onderzoek of het selectieproces eenvoudiger kan worden ingericht met minder overdracht momenten door het Queryloket er tussen uit te halen. Onderzoek de mogelijkheden om de compliance bij de Ninbi-populatie te vergroten (inclusief communicatie- en handhavingsstrategie).	IM Toeslagen, (via	uitvoeren	beschrijving NINBI geimplementeerd		10/29/2017	12/31/2018	1/1/2018	1) Januari	2018			
2016-053	Applicatie ASK (Afhandelen Signalen Klantbeheer) niet beschikbaar voor CAP Klantbeheer	Gegevens Basis administraties	Gegevens		1/9/2017	01-01	Ontwerp en bouw een structurele oplossing die voorkomt dat bij piekmomenten de verwerking stagneert. Borg dat deze oplossing wordt geprioriteerd op de backlog van ASK.	ASK, CAP-Klantbeheer) in samenwerking met IM)	overdragen		n.n.b.	7/1/2017		7/15/2017	?07) Juli	2017			
2016-053	Applicatie ASK (Afhandelen Signalen Klantbeheer) niet beschikbaar voor CAP Klantbeheer	Gegevens Basis administraties	Gegevens		1/9/2017	01-02	Bewaak dat de tijdelijke oplossing die is gerealiseerd in het kader van deze damage blijft werken bij een volgend release van ASK.	IM)	uitvoeren		n.n.b.	2/24/2017		2/24/2017	?) Februari	2017			
2016-053	Applicatie ASK (Afhandelen Signalen Klantbeheer) niet beschikbaar voor CAP Klantbeheer	Gegevens Basis administraties	Gegevens		1/9/2017	02-01	De noodprocedure ASK opnemen in het handboek Klantbeheer ten einde deze eerder te kunnen inzetten in geval van een grote verstoring, en afspraken maken over het moment van inzetten van de noodprocedure.	CAP Klantbeheer)	uitvoeren		n.n.b.	3/1/2017		3/5/2018	?3) Maart	2018			
2016-054	De CBT-verrekening (Centrale Betalingsregeling Toeslagen) is onterecht opgestart voor klanten die tijdig een (deel)betaling hebben gedaan.	Inning	Incasso		12/19/2016	01-01	Bij het aanleveren van het bestand voor verrekening CBT rekening houden met de vervaldag van het heffingsbesluit Toeslagen.	Centrale Regie LIC	uitvoeren					3/19/2017	?3) Maart	2017			
2016-055	In de mailing met betrekking tot einde gewichtsaftrek hybride voertuigen is bij een deel van de brieven de rubriek gewicht niet gevuld.	Aangifte_Auto	Heffing		1/30/2017	01-01	Stel de programmatuur voor het samenstellen van een mailing zo in dat in geval van een geconstateerde onjuistheid de verwerking direct wordt gestopt. Na beoordeling kan de verwerking zonodig worden herstart. (Verbeterpunt is inmiddels gerealiseerd)	B/CIE	overdragen		PM			1/4/2017	1) Januari	2017			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2016-055	In de mailing met betrekking tot einde gewichtsaftrek hybride voertuigen is bij een deel van de brieven de rubriek gewicht niet	Aangifte_Auto	Heffing		1/30/2017	01-02	Richt het proces van outputcontrole voor ad hoc mailingen zo in dat bij oplevering van meerdere bestandsdelen er van elk deel er minimaal één exemplaar wordt gecontroleerd.	B/CAP	overdragen		PM			1/17/2017	1) Januari 2017				
2016-056	Foutieve vermelding van het individuele premiepercentage WGA-lasten. Hier is ten onrechte het rekenpercentage vermeld.	Aangifte_LH	Heffing		1/30/2017	01-01	Het scherper en consequent reviewen van wederzijdse ontwerpspecificaties van B/IM en B/CAO.	B/IV	overdragen		PM			10/1/2017	0) Oktober 2017				
2016-056	Foutieve vermelding van het individuele premiepercentage WGA-lasten. Hier is ten onrechte het rekenpercentage vermeld.	Aangifte_LH	Heffing		1/30/2017	01-02	De voortbrenging van IV voorzieningen laten verlopen via in te stellen Productlines, waardoor de ontwerpteams nog nauwer samenwerken om ontwerpproducten beter op elkaar af te stemmen.	B/IV	overdragen		PM			10/1/2017	0) Oktober 2017				
2016-056	Foutieve vermelding van het individuele premiepercentage WGA-lasten. Hier is ten onrechte het rekenpercentage vermeld.	Aangifte_LH	Heffing		1/30/2017	01-03	Implementeren van de damageprocedure Belastingdienst breed, mogelijk door het organiseren van een proces-simulatie om de verschillende rollen duidelijk te maken.	B/CAP	overdragen		PM			6/7/2017	06) Juni 2017				
2016-056	Foutieve vermelding van het individuele premiepercentage WGA-lasten. Hier is ten onrechte het rekenpercentage vermeld.	Aangifte_LH	Heffing		1/30/2017	01-04	Borgen dat de gevolgen van de besluitvorming op strategisch/tactisch niveau die consequenties hebben voor de uitvoering van de damageprocedure, tijdig bekend zijn bij de uitvoerende partijen.	B/CAP	overdragen		PM			6/7/2017	06) Juni 2017				
2016-057	Op 20 december 2016 zijn betalingsherinneringen op de mat gevallen met een dagtekening van 13 december.	Inning	Incasso		1/16/2017	01-01	Aanpassing van de programmatuur zodanig dat de dagtekening automatisch wordt gevuld in de parametertabel van de COA. Wel zodanig uitvoeren dat deze wel handmatig is aan te passen zorgt er voor dat deze wordt opgenomen op de Productbacklog van de COA.	COA	uitvoeren		Nog niet bekend			10/5/2017	0) Oktober 2017				
2016-057	Op 20 december 2016 zijn betalingsherinneringen op de mat gevallen met een dagtekening van 13 december.	Inning	Incasso		1/16/2017	02-01	Naleving van het toepassen van het 4-ogen principe bewaken.		uitvoeren		n.v.t.			4/1/2017	04) April 2017				
2016-057	Op 20 december 2016 zijn betalingsherinneringen op de mat gevallen met een dagtekening van 13 december.	Inning	Incasso		1/16/2017	02-02	Het aanscherpen van de werkinstructie voor outputcontrole inclusief het vervolgtraject hoe te handelen bij afwijkingen.		uitvoeren		n.v.t.			4/1/2017	04) April 2017				
2016-057	Op 20 december 2016 zijn betalingsherinneringen op de mat gevallen met een dagtekening van 13 december.	Inning	Incasso		1/16/2017	03-01	Vanuit centrale planning (UPB IPPS) goede afspraken maken met CIE over prioritering excuusbrieven uit het damageproces.		uitvoeren		n.v.t.			4/1/2017	04) April 2017				
2016-058	Beschikkingen en specificaties voor Definitief toekennen bevatten onjuiste informatie	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-01	Handmatige aanpassingen in de databases van Toeslagen dienen voorkomen te worden. Mocht dit toch nodig zijn, dan is hiervoor expliciete toestemming vereist van het Ketenteam Toeslagen en de van UPG.	B/CAP, UPG Toeslagen	onderzoeken		nnb	3/31/2018	9/30/2017	5/30/2018	05) Mei 20	handmatige ingrepen zijn toch soms nodig; hiervoor moet een protocol komen			
2016-058	Beschikkingen en specificaties voor Definitief toekennen bevatten onjuiste informatie	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-02	Voor beheer heeft Toeslagen diverse meet- en controlepunten in het infosysteem. Als op deze punten blijkt dat herstel nodig is, dan mag en kan beheer dit alleen uitvoeren als hiervoor een gecertificeerd protocol bestaat. (c.q. een beschrijving hoe scripts/queries dan gebruikt moeten worden) Gezien de ervaring met deze damage is het nodig om het protocol voor herstellen van onjusite beschikkingen en betalingen opnieuw te certificeren.	B/CAP UPG Toeslagen	onderzoeken		nnb	3/31/2018	12/31/2017	5/30/2018	05) Mei 20	opnieuw certificeren protocol herstel onjuiste btalingen en beschikkingen			
						2017													
2017-001	(Wijzigings)verzoeken voorlopige aanslagen 2017 leiden tot een onjuiste aanslag.	Aanslag_IH	Heffing		3/27/2017	01-01	Testgeval formuleren en toevoegen aan testplan	IM DV OLAV	overdragen	Keten Integratie Test		6/25/2017		9/18/2017	September 2017				
2017-002	Serviceberichten Toeslagen (SBT) 2015 en Serviceberichten Omzetbelasting (SBA OB) 2016 zijn niet tijdig afgeleverd en machtigingsverzoeken voor deze stromen zijn afgekeurd. Intermediairs moesten opnieuw een machtigingsverzoek indienen voor deze stromen.	O&M_Logius	Gegevens		2/20/2017	01-01	Op dit moment ontbreekt het bij IM O&M aan een centrale bron waarin per berichtstroom de geldende einddatum is vastgelegd en in het geval van een tussentijdse wijziging aan een einddatum, de motivering achter de wijziging en de persoon die de wijziging vanuit de keten heeft goedgekeurd. Vanuit CAP O&M loopt het initatief om samen met IM O&M een dergelijke administratie op te richten. En om een vier ogen principe in te richten ten aanzien van de opdrachten die richting Logius gaan voor het opvoeren en aanpassen van einddata van berichtstromen.		uitvoeren	Vanuit IM expliciete opdracht gegeven aan om dit proces volledig in te richten. Status begin mei 2017 gestart.				2/20/2017	) Februari 2017				
2017-003	De aftrek elders belast bij een M-biljet wordt in bepaalde gevallen ten onrechte niet verleend/berekend vanaf het belastingjaar 2015	Aanslag_IH	Heffing		6/26/2017	01-01	Vanuit ontwikkeling BIM (Belastingen Informatie Management) en business (zowel CAP als Belastingen) zorgdragen dat we in het ontwerpproces en testproces voldoende kwaliteit borgen om de ontwerpen te kunnen beoordelen op kwaliteit en kwantiteit. Dus verhogen van de fiscale kennis en inzichten in processen om zodoende kwaliteit in ontwerpprocessen (review en test) is een 1e vereiste. Acties zijn hiervoor binnen CAP al ingezet, maar zijn moeilijk op te vangen, c.q. in te vullen. Voor BIM als Belastingen zal mogelijk hetzelfde gelden.	BIM , CAP-UPG en Belastingen kantoor Buitenland (	overdragen	CAP-UPG)	nvt	9/1/2017		9/7/2017	September 2017				
2017-004	Op 16 januari 2017 is van 12:14 uur tot 19.09 uur het totale berichtenverkeer voor Douane en Single Window (gezamelijke applicatie van Douane, Rijkswaterstaat en andere overheidsinstanties) tot stilstand gekomen bij Logius ivm verstoring Digipoort.	Douane_Aangifte			5/29/2017	01-01	Er is een Logiusbrede Taskforce Continuïteit opgericht die met de hoogste prioriteit is gestart met het in kaart brengen van concrete verbeteringen op het gebied van de techniek, de processen en de communicatie. Dit moet leiden tot verschillende verbeteringen gericht op: - het voorkomen van storingen; - het sneller oplossen van storingen; - het verbeteren van de communicatie rondom eventuele storingen.	Logius via B/CA O&M	uitvoeren					5/29/2017	05) Mei 2017				
2017-005	De Service Berichten Aanslag (SBA) van een voorlopige aanslag Vennootschapsbelasting (VpB) 2017 worden in de software van de belastingconsulenten vertaald naar defintieve aanslag VpB 2017.	Aanslag_VpB	Heffing		5/8/2017	01-01	Checklist opleveren (door IM VpB) waarin de wijzigingen kunnen worden afgevinkt die van invloed zijn op de raakvlakken	IM VpB	overdragen			8/6/2017	9/18/2017	9/18/2017	September 2017				
2017-006	Klanten waarvan bezwaar/uitstel van betaling is binnengekomen lijkt niet goed/tijdig verwerkt te zijn met als gevolg dat ze te maken krijgen met invorderingsmaatregelen.	Inning	Incasso		3/27/2017	01-01	Beter inplannen van capaciteit op basis van productie-voorspelling. Bij een hoger aanbod van bezwaarschriften zal er meer capaciteit bijgeschaald moeten worden.		uitvoeren		-			10/3/2017	0) Oktober 2017				
2017-006	Klanten waarvan bezwaar/uitstel van betaling is binnengekomen lijkt niet goed/tijdig verwerkt te zijn met als gevolg dat ze te maken krijgen met invorderingsmaatregelen.	Inning	Incasso		3/27/2017	01-02	Door de is een audit aangevraagd op het proces van de verwerking van bezwaarschriften met name gericht op het koppelvlak met Inning. De resultaten moeten leiden tot aanbevelingen om het totale proces beter in grip te krijgen.		uitvoeren		-	11/1/2018		1/22/2019	1) Januari	Audit wordt niet geinitieerd. In plaats daarvan een wijzigingsvoorstel ingebracht dat door Martin vd Ploeg wordt bewaakt in het BBK-overleg.			
2017-006	Klanten waarvan bezwaar/uitstel van betaling is binnengekomen lijkt niet goed/tijdig verwerkt te zijn met als gevolg dat ze te maken krijgen met invorderingsmaatregelen.	Inning	Incasso		3/27/2017	02-01	Communicatie met koppelvlakken moet worden ingericht waardoor er zicht komt op de status van de verwerking en de gevolgen daarvan voor de achterliggende processen.		uitvoeren		-			11/22/2017	November 2017				
2017-007	Belastingconsulenten die aangiften IH2016 insturen, ontvangen onterecht geen ontvangstbevestigingen.	Aanslag_IH	Heffing		3/27/2017	01-01	het CCT-team zal opdrachten pas accepteren en uitvoeren als er volledig duidelijk is wat er moet gebeuren.		uitvoeren					1/2/2018	1) Januari 2018				
2017-007	Belastingconsulenten die aangiften IH2016 insturen, ontvangen onterecht geen ontvangstbevestigingen.	Aanslag_IH	Heffing		3/27/2017	01-02	dient bij de opdracht voorbeeldgevallen aan te leveren met nieuwe fiscale regels en feiten.		uitvoeren					1/2/2018	1) Januari 2018				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2017-007	Belastingconsulenten die aangiften IH2016 insturen, ontvangen onterecht geen ontvangstbevestigingen.	Aanslag_IH	Heffing		3/27/2017	02-01	Het CCT team moet testtooling ter beschikking krijgen waarmee automatisch getest kan worden.		uitvoeren					1/2/2018	1) Januari 2018				
2017-007	Belastingconsulenten die aangiften IH2016 insturen, ontvangen onterecht geen ontvangstbevestigingen.	Aanslag_IH	Heffing		3/27/2017	03-01	Het CCT team zal, in het kader van het capaciteitstekort, beter gaan sturen op prioritering van de werkzaamheden.		uitvoeren					1/2/2018	1) Januari 2018				
2017-007	Belastingconsulenten die aangiften IH2016 insturen, ontvangen onterecht geen ontvangstbevestigingen.	Aanslag_IH	Heffing		3/27/2017	04-01	Onderzoeken hoe monitoring, m.b.t. signalering van berichtuitval naar de error-queue, efficienter en effectiever ingericht kan worden.		overdragen					1/2/2018	1) Januari 2018				
2017-008	Belastingplichtige ontvangt een vooraankondiging IH 2015 waarin wordt medegedeeld dat hij geen recht heeft op de Wajongkorting terwijl hij er wel recht op heeft.	Aanslag_IH	Heffing		5/8/2017	01-01	Uitvoeren van compares Fiscale Loon Gegevens (FLG)-Wajong voorafgaand aan het weegproces en de beschikbaarstelling van de Wajong-gegevens voor de VIA (Vooraf Ingevulde Aangifte). Gelieve er rekening mee te houden dat het UWV bij voortduring op actuele basis wijzigingen aanbrengt. IVG ontvangt slechts maand-en jaarbestanden.	B/CAP IVG	overdragen	(CAP -IVG)		4/13/2017	4/13/2017	04) April 2017				
2017-009	Op de Service berichten Aanslag (SBA) van aanslagen Vennootschapsbelasting (VpB) ontbreken de Naam-Adres-Woonplaats (NAW) gegevens en de code van het competente belastingkantoor.	Aanslag_VpB	Heffing		9/11/2017	01-01	Bij risicovolle releases moet er een uitgewerkt fall back scenario opgenomen worden in het implementatiedraaiboek	CAP) / (IV VpB)	overdragen			12/10/2017	9/18/2017	9/18/2017	September 2017				
2017-010	Er is een achterstand ontstaan bij het verwerken van de machtigingsaanvragen via Logius Digipoort afkomstig van de intermediair.	O&M_Logius	Gegevens		6/19/2017	01-01	B/CA IPPS moet de forecast voor 2018 met de verantwoordelijke keten beter uitwerken en vaststellen.	B/CAP IPPS	uitvoeren		nvt			7/11/2017	707) Juli 2017				
2017-011	Erfgenamen van overleden belastingplichtigen, in 2015 en eerder, hebben ten onrechte een uitnodigingsbrief (UDA) 2016 voor het doen van aangifte IB/PV ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		5/1/2017	01-01	Vanuit procesregie CAP een 100% handmatige check op verwerken OV-signalen laten uitvoeren.	CAP-voormalig SMP	uitvoeren	CAP/SMP	nvt	9/1/2017		5/1/2017	05) Mei 2017				
2017-011	Erfgenamen van overleden belastingplichtigen, in 2015 en eerder, hebben ten onrechte een uitnodigingsbrief (UDA) 2016 voor het doen van aangifte IB/PV ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		5/1/2017	02-01	Een wijzigingsvoorstel maken om de condities van PT381 aan te passen met de afkeuring van overlijdensgevallen ouder als het betreffende belastingjaar. Dit moet dan geffectueerd zijn voor de volgende UDA-2017.	CAP-UPG (	onderzoeken		nvt	7/1/2017		7/1/2017	707) Juli 2017				
2017-012	Mogelijk 4800 posten beschikt op basis van alleen Ninbi terwijl er een AIG bekend is.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-01	Aanbeveling 2 (zie verbeterpunt 01-02 van damage 2016.052) Het is van belang dat IVG - in geval van tussentijds onjuiste of te vernieuwen gegevens - aan Toeslagen een lege inkomensmelding stuurt. Aanbevolen wordt om binnen UPG hierop een afloopcontrole in te richten. Deze controle is nodig om te bewaken dat Toeslagen vervolgens de juiste gegevens ontvangt en moet voorkomen dat de betreffende definitieve toekenningen niet tijdig worden oplegd (wet dwangsom) Toelichting: Lege meldingen zijn o.a. nodig bij de mismatches tussen EDW en BRI (bijv. BRI heeft een geformaliseerde aanslag en EDW nog niet) en bij nabeschrijvingen voor de IH. Deze melding moet dan voorkomen dat Toeslagen met al ontvangen onjuiste gegevens gaat beschikken.	B/CAP UPG Toeslagen (via	uitvoeren	DT2017 heeft verbetering aangetoond		12/31/2018		11/12/2018	November 2018				
2017-012	Mogelijk 4800 posten beschikt op basis van alleen Ninbi terwijl er een AIG bekend is.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-02	Aanbeveling 6 (zie verbeterpunt 01-06 van damage 2016.052) Zorg voor (meer) effectieve en deskundige inbreng vanuit de business bij het tot stand brengen van wijzigingen in het proces dat inkomens levert aan Toeslagen. Hierbij kan gedacht worden aan toepassingsdeskundigen, business analisten, gebruiksbeheerders e.d.	IM Aaanslag, Gegevens en Toeslagen (via	uitvoeren	formatie uitgebreid; overleg ingeregeld		12/31/2018		12/31/2018	December 2018				
2017-012	Mogelijk 4800 posten beschikt op basis van alleen Ninbi terwijl er een AIG bekend is.	Toeslagen DT	Heffing		7/31/2017	01-03	Aanbeveling 12 (zie verbeterpunt 01-12 van damage 2016.052) Maak een complete beschrijving van het NINBI-proces, waarin ook eenduidig wordt beschreven welke doelgroep wordt uitgenodigd tot het doen van een opgaaf wereldinkomen. Onderzoek of het selectieproces eenvoudiger kan worden ingericht met minder overdracht momenten door het Queryloket er tussen uit te halen. Onderzoek de mogelijkheden om de compliance bij de Ninbi-populatie te vergroten (inclusief communicatie- en handhavingsstrategie).	IM Toeslagen (via	uitvoeren	beschrijving NINBI geimplementeerd		12/31/2018		8/1/2018	) Augustus 2018				
2017-013	Serviceberichten Toeslagen (SBT) over het jaar 2015 kunnen niet worden afgeleverd aan intermediairs.	Toeslagen DT	Heffing		5/15/2017	01-01	Binnen IM O&M moeten er op zijn minst 2 personen zijn die het proces van het beschikbaar stellen van een berichtenstroom via een bepaalde taxonomie van voor tot achter kent, inclusief de mogelijkheden en onmogelijkheden. Het wordt in dat geval makkelijker om de logica achter het proces te begrijpen en dus ook om verzoeken van ketens op het gebied van serviceberichten te beoordelen.	CCT: Competence Center Taxonomie) / (IM)	uitvoeren					5/15/2017	05) Mei 2017				
2017-013	Serviceberichten Toeslagen (SBT) over het jaar 2015 kunnen niet worden afgeleverd aan intermediairs.	Toeslagen DT	Heffing		5/15/2017	01-02	Hier is ook verbeterpunt 03-01 van damage 2017-003 van toepassing m.b.t. het structurele capaciteitstekort bij het CCT team.		uitvoeren					5/15/2017	05) Mei 2017				
2017-013	Serviceberichten Toeslagen (SBT) over het jaar 2015 kunnen niet worden afgeleverd aan intermediairs.	Toeslagen DT	Heffing		5/15/2017	02-01	Een aanpassing aan een stroom van serviceberichten, zoals een wijziging in een taxonomie, dient actief te worden gemonitord in productie. IM O&M dient Functioneel Beheer O&M in te lichten over de aanpassing, zodat Functioneel Beheer O&M kan bijhouden of de stroom in productie niet stokt.		uitvoeren					7/25/2017	707) Juli 2017				
2017-013	Serviceberichten Toeslagen (SBT) over het jaar 2015 kunnen niet worden afgeleverd aan intermediairs.	Toeslagen DT	Heffing		5/15/2017	02-02	Binnen de afdeling KIS (Klantinteractie - en Services) moeten alle redacteurs die verstoringenteksten opstellen, op de hoogte gebracht worden dat een concept verstoringentekst niet eerder gepubliceerd mag worden voordat de in de rol van hierop akkoord heeft gegeven.	KIS)	overdragen	KIS)				7/24/2017	707) Juli 2017				
2017-014	Belastingplichtigen kunnen de Aangifte App voor Android niet downloaden vanuit de Playstore. Deze staat nog niet online.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		3/27/2017	01-01	Het MCC gaat dit ondervangen door zich bij Google als Beta testers te laten registreren, waardoor ze in de Beta-fase al kunnen testen. Hierdoor weten ze zeker dat ze alle checks door Google hebben ondervangen.		uitvoeren					1/19/2018	1) Januari 2018				
2017-014	Belastingplichtigen kunnen de Aangifte App voor Android niet downloaden vanuit de Playstore. Deze staat nog niet online.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		3/27/2017	01-02	Het MMC draagt er zorg voor dat ze op de hoogte zijn van de actuele procedure m.b.t. het aanbieden van apps aan de playstore.		uitvoeren					1/19/2018	1) Januari 2018				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2017-014	Belastingplichtigen kunnen de Aangifte App voor Android niet downloaden vanuit de Playstore. Deze staat nog niet online.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		3/27/2017	01-03	Er is inmiddels een afspraak gemaakt in de controlroom IH dat alle communicatieuitingen via de van IH en DV moet verlopen. Bovendien moeten alle betrokken partijen zich houden aan de damageprocedure.		uitvoeren					1/19/2018	1) Januari	2018				
2017-015	Er wordt ten onrechte in diverse gevallen geen aftrek rente eigenwoningschuld verleend bij de OLAV aangifte IH 2016 omdat er bij vooraf ingevulde gegevens altijd van wordt uitgegaan dat de 'datum afsluiten lening' daadwerkelijk de datum van het afsluiten van de hypothecaire lening is. Gevolg is dat een burger te veel IH moet betalen of te weinig IH uitbetaald krijgt	Aanslag_IH	Heffing		7/17/2017	01-01	Er zijn maatregelen getroffen om dit soort interpretatieverschillen te voorkomen door een betere afstemming tussen VIA en OLAV. Voor dit specifieke probleem is er gezorgd dat deze gegevens niet meer door VIA worden geleverd. IM-DV). Dit verbeterpunt wordt volledig ondersteund door er CAP_gegevens). Hun nemen de lead in het voortbrengingstraject.	IM Dienstverlening) en CAP-gegevens)	onderzoeken	DV en CAP	nvt	7/1/2017		8/30/2017	) Augustus	2017			
2017-016	In opdracht van PDB (kantoor)worden voor bepaalde doelgroepen informerende brieven verstuurd welke betrekking hebben op het indienen van de IH 2016 aangifte. Bij de doelgroep scheiden en eigen woning hebben een aantal belastingplichtige(n) ten onrechte een brief ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		5/1/2017	01-01	De geconstateerde tekortkomingen zijn door (PDB) afgestemd en besproken met de vanuit Klantbeheer. De posten die foutief zijn verzonden, zijn of worden binnenkort gecorrigeerd. Zijn met name uitvoeringsfouten die nu gecorrigeerd moeten worden.	in afstemming met klantbeheer.	overdragen	PDB	nvt	5/1/2017		4/12/2017	04) April	2017			
2017-016	In opdracht van PDB (kantoor)worden voor bepaalde doelgroepen informerende brieven verstuurd welke betrekking hebben op het indienen van de IH 2016 aangifte. Bij de doelgroep scheiden en eigen woning hebben een aantal belastingplichtige(n) ten onrechte een brief ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		5/1/2017	02-01	Er is inmiddels afgesproken dat op basis van de constateringen er een afstemmingsoverleg gaat plaatsvinden op korte termijn. Mede inzake een mogelijke herziening en aanscherping van de afspraken (structuur) inzake de te verzenden mailingen inzake handhavingscommunicatie. Gaat dan over de inhoud van de brieven en de bestuurlijke afstemming, en de juistheid van de gebruikte bestanden. Overleg is nu gepland voor 20 april 2017.	en	overdragen		nvt	9/1/2017		1/10/2018	1) Januari	Door interne discussies binnen de belastingdienst en verschillende gezichtspunten is het onderzoek en inbedding van de HHC-communicatie nog niet ingevoerd. Aandachtspunt voor MT-PDB			
2017-017	Er is een HHC (HandHavingsCommunicatie) mailing verstuurd over de afkoopsom lijfrente voor het belastingjaar IH 2016, maar sommige belastingplichtigen hebben deze onterecht ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		5/1/2017	01-01	Deze doelgroepen kunnen niet door CAP-UPG gecontroleerd worden op juistheid van de bestanden, en de samenstelling van de doelgroepen. Op korte termijn worden er expliciete afspraken gemaakt inzake de brief, en het samenstellen van de doelgroepen. Mogelijk kan vanuit CAP, OAG daarin ondersteunen.	PDB-Handhavingscommunicatie segment PDB.	overdragen		nvt	9/1/2017		1/10/2018	1) Januari	2018			
2017-017	Er is een HHC (HandHavingsCommunicatie) mailing verstuurd over de afkoopsom lijfrente voor het belastingjaar IH 2016, maar sommige belastingplichtigen hebben deze onterecht ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		5/1/2017	02-01	Er is inmiddels afgesproken dat op basis van de constateringen er een afstemmingsoverleg gaat plaastvinden op korte termijn. Mede inzake een mogelijke herziening en aanscherping van de afspraken (structuur) inzake de te verzenden mailingen inzake de handhavingscommunicatie. Het gaat dan over inhoud van de brieven en de bestuurlijke afstemming, en de juistheid van de gebruikte bestanden. Overleg is nu gepland op 20 april 2017.	n	overdragen		nvt.	9/1/2017		1/10/2018	1) Januari	2018			
2017-018	In de VIA-gegevens voor de aangifte InkomensHeffing 2016 wordt getoond dat de belastingplichtige een voordeel heeft genoten van een lening van de werkgever.	Aanslag_IH	Heffing		10/2/2017	01-01	De fout in de externe software is hersteld door de softwareleverancier. In afstemming met OAG heeft de aanpassing plaatsgevonden, en in kader van de verbeterpunten zijn de afspraken met de softwareleverancier nogmaals expliciet onder de aandacht gebracht.	CAP-OAG	uitvoeren	(CAP-OAG)	nvt	4/1/2017		4/1/2017	04) April 2	Afgerond.			
2017-018	In de VIA-gegevens voor de aangifte InkomensHeffing 2016 wordt getoond dat de belastingplichtige een voordeel heeft genoten van een lening van de werkgever.	Aanslag_IH	Heffing		10/2/2017	02-01	Als verbeteractie gaat CAP-OAG na welke inhoudingsplichtigen het voordeel uit personeelsleningen hebben aangeleverd. Op basis van deze lijst wordt vanuit het kantoor GO-Amsterdam contact met de betreffende werkgevers opgenomen, om te vragen er sprake is van voordeel personeelslening en zo ja, hoe dat in de LH(loonheffing) aangifte wordt verwerkt. Gaat met name om de foute situaties.	CAP-OAG	overdragen	GO-Amsterdam	nvt	1/1/2018		1/15/2018	1) Januari	2018			
2017-019	Buitenland-ondernemers VpB hebben ten onrechte bij de "papieren" uitnodiging tot het doen van aangifte 2016, geen papieren aangifte + bijlagen ontvangen.	Aanslag_VpB	Heffing		10/2/2017	01-01	Aan BCIE is gevraagd om extra aandacht te schenken aan juiste verwerkingen, mogelijke samenloop van verwerkingen en hieraan voortdurend aandacht te blijven schenken.	BCIE	overdragen	CIE	doorlopend	10/1/2017		10/1/2017	) Oktober	2017			
2017-020	De gegevens van de hypothecaire lening van ABN worden niet getoond in de VIA (VoorIngevuldeAangifte) bij het invullen van de aangifte IH 2016.	Aanslag_IH	Heffing		10/9/2017	01-01	De actie voor de langere termijn (nut en noodzaak van aan en uitzetten van de verschillende verstrekregel(s) is onderwerp van gesprek met IM. Op een later moment worden andere partijen betrokken.	CAP OAG	overdragen		nvt	10/1/2017	1/1/2018	1/10/2018	1) Januari	Overleg heeft plaatsgevonden. Conclusie is dat het risico te groot is om alle verstrekregels bij de bronsystemen te verwijderen werkt in een memo uit hoe de uitval verder onderzocht kan worden. STvz 7-9-2017 – niets mee gedaan. Issue uitval zal worden uitgewerkt door CAP-Gegevens			
2017-021	Onjuiste informatie Banque Chaabi du Maroc S.A.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		5/1/2017	01-01	In kaart brengen van de afnemers van gegevens uit de RBG-base. Dit voor zowel interne als externe partijen. In het verlengde daarvan inzicht verkrijgen in de planning en (de doelmatigheid) van het gebruik van de gegevens door de diverse afnemers.		uitvoeren	-	n.n.b.			1/1/2018	1) Januari	2018			
2017-021	Onjuiste informatie Banque Chaabi du Maroc S.A.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		5/1/2017	01-02	Onderzoek naar mogelijkheid voor verbetering van de inhoudelijke kwaliteit van gegevens. Dit door middel van bijvoorbeeld het realiseren waarschijnlijkheidscontroles voor deze inwinstroom.	.s.m. CAP-IVG en OAG	uitvoeren	-	n.n.b.			1/1/2018	1) Januari	2018			
2017-021	Onjuiste informatie Banque Chaabi du Maroc S.A.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		5/1/2017	02-01	Introductie en bekendmaking van de damageprocedure binnen het Contact Center, bijvoorbeeld middels een te organiseren processimulatie.		uitvoeren	-	n.n.b.			1/1/2018	1) Januari	2018			
2017-021	Onjuiste informatie Banque Chaabi du Maroc S.A.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		5/1/2017	03-01	De rollen zoals deze zijn geformuleerd in de damageprocedure dienen helder te worden geformuleerd, en daar moet door de betrokkenen naar worden geacteerd. Communicatie van de damageprocedure middels bijvoorbeeld een processimulatie.		uitvoeren	-	n.n.b.			1/1/2018	1) Januari	2018			
2017-022	Huurtoeslag ten onrechte gestopt bij huurders van studentenwoningen in Leiden.	Toeslagen VT	Heffing		8/10/2017	01-01	Zorg dat de toeslag voor bestaande en nieuwe aanwijzingen van onzelfstandige wooneenheden gegarandeerd blijft. Regel hiervoor zsm de nodige kwaliteitsgaranties en de structurele systeemoplossing Note: Nieuwe aanwijzingen betreft vooral begeleid wonen en groepswonen voor ouderen.	Toeslagen dtv	onderzoeken		Geen	11/8/2017		4/13/2018	04) April	2018			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2017-022	Huurtoeslag ten onrechte gestopt bij huurders van studentenwoningen in Leiden.	Toeslagen VT	Heffing		8/10/2017	01-02	Zorg ervoor dat het proces rond het verwerken van verhuizingbewegingen binnen en naar aangewezen onzelfstandige wooneenheden volledig is ingericht. Regel hiervoor dat de nodige kwaliteit wordt gegarandeerd en dat de al ontworpen systeemaanpassingen zsm worden gerealiseerd.	dtv	onderzoeken		Geen	11/8/2017		4/13/2018	04) April 2018				
2017-022	Huurtoeslag ten onrechte gestopt bij huurders van studentenwoningen in Leiden.	Toeslagen VT	Heffing		8/10/2017	01-03	Neem bij veranderingen in processen en/of administraties altijd dusdanige besluiten dat - met redelijke maatregelen - voorkomen kan worden dat klanten zodanig betrokken raken dat hun toeslag onterecht wordt gestopt. (redelijk is een afweging van kosten versus risco/impact/urgentie) Voorbeeld: Als tijdens de voortbrenging - bij het prioriteren - wordt besloten om eerst een tijdelijke (handmatige) werkwijze toe te gaan passen en daarna pas met een structurele (geautomatiseerde) oplossing te gaan werken, dan moet de tijdelijke werkwijze altijd voldoende kwalteitsgarantie bieden en kan het invoeren van de definitieve werkwijze niet zomaar (steeds verder) uitgesteld worden.	Alle business owners van Toeslagen dtv	onderzoeken		Geen	11/8/2017		4/13/2018	04) April 2018				
2017-023	Webapplicaties zijn niet beschikbaar door een verstoring op het mainframe.	O&M	Gegevens		6/19/2017	01-01	De reden dat de virtuele omgevingen na herstart onbeschikbaar bleven is zeer waarschijnlijk de corrupte catalog geweest en niet het gelijktijdig herstarten van de virtuele omgevingen. B/CIE is samen met IBM een onderzoek gestart om hier zekerheid over te verschaffen. Dit leidt mogelijk tot de grondoorzaak.		uitvoeren	Onderzoek i.s.m. IBM is uitgevoerd en vastgesteld is dat een corrupte database de oorzaak van de verstoring was.				7/24/2018	07) Juli 2018			
2017-023	Webapplicaties zijn niet beschikbaar door een verstoring op het mainframe.	O&M	Gegevens		6/19/2017	01-02	Daarnaast gaat B/CIE de standaard werkwijze bij foutmeldingen grondig evalueren.		uitvoeren	Evaluatie is uitgevoerd.				7/24/2018	07) Juli 2018			
2017-024	Storing m.b.t. tonen inkomensgegevens op MijnBelastingdienst.nl (MBD)	O&M_Dienstverlening	Gegevens		6/19/2017	01-01	Verbeter voor IB60 het signaleringsproces van digitale verstoringen door de Belastingtelefoon. Bij aanmeldingen wordt de verstoring niet (altijd) ondekend en wordt het papieren proces voor ongestructureerde verzoeken	Dienstverlening	uitvoeren	heeft afspraken gemaakt over de signalering				7/24/2018	07) Juli 2018			
2017-024	Storing m.b.t. tonen inkomensgegevens op MijnBelastingdienst.nl (MBD)	O&M_Dienstverlening	Gegevens		6/19/2017	02-01	Test de gebouwde functionaliteit.		uitvoeren	heeft afspraken met testers gemaakt over testen functionaliteit				7/24/2018	07) Juli 2018			
2017-025	Bij het aangifte programma worden de aftrekbare kosten niet in mindering gebracht indien men een uitkering uit het buitenland ontvangt welke in Nederland is belast.	Aanslag_IH	Heffing		10/9/2017	01-01	Verbeterde programmatuur is uitgeleverd voor het jaar 2016. Deze wijziging moet ook geborgd worden voor het jaar 2017.	(Domein Dienstverlening)	overdragen	DV	nvt	10/1/2017		10/6/2017	0) Oktober	nvt			
2017-026	De Voorlopige teruggave IB 2017 met dagtekening 29 maart is niet uitbetaald	Inning	Incasso		5/1/2017	01-01	De selectieprogrammatuur COA moet worden aangepast zodat er rekening gehouden wordt met het aantal selectiemomenten per maand.	COA;	uitvoeren		-			10/4/2017	0) Oktober 2017			
2017-026	De Voorlopige teruggave IB 2017 met dagtekening 29 maart is niet uitbetaald	Inning	Incasso		5/1/2017	01-02	Zolang er nog geen programmatuur-aanpassing is doorgevoerd zal het selectiemoment handmatig door de moeten worden aangepast op het aantal selectiemomenten per maand. Dit moet worden doorgevoerd in de werkinstructie en bewaakt worden middels het 4-ogen principe (controleren aanpassingen van de collega).	JPG Inning	uitvoeren		-			5/3/2017	05) Mei 2017			
2017-027	Verstoring in het binnenkomend berichtenverkeer voor alle douaneprocessen behalve vervoer	Douane_Aangifte			7/31/2017	01-01	De schoningsjob is weer geactiveerd, hoewel deze nu minder records schoont dan er iedere dag bijkomen, hierdoor groeit de database toch gestaag. Mede door de genoemde acties in verbeterpunt 02.01 is het risico op een herhaling op dit moment klein. Voor onderzoek om te komen tot een een definitieve oplossing is een problem opgemaakt.	B/CIE										
2017-027	Verstoring in het binnenkomend berichtenverkeer voor alle douaneprocessen behalve vervoer	Douane_Aangifte			7/31/2017	02-01	Door B/CIE is een betere monitoring ingericht en is de geheugenruimte tijdelijk vergroot.	B/CIE										
2017-028	Vanwege onbeschikbaarheid van MIH (Master Information Hub) sinds 11.15u, zijn er gegevens niet beschikbaar in MBD voor burgers.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		7/3/2017	01-01	B/CIE dient erop toe te zien dat een change in totaliteit correct wordt uitgerold van B/CIE) heeft aangegeven dat er maatregelen zijn genomen, waardoor een change op een server niet meer kan resulteren in dat burgers worden gerouteerd naar een nog niet in productie staande omgeving.	B/CIE)	uitvoeren					5/1/2017	05) Mei 2017			
2017-029	Er zijn ten onrechte rappelbrieven verstuurd aan de belastingplichtige(n) welke hun inkomensverklaring woonland 2015 nog niet hebben ingediend	Aanslag_IH	Heffing		7/31/2017	01-01	Er is inmiddels afgesproken dat op basis van de constateringen er een afstemmingsoverleg gaat plaatsvinden op korte termijn. Mede inzake een mogelijke herziening en aanscherping van de afspraken (structuur) inzake de te verzenden mailingen inzake de handhavingscommunicatie. Het gaat dan over inhoud van de brieven, de bestuurlijke afstemming en de juistheid van de gebruikte bestanden. Overleg was gepland op 20 april 2017, en nadere afstemming vindt nog plaats op bestuurlijk niveau binnen segment PDB.	en (PDB)	overdragen		nvt	9/1/2017		1/10/2018	1) Januari	Ivm met uiteenlopende standpunten is er nog geen besluitvorming inzake de HHC-communicatie. Is in behandeling bij MT-PDB			
2017-030	Voor een project nabeschrijving AlgemeneHeffingsKorting IH (Inkomensheffing) IH 2015 zijn onterechte vooraankondigingen verstuurd.	Aanslag_IH	Heffing		7/31/2017	01-01	Er is inmiddels afgesproken dat op basis van de constateringen er een afstemmingsoverleg gaat plaatsvinden op korte termijn. Mede inzake een mogelijke herziening en aanscherping van de afspraken (structuur) inzake de te verzenden mailingen inzake de handhavingscommunicatie. Het gaat dan over inhoud van de brieven, de bestuurlijke afstemming en de juistheid van de gebruikte bestanden. Overleg was gepland op 20 april 2017, en nadere afstemming vindt nog plaats op bestuurlijk niveau binnen segment PDB.	(CAP) en (PDB)	onderzoeken			10/29/2017	9/1/2017	12/8/2017	Decembe	In verband met verschillende uitgangspunten is er nog geen voortgang te melden in het onderzoek naar verbetering handhavingscommunicatie (HHC). Ligt momenteel bij MT-PDB>			
2017-031	In het geval dat partners geen gezamenlijke aangifte doen, wordt ten onrechte het recht op uitbetaling van de AHK (algemene heffingskorting) voor de minstverdienende niet meegenomen in AVA 2016, omdat vanuit OLAV de belasting partner onterecht wordt gevuld met "0". Dit uit zich in een volgende voorlopige aanslag 2016 (AVA) waarin de EVA-negatief 2016 wordt teruggevorderd of een GvA (Geen voorlopige aanslag)	Aanslag_IH	Heffing		12/4/2017	01-01	Ontwerp OLAV IH 2017 aanpassen aan de hand van de geactualiseerde gegevensspecificaties voor het belastingjaar 2017.	IM-DV/Aanslag)	overdragen	OLAV-ontwikkelteam	nvt	1/1/2018		1/24/2018	1) Januari 2018			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2017-031	In het geval dat partners geen gezamenlijke aangifte doen, wordt ten onrechte het recht op uitbetaling van de AHK (algemene heffingskorting) voor de minstverdienende niet meegenomen in AVA 2016, omdat vanuit OLAV de belasting partner onterecht wordt gevuld met "0". Dit uit zich in een volgende voorlopige aanslag 2016 (AVA) waarin de EVA-negatief 2016 wordt teruggevorderd of een GvA (Geen voorlopige aanslag)	Aanslag_IH	Heffing		12/4/2017	01-02	Aanpassen van de gegevensspecificaties voor de OLAV 2017 door (BIM)	BIM (team Nazorg)	overdragen	BIM Nazorg als linking pin naar inzake de GenerieKSPecificaties.	nvt	1/1/2018		5/2/2017	05) Mei 2017				
2017-031	In het geval dat partners geen gezamenlijke aangifte doen, wordt ten onrechte het recht op uitbetaling van de AHK (algemene heffingskorting) voor de minstverdienende niet meegenomen in AVA 2016, omdat vanuit OLAV de belasting partner onterecht wordt gevuld met "0". Dit uit zich in een volgende voorlopige aanslag 2016 (AVA) waarin de EVA-negatief 2016 wordt teruggevorderd of een GvA (Geen voorlopige aanslag)	Aanslag_IH	Heffing		12/4/2017	01-03	Team nazorg zal voor 2018.1. regelen dat Reparatieregel in ABS voor de DA2017 wordt aangebracht.	BIM-(team Nazorg)	overdragen	BIM-Nazorg als linking pin naar BCAO	nvt	1/1/2018		5/2/2017	05) Mei 2017				
2017-032	Burgers hebben onterecht bericht gekregen dat het invullen en opsturen van het formulier Opgaaf Wereldinkomen 2015 niet nodig is.	Toeslagen DT	Heffing		8/7/2017	01-01	Aanbeveling 12 (zie 2016-052, 01-12) Maak een complete beschrijving van het Ninbi-proces, waarin ook eenduidig wordt beschreven welke doelgroep wordt uitgenodigd tot het doen van een opgaaf wereldinkomen. Onderzoek of het selectieproces eenvoudiger kan worden ingericht met minder overdracht momenten door het Queryloket er tussen uit te halen. Onderzoek de mogelijkheden om de compliance bij de Ninbi-populatie te vergroten (inclusief communicatie- en handhavingsstrategie). NB Deze aanbeveling bevat in principe 3 verbeterpunten. Als het MT heeft besloten wat met deze aanbeveling uit het procesaudit moet gebeuren, dan worden alle afgesproken verbeterpunten afzonderlijk opgenomen in de leercirkel van deze damagevaluatie.	M, business CAP en B/T (via	overdragen	was aanbeveliging 12 in audit rapport	nnb	12/31/2018		8/1/2018	) Augustus	2018			
2017-033	Op maandag 22 mei 2017 heeft CIE infra-change niet juist afgerond. Hierdoor zijn bij diverse ketens problemen ontstaan. Grootste schade zit bij de Overdrachtsbelasting (OVB): mutaties op de database zijn verloren gegaan.	Aangifte_Overig	Heffing		9/4/2017	01-01	De procedures bij het opstarten van changes wijzigen. Is inmiddels gebeurd: de opstartscripts zijn gewijzigd waardoor dit niet meer kan voorvallen.	B/CIE				11/28/2017		11/28/2017	Novembe	Ten tijde oplossen damage is dit verbetrpunt al doorgevoerd			
2017-033	Op maandag 22 mei 2017 heeft CIE infra-change niet juist afgerond. Hierdoor zijn bij diverse ketens problemen ontstaan. Grootste schade zit bij de Overdrachtsbelasting (OVB): mutaties op de database zijn verloren gegaan.	Aangifte_Overig	Heffing		9/4/2017	02-01	Tecnnisch beheerders moeten bij een soortgelijke damage eerder opschalen en eerder contact leggen met functioneel beheer van CAP, zodat in samenwerking sneller aan herstel kan worden gewerkt.	B/CIE) en (CAP/Centrale Functies)				11/28/2017		11/28/2017	Novembe	Ten tijde oplossen damage is dit verbetrpunt al doorgevoerd			
2017-033	Op maandag 22 mei 2017 heeft CIE infra-change niet juist afgerond. Hierdoor zijn bij diverse ketens problemen ontstaan. Grootste schade zit bij de Overdrachtsbelasting (OVB): mutaties op de database zijn verloren gegaan.	Aangifte_Overig	Heffing		9/4/2017	03-01	Aanpassen damageprocedure (welke functioneel beheerders en welke oplosgroep moeten ingeschakeld worden) voor damages die het gevolg zijn van infraverstoringen.	(CAP/Centrale Functies)				11/28/2017		11/28/2017	Novembe	Ten tijde oplossen damage is dit verbetrpunt al doorgevoerd			
2017-034	Belastingplichtigen kunnen op MijnBelastingDienst geen rekeningnummer inzien	O&M_Dienstverlening	Gegevens		7/17/2017	01-01	Voorafgaand aan elke IPAS change wordt er voor de betreffende service een ITA uitgezet in de organisatie om de impact te kunnen bepalen.		uitvoeren					9/12/2017	September	2017			
2017-034	Belastingplichtigen kunnen op MijnBelastingDienst geen rekeningnummer inzien	O&M_Dienstverlening	Gegevens		7/17/2017	01-02	Het CAO team, dat eigenaar is van de applicatie, moet wijzigingen zoals een extra koppeling naar een andere applicatie doorgeven aan het IPAS team bij CIE. Die kunnen dan bepalen of daar nog wat voor nodig is in de omgeving.		uitvoeren					8/30/2017	) Augustus	2017			
2017-034	Belastingplichtigen kunnen op MijnBelastingDienst geen rekeningnummer inzien	O&M_Dienstverlening	Gegevens		7/17/2017	02-01	Met de servicedesk de damageprocedure en het hanteren weeklijsten opnieuw bespreken zodat vervolgens alle servicedesk medewerkers in toekomstige situaties deze procedure op de juiste wijze hanteren.		overdragen		n.n.b.			7/27/2017	07) Juli 2017				
2017-034	Belastingplichtigen kunnen op MijnBelastingDienst geen rekeningnummer inzien	O&M_Dienstverlening	Gegevens		7/17/2017	02-02	Binnen het team afspraken maken over het informeren van elkaar bij grote verstroringen/damages.		uitvoeren		n.n.b.			9/6/2017	September	2017			
2017-034	Belastingplichtigen kunnen op MijnBelastingDienst geen rekeningnummer inzien	O&M_Dienstverlening	Gegevens		7/17/2017	02-03	Afspraken maken met P&K ketenregisseur over het informeren van elkaar t.a.v. lopende verstoringen.		uitvoeren		n.n.b.			7/24/2017	07) Juli 2017				
2017-035	Er is een vertraging ontstaan bij het versturen van de Mededeling Opgaaf Rekeningnummer (MOR) brieven.	Inning	Incasso		7/6/2017	01-01	Voor iedere release-uitrol waarbij de interface van een koppelvlak wordt geraakt eisen en controleren dat er een ketentest is uitgevoerd op de juiste werking van dit koppelvlak.	UPG Inning	uitvoeren					11/10/2017	November	2017			
2017-035	Er is een vertraging ontstaan bij het versturen van de Mededeling Opgaaf Rekeningnummer (MOR) brieven.	Inning	Incasso		7/6/2017	02-01	Zorgen dat er beheertooling komt voor monitoren van de processen op volledigheid, juistheid en tijdigheid Of anders zorgen dat er een goede workaround is om dit proces goed te kunnen beheren.	BRG	uitvoeren					5/18/2018	05) Mei 2018				
2017-035	Er is een vertraging ontstaan bij het versturen van de Mededeling Opgaaf Rekeningnummer (MOR) brieven.	Inning	Incasso		7/6/2017	02-02	Ter voorkoming van herhaling is door UPG Inning steeksproefgewijs een handmatige monitoring ingericht in afwachting van een goede oplossing uit het voortbrengingstraject.	UPG Inning	uitvoeren					9/1/2017	September	2017			
2017-036	Aangevraagde schuldoverzichten kunnen niet worden verzonden.	Inning	Incasso		8/21/2017	01-01	Aanpassen van de huidige back-up procedure in IHP. IHP wordt onderhouden door een kantoormedewerker van MKB. I.p.v. gebruik verschillende databases en incremental backup's overgaan naar één SQL-database met een dagelijkse backup. Dit ter voorkoming van dataverlies. Dit is inmiddels ook gerealiseerd.		uitvoeren					6/23/2017	06) Juni 2017				
2017-036	Aangevraagde schuldoverzichten kunnen niet worden verzonden.	Inning	Incasso		8/21/2017	01-02	Melding van mogelijke damage en de melding van een datalek lopen niet synchroon met elkaar. In dit geval zijn separate meldingen gemaakt en was de damagebeslisser niet op de hoogte van een melding datalek. Er dient een betere afstemming te komen tussen beide trajecten.		uitvoeren					9/4/2019	Septembe	Procedure datalek besproken in overleg met Servocemanagers			
2017-037	Betalings aanmaningen zijn onbestelbaar retour gekomen	Inning	Incasso		9/11/2017	01-01	Borgen van de kwaliteit van de stansmachines, die de pinfeed-gaatjes perforeert, in overleg met de leverancier. Als deze pinfeed-gaatjes niet op de juiste plaats zitten dan heeft dat gevolgen voor het vervolgproces: scheefgroei en afsnijden. Dat was ook de grondoorzaak van het buiten het venster vallen van de adresgegevens.		overdragen	Naar aanleiding van de meldingen hierover zijn door de levarancier de machines opnieuw ingesteld. De laatst maanden heeft zich volgens ons het probleem niet meer voorgedaan. Als noodmaatregel hebben we een 20-tal rollen laten perforeren zodat bij een eventueel nieuw probleem deze rollen gebruiken voor productie. Deze rollen zijn geleverd en betaald door de leverancier.				1/24/2018	1) Januari	2018			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2017-037	Betalings aanmaningen zijn onbestelbaar retour gekomen	Inning	Incasso		9/11/2017	02-01	Het opnieuw inrichten van de steekproeven op outputcontrole van de enveloppes. Vanaf oktober 2017 wordt hiervoor weer iemand aangewezen (twee jaar geleden is dit vanuit bezuiningingsaspect afgeschaft).		uitvoeren					10/9/2017	) Oktober 2017				
2017-037	Betalings aanmaningen zijn onbestelbaar retour gekomen	Inning	Incasso		9/11/2017	03-01	Controleren van de afspraken die zijn gemaakt met de postleveranciers en waar nodig aanscherpen. Zodanig dat er nog tijd is om eventuele schade tijdig te repareren. Kan pas worden opgepakt bij nieuwe aanbesteding in 2018.		NIET uitvoeren					5/18/2018	05) Mei 2018				
2017-038	Klant krijgt onterecht CBT5 brief. Vordering is weg uit de COA omdat deze de 10 jaar heeft overschreden, maar staat nog open in INL.	Inning	Incasso		9/25/2017	01-01	Aanpassen van de query. Dit moet uiterlijk eind 2017 zijn gerealiseerd om te voorkomen dat we in 2018 een soortgelijke damage krijgen.	COA	uitvoeren					10/4/2017	) Oktober 2017				
2017-039	Een datalek is gemeld bij het doorgeven van adresgegevens bij verificatie van btw-nummers via het Europees systeem VIES (VAT Information Exchange System)	Aangifte_Overig	Heffing		9/4/2017	01-01	Onderzoek doen naar het uitvoering en juridisch afschermbeleid van de KvK inclusief alle wetgeving en verordeningen in relatie tot het verificatieproces zoals deze op dit moment wordt uitgevoerd.				n.n.b.								
2017-039	Een datalek is gemeld bij het doorgeven van adresgegevens bij verificatie van btw-nummers via het Europees systeem VIES (VAT Information Exchange System)	Aangifte_Overig	Heffing		9/4/2017	01-02	Het inrichten van een (geautomatiseerde) structurele oplossing voor het op een correcte wijze opslaan van adressen met een afschermindicatie, in samenspraak met de KvK.				n.n.b.								
2017-040	Infrastructurele problemen bij B/CIE	O&M_Dienstverlening	Gegevens		9/25/2017	01-01	Met leverancier HPE bespreken hoe voorkomen kan worden dat een crashdump overschreven wordt na nieuwe crash van het systeem na herstart. En dit daarna controleren bij andere storage-systemen. Uiteindelijk moeten crashes zoveel mogelijk voorkomen worden.		overdragen					10/30/2017	) Oktober 2017				
2017-040	Infrastructurele problemen bij B/CIE	O&M_Dienstverlening	Gegevens		9/25/2017	01-02	Onderzoeken of de uitwijk van de serveromgeving beter ingeregeld kan worden.		overdragen					10/30/2017	) Oktober 2017				
2017-040	Infrastructurele problemen bij B/CIE	O&M_Dienstverlening	Gegevens		9/25/2017	02-01	Aanpassen damageprocedure (welke functioneel beheerders en welke oplosgroep moeten ingeschakeld worden) voor damages die het gevolg zijn van infraverstoringen.	CAP centrale functies)	uitvoeren					1/2/2018	1) Januari 2018				
2017-040	Infrastructurele problemen bij B/CIE	O&M_Dienstverlening	Gegevens		9/25/2017	03-01	In het Prio 1 draaiboek wordt het communicatiedeel aangevuld met deze informatie.		overdragen					10/30/2017	) Oktober 2017				
2017-041	Ondernemers bleven in de online aangifte IH 2015 steken bij de pagina 'Privé-stortingen en onttrekkingen' en konden daardoor hun aangifte niet verzenden.	Aanslag_IH	Heffing		12/11/2017	01-01	In kader van herstel is nieuwe OLAV-IH 2015 (winst) programmatuur opgeleverd. Vanuit IV-Dienstverlening zal bewaakt worden dat deze aanpassing ook in de volgende sessies wordt meegenomen.	IV-Dienstverlening	overdragen	OLAV-Ontwikkeling	nvt	1/1/2018		2/1/2018	2) Februari 2018				
2017-041	Ondernemers bleven in de online aangifte IH 2015 steken bij de pagina 'Privé-stortingen en onttrekkingen' en konden daardoor hun aangifte niet verzenden.	Aanslag_IH	Heffing		12/11/2017	01-02	Bewaken dat herstel volledig wordt uitgevoerd, en dat de partners ook meegenomen worden in de querie-resultaten.	CAP-UPG	overdragen	CAP-UPG/UPB.	nvt	1/1/2018		2/1/2018	2) Februari 2018				
2017-042	Bij IH en ZvW verminderingen waarbij een teruggave wordt verleend staat ten onrechte een tekstblok op de beschikking met "te betalen""	Aanslag_IH	Heffing		12/11/2017	01-01	Als van CAP-UPG/UPB er voor zorgdragen dat de tekortkomingen in een release en de daaraan gekoppelde actiepunten door de deelnemers vanuit jouw team aan de vrijgavetafels juist vertaald en bewaakt worden.	CAP-UPG/UPB-	overdragen		nvt	2/1/2018		2/1/2018	2) Februari 2018				
2017-043	Foutieve eerste aangifte Omzetbelasting (OB) verstuurd bij startende ondernemingen	Aangifte_OB	Heffing		8/21/2017	01-01	Vooraf aan het in productie nemen van scripts dient de beschrijving/ontwerp hiervan op orde te zijn en te zijn gereviewed door o.a. eindgebruikers.	CAP-Klantbeheer)			n.n.b.								
2017-043	Foutieve eerste aangifte Omzetbelasting (OB) verstuurd bij startende ondernemingen	Aangifte_OB	Heffing		8/21/2017	01-02	Het inrichten van een periodieke (steeksproefsgewijze) controle op de output van het script, te weten brieven vaststelling belastingplicht en aangiften omzetbelasting over verstreken tijdvakken met extra aandacht voor de gegevens op de aangiften rond de tijdvakovergangen.				n.n.b.								
2017-043	Foutieve eerste aangifte Omzetbelasting (OB) verstuurd bij startende ondernemingen	Aangifte_OB	Heffing		8/21/2017	01-03	Door specialisten dienen er testgevallen aangedragen te worden waarmee specifieke situaties, die in ieder geval toezien op tijdvakovergangen, getest worden alvorens een script in productie wordt genomen.	CAP-Klantbeheer)			n.n.b.								
2017-043	Foutieve eerste aangifte Omzetbelasting (OB) verstuurd bij startende ondernemingen	Aangifte_OB	Heffing		8/21/2017	02-01	De uitgangspunten van waar een proces/damage behoort, nog eens helder beschrijven of benoemen.				n.n.b.								
2017-044	Uitstelverzoeken (tot het doen van aangifte) zijn niet tijdig verwerkt waardoor belastingplichtigen nu onterecht een herinnering tot het doen van aangifte IH 2016	Aanslag_IH	Heffing		12/18/2017	01-01	Actief bewaken vanuit Dienstverlening dat de StandaardBelAfspraken (SBA)-afspraken in de juiste postbak worden neergezet, om problemen achteraf te voorkomen.	KI&S (Dienstverlening) BCFD.	uitvoeren	(PDB) er (BCFD)	nvt	12/7/2017		12/18/2017	December 2017				
2017-045	Burgers en bedrijven kregen later dan afgesproken een reactie op een ingediend verzoek als gevolg van performanceproblemen van de applicatie Generieke Bezwaar en Verzoekvoorziening (GBV).	Aangifte_LH	Heffing		11/27/2017	01-01	Ontwikkel een monitortool waarmee beheer real-time de status van de performance kan meten en inzicht in oorzaken kan zien bij afwijkingen hiervan. Hiervoor wordt een impuls ingediend.	d.t.v. CAP/Beheer Generiek	overdragen					3/26/2108	3) Maart 2108				
2017-045	Burgers en bedrijven kregen later dan afgesproken een reactie op een ingediend verzoek als gevolg van performanceproblemen van de applicatie Generieke Bezwaar en Verzoekvoorziening (GBV).	Aangifte_LH	Heffing		11/27/2017	01-02	Het breed binnen de dienst implementeren van de damageprocedure zodat deze bij allen die een vermoeden van damage kunnen melden, bekend is.	CAP/CF	overdragen			12/15/2017		12/15/2017	December 2017				
2017-045	Burgers en bedrijven kregen later dan afgesproken een reactie op een ingediend verzoek als gevolg van performanceproblemen van de applicatie Generieke Bezwaar en Verzoekvoorziening (GBV).	Aangifte_LH	Heffing		11/27/2017	01-03	Neem in de damageprocedure de richtlijnen op hoe om te gaan met het vermoeden van damage in geval van generieke voorzieningen, met name welke partij hierbij een trekkende rol vervult.	CAP/CF	overdragen			12/15/2017		12/15/2017	December 2017				
2017-046	Er heeft een onjuiste berekening plaats gevonden van het aantal AOW dagen in specifieke gevallen bij het vaststellen van de VA-IH en/of DA-IH aanslag 2015 en 2016.	Aanslag_IH	Heffing		1/8/2018	01-01	Door het toevoegen van een testgeval aan de test voor belastingaar 2017 ervoor zorgdragen dat de programmatuur op dezelfde wijze omgaat met de berekeningen. Het gaat hierbij om zeer specifieke (test)gevallen. De programmatuur aanpassing die er in 2017.2. is doorgevoerd n.a.v. deze damage heeft ook tot doorbouwbevindingen voor ABS 2017.3 en 2018.1 geleid. Deze doorbouwbevindingen worden ook altijd getest en de testen zijn accoord bevonden.	BIM Nazorg (	overdragen	IMB-Nazorg	nvt	12/19/2017		12/19/2017	December 2017				
2017-046	Er heeft een onjuiste berekening plaats gevonden van het aantal AOW dagen in specifieke gevallen bij het vaststellen van de VA-IH en/of DA-IH aanslag 2015 en 2016.	Aanslag_IH	Heffing		1/8/2018	01-02	Ervoor zorgdragen dat in de OLAV-aangifte 2017 het probleem van de onjuiste berekening AOW-dagen in specifieke gevallen hersteld zal worden conform de berekeningen 2015 en 2016. ABS is inmiddels hersteld voor 2015 en 2016.	Dienstverlening (OLAV-aangifte)	overdragen	(OLAV-ontwikkeling).	nvt.	1/1/2018		1/11/2018	1) Januari 2018				
2017-047	Bij de toepassing van dwangverrekening voor Toeslagen zijn dubbele kosten berekend waardoor er onjuiste uitbetalingen of verrekeningen zijn ontstaan. Gaat om 1.869 klanten.	Inning	Incasso		9/25/2017	01-01	Zorgen dat aanpassingen op applicatie / query goed zijn uitgevoerd en getest voordat ze naar productie gaan.	IKA)	uitvoeren					12/6/2017	December 2017				
2017-047	Bij de toepassing van dwangverrekening voor Toeslagen zijn dubbele kosten berekend waardoor er onjuiste uitbetalingen of verrekeningen zijn ontstaan. Gaat om 1.869 klanten.	Inning	Incasso		9/25/2017	01-02	Zorgen dat er outputcontrole wordt ingericht op alle producten vanuit IKA die naar de burger worden verzonden.	IKA)	uitvoeren					12/6/2017	December 2017				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2017-047	Bij de toepassing van dwangverrekening voor Toeslagen zijn dubbele kosten berekend waardoor er onjuiste uitbetalingen of verrekeningen zijn ontstaan. Gaat om 1.869 klanten.	Inning	Incasso		9/25/2017	02-01	Er moet een testomgeving beschikbaar zijn waar de gehele keten Inning kan worden getest.	KA)	uitvoeren					5/18/2018	05) Mei 20	Acceptatietestomgeving neerzetten voor de hele keten is niet realistisch. Afvoeren			
2017-047	Bij de toepassing van dwangverrekening voor Toeslagen zijn dubbele kosten berekend waardoor er onjuiste uitbetalingen of verrekeningen zijn ontstaan. Gaat om 1.869 klanten.	Inning	Incasso		9/25/2017	03-01	Binnen de invorderingsketen moet de specificatie van de invorderingsrente berekening actueel en beschikbaar zijn.	COA)	uitvoeren					10/3/2017	0) Oktober	2017			
2017-048	Verstoring in het berichtenverkeer tussen Logius en aangevers en het hierdoor niet aankomen van berichten bij aangevers.	Douane_Aangifte			12/4/2017	01-01	Er is, naar aanleiding van eerdere grote verstoringen (zie ook o.m. damage 2017-004) een Logiusbrede taskforce Continuïteit opgericht die zich bezig houdt met de concrete verbeteringen op het gebied van techniek, de processen en de communicatie. Deze taskforce heeft ook deze verstoring in onderzoek. Er is op dit moment nog niet bekend wanneer resultaten kunnen worden verwacht. Wel zijn er nu al 7 z.g. quickwins doorgevoerd waardoor een aantal problemen nu al is opgelost.	Logius via B/CA O&M						8/22/2019	) Augustus	2019			
2017-048	Verstoring in het berichtenverkeer tussen Logius en aangevers en het hierdoor niet aankomen van berichten bij aangevers.	Douane_Aangifte			12/4/2017	01-02	Taskforce gaat ervoor zorgen dat Logius ook de kennis in huis heeft om berichten gedoseerd aan te te kunnen bieden. Sinds 10 oktober 2017 is er een draaiboek bij Logius waarin wordt geregeld hoe er moet worden geacteerd bij verstoringen, heeft op zeer regelmatige basis contact met de verantwoordelijke mensen van Logius en wordt door hen op de hoogte gehouden van ontwikkelingen en de actuele stand van zaken.	Logius via B/CA O&M						8/22/2019	) Augustus	2019			
2017-049	Na een technische release wordt er onterecht omzetbelasting berekend	Douane_Aangifte			11/13/2017	01-01	Een uitgebreider testplan opzetten waarin ook een regressietest wordt heroverwogen.	Douane											
2017-049	Na een technische release wordt er onterecht omzetbelasting berekend	Douane_Aangifte			11/13/2017	01-02	Verbreden van de strategie van de testregie.	Douane											
2017-050	De jaarverrekening LBT (Lokale Betalingsregeling Toeslagen) is ten onrechte twee maal verrekend (in juli én in augustus)	Inning	Incasso		9/25/2017	01-01	Bij iedere aanpassing in de programmatuur moet worden gecontroleerd of de bestaande functionaliteit ongewijzigd blijft (regressietest).		uitvoeren					12/6/2017	December	2017			
2017-051	Burgers kunnen in MBD hun aangifte IB2016 niet versturen.	Aanslag_IH	Heffing		10/2/2017	01-01	Het failoverproces op de netHSM moet worden nagekeken en zonodig aangepast. Daartoe heeft B/CIE de hulp gevraagd bij de leverancier.		overdragen					11/13/2017	November	2017			
2017-051	Burgers kunnen in MBD hun aangifte IB2016 niet versturen.	Aanslag_IH	Heffing		10/2/2017	02-01	Beheerders van de netHSM moeten direct een signaal krijgen van de netHSM als er een probleem mee is. B/CIE heeft de leverancier gevraagd om dit aan te passen.		uitvoeren					11/13/2017	November	2017			
2017-051	Burgers kunnen in MBD hun aangifte IB2016 niet versturen.	Aanslag_IH	Heffing		10/2/2017	03-01	Onderzoek hoe de communicatie van de CIE servicedesk naar CAP bij prio-1 verstoringen verbeterd kan worden.		uitvoeren					11/30/2017	November	2017			
2017-052	Belastingplichtigen ontvangen onterecht een brief met als onderwerp 'voornemen afwijking' waarin wordt aangekondigd dat hun aangifte 2015 wordt gecorrigeerd omdat zij geen recht zouden hebben op de inkomensafhankelijke combinatiekorting	Aanslag_IH	Heffing		1/15/2018	01-01	In kader van handhavingscommunicatie worden er nadere afspraken gemaakt inzake de controle op de HHC-mailingen en de andere mailingen. Controle op de specificaties van de bestanden en de briefinhoud.	PDB:	overdragen		nvt	4/15/2018	1/1/2018	1/10/2018	1) Januari	2018			
2017-052	Belastingplichtigen ontvangen onterecht een brief met als onderwerp 'voornemen afwijking' waarin wordt aangekondigd dat hun aangifte 2015 wordt gecorrigeerd omdat zij geen recht zouden hebben op de inkomensafhankelijke combinatiekorting	Aanslag_IH	Heffing		1/15/2018	01-02	EHI (Expertise Handhaving en Intelligence) gaat beoordelen of de weegregel aangepast kan worden om dit soort foutsituaties tijdig te ondervangen. Voordat de aanpassing zal kunnen plaatsvinden, worden binnen Toezicht PDB maatregelen getroffen om foutsituaties te voorkomen.	EHI (Expertise Handhaving Intelligence)	uitvoeren	(EHI)	nvt	4/15/2018	3/1/2018	3/20/2018	3) Maart	2 Door drukke werkzaamheden is het antwoord te laat ontvangen.			
2017-052	Belastingplichtigen ontvangen onterecht een brief met als onderwerp 'voornemen afwijking' waarin wordt aangekondigd dat hun aangifte 2015 wordt gecorrigeerd omdat zij geen recht zouden hebben op de inkomensafhankelijke combinatiekorting	Aanslag_IH	Heffing		1/15/2018	02-01	De procedures intern PDB inzake controles op de bestanden voor de mailingen qua inhoud en controle etc. aanscherpen.	PDB	overdragen		nvt	4/15/2018	1/1/2018	1/10/2018	1) Januari	2018			
2017-052	Belastingplichtigen ontvangen onterecht een brief met als onderwerp 'voornemen afwijking' waarin wordt aangekondigd dat hun aangifte 2015 wordt gecorrigeerd omdat zij geen recht zouden hebben op de inkomensafhankelijke combinatiekorting	Aanslag_IH	Heffing		1/15/2018	02-02	Conform de afspraak die in het kader van eerdere damages in het mailingenproces is gemaakt, is doo nogmaals aangegeven dat CAP, in afwachting van de IH-brede ketenbrede afspraken met betrekking tot het mailingenproces, geen mailing (niet alleen HHC, maar alle mailingen) meer de deur uit laten gaan, als UPG/UPB niet de gelegenheid heeft gehad de specificaties e.d., op basis waavan de doelgroep werd bepaald, inhoudelijk te beoordelen.	CAP)	overdragen		nvt	4/15/2018	1/1/2018	1/10/2018	1) Januari	2018			
2017-053	Verminderingen van een Definitieve Aanslag Inkomstenbelasting 2016 worden voor een te laag bedrag, exclusief de te vergoeden belastingrente, doorgegeven aan de COA (Inning). Het effect daarvan voor de burger is dat er te weining wordt uitbetaald/verrekend in de COA.	Aanslag_IH	Heffing		2/26/2018	01-01	Extra aandacht voor de toetsing van het ontwerp.	ABS)	overdragen			5/27/2018	4/1/2018	12/1/2018	December	2018			
2017-053	Verminderingen van een Definitieve Aanslag Inkomstenbelasting 2016 worden voor een te laag bedrag, exclusief de te vergoeden belastingrente, doorgegeven aan de COA (Inning). Het effect daarvan voor de burger is dat er te weining wordt uitbetaald/verrekend in de COA.	Aanslag_IH	Heffing		2/26/2018	02-01	In de test van nieuwe/aangepaste programmatuur ook 'extra' aandacht schenken aan de raakvlakken in de keten.	ABS)	overdragen			4/1/2018		12/1/2018	December	2018			
2017-054	Bij klanten van intermediair X is een verkeerde machtigingsregistratie vastgelegd	O&M_Logius	Gegevens		10/30/2017	01-01	De beheersmaatregelen binnen het proces van het op verzoek van een intermediair omzetten van een machtigingsregistratie moeten worden aangescherpt. Inmiddels is dit al gebeurd aan zowel de kant van Team GO als aan de kant van Logius. Dit incident heeft het Team GO alerter gemaakt op het uitoefenen van de check op het Kvk nummer die al plaatsvond. Daarnaast heeft het Team GO een extra check ingevoerd op de juistheid van het KvK nummer. Ook Logius is wakker geschud. De medewerkers die de check op het KvK uitvoeren zijn eraan herinnerd dat het van belang is dat ze deze check accuraat uitvoeren. Daarnaast moeten zij voortaan per aanvraagformulier vermelden dat de check daadwerkelijk is uitgevoerd.		uitvoeren					10/30/2017	0) Oktober	2017			
2017-055	Zonnepaneelhouders krijgen ten ontrechte eem brief dat zij gestopt zijn als ondernemer vanwege het feit dat zij langer dan een jaar geen afdrachten of verzoeken om teruggaven BTW hebben gedaan. Deze groep had uitgesloten moeten zijn van de brievenselectie.	Aangifte_OB	Heffing		1/8/2018	01-01	Benoem, in overleg met de procesverantwoordelijke/ketenmanager, een ketenbreed uitvoerend procescoördinator. Gezien het nagenoeg geheel logistieke karakter van dit proces zou dat een bij CAP OB kunnen zijn. Het nihilproces wordt dan in het vervolg uitgevoerd onder (project)regie van die		overdragen	Trekker is		10/1/2018		12/3/2018	Decembe	In het kader van de reorganisatie CAP (OB) zal er in de loop van 2018 een subcontorennota Proces/ketenregie opgesteld worden. Hierin zal de onderhavige problematiek meegenomen worden.			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2017-055	Zonnepaneelhouders krijgen ten ontrechte eem brief dat zij gestopt zijn als ondernemer vanwege het feit dat zij langer dan een jaar geen afdrachten of verzoeken om teruggaven BTW hebben gedaan. Deze groep had uitgesloten moeten zijn van de brievenselectie.	Aangifte_OB	Heffing		1/8/2018	02-01	Bovengenoemde speelt ook een grote rol bij de oplossing van de damages en ondersteunt de in de coördinatie van eventuele damages. Overigens zou de en de dezelfde persoon kunnen zijn		overdragen	Trekker is		10/1/2018		12/3/2018	Decembe	In het kader van de reorganisatie CAP (OB) zal er in de loop van 2018 een subcontorennota Proces/ketenregie opgesteld worden. Hierin zal de onderhavige problematiek meegenomen worden.			
2017-055	Zonnepaneelhouders krijgen ten ontrechte eem brief dat zij gestopt zijn als ondernemer vanwege het feit dat zij langer dan een jaar geen afdrachten of verzoeken om teruggaven BTW hebben gedaan. Deze groep had uitgesloten moeten zijn van de brievenselectie.	Aangifte_OB	Heffing		1/8/2018	02-02	Damageprocedure implementeren bij de (betrokken OB-medewerkers van de) relevante organisatieonderdelen	dtv	overdragen	Trekker is		3/1/2018		3/1/2018	3) Maart 2	Er heeft een sessie met ketenregisseurs ketenmanagers en proceseigenaren plaatsgevonden o/v Daarnaast heet de damageprocedure uitgelegd aan procesregie OB			
2017-056	Na uitrol van VBN(VennootschapBelastingNieuw) release 2017.40 op 6 oktober 2017 zijn ondernemers vennootschapsbelasting ten onrechte uitgenodigd voor het doen van aangifte. Het gaat om 770 ondernemers waarvoor 1 of meerdere uitnodigingen in het Persoonlijk Domein (PD) zijn klaargezet.	Aanslag_VpB	Heffing		2/26/2018	01-01	Zorgdragen dat implementatiedraaiboek BCIE wordt beoordeeld door de functionele beheerders CAP-UPG om onjuistheden op voorhand uit te kunnen sluiten. De scheiding van implementatie en startmoment van productiedraaien zou dus uit het implementatiedraaiboek moeten blijken.	CAP-UPG.	overdragen		0	6/1/2018		7/3/2018	07) Juli 20	in verband met in te plannen overleggen in kader van de leercirkel			
2017-056	Na uitrol van VBN(VennootschapBelastingNieuw) release 2017.40 op 6 oktober 2017 zijn ondernemers vennootschapsbelasting ten onrechte uitgenodigd voor het doen van aangifte. Het gaat om 770 ondernemers waarvoor 1 of meerdere uitnodigingen in het Persoonlijk Domein (PD) zijn klaargezet.	Aanslag_VpB	Heffing		2/26/2018	02-01	Bewaken dat tijdig de gegevens inzake aangifteplicht in de database worden bijgewerkt. Ter voorkoming van onterechte uitnodigingen tot het doen van aangifte VpB naar ondernemers voor meerdere jaren. Daarnaast zal men werkafspraken moeten maken met Procesregie en de teamleiders van de lokale VpB-kantoren en de centrale verwerkingen in Apeldoorn.	CAP-UPG.	uitvoeren		0	6/1/2018		7/3/2018	07) Juli 20	in verband met in te plannen overleggen in kader van de leercirkel			
2017-057	Er zijn 5000 brieven voor het opvragen van contactgegevens verzonden. In deze brief wort ten onrechte gevraagd een bsn aan te leveren.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		12/17/2018	01-01	Signalen rond de wetgeving moeten eerder worden aangekaart bij de verantwoordelijke afdelingen: FJZ en / of UHB.												
2017-057	Er zijn 5000 brieven voor het opvragen van contactgegevens verzonden. In deze brief wort ten onrechte gevraagd een bsn aan te leveren.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		12/17/2018	02-01	Op basis van de signalen moet de impact worden bepaald en vertaald in scenario's. Bewaking van de voortgang moet zijn belegd bij de verantwoordelijke												
2017-057	Er zijn 5000 brieven voor het opvragen van contactgegevens verzonden. In deze brief wort ten onrechte gevraagd een bsn aan te leveren.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		12/17/2018	03-01	Zorgen voor rolduidelijkheid met name rond de besluitvorming. Zou of bij FJZ of bij UHB moeten liggen. Ook meer duidelijkheid geven over de rol van CAP JAG / JAK (adviserend of richtinggevend). Beslissingsbevoegdheid voor de juiste toewijzing ligt bij CAP												
2017-057	Er zijn 5000 brieven voor het opvragen van contactgegevens verzonden. In deze brief wort ten onrechte gevraagd een bsn aan te leveren.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		12/17/2018	04-01	Nauwere samenwerking tussen JAG en JAK en FJZ												
2017-058	Geen levering met gebeurtenisberichten van Handelsregister ontvangen	Gegevens Basis administraties	Gegevens		2/9/2018	01-01	De Service Niveau Overeenkomst (SNO) met Logius bijstellen op afspraken rondom resultaatverplichting bij herstel, doorlooptijd en aantal te verwerken berichten, inclusief de afspraken met de externe beheerpartij EBPI.	(CAP-O&M)	uitvoeren		n.n.b.	7/1/2019		11/28/2018	Novembe	De werkzaamheden van EBPI worden overgenomen door CapGemini. Met de opzet van het SNO wordt op 3 december 2018 gestart.			
2017-058	Geen levering met gebeurtenisberichten van Handelsregister ontvangen	Gegevens Basis administraties	Gegevens		2/9/2018	02-01	In kaart brengen van tijdkritische gegevensstromen bij Klantbeheer / Klantregistratie, zodat bij een volgende soortgelijke situatie snel de impact en urgentie van ontbrekende berichten bepaald kan worden.	(CAP-IVG)	uitvoeren		n.n.b.	1/1/2019		11/28/2018	Novembe	De gebeurtenisberichten Handelsregister is de enige tijdkritische stroom voor KR/KB die via O&M loopt. Het tijdkritische zit m.n. in het berichttype "starten onderneming". E.e.a heeft gevolgen voor het tijdig (binnen 5 werkdagen) afgeven van het BTW nummer. Daarbij wordt functionaliteit gerealiseerd waarbij het tijdig afgeven van een BTW-nummer niet meer afhankelijk is van de Logius en O&M te leveren gebeurtenisberichten.			
2017-059	Een aantal berichtstromen van onder andere Aanslag, Aangifte en Inning bevatten brieven waarbinnen er twee organisatienamen over elkaar heen zijn geplaatst.	O&M	Gegevens		1/8/2018	01-01	DOC en DOS opdrachten dienen apart te worden benoemd en los van elkaar te worden onderkend. Dit zodat zowel aan het DOC team als richting het DOS team een opdracht kan worden verstrekt en deze apart kunnen worden bewaakt door de en de bouwers. Het los van elkaar benoemen van de opdrachten moet er ook voor zorgen dat voor de test omgeving erop toe wordt gezien dat installatie van zowel de DOC- als DOS component plaatsvindt.		uitvoeren					1/2/2018	1) Januari 2018				
2017-059	Een aantal berichtstromen van onder andere Aanslag, Aangifte en Inning bevatten brieven waarbinnen er twee organisatienamen over elkaar heen zijn geplaatst.	O&M	Gegevens		1/8/2018	02-01	Begin 2018 zal door O&M voor alle ketens het nieuwe image naar productie worden gebracht. Er is vanuit Informatiemanagement (IM) O&M meerdere malen aan de raakvlakken gevraagd om aanpassingen in het eigen image te doen ter voorbereiding op de uitrol van het nieuwe O&M image. Dit om te voorkomen dat op het moment dat O&M met printkwaliteit (en dus de nieuwe images) naar productie gaat, er dubbele images in productie komen te staan. Hierdoor zou eenzelfde situatie als bij deze damage zich kunnen voordoen, waarbij onderaan de brief de organiatienaam dubbel wordt afgedrukt. Om dit te voorkomen, is het van groot belang dat samen met het raakvlak het nieuwe image eerst wordt getest. Dit moet gecontroleerd en georganiseerd gebeuren vanuit O&M.		uitvoeren					1/18/2018	1) Januari 2018				
2017-059	Een aantal berichtstromen van onder andere Aanslag, Aangifte en Inning bevatten brieven waarbinnen er twee organisatienamen over elkaar heen zijn geplaatst.	O&M	Gegevens		1/8/2018	03-01	Vernieuwde image in samenwerking met de ketens gecontroleerd in productie brengen		uitvoeren					1/19/2018	1) Januari 2018				
2017-060	Planningsproblemen in de printstraat.	Aanslag_IH	Heffing		1/8/2018	01-01	Bij nieuwe technologie, nieuwe stromen en/of grote proceswijzigingen moet een projectmanager/relasemanager aangewezen worden.		uitvoeren	Actie wordt uitgevoerd in intakeloket MKM				2/22/2018	) Februari	2018			
2017-060	Planningsproblemen in de printstraat.	Aanslag_IH	Heffing		1/8/2018	01-02	Bij elke wijziging dient er vooraf verplicht een risicoafweging te worden gemaakt en de impact bepaald te worden.		uitvoeren	: actie genomen dat de opdrachtmanagers /informatiemanagers hier scherper				2/22/2018	) Februari	2018			
2017-060	Planningsproblemen in de printstraat.	Aanslag_IH	Heffing		1/8/2018	02-01	Een ketentest moet met positief resultaat afgerond zijn voordat er vrijgave wordt gegeven.	CAP O&M	uitvoeren	: Dit wordt uitgevoerd in de intake van MKM				2/22/2018	) Februari	2018			
2017-060	Planningsproblemen in de printstraat.	Aanslag_IH	Heffing		1/8/2018	02-02	Productiebesturing IPPS moet als stakeholder meegenomen worden in de voortbrenging.		uitvoeren	: Dit wordt uitgevoerd in de intake van MKM				2/22/2018	) Februari	2018			
2017-060	Planningsproblemen in de printstraat.	Aanslag_IH	Heffing		1/8/2018	02-03	bij nieuwe technologie moet er ook met grote aantallen getest worden. (bulktesten)	CAO O&M	uitvoeren	Wordt door de testers opgepakt				2/22/2018	) Februari	2018			
2017-060	Planningsproblemen in de printstraat.	Aanslag_IH	Heffing		1/8/2018	03-01	Het MKM loket dient bij onderkende risico's en onzekerheden hierover af te stemmen met stakeholders.Ze mogen geen aannames doen.		uitvoeren	Dit wordt uitgevoerd in de intake MKM				2/22/2018	) Februari	2018			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2017-061	In specifieke gevallen wordt vanaf het belastingjaar IH 2015 de AVAS (afwezigheid van alle schuld) welke automatisch wordt bepaald niet juist vastgesteld. Het gevolg is dat er ten onrechte verzuimboete wordt berekend.	Aanslag_IH	Heffing		2/26/2018	01-01	Betreft een zeer specifieke situatie. Voor dit soort verwerkingen zou een testgeval moeten worden gemaakt om dit te kunnen beoordelen op een juiste behandeling. (Zijn wel exotische situaties).	ABS)	overdragen	ABS)	0	4/1/2018		3/6/2018	3) Maart 2018				
2017-062	Rekening gegevens worden niet getoond in de portalen	Inning	Incasso		12/11/2017	01-01	Zorg er voor dat bij iedere aanpassing, functioneel dan wel technisch, een verificatietest wordt uitgevoerd door functioneel beheer waarbij in de portalen wordt gekeken of het rekeningnummer goed wordt opgehaald en teruggekoppeld.	UPG Inning)	uitvoeren					12/12/2017	Decembe	Uitvoeren van de verificatietest is opgenomen in het proces van BRG			
2017-063	Gebleken is dat een partij reacties op ingediende uitstelverzoeken IH en VPB ten onrechte niet zijn verzonden, door een menselijke fout.	Aanslag_FAA	Heffing		2/26/2018	01-01	Geen verbeterpunt benoemd omdat niet te achterhalen valt waar de fout is ontstaan.	nvt	NIET uitvoeren	Geen verbeterpunt benoemd.	0	5/27/2018	2/26/2018	2/26/2018	?) Februari 2018				
2017-064	GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening) tijdelijk niet bereikbaar.	Generiek	Centr.Fun cties		3/26/2019	01-01	Met de ketenmanager Bezwaar en Beroep wordt afgestemd hoe de regie op het verwerkingsproces verbetert kan worden.	/											
2017-064	GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening) tijdelijk niet bereikbaar.	Generiek	Centr.Fun cties		3/26/2019	02-01	GZ35 Boeken Zaak/ Behandeling (Hierbij wordt gezocht op indiener) Op 14 september 2018 is het programma aangepast en wordt er nu gezocht op belanghebbende en niet meer op indiener. Deze actie leverde voor het probleem zonnepaneelhouders een performanceverbetering van 85%.	(IBS)			zie herstelkosten								
2017-064	GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening) tijdelijk niet bereikbaar.	Generiek	Centr.Fun cties		3/26/2019	03-01	GZ35 Boeken Zaak/ Behandeling Het ophalen van posten limiteren tot 50 posten en bladerfunctie inbouwen indien er meer zijn. Hierdoor blijft het werkbaar voor de werkverdelers.	(IBS)			gereed december 2018								
2017-064	GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening) tijdelijk niet bereikbaar.	Generiek	Centr.Fun cties		3/26/2019	03-02	GZ30 Mijn Werkvoorraad Het ophalen van posten limiteren tot 50 posten en bladerfucntie inbouwen indien er meer zijn Selectie is aangepast waarbij de oudste posten het eerst worden opgehaald.	(IBS)			gereed december 2018								
2017-064	GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening) tijdelijk niet bereikbaar.	Generiek	Centr.Fun cties		3/26/2019	04-01	Algemeen (Opstarten Systeem) Bij het opstarten van het systeem wordt eerst een uitwisseling met BvR uitgevoerd. Door een andere manier van aanroepen is de load op het systeem beperkt.	IBS)			gereed april 2018								
2017-064	GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening) tijdelijk niet bereikbaar.	Generiek	Centr.Fun cties		3/26/2019	04-02	Algemeen (Infra CICSPLEX) Uitbreiden omgevingen waarin GBV draait. Het mainframe is opgedeeld in kleinere delen (partities). GBV draaide in 1 partitie. Middels CICSPLEX is het mogelijk gemaakt dat GBV in meerdere partities tegelijkertijd kan draaien.	(IBS)			gereed juli 2018								
2017-064	GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening) tijdelijk niet bereikbaar.	Generiek	Centr.Fun cties		3/26/2019	04-03	Algemeen (Infra Upgrade WAS 8.0 naar WAS 8.5) Hierdoor is een betere performance en is er een betere onderhoudbaarheid ontstaan.	IBS)			gereed december 2018								
2017-064	GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening) tijdelijk niet bereikbaar.	Generiek	Centr.Fun cties		3/26/2019	05-01	Werkwijze damageprocedure en deze evaluatie bespreken met MT-IV												
2017-065	Accountgegevens voor aanmelden op het portaal Derden Uitbetalingen ten onrechte drie keer verzonden.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		1/8/2018	01-01	Afspraken maken met de leverancier van het gegevensportaal (Maykin) over de optimale verwerkingshoeveelheid van het portaal. Op basis van deze afspraken de handleiding voor Bronnenbeheer aanpassen.	(CAP-IVG)	uitvoeren		n.n.b.			12/15/2017	December 2017				
2017-065	Accountgegevens voor aanmelden op het portaal Derden Uitbetalingen ten onrechte drie keer verzonden.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		1/8/2018	01-02	Aanpassingen laten doorvoeren aan het portaal zodat meervoudig verzenden van accountgegevens niet meer mogelijk is. Per gebruiker wordt direct (zaaksgewijs) geregistreerd dat de accountgegevens zijn verzonden.	(CAP-IVG)	uitvoeren		n.n.b.			12/15/2017	December 2017				
2017-065	Accountgegevens voor aanmelden op het portaal Derden Uitbetalingen ten onrechte drie keer verzonden.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		1/8/2018	01-03	Uitvoeren van een gefaseerde opstart / outputcontrole voorafgaand aan de verzending van uitingen via het portaal Derden Uitbetaling.	CAP-IVG)	overdragen		n.n.b.			5/3/2018	05) Mei 2018				
2017-066	VIA gegevens niet opvraagbaar door intermediairs	O&M	Gegevens		1/15/2018	01-01	Bij dergelijke nieuwe technische migraties dient CAO niet alleen de focus te leggen op de te migreren systemen, maar ook op de connecties.	IV-Organisatie	uitvoeren	Bij volgende migraties wordt ook extra aandacht aan koppelingen besteedt				2/22/2018	?) Februari 2018				
2017-066	VIA gegevens niet opvraagbaar door intermediairs	O&M	Gegevens		1/15/2018	01-02	Koppeling BHS-VSG toevoegen aan het draaiboek IPAS-migraties. Daarnaast dient het draaiboek op volledigheid te worden gecheckt.	IV-Organisatie,	uitvoeren	Bij vplgende migraties wordt ook extra aandacht aan koppelingen besteed.				2/22/2018	?) Februari 2018				
2017-066	VIA gegevens niet opvraagbaar door intermediairs	O&M	Gegevens		1/15/2018	02-01	Er dient vanuit O&M voor BHS een rechtstreekse koppeling te worden aangemaakt naar Gegevens. Opdracht/impuls opstellen.		uitvoeren	Deze koppeling wordt deze maand gerealiseerd				2/22/2018	?) Februari 2018				
2017-066	VIA gegevens niet opvraagbaar door intermediairs	O&M	Gegevens		1/15/2018	03-01	Documenteren van tijdelijke oplossingen en er zorg voor dragen dat definitieve oplossingen ook daadwerkelijk gerealiseerd worden. Dit zou onderdeel moeten uitmaken van het onderhoud van applicaties.	IV-organisatie en Business	uitvoeren	Tijdelijke maatregelen worden zoveel mogelijk voorkomen. Er wordt meer druk uitgeoefend om gelijk een definitieve oplossing uit te voeren.				2/26/2018	?) Februari 2018				
2017-067	Bij het Automatisch Continueren van Toeslagen naar 2018 is in een aantal gevallen het Verworven Recht niet meegenomen in de berekening.	Toeslagen VT-MAC	Heffing		2/5/2018	01-01	Verbeter de bestaande use cases zodanig dat deze soort bouwfout wordt voorkomen.	CAP, UPG Toeslagen	onderzoeken			3/31/2019	11/30/2019	8/12/2019	) Augustus	vernieuwd risicoanalyse model in concept gereed			
2017-067	Bij het Automatisch Continueren van Toeslagen naar 2018 is in een aantal gevallen het Verworven Recht niet meegenomen in de berekening.	Toeslagen VT-MAC	Heffing		2/5/2018	01-02	Zorg bij implementeren van gewijzigde software altijd dat wordt gecontroleerd of al in productie aanwezige posten gecorrrigeerd of herberekend moeten worden.	CAP, UPG Toeslagen	onderzoeken			3/31/2019	11/30/2019	8/12/2019	) Augustus	vernieuwd risicoanalyse model in concept gereed			
2017-068	Meerdere berichten zijn niet verwerkt binnen het O&M landschap	O&M	Gegevens		2/5/2018	01-01	Aanpassen MHS foutafhandeling. Door het toevoegen van Error Queue's kan het systeem controleerbaar omgaan met ongewenste situaties.	(CAO)	uitvoeren	Error ques zijn geimplementeerd.				4/4/2018	04) April 2018				
2017-068	Meerdere berichten zijn niet verwerkt binnen het O&M landschap	O&M	Gegevens		2/5/2018	02-01	Verbeterpunt is het sneller en consistenter melden van dit soort alerts aan Functioneel beheer.	(CIE Monitoring bridge)	uitvoeren	Cie Monitoring Bridge; heeft aangegeven dat afspraken mbt monitoring door bridge zijn ingeregeld.				4/9/2018	04) April 2018				
2017-068	Meerdere berichten zijn niet verwerkt binnen het O&M landschap	O&M	Gegevens		2/5/2018	02-02	MBE vervangen door native Splunk koppelingen op applicaties en gateways. Dit zorgt voor meer inzicht binnen O&M in de eigen producten en verlaagt de afhankelijkheid van CIE.	(architectuur)	uitvoeren	MBE succesievelijk door splunk monitoring vervangen. Acties in releases ingepland				7/27/2018	07) Juli 2018				
2017-069	In het proces TKI (teruggave energiebelasting aan kerken en sociale, culturele en maatschappelijke instellingen), zijn 28 teruggaven niet uitbetaald.	Aangifte_Overig	Heffing		12/17/2018	01-01	Aanpassing van het ontwerp heeft al plaatsgevonden en de wijzigingen zijn al doorgevoerd.	BCAO	uitvoeren	BCAO	nvt	3/6/2019		3/2/2018	3) Maart 2	niet van toepassing			
2017-069	In het proces TKI (teruggave energiebelasting aan kerken en sociale, culturele en maatschappelijke instellingen), zijn 28 teruggaven niet uitbetaald.	Aangifte_Overig	Heffing		12/17/2018	01-02	Beter reviewen van de ontwerpen door de materiedeskundigen, en zorgdragen voor voldoende capaciteit om dit uit te voeren. Daarnaast ook zorgdragen dat er op termijn reguliere programmatuur beschikbaar komt. 1. herbouw van de Applicatie TKI. 2. Staat op portfolio van de keten overige middelen. 3. Betrouwbare applicatie voor een goed lopend proces.	M2-ers CAP cluster overige middelen.	overdragen	CAP-team Overige middelen.		3/6/2019		4/17/2019	04) April 2019				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2017-070	Ontbreken van consistente inrichting keten 'Nationaal inwinnen Country-by-Country (CbC)'	Gegevens Inwinnen	Gegevens		1/29/2018	01-01	Voorafgaand aan de ontwikkeling van een nieuwe gegevensstroom moet worden vastgesteld dat door de gehele keten minimaal dezelfde berichtgrootte verwerkt kan worden. Daarbij zal (indien mogelijk) met de gegevensleveranciers moeten worden afgestemd wat de te verwachten maximale berichtgrootte is.	(CAP-IVG, portfolio)	uitvoeren		n.n.b.			5/3/2018	05) Mei 2018			
2017-070	Ontbreken van consistente inrichting keten 'Nationaal inwinnen Country-by-Country (CbC)'	Gegevens Inwinnen	Gegevens		1/29/2018	01-02	Bij de in productie name van nieuwe in te winnen of te verstrekken gegevensstromen dient er altijd een gefaseerde opstart plaats te vinden, waarbij in een vroegtijdig stadium met de berichten van een aantal gegevensleveranciers wordt gekeken naar de werking en inrichting van de gehele keten.	CAP-IVG,	uitvoeren					5/3/2018	05) Mei 2018			
						2018													
2018-001	Belastingplichtigen ontvangen onterecht een brief dat men geen VA 2018 ontvangt omdat men in 2018 de pensioengerechtigde leeftijd zou bereiken. De pensioengerechtigde leeftijd wordt echter pas in 2019 bereikt	Aanslag_IH	Heffing		3/6/2018	01-01	Er is voor gekozen om voor de EVA campagne 2018 deze beslisregels niet meer aan te passen. Er zal voor de EVA 2019 gebruik worden gemaakt van de afzonderlijke functie die op basis van data en periode gaat bepalen of de AOW-leeftijd wordt bereikt.	IV-organisatie	overdragen	IV-Nazorg	0	4/1/2018		2/22/2018	) Februari 2018			
2018-001	Belastingplichtigen ontvangen onterecht een brief dat men geen VA 2018 ontvangt omdat men in 2018 de pensioengerechtigde leeftijd zou bereiken. De pensioengerechtigde leeftijd wordt echter pas in 2019 bereikt	Aanslag_IH	Heffing		3/6/2018	02-01	In de review van de ontwerpen is deze fout nadrukkelijk als risico meegegeven. Door ingrijpen van de leiding van de belastingdienst zijn de betrokken medewerkers vanuit Toezicht hun rechten "tijdelijk" ontnomen, waardoor deze wijziging onterecht niet is opgemerkt en meegenomen voor herstel. Een vervolgmail was verzonden naar een medewerker die inmiddels met pensioen was gegaan. Als verbeterpunt vanuit de bestuurlijke lijn aandacht vragen voor dit soort beleids-keuzes/beslissingen om alle elementen te laten toetsen op eventuele bedrijfsrisico's.		overdragen		0	4/1/2018		3/5/2018	03) Maart 2018			
2018-002	Er is omzetbelasting (VAT Refund) uitbetaald op rekeningnummers die niet door de klant zijn opgegeven. Ook zijn er onterecht brieven voor opvragen rekeningnummers verzonden.	Aangifte_OB	Heffing		4/10/2018	01-01	Maak een ketenbrede procesplaat waarin alle processtappen en applicaties in een logische volgorde vermeld staan. Hierbij dienen ook de uitvoerende organisatie onderdelen vermeld te worden	OB)	overdragen	Trekker is				12/3/2018	December 2018			
2018-002	Er is omzetbelasting (VAT Refund) uitbetaald op rekeningnummers die niet door de klant zijn opgegeven. Ook zijn er onterecht brieven voor opvragen rekeningnummers verzonden.	Aangifte_OB	Heffing		4/10/2018	02-01	In de (geherijkte) Investeringsagenda zal budget worden vrijgemaakt voor het bouwen van een nieuw OB-landschap, waar het VAT Refund proces onderdeel van zal gaan uitmaken. Daarbij moet aandacht zijn voor de acceptatiecriteria van CAP OB, waardoor er een adequaat functioneel beheer en procesbeheersing kan worden ingericht. Dit zal wel enkele jaren duren.	OB)	overdragen	Trekker is				12/3/2018	December 2018			
2018-003	Als gevolg van een te late verwerking in de COA zijn (uit)betalingen van/op Aanslagen IH2016 niet tijdig verwerkt.	Inning	Incasso		2/13/2018	01-01	Aanpassing in de COA zodat heffingsbesluiten van het jaar nu+1 nog in het lopende jaar kunnen worden verwerkt in de COA. Niet duidelijk of dit een haalbaar scenario is. De COA wordt momenteel behoorlijk redesigned en hiervoor zal een verbetervoorstel worden ingeschoten.		NIET uitvoeren					10/15/2018	0) Oktober 2018			
2018-003	Als gevolg van een te late verwerking in de COA zijn (uit)betalingen van/op Aanslagen IH2016 niet tijdig verwerkt.	Inning	Incasso		2/13/2018	01-02	Tijdens het proces "formaliseren" bij AANSLAG wordt de dagtekening van de beschikking vastgesteld (10 kalenderdagen na formaliseren; formaliseren gebeurd eens per week op vaste dag). Om te voorkomen dat de dagtekening in de eerste week van het nieuwe kalenderjaar wordt afgegeven zou het proces bij AANSLAG tussen 15 en 23 december stopgezet moeten worden. Lijkt echter geen haalbaar scenario. Nog wel verder uitwerken met de Servicemanager van AANSLAG).		NIET uitvoeren					10/15/2018	0) Oktober 2018			
2018-003	Als gevolg van een te late verwerking in de COA zijn (uit)betalingen van/op Aanslagen IH2016 niet tijdig verwerkt.	Inning	Incasso		2/13/2018	01-03	Onderzoeksopdracht uitzetten bij de IV van AANSLAG en INNING om te komen tot een goede oplossing die geautomatiseerd ondersteund kan worden.		NIET uitvoeren					10/15/2018	0) Oktober 2018			
2018-003	Als gevolg van een te late verwerking in de COA zijn (uit)betalingen van/op Aanslagen IH2016 niet tijdig verwerkt.	Inning	Incasso		2/13/2018	01-04	In onderling overleg tussen AANSLAG en Ontvangen & Mededelen kan het moment van ter post bezorging van de beschikkingen worden beïnvloed zodanig dat het moment van bezorging dicht tegen de verwerkingsdatum in de COA komt te liggen.		uitvoeren			11/15/2018		12/3/2018	Decembe	Productiedraaiboek gereed			
2018-003	Als gevolg van een te late verwerking in de COA zijn (uit)betalingen van/op Aanslagen IH2016 niet tijdig verwerkt.	Inning	Incasso		2/13/2018	01-05	Maak een productiedraaiboek voor de verwerking van de aanslagen IH en ZVW voor de periode december 2018 / januari 2019 en betrek daar de ketens Inning, AANSLAG en O&M in.		uitvoeren			11/15/2018		12/3/2018	Decembe	Productiedraaiboek gereed			
2018-004	Voor de op de aangifte schenkbelasting 2017 aangegeven begiftigde is een aanslag opgelegd met een aanslagnummer waarvan het burgerservicenummer (BSN) is vervallen of niet bestaat.	Aanslag_Overig	Heffing		3/26/2018	01-01	In eerste aanzet tot een opdracht is bewust gekozen voor een "minimale variant". Door deze keus is de bewuste functionaliteit niet gebouwd, die wel gebouwd had moeten worden. Deze keus is gemaakt door de PDB en de IV-organisatie. Als verbeterpunt zou je een regulier proces moeten laten ontwerpen, waarin alle controles die in de oude versies van Schenkbelasting waren opgenomen ook in de nieuwe versies worden gehaald.		overdragen		0	6/24/2018	4/23/2018	4/23/2018	04) April 2	nvt			
2018-004	Voor de op de aangifte schenkbelasting 2017 aangegeven begiftigde is een aanslag opgelegd met een aanslagnummer waarvan het burgerservicenummer (BSN) is vervallen of niet bestaat.	Aanslag_Overig	Heffing		3/26/2018	01-02	Vanuit bestuurlijk niveau binnen CAP nadrukkelijk aangeven dat 'minimale varianten' niet bespreekbaar zijn. Indien blijkt dat een applicatie niet voldoet aan de gestelde eisen, als uitvoerende organisatie (o.a.CAP) deze applicatie niet in gebruik nemen om risico's c.q. damage te vermijden. We houden dus vast aan gemaakte afspraken en/of geaccordeerde procedures.		uitvoeren			4/23/2018		4/23/2018	04) April 2	nvt			
2018-005	Verleende uitstelposten zijn ten onrechte teruggezet van uitsteldatum 1 mei 2018 naar 1 maart 2018	Aanslag_IH	Heffing		3/26/2018	01-01	Als verbeteractie vastleggen en eisen dat de verwerkingen, waar mogelijk in een zgn. TWS (TivoliWorkScheduler)-scheduler gezet worden. Hierdoor lopen de verwerkingen geautomatiseerd en goed, en overlappen de verwerkingen elkaar niet meer.	(CAP-IM).	uitvoeren		0	6/24/2018	9/1/2018	8/22/2018	) Augustus	ivm vakantie is het antwoord nog niet terug ontvangen op het leercirkel punt.			
2018-006	Klanten worden zowel vanuit de COA als vanuit IT (beiden inningssystemen) geconfronteerd met verschillende communicatie n.a.v. het vervallen van uitstel op een ontvangen beschikking.	Inning	Incasso		2/13/2018	01-01	Vastlegging in een feitenrelaas over de damage inclusief alle herstelacties die (nog) uitgevoerd moeten worden. Dit feitenrelaas dit opgeleverd te worden bij de herstelacties zodat de dit als leidraad kan gebruiken. Voor herstel moet de dit als randvoorwaarde stellen.		uitvoeren					10/12/2018	0) Oktober 2018			
2018-007	Tijdens de verwerking zijn 30 aanslagen erfbelasting bij formaliseren (vaststellen van de aanslag en bepalen van de dagtekening) uitgevallen. Echter de dagtekening was reeds verstreken. Dagtekening is 5 januari 2018. De aanslagen hebben 16 februari 2018 als uiterste betaaldatum. Hierdoor heeft de klant minder tijd om tijdig aan zijn verplichtigen te voldoen dan gebruikelijk is.	Aanslag_SES	Heffing		5/28/2018	01-01	Met Productiebesturing (IBS-OCP), afgesproken dat opdrachten via CAP-UPG of de horen te lopen.		uitvoeren		nvt	5/1/2018		4/24/2018	04) April 2018				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2018-008	Belastingplichtigen krijgen voorlopige aanslagen Inkomstenbelasting/Premieheffing volksverzekeringen en Zorgverzekeringswet 2018, waar de betaalinformatie ontbreekt. Het bedrag van de mogelijke betalingskorting bij betaling ineens ontbreekt, en daarnaast ook in hoeveel termijnen men de aanslag mag voldoen. Ook het machtigingsformulier automatische incasso en de acceptgiro zijn niet in alle gevallen bijgesloten. Belastingplichtige is dus niet geinformeerd over de vervolgacties op welke wijze te betalen, geen rekening gehouden met te verlenen betalingskorting en in hoeveel termijnen men mag betalen.	Aanslag_IH	Heffing		6/27/2018	01-01	Voor de structurele oplossingen in kader van "diverse uitingen" op aanslagen, verminderingen en de mogelijke impact daarvan voor de burger, ligt de bewaking bij IV-Aanslag om dit te borgen in de uitvoering. Met name de review op de documenten moet geborgd zijn om ongewenste bij-effecten te voorkomen. Daarnaast is er een lopend project in het kader van het afschaffen van de acceptgiro, waaruit nog enkele tekstuele aanpassingen komen op de tekstblokken. Het is nog niet duidelijk wanneer die tekstaanpassingen moeten worden doorgevoerd. Het project wordt door IV-Inning getrokken.		overdragen		nvt	9/23/2018	6/25/2018	6/25/2018	06) Juni 2018				
2018-009	DDoS aanval waardoor op de website/portalen van de belastingdienst (www.belastingdienst.nl, toeslagen.nl en Persoonlijk Domein Ondernemers) gedurende 15 minuten minder bereikbaar waren voor burgers en ondernemers.	O&M_CIE	Gegevens		5/3/2018	01-01	Afspraak met CIE dat SOC communicatie oppakt ingeval het kleine verstoringen betreft van max 5 a 10 minuten.		uitvoeren	spreekt met CIE af dat SOC ingeval van kleine versoringen max 5 a 10 minuten de communicatie regelt.				7/24/2018	307) Juli 2018				
2018-010	Enkele klanten hebben ten onrechte een brief (CBT5) ontvangen waarin wij aangeven dat zijn vordering is voldaan.	Inning	Incasso		3/19/2018	01-01	Besluiten die leiden tot het stopzetten van de invorderingsmaatregelen moeten altijd in breder perspectief worden bekeken door materiedeskundigen waarbij passende maatregelen worden beschreven.		overdragen			11/1/2018		11/1/2018	November 2018				
2018-010	Enkele klanten hebben ten onrechte een brief (CBT5) ontvangen waarin wij aangeven dat zijn vordering is voldaan.	Inning	Incasso		3/19/2018	02-01	Selectiecriteria voor de CBT5-brief moet worden aangepast. De oorspronkelijke criteria dateren uit 2008 en zijn daarna nooit meer aangepast. In de huidige criteria wordt geen rekening gehouden met 9-jaars posten en ook niet met het proces oninbaar leiden of kwijtschelding. Er moet actief beleid ontwikkeld worden vanuit Toeslagen en Inning hoe om te gaan met deze posten.		uitvoeren		N.n.b.			8/1/2018	) Augustus	2018				
2018-010	Enkele klanten hebben ten onrechte een brief (CBT5) ontvangen waarin wij aangeven dat zijn vordering is voldaan.	Inning	Incasso		3/19/2018	02-02	De query voor de selectie van deze brief zou vervangen moeten worden door reguliere programmatuur in de COA waardoor de selectie dagelijks kan plaatsvinden en dan ook veel actueler is dan de huidige maandelijkse selectie. Hiervoor moet een impuls worden geschreven en ingepland in de COA-releases. Aansluitend moet de haalbaarheid worden beoordeeld door de		uitvoeren		N.n.b.	12/1/2019		2/4/2020	:) Februari	Brief ligt in concept klaar (januari 2019); echter nog niet definitief vastgesteld. November 2019: prioriteiten bij Toeslagen liggen anders; uitstel tot 1 februari 2020. KI&S heeft de eindverantwoordleijkheid voor de brief overgenomen samen met de keten Toeslagen			
2018-011	Achterstand in administratieve afhandeling IB47/ROW (Resultaat Overige Werkzaamheden)	Gegevens Inwinnen	Gegevens		4/10/2018	01-01	Geen.		NIET uitvoeren	Geen verbeterpunt		7/9/2018		5/3/2018	05) Mei 2018				
2018-011	Achterstand in administratieve afhandeling IB47/ROW (Resultaat Overige Werkzaamheden)	Gegevens Inwinnen	Gegevens		4/10/2018	02-01	In de evaluatie van het proces IB47 die eind januari 2018 is uitgevoerd is de impact van het besluit om te stoppen met papier en CD/DVD wel volledig gemaakt. (zie "20180227 verslag verbeterpunten IB47")		uitvoeren			1/30/2018		2/1/2018	:) Februari	2018			
2018-011	Achterstand in administratieve afhandeling IB47/ROW (Resultaat Overige Werkzaamheden)	Gegevens Inwinnen	Gegevens		4/10/2018	03-01	In bijgevoegd verslag zijn vele verbeterpunten aangedragen. Hiervoor is randvoorwaardelijk een goede wetgeving en besluit over het goed implementeren van het nieuwe inwinproces inclusief bijbehorend budget en capaciteit (zie "20180302 Memo continuiteitsrisico ROW-RIS-VIA problematiek").		uitvoeren	-		1/1/2021		1/1/2020	1) Januari	Er is op het moment van schrijven nog geen budget beschikbaar om het Inwinproces IB47 te moderniseren, om die reden is de opdracht niet opgenomen in het portfolio voor 2019. De verwachting is dat het budget mogelijk in de loop van 2019 wel beschikbaar wordt gesteld. Er zal in dat geval herprioritering binnen het huidige (overvolle) portfolio moeten plaatsvinden om deze opdracht in 2019 nog op te kunnen pakken.			
2018-012	Belastingconsulent heeft terugkoppeling op ingediende uitstelverzoeken maar gedeeltelijk terugontvangen. Hij ontvangt een reactie als het verzoek is toegekend en/of is afgewezen. In plaats van verwachte twee brieven is maar 1 brief ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	01-01	Aan de bestuurlijk verantwoordelijken is meegeven dat als verbeterpunt we ervoor moeten kiezen om de output mogelijk aangetekend te gaan verzenden. Het kosten aspect is in de besluitvorming meegewogen. Op basis van de adviezen vanuit CAP-CVU is door MT-CAP besloten dat we de post(en) aangetekend moeten gaan versturen. Gepland aantal mededelingen 300.000 x stel € 7,00 = € 2.100.000,--	(link naar MT-CAP)	uitvoeren	MT-CAP	nvt.	6/1/2018		7/17/2018	307) Juli 2018				
2018-013	Na een release op 15-02-2018 komen berichten niet meer binnen in het systeem EMCS (Excise movement Control System) dit is het proces Accijnsgoederenvervoer. Hierdoor wordt er geen toestemming tot vertrek en aankomstmeldingen verstuurd naar aangevers.	Douane_Aangifte			4/17/2018	01-01	De werking van de sequence generator zal bij volgende releases uitdrukkelijk in de testen worden meegenomen.	IV-ketenteam Accijns						8/22/2019	) Augustus	2019			
2018-014	Onjuiste gegevens lijfrentepolissen in Voorafingevulde Inkomensheffing (VIH 2017)	Gegevens Inwinnen	Gegevens		4/10/2018	01-01	Onderzoeken of (eenvoudige) verbandscontroles kunnen bijdragen aan een hogere kwaliteit van voorinvulling. Het implementeren van inhoudelijke controles voor dit probleem zal naar alle waarschijnlijkheid leiden tot een hoger percentage uitval voor de voorinvulling in de VIH, en zal enkel dit specifieke probleem in deze specifieke stroom ondervangen.		uitvoeren			1/1/2019		1/1/2019	1) Januari	Er is door medewerkers van OAG gewerkt aan een dashboard waarmee gemonitord kan worden of er wordt ingeleverd en of er afwijkingen zijn t.o.v. vorige leveringen. Over de wijze waarop dit dashboard wordt gebruikt, wordt nog overlegd met medewerkers van IVC			
2018-015	Belastingconsulenten krijgen onjuiste overzichten "afgewezen en niet in behandeling genomen uitstelverzoeken" toegezonden.	Aanslag_IH	Heffing		7/17/2018	01-01	Geen verbeterpunt benoemd, omdat de oorzaak van de omissie niet te achterhalen is	nvt	NIET uitvoeren	Geen verbeterpunt benoemd		10/15/2018	7/17/2018	7/17/2018	307) Juli 2018				
2018-016	Vooraf Invullen Inkomensheffing (VIH) niet mogelijk als er sprake is van een negatief bedrag Zorgverzekeringswet (ZVW) in de loonopgave.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		4/10/2018	01-01	Vanuit de werkgroep fiscale kaders onderzoeken wat er vanuit het perspectief van de Loonheffing fiscaal is toegestaan m.b.t. het inwinnen en verwerken van negatieve bedragen.		uitvoeren					10/5/2018	0) Oktober	Er is een impuls ingeschoten bij IV om het mogelijk te maken dat, bij meerdere IKV's in een jaar van dezelfde inhoudingsplichtige, er gesaldeerd gaat worden (voor de arbeidskorting en algemene heffingskorting) waarbij de uitkomst een positief bedrag of 0 moet zijn. Dan vallen deze posten niet meer uit. Voor de tussenliggende jaren zullen de posten blijven uitvallen (ca. 160 posten)			
2018-016	Vooraf Invullen Inkomensheffing (VIH) niet mogelijk als er sprake is van een negatief bedrag Zorgverzekeringswet (ZVW) in de loonopgave.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		4/10/2018	01-02	De fiscale kaders onderzoeken voor de saldering van positieve en negatieve bedragen van verschillende inkomstenverhoudingen van één belastingplichtige.		uitvoeren					10/5/2018	0) Oktober	Er is een impuls ingeschoten bij IV om het mogelijk te maken dat, bij meerdere IKV's in een jaar van dezelfde inhoudingsplichtige, er gesaldeerd gaat worden (voor de arbeidskorting en algemene heffingskorting) waarbij de uitkomst een positief bedrag of 0			
2018-017	De belastingplichtige heeft teveel aan kortingen ontvangen en moet deze alsnog betalen of de voorlopige teruggaaf wordt herzien met de juiste toegepaste kortingen.	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	01-01	Oorzaak is in de test van 2018.1 alsnog onderkend. Het is een geaccepteerd risico dat niet alle voorkomende gevallen (zoals "exotische situaties") in een test kunnen worden meegenomen. Daarom geen expliciet verbeterpunt gedefinieerd.	nvt	NIET uitvoeren	Geen verbeterpunt benoemd.	nvt			7/17/2018	307) Juli 2018				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2018-018	De Service Berichten Uitstel (SBU) kunnen niet aan de Belastingconsulenten geleverd worden, waardoor we de Belastingconsulenten niet het beloofde dagelijkse overzicht geven van de verwerking van hun ingediende uitstelverzoeken.	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	01-01	Zorgdragen voor testgevallen die zo compleet mogelijk zijn en daarmee functioneel getest kunnen worden met de nieuwe programmatuur.	IV- en CAP-	overdragen	IV-organisatie		10/14/2018	10/1/2018	7/18/2018	307) Juli 2018				
2018-018	De Service Berichten Uitstel (SBU) kunnen niet aan de Belastingconsulenten geleverd worden, waardoor we de Belastingconsulenten niet het beloofde dagelijkse overzicht geven van de verwerking van hun ingediende uitstelverzoeken.	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	02-01	Borgen van de proceskennis binnen zowel de IV-organisatie als de Business-onderdelen. Door het ontbreken van die kennis worden de oplossingen vertraagd opgeleverd. Kennis ontbreekt bij Ontwerp, Bouw en Test, door een steeds wisselende bezetting en daardoor weinig of geen kennisopbouw.	MT-lid CAP voor cluster overige middelen.	overdragen	MTlid CAP (OMA) overige middelen.		10/14/2018	10/1/2018	7/19/2018	307) Juli 2018				
2018-018	De Service Berichten Uitstel (SBU) kunnen niet aan de Belastingconsulenten geleverd worden, waardoor we de Belastingconsulenten niet het beloofde dagelijkse overzicht geven van de verwerking van hun ingediende uitstelverzoeken.	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	02-02	Naast het behouden van kennis op managementnivo gedurende een aantal jaren, zal dit ook zeker voor de medewerkers op de werkvloer moeten gelden. Er zijn te weinig mensen beschikbaar die het proces kunnen uitvoeren en begeleiden, indien er problemen ontstaan. De benodigde capaciteit en kwaliteit wordt dan ingezet voor andere projecten. Ook de huidige voortbrengingsmethode (Agile/Scrum) bij IV is mede een oorzaak.	BCAO voor FAA/CVU.)	overdragen	IV>		10/14/2018	10/1/2018	8/21/2018	) Augustus 2018				
2018-018	De Service Berichten Uitstel (SBU) kunnen niet aan de Belastingconsulenten geleverd worden, waardoor we de Belastingconsulenten niet het beloofde dagelijkse overzicht geven van de verwerking van hun ingediende uitstelverzoeken.	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	03-01	Bedrijfsproces FAA/CVU robuuster maken. Hiervoor is door CAP-CVU en CAP-IM een voorstel gedaan tot herijking beconregeling. Voorstel is gericht aan M1 CAP cluster overige middelen. Deze memo is bijgesloten.	MT-lid CAP voor cluster overige middelen.	overdragen	MTlid CAP OMA (overige middelen).		10/14/2018	10/1/2018	7/19/2018	307) Juli 2018				
2018-018	De Service Berichten Uitstel (SBU) kunnen niet aan de Belastingconsulenten geleverd worden, waardoor we de Belastingconsulenten niet het beloofde dagelijkse overzicht geven van de verwerking van hun ingediende uitstelverzoeken.	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	04-01	Als verbeterslag ervoor zorgen dat de technische en functionele documentatie op orde is, en in overeenstemming is met de opgeleverde programmatuur.	BCAO voor FAA/CVU.)	overdragen	IV		10/14/2018	10/1/2018	8/21/2018	) Augustus 2018				
2018-019	Een aanvullende toelichting is niet bijgevoegd bij de verstuurde papieren uitnodigingspakketten aangiften IH 2017. Het betreft de C en M biljetten verzonden via de UDA (UitnodigingDoenAangifte) en de UDA-Individueel selectie. Deze toelichting is nodig voor het invullen van de aangifte.	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	01-01	Door een wisselende bezetting bij de documenthouders IV-aanslag is deze fout ontstaan. Om dit soort omissies uit te sluiten is binnen IV-aanslag besloten om 1 persoon verantwoordelijk te maken voor de inhoud van het GDB. (Geintegreerd Documenten Beheer). Deze rol is belegd bij	(IV-aanslag).	overdragen	IV-ontwikkeling.	nvt	7/17/2018	7/1/2018	7/17/2018	307) Juli 2018				
2018-020	Belastingplichtigen die in 2017 een pensioen hebben afgekocht (DIGRA's-Directeur-Groot Aandeelhouder) hebben onterecht een HHC (HandHavingsCommunicatie)-brief ontvangen over afkoop Lijfrente.	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	01-01	De geconstateerde omissies zijn door CAP besproken met PDB om herhaling te voorkomen in de toekomst. De gemaakte afspraken van vorig jaar inzake controles op de uitgaande mailingen, laten nu al een verbetering zien maar blijft een voortdurend aandachtspunt/verbeterpunt.	(CAP) en (PDB)	uitvoeren	PDB.	nvt	7/1/2018		7/17/2018	307) Juli 2018				
2018-021	Burgers kunnen via de BelastingTelefoon geen afspraak maken en/of wijzigen voor Hulp Bij Aanhgifte (HUBA) als gevolg van een storing in het landelijk afsprakensysteem.	O&M	Gegevens			01-01	N.v.t.		overdragen			9/19/2018		9/19/2018	September 2018				
2018-022	In aanslagen vennootschapsbelasting met dagtekening 24 maart 2018 wordt de stand van de verrekenbare verliezen niet juist vermeld.	Aanslag_VpB	Heffing		7/16/2018	01-01	Extra aandacht bij review van opdrachten bij oplevering van nieuwe programmatuur.	VpB).	overdragen	VpB)	nvt	10/14/2018	10/1/2018	7/18/2018	307) Juli 2018				
2018-023	Verminderingen op aanslagen erfbelasting 2017 zijn dubbel verwerkt en daarmee ook tweemaal naar de erven van belastingplichtige verzonden. Het gaat uiteindelijk om 69 dubbel verwerkte en verzonden verminderingen met dagtekening 20 maart 2018.	Aanslag_SES	Heffing		7/16/2018	01-01	Indien een blokkade op een proces wordt gelegd, dan alert zijn op eventuele bijwerkingen die deze blokkade kan hebben.	CAP/UPG/UPB.	uitvoeren	CAP-UPB.	nvt	7/17/2018		7/17/2018	307) Juli 2018				
2018-024	Bij een groep klanten is onterecht een bedrag van hun rekening geïncasseerd middels een OverHeidsVordering (OHV).	Inning	Incasso		5/3/2018	01-01	Voordat er gestart wordt met een nieuwe verwerking voor de OHV moet er eerst een vergelijking plaatsvinden tussen dit bestand en de laatste status / actiecode in INL om te voorkomen dat er onterechte incasso-opdrachten worden verstrekt. Bovendien moet in INL de status / actie code worden aangepast (eventueel met scripting).	(LIC)	uitvoeren					10/8/2018	) Oktober	Voor de Overheidsvordering wordt een nieuw project opgestart; de PM-er houdt rekening met dit verbeterpunt			
2018-024	Bij een groep klanten is onterecht een bedrag van hun rekening geïncasseerd middels een OverHeidsVordering (OHV).	Inning	Incasso		5/3/2018	01-02	Het bestand met kandidaten die voor een OHV in aanmerking komen moet zo zuiver mogelijk worden opgeleverd. Dat betekent ontdaan van al eerder opgelegde OHV-posten en ontdaan van vorderingen die al zijn	(LIC)	uitvoeren					10/8/2018	) Oktober	Voor de Overheidsvordering wordt een nieuw project opgestart; de PM-er houdt rekening met dit verbeterpunt			
2018-024	Bij een groep klanten is onterecht een bedrag van hun rekening geïncasseerd middels een OverHeidsVordering (OHV).	Inning	Incasso		5/3/2018	02-01	Extra acties voor OHV-selectie moeten worden vertaald in een actieplan waarbij ook inhoudelijke kennis bij betrokken moeten zijn. De acties moeten ook goed worden gecommuniceerd over alle betrokken partijen. Op het actieplan moeten ook de acties worden gemonitord en bewaakt.	(LIC)	uitvoeren					10/8/2018	) Oktober	Voor de Overheidsvordering wordt een nieuw project opgestart; de PM-er houdt rekening met dit verbeterpunt			
2018-025	Herinneringsmails voor het aanleveren van gegevens IB47/ROW (Resultaat Overige Werkzaamheden) ten onrechte dubbel verzonden.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		5/3/2018	01-01	Aanpassingen laten doorvoeren aan het portaal zodat meervoudig verzenden van uitingen via het portaal voor alle bulkverwerkingen niet meer mogelijk is.	(CAP-IVG)	uitvoeren					5/3/2018	05) Mei 2018				
2018-025	Herinneringsmails voor het aanleveren van gegevens IB47/ROW (Resultaat Overige Werkzaamheden) ten onrechte dubbel verzonden.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		5/3/2018	01-02	Aanpassingen laten doorvoeren aan het portaal zodat inzichtelijk is wanneer en hoeveel uitingen aan een individuele gegegevensleverancier zijn verzonden.	(CAP-IVG)	uitvoeren					5/3/2018	05) Mei 2018				
2018-025	Herinneringsmails voor het aanleveren van gegevens IB47/ROW (Resultaat Overige Werkzaamheden) ten onrechte dubbel verzonden.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		5/3/2018	01-03	Voorafgaand aan de in productie name van een nieuwe oplossing moet de gehele keten, inclusief foutpaden, worden getest.	System Team Test)	overdragen			1/1/2019		1/1/2019	1) Januari 2	Voor de aankomende campagne zijn er afspraken gemaakt over het testtraject.			
2018-025	Herinneringsmails voor het aanleveren van gegevens IB47/ROW (Resultaat Overige Werkzaamheden) ten onrechte dubbel verzonden.	Gegevens Inwinnen	Gegevens		5/3/2018	01-04	Uitvoeren van een gefaseerde opstart voorafgaand aan de verzending van uitingen via het portaal Derden Uitbetaling	CAP-IVG)	uitvoeren			1/1/2019		1/1/2019	1) Januari 2	Er wordt voor de campagne 2018 gefaseerd gestart met het uitnodigen van gegevensleveranciers (1000-2000) per keer/per dag. Op 3 december 2018 zal deze cyclus starten.			
2018-026	De algemene heffingskorting (AHK) voor de definitieve aanslag 2016 wordt ten onrechte niet verleend	Aanslag_IH	Heffing		7/16/2018	01-01	In 2018.1. is de procestaak bepalen berekenen aangepast. De nu geconstateerde bouwfout is in de test van 2018.1 niet onderkend. Het is een geaccepteerd risico dat niet alle voorkomende gevallen (zoals "exotische situaties") in een test kunnen worden meegenomen. Daarom geen expliciet verbeterpunt gedefinieerd.	nvt	NIET uitvoeren	Geen verbeterpunt vastgelegd ivm "exoot"in het proces. Gezien de aard van de melding kan niet voor alle gevallen een Testsituatie worden gecreeerd en getest. Is een geaccepteerd risico vanuit IV en de business.	nvt	4/1/2018		7/17/2018	307) Juli 2018				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2018-027	Ongeveer 2000 toeslaggerechtigden ontvingen een brief met een onjuiste informatie over het aantal gewerkte uren dat gebruikt zou gaan worden bij het definitieve berekenen van kinderopvangtoeslag voor 2016.	Toeslagen DT	Heffing		7/26/2018	01-01	Gebaseerd op de ervaring met deze damage, is verbeteren van afspraken nodig over de betreffende, geautomatiseerde rekenregels voor bepalen van het juiste (maximaal toegestane) aantal gewerkte uren voor kinderopvangtoeslag. NB Dit is inmiddels uitgevoerd. (was nodig om deze damage op lossen)	B/Toeslagen,	NIET uitvoeren	Actie is al gerealiseerd		7/31/2018		7/31/2018	307) Juli 2018			
2018-027	Ongeveer 2000 toeslaggerechtigden ontvingen een brief met een onjuiste informatie over het aantal gewerkte uren dat gebruikt zou gaan worden bij het definitieve berekenen van kinderopvangtoeslag voor 2016.	Toeslagen DT	Heffing		7/26/2018	01-02	Gebaseerd op de ervaring met deze damage, is het nodig om de afspraken over het uitvoeren van de pilot aan te scherpen. CAP hierbij betrekken, is gewenst. Daarnaast moet eenduidig worden wie, wanneer, op welke gronden gaat besluiten of deze toezicht actie uitgevoerd mag worden. Verslaglegging is hierbij essentieel. Temeer omdat naast het besluit ook de eventuele, bijbehorende voorwaarden vastgelegd moeten worden.	B/Toeslagen	uitvoeren	Nagaan of gemaakte afspraken voldoen		10/7/2019	11/30/2019	8/12/2019	) Augustus	Afspraken zijn gemaakt en in praktijk naar behoren toegepast. De resultaten van uitvoering in 2019 tonen dit aan.			
2018-027	Ongeveer 2000 toeslaggerechtigden ontvingen een brief met een onjuiste informatie over het aantal gewerkte uren dat gebruikt zou gaan worden bij het definitieve berekenen van kinderopvangtoeslag voor 2016.	Toeslagen DT	Heffing		7/26/2018	01-03	Zorg - bij meldingen door klanten - dat altijd direct wordt afgewogen of er sprake van damage kan zijn en meldt het vermoeden van damage daarna z.s.m. bij de servicedesk. NB De toelichting op dit verbeterpunt staat bij de evaluatie van damage proces	B/CAP,	onderzoeken	Punt inbrengen op lijst met verbeterpunten voor damageproces		4/30/2019	6/30/2019	5/20/2019	05) Mei 2019			
2018-028	Burgers met een verkort BSN (Burgerservicenummer) krijgen geen signaal, in de vorm van een e-mail, als ze een bericht in de Berichtenbox ontvangen.	O&M_Logius	Gegevens		8/21/2018	01-01	Monitoring van het notificatieproces verbeteren. Logius heeft mede hiervoor een project lopen dat naar verwachting in Q3 is afgerond.	Logius	overdragen			11/19/2018		3/1/2020	03) Maart 2020			
2018-028	Burgers met een verkort BSN (Burgerservicenummer) krijgen geen signaal, in de vorm van een e-mail, als ze een bericht in de Berichtenbox ontvangen.	O&M_Logius	Gegevens		8/21/2018	01-02	Betere afstemming tussen ontwerp en bouw over de koppelvlaklspecificaties	Logius/	overdragen			11/19/2018		3/1/2020	03) Maart 2020			
2018-029	Door het verstrekken van onjuiste gegevens vanuit OLAV (OnLineAangifteVoorziening)C-aangifte 2015 en 2016 aan ABS (AanslagBelastingSysteem), zijn er onjuiste aanslagen IB/PV (InkomstenBelastingPremiesVolksverzekeringen) en/of ZVW (Zorgverzekeringswet) opgelegd.	Aanslag_IH	Heffing		9/7/2018	01-01	Aanpassing van de OLAV 2015 en de OLAV 2016 zou een verbeterpunt moeten zijn, maar men heeft besloten om gezien de geringe aantallen (exotische situaties) geen aanpassingen meer te gaan doen voor de oudere jaren 2015 en 2016. Zonder een nadere opdracht worden de versies niet meer aangepast.	IM Dienstverlening).	NIET uitvoeren	IM Dienstverlening.)		9/3/2018	10/1/2018	9/3/2018	September 2018			
2018-030	De beschikkingenselectie OB van 24-04-2018 heeft na meerdere pogingen niet succesvol kunnen draaien. Hierdoor zijn er geen OB beschikkingen voor klanten opgemaakt. Het betreft verminderingen en teruggaven OB.	Aangifte_OB	Heffing		8/21/2018	01-01	We kiezen ervoor om geen verbeterpunt op te nemen. De programmatuur kan worden aangepast, maar een aanpassing zou een zeer kritisch deel van het OB-systeem raken. Vanwege de complexe aard van het OB-systeem hebben we geen zicht op de risico's en gevolgen van een dergelijke aanpassing.	afgestemd met	overdragen	Trekker is		9/4/2018		12/4/2018	December 2018			
2018-031	Easytax gebruikers kunnen geen Loonheffing en Vennootschapsbelasting aangifte doen. Easytax software geeft foutmeldingen.	Aangifte_LH	Heffing		11/5/2018	01-01	In plaats van het gebruiken van een programma om het netwerk te configureren, wordt de aanpassing handmatig gedaan. Hiervoor dient een beschrijving te komen en deze moet gecommuniceerd worden.	Delivery Management	uitvoeren			2/3/2019		11/6/2018	November 2018			
2018-031	Easytax gebruikers kunnen geen Loonheffing en Vennootschapsbelasting aangifte doen. Easytax software geeft foutmeldingen.	Aangifte_LH	Heffing		11/5/2018	01-02	Maak voorafgaand aan de implementatie van een wijziging een impactanalyse. Denk daarbij aan planning en timing.	Delivery Management	overdragen					11/6/2018	November 2018			
2018-032	Belastingplichtigen hebben een onjuiste definitieve aanslag IH (InkomensHeffing) 2017 ontvangen. Er is namelijk over de terugontvangen boeterente geen rekening gehouden met het aftrekbedrag geen of geringe eigenwoningschuld. (aftrek op basis Wet Hillen).	Aanslag_IH	Heffing		9/3/2018	01-01	Extra aandacht schenken aan juiste verwerkingen in de uitvalbehandeling fiscale voorcontrole DA2017. Hiervoor zijn sinds maart 2018 ook specifieke KWACO's (kwaliteitcontroles) voor opgemaakt. Deze controles hebben tot doel om de uitvoer van alle processen bij CAP met bepaalde frequenties te controleren door het stellen van ondersteunende vragen. Bv> is het eindproduct goed, is conformde werkinstructie gewerkt, is het fiscaal/juridisch juiste, verzoek geheel behandeld en binnen de vastgestelde termijn afgedaan.	voor proces FiscaleVoorControle)/ als	overdragen	team Fiscale uitval)/	nvt	10/1/2018		9/3/2018	September 2018			
2018-032	Belastingplichtigen hebben een onjuiste definitieve aanslag IH (InkomensHeffing) 2017 ontvangen. Er is namelijk over de terugontvangen boeterente geen rekening gehouden met het aftrekbedrag geen of geringe eigenwoningschuld. (aftrek op basis Wet Hillen).	Aanslag_IH	Heffing		9/3/2018	01-02	Verbetervoorstel gedaan om de programmatuur OLAV aan te passen voor het jaar 2017 en het volgende belastingjaar 2018. OLAV (IM-Dienstverlening) heeft besloten om de OLAV-IH 2017 niet meer aan te passen. Wel zal er in de OLAV-IH-2018 een aanpassing plaatsvinden. Voor de genoemde situatie zullen testgevallen ontworpen moeten worden. Verantwoording ligt expliciet bij de IV-voortbrenging OLAV-IH. Vanuit CAP_UPG heeft men de kwestie in beeld en zal de IH2018 op de aanpassing(en) gaan controleren.	IM-Dienstverlening	uitvoeren	(IM-Dienstverlening).	nvt	10/1/2018		8/28/2018	) Augustus 2018			
2018-033	In BRG zijn 2843 machtiging afspraken onterecht gedeactiveerd	Inning	Incasso		9/13/2018	01-01	Uitvoeren van een goede impact-analyse met betrokkenheid van alle raakvlakken. Is inmiddels ook goed belegd binnen het cluster Betalingsverkeer.	Betalingsverkeer).	uitvoeren					9/13/2018	September 2018			
2018-034	Toeslagen ontving van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) onjuiste informatie over kinderbijslag. Dit resulteerde voor enkele burgers in onterecht intrekken of opnieuw vaststellen van het recht op kindgebonden budget (KGB).	Toeslagen VT	Heffing		10/22/2018	01-01	Zorg bij verniewen van één van de informatiesystemen binnen de procesketen dat alle betrokken partijen - altijd gezamenlijk - afwegen wat de mogelijke risico's zijn en zorg op basis hiervan voor passende maatregelen. NB Bij de grondoorzaken staan enkele, specifieke punten die onder de noemer van dit verbeterpunt opgepakt moeten worden.	business owners Toeslagen	uitvoeren	verbeterpunt onderwerpen bepalen		12/31/2018	11/30/2019	9/11/2019	Septembe	vernieuwd risicoanalyse model is in concept gereed			
2018-035	Intermediairs ontvangen geen ontvangstbevestigingen op ingezonden aangiften Omzet Belasting (OB), Inkomensheffing (IH) en Vennootschapsbelasting (VPB) en gebeurtenismeldingen voor Toeslagen.	O&M	Gegevens		8/21/2018	01-01	Meer controle op het functioneren van de volledige voorziening na onderhoud.	Logius (EBPI)	uitvoeren	Logius				12/1/2018	December 2018			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2018-035	Intermediairs ontvangen geen ontvangstbevestigingen op ingezonden aangiften Omzet Belasting (OB), Inkomensheffing (IH) en Vennootschapsbelasting (VPB) en gebeurtenismeldingen voor Toeslagen.	O&M	Gegevens		8/21/2018	01-02	Verbeter monitoring door een gestandaardiseerd testbericht rond te sturen voor zowel voor PreProductie- als Productie omgevingen waarop een standaard response terug komt zodat er een goede verificatiemogelijkheid is. Vergelijkbaar met de Heartbeat voor andere berichten.	Logius (EPBPI),	uitvoeren	Logius				12/1/2018	December 2018			
2018-035	Intermediairs ontvangen geen ontvangstbevestigingen op ingezonden aangiften Omzet Belasting (OB), Inkomensheffing (IH) en Vennootschapsbelasting (VPB) en gebeurtenismeldingen voor Toeslagen.	O&M	Gegevens		8/21/2018	01-03	Verbeteren van de communicatie door de procedure voor de servicedesk van Logius aan te scherpen met een beter uitvraagscript voor een verstoring. Vervolgens de procedure aan te scherpen een betere terugkoppeling aan de Belastingdienst te geven op het verloop van en de oplossing voor incidenten.	Logius Service Desk/	onderzoeken	Logius		3/1/2019		5/1/2019	05) Mei 20	Midden prioriteit en ontbreken financiele middelen			
2018-036	Aan ongeveer 400 burgers werd een definitieve toeslag beschikking voor 2012 gestuurd terwijl de behandeling op kantoor nog gaande was. Een gering aantal burgers heeft daardoor een beschikking met een onjuist bedrag ontvangen.	Toeslagen DT	Heffing		11/26/2018	01-01	Verbeter de herstel mogelijkheden dusdaning dat, als bij een reguliere controle voor de hand liggende fouten worden geconstateerd, het herstel hiervan binnen de geplande termijn van een productierun kan plaatsvinden. Voorkom zo dat producten met fouten aan klanten geleverd moeten worden. NB Nu is het vaak alleen mogelijk om deze fouten adhoc handmatig te herstellen. Gewenst is deze fouten met standaard voorzieningen te kunnen corrigeren.	CAP Toeslagen,	uitvoeren	Werking afspraken toetsen		10/31/2019	12/31/2019	12/27/2019	December 2019			
2018-036	Aan ongeveer 400 burgers werd een definitieve toeslag beschikking voor 2012 gestuurd terwijl de behandeling op kantoor nog gaande was. Een gering aantal burgers heeft daardoor een beschikking met een onjuist bedrag ontvangen.	Toeslagen DT	Heffing		11/26/2018	01-02	Verbeter de werkwijze voor het uitsluiten van posten tijdens productieruns. Zorg hierbij dat ook aanvullende controle afspraken worden gemaakt. NB In praktijk zijn inmiddels enkele maatregelen ingevoerd. Zo wordt nu per toeslagjaar geadminstreerd wat feitelijk over het uitsluiten wordt afgesproken en is al ingeregeld dat bij twijfel eerst ruggespraak plaatsvindt voordat de set van uitsluitingen definitief wordt vastgesteld.	CAP Toeslagen,	uitvoeren	. Werking afspraken toetsen		9/2/2019	12/31/2019	9/11/2019	September 2019			
2018-036	Aan ongeveer 400 burgers werd een definitieve toeslag beschikking voor 2012 gestuurd terwijl de behandeling op kantoor nog gaande was. Een gering aantal burgers heeft daardoor een beschikking met een onjuist bedrag ontvangen.	Toeslagen DT	Heffing		11/26/2018	01-03	Een excuusbrief moet soms erg snel opgesteld en verstuurd worden. Als dit nodig is, dan is de kans op fouten groter. Zorg in voorkomende gevallen dat wordt ingeschat wat de mogelijke risico's zijn en tref dan zo nodig passende maatregelen. NB De aanleiding voor dit punt staat in de eerder vermelde rubriek Herstel.	CAP Toeslagen,	uitvoeren	Werking afspraken toetsen		10/31/2019	12/31/2019	12/27/2019	December 2019			
2018-037	Bij het uitbetalen c.q. verrekenen van de definitieve aanslagen Erfbelasting zijn de voorlopige aanslagen niet meegenomen waardoor er teveel is uitbetaald aan de belastingplichtige.	Inning	Incasso		11/12/2018	01-01	Bij proceswijzigingen een goede impact-analyse op de keten inrichten. Zorgen dat er een goede verbinding is over de gehele keten heen.	SEAN)	uitvoeren			4/1/2019		2/27/2019	) Februari 2019			
2018-037	Bij het uitbetalen c.q. verrekenen van de definitieve aanslagen Erfbelasting zijn de voorlopige aanslagen niet meegenomen waardoor er teveel is uitbetaald aan de belastingplichtige.	Inning	Incasso		11/12/2018	01-02	Verminderingsproces inrichten bij ERF-belasting	SEAN)	uitvoeren			4/1/2019		2/27/2019	) Februari 2019			
2018-038	Enkele tientallen burgers krijgen in een specifieke situatie een foutmelding. Dit gebeurt als ze een aangifteformulier in MijnBelastingdienst hebben ingevuld en ondertekend voor 12 juni maar deze nog niet hebben ingestuurd en het formulier op of na 12 juni willen inzenden.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		10/15/2018	01-01	Toetsing van het beleid bij aanslag of de geboden mogelijkheid op Mijn Belastingdienst om na ondertekening te wachten met inzenden van de aangifte.		uitvoeren			1/15/2019		12/4/2018	December 2018			
2018-038	Enkele tientallen burgers krijgen in een specifieke situatie een foutmelding. Dit gebeurt als ze een aangifteformulier in MijnBelastingdienst hebben ingevuld en ondertekend voor 12 juni maar deze nog niet hebben ingestuurd en het formulier op of na 12 juni willen inzenden.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		10/15/2018	01-02	D van Ondertekenen en Toegang heeft de betreffende gevraagd een voorstel/feature uit te werken.	Ondertekenen en Toegang	overdragen					12/4/2018	December 2018			
2018-038	Enkele tientallen burgers krijgen in een specifieke situatie een foutmelding. Dit gebeurt als ze een aangifteformulier in MijnBelastingdienst hebben ingevuld en ondertekend voor 12 juni maar deze nog niet hebben ingestuurd en het formulier op of na 12 juni willen inzenden.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		10/15/2018	02-01	wordt geadviseerd een impactanalyse te laten maken voordat een opdracht wordt goedgekeurd.	Ondertekenen en Toegang	uitvoeren	Hans van Geenen		1/13/2019		12/4/2018	December 2018			
2018-039	Klanten die willen inloggen op mijn belastingdienst krijgen een foutmelding. Contact via de website is niet mogelijk.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		10/29/2018	01-01	Toetsen van het implementatieplan in de testomgeving	onderhoud en beheer en systemteam,	uitvoeren					10/24/2018	) Oktober 2018			
2018-039	Klanten die willen inloggen op mijn belastingdienst krijgen een foutmelding. Contact via de website is niet mogelijk.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		10/29/2018	01-02	Verificatietesten in de productieomgeving of alle services zijn opgekomen	onderhoud en beheer en systemteam,	uitvoeren					10/24/2018	) Oktober 2018			
2018-040	Belastingplichtigen of becon hebben geen terugkoppeling op papier ontvangen n.a.v. het ingediende uitstelverzoek(en). Gaat over afgewezen verzoeken en toegewezen verzoeken. Het betreft de periode maart t/m 20 juli en de middelen IH, VPB, NINBI en ERF. Terugkoppeling via de elektronische weg (SBU) heeft wel plaatsgevonden	Aanslag_FAA	Heffing		1/21/2019	01-01	Achteraf is gebleken dat uiteindelijk niet alle opdrachten zijn verwerkt en in de testen zijn beoordeeld en accoord bevonden. De beoordeling heeft plaatsgevonden met de nieuwe PIT-client en de eigen applicaties. De informatie is niet of nauwelijks vastgelegd waardoor niet meer te achterhalen is waar het fout is gegaan en op welke wijze de oplossing is uitgevoerd. Vanuit opdrachtmanagement zal meer bewaking en monitoring moeten plaatsvinden op de uitvoering van de opdrachten. Het verbeterpunt moet bij Massaal liggen. Zij moeten alle raakvlakken meenemen bij dit soort wijzigingen, zowel in de fase impactbepaling als tijdens de test. Overigens gebeurt dit laatste tegenwoordig wel want Massaal neemt FAA mee met hun ketentesten.	Opdrachtmanagement Massaal	overdragen	Vanuit Opdrachtmanagement is aangegeven dat vanuit Massaal, FAA in hun ketentesten worden meegenomen in tegenstelling tot eerdere situaties. De kans op damage moet daarmee tot een minimum zijn gereduceerd.	nvt	4/21/2019		4/15/2019	04) April 2019			
2018-041	Burgers en bedrijven kunnen op 1 augustus de Belastingtelefoon gedurende twee uur niet bereiken. Gesprekken die voor de verstoring zijn begonnen zijn niet meer te verstaan.	O&M_Dienstverlening	Gegevens			01-01	De belastingtelefoon moet haar verbindingen voor de telefooncentrale opnieuw inrichten.	/ Infra CS Windows team	overdragen					1/1/2019	1) Januari 2019			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2018-042	Intermediairs ontvangen geen ontvangstbevestiging op ingestuurde loonaangiften. Loonaangiften kunnen door Logius niet worden afgeleverd bij de Belastingdienst	Aangifte_LH	Heffing			01-01	Het NOC heeft ondertussen de procedure aangepast. Het betreffende netwerkonderdeel is onder monitoring geplaatst, zodat bij overschrijding van ingestelde drempels een signaal naar de loggingtool gaat en de overschrijding wordt gedetecteerd. Vanuit de logging wordt vervolgens een storing gemeld, automatisch wordt er een incident aangemaakt. Dat incident wordt in de incidentenbak van het Netwerkteam gedeponeerd en wordt vanaf die plek opgepakt door het Netwerkteam om het incident binnen de vereiste parameters op te lossen. De afhankelijkheid van een persoon is daarmee opgelost.	NOC,	overdragen			3/17/2019		3/17/2019	03) Maart 2019				
2018-042	Intermediairs ontvangen geen ontvangstbevestiging op ingestuurde loonaangiften. Loonaangiften kunnen door Logius niet worden afgeleverd bij de Belastingdienst	Aangifte_LH	Heffing			02-01	Onderzoek de mogelijkheid om de verwerkingstijd terug te dringen naartijden die wat meer passend zijn bij de huidige tijdgeest. Immers verwerkingen duren vaak slecht seconden tot minuten.	O&M,	onderzoeken					3/10/2020	03) Maart 2020				
2018-043	Enkele burgers ontvingen tijdelijk geen voorlopige zorgtoeslag voor 2018.	Toeslagen VT	Heffing		2/12/2019	01-01	Voorgesteld wordt om de verwerking van CAK en VeCoZo gegevens zodanig te verbeteren dat de volgorde van verwerking altijd juist is en dat de verwerking nagenoeg altijd tijdig afgerond kan worden. Om dit punt te realiseren, zou de planning en de inhoudelijke verwerking van CAK en VeCoZo bestanden verbeterd kunnen worden. Initieel is hiervoor inmiddels het volgende in gang gezet : # Inzake "beter kunnen plannen" is al afgesproken : De verwerkingen van CAK en VeCoZo worden meegenomen in het traject waarbij de activiteiten van kantoor Toeslagen worden gekoppeld aan de integrale planning. # Inzake "beter inhoudelijk kunnen verwerken" is al afgesproken : Feature F2018-4763-4770 Bepalen selectiecriteria via een vraagbestand CAK Feature F2018-4763-4771 Inrichten vraag-antwoord proces buitenlandse zorgverzekerden met CAK NB Nadat enige ervaring is opgedaan met de bovenvermelde features zal nog worden vastgesteld welke aanvullende verbeteringen nodig zijn.	kantoorproces Toeslagen	uitvoeren	Werking features toetsen		9/2/2019	1/31/2020	12/27/2019	December 2019				
2018-043	Enkele burgers ontvingen tijdelijk geen voorlopige zorgtoeslag voor 2018.	Toeslagen VT	Heffing		2/12/2019	01-02	Voorgesteld wordt om - met aanvullende maatregelen - te gaan zorgen dat de menselijke controle- en uitsluithandelingen bij het verwerken van CAK en VeCoZo gegevens meer gegarandeerd worden. NB Punt 01-01 gaat o.a. zorgen dat deze handelingen minder vaak nodig zijn.	kantoor Toeslagen, team Handhavingsregie	uitvoeren	Extra maatregelen nodig J/N		9/2/2019	1/31/2020	12/27/2019	December 2019				
2018-043	Enkele burgers ontvingen tijdelijk geen voorlopige zorgtoeslag voor 2018.	Toeslagen VT	Heffing		2/12/2019	01-03	Voorgesteld wordt om - voor het tijdig laten opvoeren van uitsluitingen - alsnog een zekerheidstelling in te gaan richten. NB Een soortgelijk verbeterpunt is al eerder opgepakt. Ingericht is dat Gebruiksbeheer voor het starten van een massale productierun altijd aantoonbaar laat checken of er uitsluitingen nodig zijn vanwege risico's of openstaande verwerkingen in de kantoorprocessen. Aan deze check moet de controle op uitsluitingen voor het niet tijdig kunnen verwerken van CAK en VeCoZo gegevens worden toegevoegd.	CAP Toeslagen, team Gebruiksbeheer	onderzoeken	Uitbreiden uitsluit procedure		7/26/2019	1/31/2020	12/27/2019	December 2019				
2018-044	Door een verstoring van het grote berichtenkanaal hebben klanten geen bevestiging ontvangen van door hen ingestuurde berichten. Het betreft Aangiften Loonheffing Grote Berichten Kanaal (LH GBK), bericht van Banken/Verzekeraars en teruggaveverzoeken Europese Unie Belasting Toegevoegde Waarde EU BTW).	O&M	Gegevens		12/10/2018	01-01	In het proces van voorbereiden van een de installatie van certificaten dient een risico-/impactanalyse te worden gedaan. De software dient aangepast te zijn op het gebruik van nieuwe typen certificaten.	DCS team EFOS	overdragen	DCS				12/31/2018	December 2018				
2018-044	Door een verstoring van het grote berichtenkanaal hebben klanten geen bevestiging ontvangen van door hen ingestuurde berichten. Het betreft Aangiften Loonheffing Grote Berichten Kanaal (LH GBK), bericht van Banken/Verzekeraars en teruggaveverzoeken Europese Unie Belasting Toegevoegde Waarde EU BTW).	O&M	Gegevens		12/10/2018	02-01	Onderzoek de huidige procedure op de mogelijkheid om een nieuw certificaat eerder actief te maken en in productie te gebruiken waardoor duidelijk wordt of het certificaat probleemloos werkt. Werkt het niet goed dan kan worden teruggegrepen op het oude certificaat. Er rest dan nog tijd om de problemen op te lossen voor dit oude certificaat verloopt. Laat in de procedure bij de voorbereiding van een installatie het uitvoeren van een risicoanalyse opnemen. Na de installatie dient beheer (zowel functioneel als technisch) te monitoren.	Servicemanager O&M,	onderzoeken	Functioneel beheer heeft 4 maart een voorlichting over het certificaatbeheer en wat er van hun wordt verwacht. Dit is het startpunt van een verbeterslag door a) inventarisatie van issues en b) de uitwerking en implementatie van verbetermaatregelen.		2/15/2019	10/1/2019	11/1/2019	Novembe	Voorafgaand aan bespreken rol functioneel beheer moet er een volledige en eenduidige in ITSM plaatsvinden van certificaten.			
2018-045	Indien er een te hoog voorschot is betaald in het kader van de TBZ, moet er terugbetaald worden. In de verstuurde brieven is een verkeerd betalingskenmerk vermeld.	Aangifte_LH	Heffing		12/17/2018	01-01	Een volledige controle uitvoeren om te bepalen of de gevraagde aanpassing voldoet aan de verwachtingen. Een tijdelijke voorziening voor een proces zou ook geborgd en ondersteund moeten worden door functioneel beheer.	M2-ers overige middelen.	overdragen	M2 CAP Overige Middelen. (	nvt	3/17/2019		4/17/2019	04) April 2019				
2018-045	Indien er een te hoog voorschot is betaald in het kader van de TBZ, moet er terugbetaald worden. In de verstuurde brieven is een verkeerd betalingskenmerk vermeld.	Aangifte_LH	Heffing		12/17/2018	01-02	Aandacht voor de monitoring op de TBZ-processen die via een tijdelijke voorziening zijn/worden gerealiseerd. (Mede in samenhang met de gevolgen van DMP 2018-063). Daarnaast het zorgen voor voldoende capaciteit om dit te kunnen ondersteunen.	M2-ers overige middelen.	overdragen	M2 CAP Overige Middelen	nvt	3/17/2019		4/17/2019	04) April 2019				
2018-046	Van 150 leveranciers van opleidingen en extern personeel zijn 783 emailadressen te downloaden als gevolg van kwetsbaarheden in de beveiliging van de website www.inkoopportaalbelastingdienst.nl. Op de site moet je inloggen met naam en wachtwoord. De site is niet voor iedereen toegankelijk.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		12/3/2018	01-01	Zorg ervoor dat gemelde kwetsbaarheden uit de rapportage van het SOC worden weggenomen en voer daarna een volledige penetratietest uit.	bedrijfsvoering	overdragen					12/1/2018	December 2018				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2018-046	Van 150 leveranciers van opleidingen en extern personeel zijn 783 emailadressen te downloaden als gevolg van kwetsbaarheden in de beveiliging van de website www.inkoopportaalbelastingdienst.nl. Op de site moet je inloggen met naam en wachtwoord. De site is niet voor iedereen toegankelijk.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		12/3/2018	01-02	Laat Inkoop voor elke website die voor de Belastingdienst in productie wordt genomen , of (ingrijpend) wordt gewijzigd, contractueel vastleggen dat de beveiliging aan de daarvoor gestelde normen voldoet, bijvoorbeeld door een penetratietest.	bedrijfsvoering	overdragen					12/1/2018	December 2018			
2018-046	Van 150 leveranciers van opleidingen en extern personeel zijn 783 emailadressen te downloaden als gevolg van kwetsbaarheden in de beveiliging van de website www.inkoopportaalbelastingdienst.nl. Op de site moet je inloggen met naam en wachtwoord. De site is niet voor iedereen toegankelijk.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		12/3/2018	01-03	Scherp de aansluitvoorwaarden voor websites aan die voor de Belastingdienst in productie wordt genomen , of (ingrijpend) wordt gewijzigd, zodat Service Managers O&M/Interactie vaststellen dat de beveiliging aan de daarvoor gestelde normen voldoet, bijvoorbeeld af te spreken dat een penetratietest wordt gedaan.	team PPK	overdragen					11/1/2019	November 2019			
2018-046	Van 150 leveranciers van opleidingen en extern personeel zijn 783 emailadressen te downloaden als gevolg van kwetsbaarheden in de beveiliging van de website www.inkoopportaalbelastingdienst.nl. Op de site moet je inloggen met naam en wachtwoord. De site is niet voor iedereen toegankelijk.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		12/3/2018	02-01	Vul de damageprocedure aan voor verstoringen in de bedrijfsvoering, met name om CFD en UCA SAP Beheer & Administratie daarbij te betrekken.		overdragen					11/1/2019	November 2019			
2018-046	Van 150 leveranciers van opleidingen en extern personeel zijn 783 emailadressen te downloaden als gevolg van kwetsbaarheden in de beveiliging van de website www.inkoopportaalbelastingdienst.nl. Op de site moet je inloggen met naam en wachtwoord. De site is niet voor iedereen toegankelijk.	O&M_Dienstverlening	Gegevens		12/3/2018	02-02	Versterk de afstemming met de procedure voor datalekken, met name waar het gaat om analyse van de ernst van het lek en de maatregelen die daarop moeten worden genomen.		overdragen					11/1/2019	November 2019			
2018-047	Er is geen uitstel van betaling aangetekend waardoor burgers ten onrechte een betalingsherinnering of aanmaning hebben ontvangen.	Inning	Incasso		11/12/2018	01-01	Zorg voor een goed installatiehandboek IHP en neem daarin op dat de koppelvlakken met de raakvlaksystemen gecheckt moeten worden na de implementatie.	Inning Cluster 1;	uitvoeren					1/28/2019	1) Januari	Is een continu proces; is belegd bij de en wordt bewaakt door de cluster 1 Inning			
2018-047	Er is geen uitstel van betaling aangetekend waardoor burgers ten onrechte een betalingsherinnering of aanmaning hebben ontvangen.	Inning	Incasso		11/12/2018	01-02	Voer een verificatietest uit na de implementatie om te controleren of de hele keten weer operationeel is.	Inning Cluster 1;	uitvoeren					1/28/2019	1) Januari	Is een continu proces; is belegd bij de en wordt bewaakt door de cluster 1 Inning			
2018-048	Burgers kunnen geen online bezwaar IH indienen via de online bezwaarvoorziening op de Belastingdienst-website omdat deze offline is gehaald, in verband met een	O&M	Gegevens		11/12/2018	01-01	IV accent laat door haar ontwikkelde programma's in de toekomst door een extern bureau toetsen of aan alle beveiligingsapecten is voldaan.	GBS/IV accent	overdragen					11/8/2018	November 2018			
2018-048	Burgers kunnen geen online bezwaar IH indienen via de online bezwaarvoorziening op de Belastingdienst-website omdat deze offline is gehaald, in verband met een	O&M	Gegevens		11/12/2018	01-02	IV accent voert rollen in binnen het team om een verantwoordelijkheidsverdeling te maken ten behoeve van het toetsen van de programmatuur	GBS/IV accent	overdragen					11/8/2018	November 2018			
2018-048	Burgers kunnen geen online bezwaar IH indienen via de online bezwaarvoorziening op de Belastingdienst-website omdat deze offline is gehaald, in verband met een	O&M	Gegevens		11/12/2018	01-03	IV accent legt meer nadruk op het onderlinge reviewen van de geschreven software in het team.	GBS/IV accent	overdragen					11/8/2018	November 2018			
2018-049	Een bestand vooraankondigingen 2016 is bij de DOS/DOC-verwerking stuk gelopen. De geïnfecteerde posten zijn toen uit het printbestand verwijderd en m.b.v. PT 560 teruggezet en opnieuw aangeboden voor verwerking in ABS. Hierbij is echter verzuimd een afwijkende behandeling Omschrijving van de damage "Geen AVA" (Geen AutomatischeVoorlopigeAanslag) op te voeren, waardoor ten onrechte GVA(geen voorlopige aanslag)-brieven zijn aangemaakt en verzonden.	Aanslag_IH	Heffing		10/22/2018	01-01	Advies om een checklist te gebruiken als posten worden teruggezet met behulp van de procestaak PT 560, zodat verrassingen achterwege blijven.	CAP-UPG-aanslag).	overdragen	CAP-UPG-aanslag.	nvt	1/20/2019		10/24/2018	) Oktober	2018			
2018-050	Tijdens het verminderen van de in rekening gebrachte kosten voor de LB/OB en IH heeft een dubbele verwerking plaatsgevonden. Hierdoor hebben klanten een hoger bedrag toegekend gekregen als waar recht op was.	Inning	Incasso		12/17/2018	01-01	Als zich problemen voordoen op het reguliere proces en er wordt gekozen voor een alternatieve verwerking dan moet er een goede werkinstructie komen die is afgestemd met alle partijen en waar ook ruimte is voor controle op de uitgevoerde werkzaamheden.	Vaktechniek LIC)	uitvoeren					1/28/2019	1) Januari	Is een continu-proces			
2018-050	Tijdens het verminderen van de in rekening gebrachte kosten voor de LB/OB en IH heeft een dubbele verwerking plaatsgevonden. Hierdoor hebben klanten een hoger bedrag toegekend gekregen als waar recht op was.	Inning	Incasso		12/17/2018	02-01	Bij workarounds ook zorgen voor controle op de uitvoering van het proces.	Vaktechniek LIC)	uitvoeren					1/28/2019	1) Januari	Is een continu proces			
2018-050	Tijdens het verminderen van de in rekening gebrachte kosten voor de LB/OB en IH heeft een dubbele verwerking plaatsgevonden. Hierdoor hebben klanten een hoger bedrag toegekend gekregen als waar recht op was.	Inning	Incasso		12/17/2018	02-02	Programmatuur aanpassen zodat er controle is op de dubbele verwerking van posten		uitvoeren	INL)		3/17/2019	4/1/2019	3/23/2019	3) Maart 2	Aangepast in INL release 2019-12			
2018-051	Er zijn signalen vanuit het buitenland ontvangen dat niet alle Country by Country (CbC) rapporten zijn ontvangen.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		11/19/2018	01-01	Inrichten van stuurinformatie over de productie in de gehele keten waarbij meer inzicht ontstaat over de volledigheid en tijdigheid van de uitwisseling.		uitvoeren			9/1/2020	9/1/2019	12/31/2020	Decembe	Er is een feature van opgenomen in de lijst van ontbrekende functionals m.b.t. internationale gegevensuitwisselingen. Deze feature dient idealiter zsm opgepakt te worden, echter past op dit moment niet binnen het portfolio (aanbod) van Gegevens voor 2019. Update: In 2020 heeft deze feature hoge prioriteit, waardoor hij meegaat in de planning ter realisatie.			
2018-051	Er zijn signalen vanuit het buitenland ontvangen dat niet alle Country by Country (CbC) rapporten zijn ontvangen.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		11/19/2018	02-01	Damageproces: Afspraken m.b.t. eigenaarschap zijn opnieuw besproken en herzien. Deze afspraken moeten nog integraal afgestemd worden in het damageregisseursoverleg.	(CAP-IVG)	uitvoeren			12/4/2018	12/31/2018	12/4/2018	Decembe	De casus wordt op het damageregisseursoverleg van 4 december 2018 ingebracht.			
2018-052	Deadline 1 oktober voor CRS (Common Reporting Standard) verstrekkingen onder tijdsdruk	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		10/29/2018	01-01	Er wordt een evaluatie gehouden met betrekking tot de internationale gegevensuitwisselingen (waaronder de CRS uitwisseling). In deze evaluatie zal tevens het damageproces worden geevalueerd.	CAP-IVG,	uitvoeren			3/1/2019		4/1/2019	04) April 2	De evaluatie van damage DMP 2018-064 wordt in de brede evaluatie van internationale gegevensuitwisselingen. Deze damage staat op het moment van schrijven nog open. Om die reden kan de evaluatie nog niet worden opgestart.			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2018-053	Voor aangevraagd uitstel IH voor de aangifte inkomstenbelasting 2017 (vanuit de nabeschrijvingen) is een onjuiste niet toereikende uitstel termijn toegekend.	Aanslag_IH	Heffing		10/22/2018	01-01	Door BCFD/CI zijn werkafspraken gemaakt met zowel de CVU-Almelo als met KI&S. Met KI&S is afgesproken dat alle door BCFD/CI te verwerken uitstelfrobo's((frontoffice/backoffice) een echte datum wordt meegegeven die de klant vraagt en niet meer geen datum of een aanduiding als 4 weken, 3 maanden of standaard uitstel. De "echte"datum uit de frobo-berichten nemen wij een op een over. Tevens is met de CVU afgesproken dat de zogenaamde noodprocedure waarvan de uitsteldatum hard wordt meegegeven (als 01 september) in het bericht, niet meer gebruikt zal worden. Daarnaast zal het gemelde probleem ook nog expliciet worden afgestemd met de verantwoordelijke partijen in de exploitatietafel FAA/CVU.	(BCFD/CI).	uitvoeren	BCFD (centrale Invoer)	nvt	1/20/2019		10/24/2018	) Oktober	2018			
2018-054	Er zijn vooraankondigingen voor correcties voor het belastingjaar 2017 (proces massaal corrigeren) bezorgd, waarin wordt meegedeeld dat men geen recht heeft op de inkomensafhankelijke combinatiekorting. In bepaalde gevallen blijkt dat men er wel recht op heeft.	Aanslag_IH	Heffing		10/22/2018	01-01	Vanuit segment PDB (particulieren/bezwaar/dienstverlening) is inmiddels besloten om in ieder geval de uitworpregel H0198 (recht op inkomensafhankelijke combinatiekorting) buiten het Massaal Corrigeren-proces te houden. Bij elke nieuwe uitworpbewering die mogelijk naar Massaal Corrigeren gaat, zal eerst een uitgebreide pilot op lokatie plaatsvinden. Dit geldt zowel voor de selectieregel (mede in relatie tot de verkregen contra-informatie vanuit BvR), als ook de mogelijke reacties van de burgers.	(segment PDB Landelijke regie en Innovatie).	overdragen	(PDB).	nvt	1/20/2019		10/24/2018	) Oktober	2018			
2018-055	Het is gebleken dat in een aantal specifieke gevallen een onjuist vastgestelde voorlopige aanslag schenkbelasting wordt opgelegd. Dat geldt voor de jaren 2017 en 2018.	Aanslag_SES	Heffing		11/26/2018	01-01	Review op ontwerpproducten aanscherpen om omissies in het verwerkingsproces zoveel als mogelijk tijdig te kunnen onderkennen. Met name de vergelijking tussen de specificaties en het ontwerp extra aandacht geven.	SEA en OSA (Schenk- en Erfbelasting), segment PDB (Particulieren/Dienstverlening/Bezwaar).	overdragen	Schenk en Erfbelasting.		2/24/2019		4/16/2019	04) April 2	(Antwoord liet op zich wachten, dus een herinnering gestuurd.			
2018-056	Belastingplichtigen hebben foutieve voorlopige aanslagen schenkbelasting 2018 ontvangen. De aanslagen zijn mogelijk tot een te laag bedrag opgelegd.	Aanslag_SES	Heffing		12/3/2018	01-01	Aanscherping van de controles op een juiste opdrachtverstrekking zodat tekortkomingen tijdig worden onderkend. Dus een goede impact-analyse/risicobepaling bij de intake van de opdracht.	SEA en OSA (Schenk- en Erfbelasting), segment PDB. (particulieren/bezwaar/dienstverlening).	overdragen	als Schenk en Erfbelasting.	nvt	2/24/2019		4/16/2019	04) April 2	(Herinnering gestuurd voor antwoord op mijn benoemde verbeterpunten.			
2018-056	Belastingplichtigen hebben foutieve voorlopige aanslagen schenkbelasting 2018 ontvangen. De aanslagen zijn mogelijk tot een te laag bedrag opgelegd.	Aanslag_SES	Heffing		12/3/2018	02-01	Bestuurlijk aandacht vragen voor het juist uitvoeren van de damageprocedure.	Centrale Functies), verant-woordelijk voor de damage-procedure.	uitvoeren			12/10/2018	2/24/2019	12/10/2018	December	2018			
2018-057	Er zijn ten onrechte 10.221 herinneringen tot het doen van een aangifte opgaaf wereldinkomen 2017 verzonden . (NINBI)	Aanslag_IH	Heffing		11/5/2018	01-01	De monitoring op de juiste verwerkingen zal meer aandacht moeten krijgen vanuit oogpunt van de rol van gebruiksbeheer. Monitoring is een wezenlijk onderdeel van hun opgedragen taak en zal dus onderdeel moeten uitmaken van hun werkzaamheden. Door een adequate monitoring en bewaking van de parameters kun je tijdig problemen in de uitwerking voorzien. Afspraken zijn gemaakt, maar het gaat ook over het nakomen van de afspraken. Vanuit M2 CAP-UPG zal hier nadrukkelijker op gestuurd gaan worden.	CAP-UPG.	overdragen	CAP_gebruiksbeheer aanslagbelastingen	nvt			11/5/2018	November	2018			
2018-058	Belastingplichtigen VpB hebben een onjuiste tekst inzake de nog te verrekenen verliezen op de aanslag VpB met een dagtekening van 7 januari 2017 ontvangen. Op basis van de onjuiste tekst kan men mogelijk verzoeken om ook de reeds verdampte verliezen nog te verrekenen.	Aanslag_VpB	Heffing		11/5/2018	01-01	Zorgdragen voor implementatie van de noodzakelijke programmatuur op de juiste en meest geschikte momenten. De noodzakelijke afwijking(en) van het reguliere proces zal dus in implementatiedraaiboek van een nieuw c.q. aangepast release opgenomen moeten worden.	(IV-VpB)	overdragen	pB).	nvt			11/5/2018	November	2018			
2018-059	Startende ondernemers ontvangen mogelijk BTW-nummer niet binnen de afgesproken termijn van 5 dagen.	Gegevens Basis administraties	Gegevens		11/19/2018	01-01	Nadere analyse hoe ASK (Java) omgaat met vreemde tekens. Daarbij zal ook bepaald moeten worden in hoeverre de volledige tekenset gehanteerd door het Handelsregister wordt toegestaan bij de verwerking in ASK.	(IV	uitvoeren		n.n.b.	2/17/2019	4/1/2019	1/27/2020	1) Januari	2020			
2018-059	Startende ondernemers ontvangen mogelijk BTW-nummer niet binnen de afgesproken termijn van 5 dagen.	Gegevens Basis administraties	Gegevens		11/19/2018	02-01	Damageproces: Het belang van de continuïteit van tijdkritische gegevensstromen zoals deze, en de gevolgen van een verstoring voor de rest van de keten, onder de aandacht brengen bij het ontwikkelteam.	team ASK)	uitvoeren		n.n.b.	2/17/2019	4/1/2019	1/1/2020	1) Januari	2020			
2018-059	Startende ondernemers ontvangen mogelijk BTW-nummer niet binnen de afgesproken termijn van 5 dagen.	Gegevens Basis administraties	Gegevens		11/19/2018	03-01	Damageproces: Afspraken maken over de uitwisseling van bestuurlijke informatie (in het geval van damage) tussen CAP-IVG en CAP Klantbeheer.	(CAP-IVG)	uitvoeren		n.n.b.	2/17/2019	4/1/2019	1/1/2020	1) Januari	2020			
2018-060	Verhuurder ontvangt inkomensindicaties voor de Inkomensafhankelijke Huurverhoging (IAH) die niet voor deze verhuurder bedoeld zijn.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		11/5/2018	01-01	Omdat verhuurders zich jaarlijks opnieuw dienen aan te melden is voorgesteld om aan de gebruikersnaam van het account een jaartal toe te voegen (bv. IAH 2019-0001) om een soortgelijke situatie te voorkomen.	(CAP-IVG)	uitvoeren			1/1/2019		1/6/2019	1) Januari	Er is een ticket aangemaakt voor realisatie door Maykin. Status nagevraagd op 26 november 2018.			
2018-060	Verhuurder ontvangt inkomensindicaties voor de Inkomensafhankelijke Huurverhoging (IAH) die niet voor deze verhuurder bedoeld zijn.	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		11/5/2018	01-02	Monitoren dat na het uploaden van de inkomensindicaties, de antwoordbestanden aan de juiste verhuurders zijn gekoppeld. Dit omdat t/m het eind van 2018, als gevolg van de migratie, wordt gewerkt met twee populaties van gebruikers waarbij het formaat van de gebruikersnamen verschilt.	(CAP-IVG)	uitvoeren			1/1/2019		1/1/2019	1) Januari	2019			
2018-061	Bezwaren op Definitieve Toekenning Toeslagen 2017 zijn niet tijdig verwerkt. Daardoor zijn er ten onrechte tegoeden verrekend met openstaande schulden terwijl er afspraken over betalingsregeling met de klant zijn gemaakt.	Inning	Incasso		11/19/2018	01-01	Impactanalyse uitvoeren op wijzigingen die van invloed zijn op de registratie van uitstel van betaling in IKA en afstemmen met de koppelvlakken.	IKA	uitvoeren	Wordt standaard uitgevoerd bij wijzigingen in het bedrijfsproces.		3/1/2019		2/20/2019	) Februari	2019			
2018-062	Ca 200 zonnepaneelhouders hebben ten onrechte een naheffingsaanslag OB ontvangen over het tijvak volgend op het tijdvak waarin zij een eerste aangifte OB hebben ingediend (verzoek om teruggave BTW). De doelgroep is in beeld, posten worden hersteld (naheffingsaanslagen verminderd naar nihil), de betrokkenen ontvangen een excuusbrief.	Aangifte_OB	Heffing		11/26/2018	01-01	Het (handmatige) proces zonnepaneelhouders is zeer kwetsbaar en hangt met selecties aan elkaar. Er is inmiddels een controle toegevoegd die structureel geborgd moet worden. De automatisering van de werkstroom zonnepaneelhouders is noodzakelijk en wordt meegenomen in de vernieuwing OB.	Procesregie)				4/1/2019		3/15/2019	3) Maart	2019			
2018-062	Ca 200 zonnepaneelhouders hebben ten onrechte een naheffingsaanslag OB ontvangen over het tijvak volgend op het tijdvak waarin zij een eerste aangifte OB hebben ingediend (verzoek om teruggave BTW). De doelgroep is in beeld, posten worden hersteld (naheffingsaanslagen verminderd naar nihil), de betrokkenen ontvangen een excuusbrief.	Aangifte_OB	Heffing		11/26/2018	01-02	Er zijn maar een drietal personen die de kennis hebben om de controle uit te voeren, wat het proces kwetsbaar maakt. Op dit moment wordt gezocht naar uitbreiding voor Procesregie om dit probleem tegen te gaan.	Procesregie)				4/1/2019		3/15/2019	3) Maart	2019			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2018-063	125 Ondernemers hebben ten onrechte geen brief ontvangen dat ze een (deel) voorschot terug moeten betalen. De betalingsverwachtingen zijn wel aangeboden aan innen.	Aangifte_LH	Heffing		12/17/2018	01-01	Aandacht voor de monitoring op de TBZ-processen die grotendeels via een Tijdelijke voorziening zijn/worden gerealiseerd. (Mede in samenhang met de gevolgen van DMP 2018-045). Tevens invulling geven aan de noodzakelijke capaciteit om dit uit te voeren. De tijdelijke voorzieningen moeten "eigenlijk" vervangen worden door reguliere programmatuur. Hierdoor kan het beheerproces ingericht worden, qua beheer-eisen en beheerfunctionaliteit. Ook in kader van integraliteit van de productieprocessen is het wenselijk dat de programmatuur regulier wordt opgeleverd.	M2-ers overige middelen.	overdragen	CAP Overige middelen.	nvt	3/17/2019		4/17/2019	04) April 2019				
2018-064	De geleverde Common Reporting Standard (CRS)-bestanden bieden de buitenlandse Belastingdiensten onvoldoende mogelijkheid om de aangeleverde rekeninggegevens te verifiëren	Gegevens Verstrekken extern	Gegevens		11/21/2019	01-01	In de directory is er een verbeterpuntenanalyse toegevoegd		uitvoeren		nnb			4/1/2019	04) April 2019				
2018-065	Foutieve DT's 2017 door niet toepassen vermogensgrondslag	Toeslagen DT	Heffing		6/18/2019	01-01	Zorg dat de afweging en risico inschatting voor het toetsen/testen altijd goed wordt uitgevoerd en gedocumenteerd NB Als wordt besloten om een situatie niet of niet volledig te toetsen/testen, dan moet hiervan het risico worden ingeschat en moet met deze inschatting worden vastgesteld of er in productie voorzieningen/maatregelen nodig zijn. Als het niet of niet volledig toetsen/testen een situatie betreft waarvoor nog geen testgevallen bestaan, dan moet deze gevallen wel ontworpen en aan de regressietest set worden toegevoegd.	CAP massaal proces Toeslagen	overdragen	in kaart brengen en overdragen		2/1/2020	6/30/2020			realisatie is gekoppeld aan hervormen inrichting beheerteam			
2018-065	Foutieve DT's 2017 door niet toepassen vermogensgrondslag	Toeslagen DT	Heffing		6/18/2019	01-02	Regel bij het samenstellen van definitieve toeslagen dat altijd wordt gecontroleerd of het toegepaste inkomen/vermogen juist is. NB Controles uitvoeren op willekeurige steekproeven uit productieruns, is niet voldoende voor het vaststellen dat inkomens/vermogens juist zijn.	CAP massaal proces Toeslagen	overdragen	in kaart brengen en overdragen		2/1/2020	6/30/2020			realisatie is gekoppeld aan hervormen inrichting beheerteam			
2018-066	Belastingplichtigen ontvangen een onjuiste aanslag inkomstenbelasting 2016, in hun voordeel of in hun nadeel, door het onterecht corrigeren van inkomensbestanddelen.	Aanslag_IH	Heffing		12/3/2018	01-01	Aangezien het hier om een specifieke situatie gaat in het proces MC (Massaal Corrigeren), zal er extra aandacht moeten zijn als er wijzigingen in het proces MC optreden. De ketentest zal niet te beperkt uitgevoerd moeten worden en de raakvlakken zullen zowel technisch als functioneel in de test meegenomen moeten worden.	ABS-test).	uitvoeren	ABS).	nvt	3/3/2019		12/3/2018	December 2018				
2018-066	Belastingplichtigen ontvangen een onjuiste aanslag inkomstenbelasting 2016, in hun voordeel of in hun nadeel, door het onterecht corrigeren van inkomensbestanddelen.	Aanslag_IH	Heffing		12/3/2018	01-02	Dit verbeterpunt is aan te merken als een bijvangst, en is geen directe oorzaak van deze damage. Voor het proces Massaal Corrigeren zal vanuit ketenregie CAP-IH een overleg worden belegd om de "manco's" in het proces Massaal Corrigeren te bespreken. In afstemming met de domeineigenaar segment PDB worden er mogelijk aanvullende werkafspraken gemaakt voor de toekomst.	CAP-IH).	overdragen	Aanslagbelastingen)	nvt	3/3/2019		12/3/2018	December 2018				
2018-067	Doordat posten op een zogenaamde errorqueue vast staan, kan er geen betalingsverplichting op aangifte definitief worden gemaakt. De reeds gedane betalingen konden daardoor nog niet verwerkt worden in de Inningssystemen.	Aangifte_Overig	Heffing	n.v.t.	3/19/2019	01-01	Inrichten van geautomatiseerde monitoring op de queues van ROB op de IPAS-omgeving, die ook inzichtelijk is voor CAP-functioneel beheer. Dit zodat tijdig gesignaleerd kan worden dat er berichten op de errorqueues staan. Dan kunnen herstelacties eerder ingezet worden. Hierbij hoort tevens het inrichten van een prioriteringstabel voor queues, zodat duidelijk welke queues berichten die tijd-kritisch zijn. Deze tabel moet (als bijlage) gekoppeld zijn aan de SLA (ServiceLevelAgreement) voor Overige Middelen. Deze tabel beschikbaar stellen aan (DCS).	IBS-System Team overige Middelen i.s.m. DCS en CAP Functioneel beheer Overige Middelen.	overdragen	CAP- Overige Middelen)		6/24/2019		4/17/2019	04) April 2019				
2018-067	Doordat posten op een zogenaamde errorqueue vast staan, kan er geen betalingsverplichting op aangifte definitief worden gemaakt. De reeds gedane betalingen konden daardoor nog niet verwerkt worden in de Inningssystemen.	Aangifte_Overig	Heffing	n.v.t.	3/19/2019	01-02	Herstelprocedures uitwerken en vastleggen in de documentatie van het betreffende proces (i.c. Overdrachtsbelasting). Hierin naast het goedpad ook het foutpad vastleggen.	IBS-System Team overige Middelen i.s.m. Ontwerper ROB.	overdragen	CAP- overige middelen).				4/17/2019	04) April 2019				
2018-067	Doordat posten op een zogenaamde errorqueue vast staan, kan er geen betalingsverplichting op aangifte definitief worden gemaakt. De reeds gedane betalingen konden daardoor nog niet verwerkt worden in de Inningssystemen.	Aangifte_Overig	Heffing	n.v.t.	3/19/2019	02-01	Het z.s.m. realiseren van beheertooling voor foutafhandeling op queues op de IPAS-omgeving door ROB aan te sluiten op de generieke queue-beheertool FBP, zodat analyse- en foutherstel door functioneel beheer kan plaatsvinden en er wordt voldaan aan de aansluitvoorwaarden van CAP en DCS. Dit moet dan een duurzame oplossing zijn, en de randvoorwaarden zoals bezetting van voldoende personeel en kennisborging moeten dan ook ingevuld worden. Prioritering zal dus op basis van goede argumenten mpeten plaatsvinden.	Prioritering door Productmanagement IV-IBS Overige middelen en uitvoering door IBS-OVM-team ROB	overdragen	CAP-Overige Middelen).				4/17/2019	04) April 2019				
2018-067	Doordat posten op een zogenaamde errorqueue vast staan, kan er geen betalingsverplichting op aangifte definitief worden gemaakt. De reeds gedane betalingen konden daardoor nog niet verwerkt worden in de Inningssystemen.	Aangifte_Overig	Heffing	n.v.t.	3/19/2019	02-02	Verbeteren van het impact assesmentproces voor ITA's (Impact Technische Analyse) binnen het system Team Overige middelen. Ervoor zorgen dat naast de technische impact ook de consequenties voor de business worden meegewogen bij technische migraties. CAP-functioneel beheer moet bij het Systeem Team Overleg zijn aangesloten.	System Team Overige Middelen en CAP Functioneel Beheer leveren FB-capaciteit aan het System Team.	overdragen	CAP Overige Middelen) en CAP-Overige middelen.				4/17/2019	04) April 2019				
2018-067	Doordat posten op een zogenaamde errorqueue vast staan, kan er geen betalingsverplichting op aangifte definitief worden gemaakt. De reeds gedane betalingen konden daardoor nog niet verwerkt worden in de Inningssystemen.	Aangifte_Overig	Heffing	n.v.t.	3/19/2019	02-03	Zorgdragen voor voldoende bezetting, kennis en kwaliteit bij CAP-functioneel Beheer, zodat Functioneel beheer structureel aangesloten kan zijn bij de werkzaamheden van het Systeem Overige Middelen en tevens haar rol op het gebied van monitoring van het proces Overdrachtsbelasting zo goed mogelijk kan invullen.	CAP-Functioneel beheer overige middelen	overdragen	CAP-Overige middelen				4/17/2019	04) April 2019				
2018-067	Doordat posten op een zogenaamde errorqueue vast staan, kan er geen betalingsverplichting op aangifte definitief worden gemaakt. De reeds gedane betalingen konden daardoor nog niet verwerkt worden in de Inningssystemen.	Aangifte_Overig	Heffing	n.v.t.	3/19/2019	02-04	Afstemming met de overige ketens binnen het verwerkingsproces is nodig bij een eerste analyse vermoeden van damage. Hiervoor moet de kennis van de processen versterkt worden mogelijk door het bieden van aanvullende opleidingen c.q. inwerktrajecten.	CAP-Functioneel beheer overige middelen .	overdragen	CAP overige middelen.				4/17/2019	04) April 2019				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2018-068	Een groep van burgers heeft verreken brieven ontvangen, geprint op het verkeerde papier en in de verkeerde enveloppe. Brieven van Aanslag zijn geprint op papier van Toeslagen met de daarbij horende informatietekst. Omgekeerd is hetzelfde gebeurd voor verreken brieven van Toeslagen.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		1/7/2019	01-01	Een uitgevoerde impactanalyse schetst een oplossing in de vorm van het gebruik van een conversietool en het omzetten van de berichten naar de Rijkshuisstijl. Deze tool converteert de berichtenstroom van een batch- naar een zaaksgewijze aanlevering. Daarnaast vindt een splitsing plaats tussen Toeslagen en Aanslag waardoor verkeerd printen niet meer mogelijk is.	COA	overdragen				11/1/2019	November 2019			
2018-069	De voorlopige aanslagen EVA negatief 2019 worden in sommige situaties verkeerd berekend	Aanslag_IH	Heffing		3/5/2019	01-01	Het ontwerp van de omrekening loonheffing is een complexe materie. Aanpassing van het ontwerp heeft inmiddels plaatsgevonden. De wijziging berekening loonheffing is een eenmalige actie, en daarom voor dit verbeterpunt geen actiehouder benoemd.	nvt	NIET uitvoeren	Geen verbeterpunt benoemd		6/9/2019		4/15/2019	04) April 2019			
						2019													
2019-001	Geen leveringen uit EDW als gevolg van corrupte gegevens ontstaan door een op 21 december uitgevoerde technische upgrade.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		4/9/2019	01-01	De technische upgrade naar de laatste versie van DB2 (versie 12) dient nog uitgevoerd te worden. Over deze upgrade worden afspraken gemaakt met DCS en het OTAP-proces wordt zorgvuldig doorlopen.	EDW)						7/1/2019	07) Juli 2019			
2019-001	Geen leveringen uit EDW als gevolg van corrupte gegevens ontstaan door een op 21 december uitgevoerde technische upgrade.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		4/9/2019	01-02	Zorg dat de foutafhandeling binnen EDW correct werkt om te voorkomen dat de verwerking in de toekomst te lang doorgaat als er een fout optreedt.	EDW)						7/1/2019	07) Juli 2019			
2019-001	Geen leveringen uit EDW als gevolg van corrupte gegevens ontstaan door een op 21 december uitgevoerde technische upgrade.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		4/9/2019	02-01	Besteedt voldoende aandacht aan de ITA's. Het ITA proces beschrijft de impact van wijzigingen op de infrastructuur, zoals een nieuwe versie van DB2.	DCS en GBS IV Accent						7/1/2019	07) Juli 2019			
2019-001		Gegevens Verstrekken intern	Gegevens				Grondoorzaak "03" gevonden, maar nog geen Verbeterpunt bekend											
2019-002	Onterecht verstuurde systeembrieven met verzoek om handtekening ten behoeve van huurtoeslag.	Toeslagen VT	Heffing		4/9/2019	01-01	Regel tijdens ontwerpen van een proces, dat altijd de werking van elke procesactiviteit volledig inzichtelijk wordt en zorg bij het bouwen en herstellen van een procesactiviteit dat altijd alle relevante I/O varianten van de betreffende procesactiviteit(en) worden getoetst/getest. NB Toeslagen hanteert Scrum, Agile, Safe bij het ontwerpen, bouwen en toetsen/testen van een proces. Met DoR en DoD kan de kwaliteit van een procesontwerp worden bewaakt. (DoR = definition of Ready, DoD = definition of Done)	B/T, busines analist kantoorproces Toeslagen	uitvoeren	Realisatie check		1/17/2020	2/20/2020	1/6/2020	01) Januari	Workaround is vervangen door structurele oplossing. Verbetering functioneert naar behoren			
2019-002	Onterecht verstuurde systeembrieven met verzoek om handtekening ten behoeve van huurtoeslag.	Toeslagen VT	Heffing		4/9/2019	01-02	Zorg bij ontwerpen van een proces, dat altijd ook wordt vastgesteld of er functionaliteiten nodig zijn : a. die inzicht verschaffen in de logistiek van dat proces, b. die verscherpte controles op de betreffende in- en output mogelijk maken en c. die herstel mogelijkheden bevatten op betreffende in- en output. Wat daadwerkelijk nodig is , moet in het procesontwerp worden vastgelegd. NB CAP heeft het referentiekader voor deze functionaliteiten vastgelegd in een document met zgn. beheeracceptatiecriteria.	CAP, massaalproces Toeslagen	uitvoeren	Realisatie check		1/17/2020	4/20/2020						
2019-003	Gemachtigden voor het belastingjaar 2016 kunnen in de Berichtenbox van MijnOverheid ook de Voorlopige en de Definitieve Aanslag van 2017 inzien.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		4/23/2019	01-01	Verbeteren werkinstructies voor het opvoeren van het kenmerk in de stroomadministratie en het leveranciersportaal.							12/30/2019	December 2019			
2019-003	Gemachtigden voor het belastingjaar 2016 kunnen in de Berichtenbox van MijnOverheid ook de Voorlopige en de Definitieve Aanslag van 2017 inzien.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		4/23/2019	01-02	Om minder afhankelijk te zijn van de keten IH bij ketentesten wordt voor de korte termijn het Competence Center Taxonomie betrokken bij het uitwerken van testgevallen door IV/Ontvangen en Mededelen. (in dit geval van de berichtenbox bij Logius). Dit verbeterpunt levert IV ook ontbrekende kennis in het							12/30/2019	December 2019			
2019-003	Gemachtigden voor het belastingjaar 2016 kunnen in de Berichtenbox van MijnOverheid ook de Voorlopige en de Definitieve Aanslag van 2017 inzien.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		4/23/2019	02-01	Voor de lange termijn: Afspraken met de keten over ketentesten bij het voortbrengingsproces op verschillende momenten afspreken, vastleggen en sanctioneren: bij respectievelijk het maken van resultaatsafspraken en/of het geven van de opdracht en bij acceptatie/vrijgave.							12/30/2019	December 2019			
2019-003	Gemachtigden voor het belastingjaar 2016 kunnen in de Berichtenbox van MijnOverheid ook de Voorlopige en de Definitieve Aanslag van 2017 inzien.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		4/23/2019	03-01	Damageprocedure evalueren							12/30/2019	December 2019			
2019-004	Na de releaese van LWB op 12 december zijn door technische problemen geen bestanden meer aangeleverd aan IHP. Bezwaren met daaraangekoppeld uitstel van betaling is hierdoor niet aangetekend waardoor klanten onterecht zijn geconfronteerd met invorderingsmaatregelen.	Inning	Incasso		2/19/2019	01-01	Uitvoeren verificatietest na de implementatie van nieuwe releases LWB met als doel te controleren of alle koppelingen actief zijn.	LWB)	uitvoeren			5/22/2019	6/1/2019	5/15/2019	05) Mei 2019			
2019-004	Na de releaese van LWB op 12 december zijn door technische problemen geen bestanden meer aangeleverd aan IHP. Bezwaren met daaraangekoppeld uitstel van betaling is hierdoor niet aangetekend waardoor klanten onterecht zijn geconfronteerd met invorderingsmaatregelen.	Inning	Incasso		2/19/2019	02-01	Monitoring op het dagelijks ophalen van de gegevens die andere applicaties aanleveren.	IHP)	uitvoeren	Aangepast bij IHP; bevestigd door				2/15/2019	2) Februari	2019		
2019-004	Na de releaese van LWB op 12 december zijn door technische problemen geen bestanden meer aangeleverd aan IHP. Bezwaren met daaraangekoppeld uitstel van betaling is hierdoor niet aangetekend waardoor klanten onterecht zijn geconfronteerd met invorderingsmaatregelen.	Inning	Incasso		2/19/2019	03-01	Iedere gebruiker van LWB moet een incidentmelding kunnen inschieten bij de Servicedesk.	LWB)	uitvoeren	Ingeregeld vanuit LWB; wel principe-afspraak dat meldingen in eerste instantie via de superusers blijft lopen. Indien deze niet beschikbaar zijn dan kan de individuele medewerker ook een incident aanmelden.				2/15/2019	2) Februari	2019		
2019-005	Klanten hebben betalingen gedaan op voorlopige aanslagen 2019 en/ of definitieve aanslagen voorgaande jaren alvorens de vordering in de COA is opgenomen. Gevolg is dat er verrekeningen zijn gedaan op andere nog openstaande aanslagen of betalingen zijn terugbetaald.	Inning	Incasso		2/19/2019	01-01	In het draaiboek van AANSLAG voor VA2020 rekening houden met alle publicatie-kanalen. Daarmee moet worden voorkomen dat de aanslaggegevens eerder bij de klant bekend zijn dan dat ze zijn opgenomen in de inningssystemen.	Aanslag)	uitvoeren			12/1/2019		12/1/2019	Decembe	Productiedraaiboek voor VA2010 wordt in november / december 2019 gerealiseerd			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2019-005	Klanten hebben betalingen gedaan op voorlopige aanslagen 2019 en/ of definitieve aanslagen voorgaande jaren alvorens de vordering in de COA is opgenomen. Gevolg is dat er verrekeningen zijn gedaan op andere nog openstaande aanslagen of betalingen zijn terugbetaald.	Inning	Incasso		2/19/2019	01-02	In overleg met O&M (Ontvangen & Mededelen) de berichtstromen SBA en MBD synchroniseren met het opnemen van de aanslaggegevens in de COA zodat voorkomen wordt dat de aanslaggegevens te vroeg bekend zijn bij de burger.	Aanslag)	onderzoeken			11/1/2019		12/1/2019	December	2019			
2019-006	De voorlopige aanslagen Inkomstenbelasting 2019 worden in sommige situaties verkeerd berekend	Aanslag_IH	Heffing		2/27/2019	01-01	Het ontwerp van de omrekening loonheffing is een complexe materie. Aanpassing van het ontwerp heeft inmiddels plaatsgevonden. De wijziging berekening loonheffing is een eenmalige actie, en daarom voor dit verbeterpunt geen actiehouder benoemd.	nvt	NIET uitvoeren	Omdat het een eenmalige actie betreft is besloten om geen verbeterpunt op te voeren.	nvt	5/28/2019		4/15/2019	04) April	2019			
2019-007	Een groep klanten heeft onterecht een rentebeschikking ontvangen.	Inning	Incasso		3/5/2019	01-01	Afstemming en risico-bepaling maken aan de voorkant van het voortbrengingsproces met de stakeholders. Op basis van die risicobepaling ook daadwerkelijk toetsen of de aanpassingen geen gevolgen hebben voor de functionaliteit die nog niet actief in productie staat (regressie).	COA)	uitvoeren			7/1/2019		9/30/2019	Septembe	Afspraak gemaakt met de voortbrenging.			
2019-007	Een groep klanten heeft onterecht een rentebeschikking ontvangen.	Inning	Incasso		3/5/2019	01-02	Bij grote aanpassingen, zoals een jaarovergang of de implementatie van een nieuw middel, een gecontroleerde productiestart organiseren met een beperkt aantal posten en monitoring van de output door mensen met proceskennis.	(Procescoördinatoren Inning)	uitvoeren			9/1/2019		5/21/2019	05) Mei	20 Is een algemeen verbeterpunt; afspraak is gemaakt met de Procescoördinatoren om dit op te pakken bij voorkomende gevallen			
2019-008	FB OB heeft fouten geconstateeerd na het draaien van de dagrun OB (31-01-2019) . Totdat deze fouten hersteld zijn is het OB systeem niet beschikbaar. Hierdoor kunnen kantoormedewerkers, BelTel en gebruikersondersteuning geen statusinformatie geven en kunnen kantoormedewerkers niet met het OB systeem werken. Er is geen directe impact op de externe klant (anders dan het niet kunnen verstrekken van statusinformatie). Afloop: de fouten zijn hersteld, het OB systeem is weer beschikbaar.	Aangifte_OB	Heffing		3/26/2019	01-01	Jaarlijks is er onduidelijkheid over het tijdstip van muteren naar jaaraangifte en daarom is inmiddels aangegeven dit duidelijker in de instructie "Tijdvakwissels" op te nemen.		Aanpassen instructie			3/25/2019		3/26/2019	03) Maart	2019			
2019-009	Door segment Particulieren zijn brieven verstuurd aan de belastingplichtige waarin wordt meegedeeld dat zij een onjuiste verdeling in de aangifte IH 2017 hebben gedaan van bepaalde inkomensbestanddelen. In een aantal gevallen zijn deze brieven onterecht verstuurd.	Aanslag_IH	Heffing		2/27/2019	01-01	Vanuit segment Particulieren/CAP-UPG is aangegeven wat er is mis gegaan in de behandeling van de posten in de fiscale uitvalbehandeling. Op basis van die signalen kan CAP-SMP de behandeling door de medewerkers uitvalbehandeling (laten) aanscherpen. De medewerkers worden dus aangesproken op het niet conform de werkinstructie uitvoeren van hun taken.	Fiscale Voorcontrole, CAP-SMP).	uitvoeren	geeft aan dat de actie is uitgevoerd.	nvt	5/28/2019		4/15/2019	04) April	2019			
2019-009	Door segment Particulieren zijn brieven verstuurd aan de belastingplichtige waarin wordt meegedeeld dat zij een onjuiste verdeling in de aangifte IH 2017 hebben gedaan van bepaalde inkomensbestanddelen. In een aantal gevallen zijn deze brieven onterecht	Aanslag_IH	Heffing		2/27/2019	02-01	Impuls indienen voor de geconstateerde tekortkomingen in de geautomatiseerde fiscale voorcontrole.	(CAP_UPG-functioneel beheer).	overdragen	heeft impuls ingediend bij de	nvt	5/28/2019		2/21/2019	2) Februari	2019			
2019-010	Voor 10.305 inwoners van de provincie Utrecht is het verkeerde tarief "provinciale opcenten" gehanteerd.	Aangifte_Auto	Heffing		8/20/2019	01-01	Actief informeren Auto indien gemeentelijke indelingen veranderen	BVR Beheer											
2019-011	Belastingplichtige kan geen aangifte IH 2017 doen met de aangifte app	O&M_Dienstverlening	Gegevens		3/5/2019	01-01	Wel een verbeterpunt benoemd, ondanks dat besloten is om het probleem niet meer op te lossen. In de regressietest bij de uitrol van elk nieuw release controleren of de ondertekenservice nog werkt, zoals voor de wijziging van het release. Dat dit voor het jaar IH2018 wel juist werkt is inmiddels bevestigd door de aangifte APP-2018.		overdragen	Met op 1 maart besproken. Dit maakt structureel onderdeel uit van de regressietesten. Bewaking is daardoor geborgd. Nu ging het fout omdat OTS (Ondertekenservice) eenzijdig een aanpassing had doorgevoerd. In de toekomst wordt dit beter afgestemd.	nvt	6/3/2019	5/1/2019	3/1/2019	03) Maart	2019			
2019-012	Elk jaar wordt de selectie voor het doen van aangifte vennootschapsbelasting in de 2e week van februari gedraaid.Naar aanleiding van deze selectie krijgen de ondernemers een mail dat zij aangifte vennootschapsbelasting kunnen doen. Ondernemers gaan naar hun Persoonlijk Domein (PD) om de aangifte 2018 op te halen. De aangifte staat nog niet klaar. Deze wordt op 15 februari 2019 klaargezet.	Aanslag_VpB	Heffing		4/16/2019	01-01	Voor volgend jaar dwingend een planning voorschrijven zodat de problemen die dit jaar zijn ontstaan verholpen worden. Daarnaast (laten) bewaken dat de benodigde activiteiten ook daadwerkelijk uitgevoerd worden. Inmiddels zijn hier al afspraken over gemaakt en is voor volgend jaar een afspraak gemaakt voor een juiste en tijdige verwerking. Het moment wordt nog nader afgestemd, waarop de UDA's voor de Vpb - aangifte 2019 in MBD-Z terecht komen en de openstelling van de aangifte zelf (nu gesteld op 15/2/2020) hiermee 'in sync' hebben.	On line aangifte & Formulieren).	overdragen	Online aangifte en formulieren)	nvt	7/15/2019		4/18/2019	04) April	2019			
2019-013	Bij inwinnen/verwerking van insolventie gegevens zijn aan 67 BSN's/RSIN's gegevens van bewindvoerders in BvR verkeerd gekoppeld.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		4/23/2019	01-01	Er dienen afspraken gemaakt te worden over uit te voeren standaardcontroles, nadat er wijzigingen in de RTV worden doorgevoerd. Hierbij dienen ook de en aangehaakt te worden.	(CAP-IVG)	uitvoeren	- Liv draait een script dat periodiek wordt gecontroleerd door PD en PB		4/4/2019		4/4/2019	04) April	2019			
2019-013	Bij inwinnen/verwerking van insolventie gegevens zijn aan 67 BSN's/RSIN's gegevens van bewindvoerders in BvR verkeerd gekoppeld.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		4/23/2019	02-01	Introductie en bekendmaking van de damageprocedure binnen het team Uitvalbehandeling, bijvoorbeeld middels een te organiseren processimulatie/presentatie.	CAP-IVG)	overdragen	- Uitleg en toelichting damageprocedure		4/4/2019		4/4/2019	04) April	2019			
2019-013	Bij inwinnen/verwerking van insolventie gegevens zijn aan 67 BSN's/RSIN's gegevens van bewindvoerders in BvR verkeerd gekoppeld.	Gegevens Verstrekken intern	Gegevens		4/23/2019	02-02	Introductie en bekendmaking van de damageprocedure, bijvoorbeeld middels een te organiseren processimulatie/presentatie CAP breed.		overdragen	wordt gevolgd via het MO		12/31/2019		11/26/2019	November	2019			
2019-014	Electronisch bestand Voorlopige berekening WTL 2018 is aan de verkeerde klant beschikbaar gesteld	Aangifte_LH	Heffing		5/7/2019	01-01	Toepassen van het 4 ogen principe bij het proces van terugkoppeling aan de klant langs digitale weg.	Team OSWO	overdragen			5/1/2019		5/1/2019	05) Mei	2019			
2019-014	Electronisch bestand Voorlopige berekening WTL 2018 is aan de verkeerde klant beschikbaar gesteld	Aangifte_LH	Heffing		5/7/2019	02-01	Afstemmen van de damageprocedure en procedure Datalekken met als doel: - duidelijke uitvoeringsrichtlijnen opstellen - verantwoordelijkheid voor externe communicatie en inhoud vastleggen en - richtlijnen opstellen voor gevolgen uitvoeren procedure, zoals klachten	Eigenaren procedures en	overdragen			10/1/2019							
2019-015	Aan een aantal belastingplichtigen zijn ten onrechte brieven verstuurd met het verzoek een inkomensverklaring woonland in te dienen voor het belastingjaar 2016 en 2017.	Aanslag_IH	Heffing		5/7/2019	01-01	Vanuit de business (kantoor Limburg) met Toezicht (Expertise Handhaving en Intelligence) contact zoeken om de "problematiek kwalificerende buitenlandse belastingplichtigen" extra onder de aandacht te brengen. Eerdere afstemming zou moeten leiden tot een betere risico-inschatting voor de komende jaren.	kantoor Limburg, buitenland)	overdragen	(kantoor Limburg)	nvt	8/7/2019		5/6/2019	05) Mei	2019			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2019-016	Een groep burgers is getroffen met onterechte invorderingsmaatregelen of niet tijdig voorzien van informatie.	Inning	Incasso		4/16/2019	01-01	Een geautomatiseerde oplossing in de vorm van een foutmelding is niet realistisch gezien de verwachte levensduur van MLP. Het handmatig controleren op volledigheid door de DIV-medewerker blijkt niet voldoende. Gaat incidenteel toch nog wel eens fout. In dit geval ongetwijfeld door absentie betrokken medewerkers in de vakantieperiode (eind december). De extra maatregel die nu is afgesproken is dat CAP Functioneel Beheer extra controles, visueel, uitvoerd op de volledigheid van de door INL aangeleverde bestanden.	Functioneel Beheer)	overdragen			7/15/2019		4/16/2019	04) April 2	heeft verbeterpunt geaccepteerd. Daamee afgerond.			
2019-017	De scripter voor de aangifteselectie Omzetbelasting (OB) heeft te vroeg gedraaid. Hierdoor ontvingen 878 startende ondernemers zowel een papieren startersaangifte, als een uitnodiging om digitaal	Aangifte_OB	Heffing		5/7/2019	01-01	Gewijzigde functionaliteit moet breed in de organisatie worden geïmplementeerd. In dit geval had de betreffende medewerker op de hoogte moeten worden gebracht, naast het aanpassen van het Handboek KB.	(Procesregie)	Het informereren van medewerkers hoort bij de implementatie.			8/21/2019		8/21/2019	) Augustus	2019			
2019-017	De scripter voor de aangifteselectie Omzetbelasting (OB) heeft te vroeg gedraaid. Hierdoor ontvingen 878 startende ondernemers zowel een papieren startersaangifte, als een uitnodiging om digitaal	Aangifte_OB	Heffing		5/7/2019	01-02	Verbeteren procedure door middel van het wijzigen van exploitatieafspraken.	(Procesregie)	Exploitatieafspraken worden niet regelmatig herzien, waardoor aanpassing wordt meegenomen indien van herziening sprake is.			8/21/2019		8/21/2019	) Augustus	2019			
2019-018	Onjuist omrekenen vreemda valuta	Gegevens Inwinnen	Gegevens		12/17/2019	01-01	Testomgeving is aanwezig voor het system test team. In feite behoren beheerders aan te sluiten bij hun testen. De voormalige faciliteerde deze opzet, echter vanwege een hoog verloop van testpersoneel worden de beheerders van CAP niet op de hoogte gehouden van de testen. Het hiaat ligt in de communicatie richting beheerders, hierdoor worden de eisen van beheerders tijdens test niet meegenomen. Het verloop van testers en testcoordinator dient opgevuld te worden om dit proces weer volledig op te pakken.	Gegevens IV)	overdragen			7/1/2020		12/31/2020	December	2020			
2019-018	Onjuist omrekenen vreemda valuta	Gegevens Inwinnen	Gegevens		12/17/2019	02-01	De internationale berichtstromen splitsen van de nationale zodat je het 1-op-1 kunt doorzetten in het internationale proces. Dit heeft ook als voordeel dat je voor de internationale stromen niet gebonden bent aan bepaalde deadlines die voor nationale stromen gelden.	CAP IBG)	overdragen			7/1/2020		12/31/2020	December	2020			
2019-019	Er wordt foutieve betalingsinfo op het voorlopige aanslagbiljet geprint in specifieke gevallen	Aanslag_IH	Heffing		7/9/2019	01-01	In de ketentest Aanslag voor de VA-processen voor de lopende jaren, alle voorkomende situaties (laten) uitwerken, en laten meelopen in de regressietesten. Op deze wijze wordt mogelijk bereikt, dat de geconstateerde tekortkomingen eerder boven water komen.	IV-Aanslag.	overdragen	ABS).	nvt	10/7/2019		7/9/2019	007) Juli	2019			
2019-019	Er wordt foutieve betalingsinfo op het voorlopige aanslagbiljet geprint in specifieke gevallen	Aanslag_IH	Heffing		7/9/2019	01-02	Aanscherping van de uitvoering van de ketentesten. Hiervoor zijn al initiatieven ontwikkeld met ingang van 2019-Q4 release. Mogelijk moeten deze initiatieven nog verder uitgebreid worden om de gehele keten te kunnen	CAP-IH-proces.	overdragen		nvt	10/7/2019		7/9/2019	007) Juli	2019			
2019-020	Voor de berekening van de TSZ-beschikking werd door ABS toch het partner-gegeven meegeleverd als grondslag voor de berekening van de TSZ, ook al heeft de belastingplichtige gekozen voor geen "heel jaar partnerschap" . Hierdoor zijn de beschikkingen verkeerd berekend en moeten aangepast worden. Belastingplichtigen hebben daardoor een te hoge teruggaaf, een te lage teruggaaf of geen teruggaaf ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	01-01	Collegiale review op ontwerpdocumenten afdwingen	IV-aanslag.	overdragen	IV-aanslag.	nvt	3/16/2020	3/17/2020	1/27/2020	1) Januari	2020			
2019-020	Voor de berekening van de TSZ-beschikking werd door ABS toch het partner-gegeven meegeleverd als grondslag voor de berekening van de TSZ, ook al heeft de belastingplichtige gekozen voor geen "heel jaar partnerschap" . Hierdoor zijn de beschikkingen verkeerd berekend en moeten aangepast worden. Belastingplichtigen hebben daardoor een te hoge teruggaaf, een te lage teruggaaf of geen teruggaaf ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	02-01	Zorgdragen voor voldoende kennis van TSZ-proces. Mogelijk extra opleiding, maar ook capaciteit moet voldoende zijn om proces te kunnen beheersen. Zowel in de huidige situatie als in de gewenste situatie.	CAP-SMP (Verantwoordelijke in afstemming met	overdragen		nvt	3/17/2020		1/27/2020	1) Januari	2020			
2019-020	Voor de berekening van de TSZ-beschikking werd door ABS toch het partner-gegeven meegeleverd als grondslag voor de berekening van de TSZ, ook al heeft de belastingplichtige gekozen voor geen "heel jaar partnerschap" . Hierdoor zijn de beschikkingen verkeerd berekend en moeten aangepast worden. Belastingplichtigen hebben daardoor een te hoge teruggaaf, een te lage teruggaaf of geen teruggaaf ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	02-02	Impuls (laten) indienen om het proces TSZ (toekomstbestendig) te maken en te ondersteunen door middel van structurele ICT-voorzieningen. De impulsen liggen er voor een deel al vanaf 2014, maar krijgen niet de hoogste prioriteit en worden telkens doorgeschoven naar latere momenten.		overdragen		nvt	3/17/2020		1/27/2020	1) Januari	2020			
2019-020	Voor de berekening van de TSZ-beschikking werd door ABS toch het partner-gegeven meegeleverd als grondslag voor de berekening van de TSZ, ook al heeft de belastingplichtige gekozen voor geen "heel jaar partnerschap" . Hierdoor zijn de beschikkingen verkeerd berekend en moeten aangepast worden. Belastingplichtigen hebben daardoor een te hoge teruggaaf, een te lage teruggaaf of geen teruggaaf ontvangen.	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	02-03	Op basis van de verbeterpunten onder 01-02 en 01-03 genoemd zal CAP keuzes moeten maken indien de ondersteuning van de IV-voorzieningen ontbreekt. Dus investeren in extra personeel, kwalitatief goed onderlegd zodat we geen rsico's lopen voor TSZ-proces. Deze claim zal dan bestuurlijk weggezet moeten worden. Geen IV-ondersteuning dan maar extra handjes!!!!!		overdragen		nvt	3/17/2020		1/27/2020	1) Januari	2020			
2019-021	Foutief geleverde inkomensindicaties vanuit het IAH (Inkomens Afhankelijke Huurverhoging) 2019 proces	Gegevens	Gegevens		5/28/2019	01-01	In de IAH applicatie zijn aanpassingen doorgevoerd om dubbele verwerking te voorkomen, er dient nog nader onderzoek te worden gedaan naar de exacte oorzaak van de uitval bij het ophalen van de bewonergegevens uit BvR.		uitvoeren	- Aanpassing in IAH applicatie		6/1/2019	7/1/2019	7/2/2019	007) Juli	2019			
2019-021	Foutief geleverde inkomensindicaties vanuit het IAH (Inkomens Afhankelijke Huurverhoging) 2019 proces	Gegevens	Gegevens		5/28/2019	01-02	Onderzoek naar de mogelijkheid om - bijvoorbeeld middels een steekproef - waarschijnlijkheidscontroles uit te voeren op de kwaliteit van de te leveren indicaties.	IAH)	uitvoeren	. Uitvraag in BVR kijken voor welk verstrekking het is geweest.		6/1/2019	7/1/2019	7/2/2019	007) Juli	2019			
2019-022	Performance problemen bij Document Management Belastingen en Case Manager appliaties	Generiek	Centr.Functies		5/28/2019	01-01	Analyse via 3 sporen die uitgezet zijn om grondoorzaak te vinden												
2019-022	Performance problemen bij Document Management Belastingen en Case Manager appliaties	Generiek	Centr.Functies		5/28/2019	01-02	Er moet een aanspreekpunt zijn bij IV-accent. Dit verbeterpunt kan meelopen in de afspraken die gemaakt worden tussen CAP en IV-accent m.b.t. functioneel beheer												
2019-023	Een IV (B/cao) attack & penetration test over het portaal MBD-Z (Mijn Belastingdienst Zakelijk vervanger van het PDO) met ca 4 bevindingen is aangetroffen op een (deels) openbare site door een defensie collega.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		5/28/2019	01-01	In een teamoverleg is afgesproken dat er geen gebruik meer gemaakt wordt van de tooling van "VirusTotal" of dergelijke tools.	, MT lid Generieke Business Services/IV-accent	overdragen					7/15/2019	007) Juli	2019			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2019-023	Een IV (B/cao) attack & penetration test over het portaal MBD-Z (Mijn Belastingdienst Zakelijk vervanger van het PDO) met ca 4 bevindingen is aangetroffen op een (deels) openbare site door een defensie collega.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		5/28/2019	01-02	Afgesproken is dat er in het vervolg gebruik wordt gemaakt van de uitgebreide hulpmiddelen die het Security Operation Center ter beschikking stelt	, MT lid Generieke Business Services/IV-accent	overdragen					7/15/2019	907) Juli 2019				
2019-023	Een IV (B/cao) attack & penetration test over het portaal MBD-Z (Mijn Belastingdienst Zakelijk vervanger van het PDO) met ca 4 bevindingen is aangetroffen op een (deels) openbare site door een defensie collega.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		5/28/2019	02-01	Beleid opstellen en inregelen hoe in het geval van een security incident te handelen. In eerdere damages is dit punt ook al eens naar voren gebracht. Het lijkt beter dat het Security Operation Center in dergelijk gevallen de communicatie naar het management voor haar rekening neemt. Wel is een het aanmaken van de damage logisch zodat deze wel kan worden geevalueerd. De damagelus niet op starten, maar communicatie door het Security Operation Center te laten oppakken. Na het oplossen van het security incident moet er dan wel een damage evaluatie gedaan worden, inclusief leercirkel.										
2019-024	Onjuiste fiscale bijtelling voor 0% emissie auto's die in 2013 op kenteken zijn gezet. Ondernemer en/of burger kan mogelijk hierdoor een onjuiste aanslag ontvangen op basis van onjuiste gegevens.	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	01-01	Querie-mogelijkheden beoordelen binnen de OLAV-database om "besmette" posten in beeld te kunnen brengen.	en	overdragen	zijn met deze actie al aan de slag.	nvt.	1/7/2020	3/17/2020	12/18/2019	December 2019				
2019-024	Onjuiste fiscale bijtelling voor 0% emissie auto's die in 2013 op kenteken zijn gezet. Ondernemer en/of burger kan mogelijk hierdoor een onjuiste aanslag ontvangen op basis van onjuiste gegevens.	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	01-02	Damageprocedure niet misbruiken om communicatie in het verstoringenhoekje te kunnen afdwingen.		overdragen		nvt.	1/7/2020	3/17/2020	12/18/2019	December 2019				
2019-025	Voor een groep burgers hebben wij ten onrechte een aankondiging loonbeslag verstuurd naar de werkgever.	Inning	Incasso		5/21/2019	01-01	Het maken van een goede testset voor INL t.b.v. het uitvoeren van een regressietest zou de juiste oplossing zijn. Haalbaarheidsonderzoek om dit te realiseren met kosten / baten afweging.	IV)	onderzoeken			8/19/2019	8/1/2019	9/30/2019	September 2019				
2019-025	Voor een groep burgers hebben wij ten onrechte een aankondiging loonbeslag verstuurd naar de werkgever.	Inning	Incasso		5/21/2019	02-01	Structurele aanpassingen n.a.v. incidenten met veel impact niet oplossen met een workaround maar met een noodchange (aanpassing in de programmatuur) die snel in productie wordt gezet.	Functioneel Beheer Inning)	overdragen			8/19/2019	5/21/2019	5/21/2019	05) Mei 20	Zal worden geëffectueerd; afgesproken met UPG Inning op 21 mei 2019			
2019-025	Voor een groep burgers hebben wij ten onrechte een aankondiging loonbeslag verstuurd naar de werkgever.	Inning	Incasso		5/21/2019	02-02	Zorg voor een goede procedure zodat er een sluitende communicatie en de juiste vervolgacties uitgevoerd worden bij het niet juist werken van workarounds. Geldt ook in zijn algemeenheid voor grotere verstoringen die effect kunnen hebben op externe partijen.	Functioneel Beheer Inning)	overdragen			9/16/2019	5/21/2019	5/21/2019	05) Mei 20	Zal worden geëffectueerd; afgesproken met UPG Inning op 21 mei 2019			
2019-026	Op de te betalen voorlopige aanslagen IH en ZVW 2019 < € 121 is onjuiste betaalinformatie vermeld	Aanslag_IH	Heffing		7/9/2019	01-01	Voor de volgende cyclus van voorlopige aanslagen IH en ZVW 2020 zowel in opdracht, ontwerp , bouw als test vaststellen dat de juiste uitgangspositie in alle gevallen juist wordt weergegeven. Mede op basis van de aanpassingen naar aanleiding van deze damagemelding.		overdragen		nvt	10/7/2019	10/9/2019	10/10/2019	) Oktober 2019				
2019-027	Problemen met inloggen met eHerkenning voor Hulp Bij Aangifte.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		6/18/2019	01-01	Afgesproken is de aandacht te vestigen op precies werken en het vier ogen principe toe te passen bij firewall aanpassingen.		overdragen			9/16/2019		7/1/2019	907) Juli 2019				
2019-027	Problemen met inloggen met eHerkenning voor Hulp Bij Aangifte.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		6/18/2019	02-01	Er zijn aanvullende afspraken met Connectis gemaakt over corrigerende maatregelen over en weer indien zich opnieuw problemen voordoen in het berichtenverkeer tussen de Belastingdienst en Connectis.		overdragen					1/1/2020	1) Januari 2020				
2019-028	(E)VA ZVW 2019 is niet vernietigd n.a.v. overlijden in 2018.	Aanslag_IH	Heffing		7/9/2019	01-01	Beoordelen of voor de genoemde oorzaak een impuls moet worden ingediend. Eventueel een workaround toepassen indien er wel een signalering voor de IH wordt afgegeven. Dan ook de ZvW meenemen in de beoordeling.	(CAP-MIA	overdragen	CAP-MIA)	nvt	10/9/2019	7/9/2019	7/9/2019	907) Juli 2019				
2019-028	(E)VA ZVW 2019 is niet vernietigd n.a.v. overlijden in 2018.	Aanslag_IH	Heffing		7/9/2019	01-02	Bij actief signaal "overlijden" beoordelen welke gerichte actie moet plaatsvinden. Niet alleen beoordelen op doelgroep beschreven of niet beschreven, maar ook beoordelen of de voorlopige aanslagen IH en/of ZvW verminderd moeten worden.	CAP-MIA	overdragen	(CAP-MIA	nvt	10/9/2019	7/9/2019	7/9/2019	907) Juli 2019				
2019-028	(E)VA ZVW 2019 is niet vernietigd n.a.v. overlijden in 2018.	Aanslag_IH	Heffing		7/9/2019	02-01	Aanscherpen instructies voor behandeling van de signalen van vernietiging van de aanslagen IH en ZvW. Daarbij ook specifiek de situaties in kader van overlijden beoordelen.	CAP-MIA	overdragen	(CAP-MIA	nvt	10/9/2019	7/9/2019	7/9/2019	907) Juli 2019				
2019-029	Ruim 600 poststukken niet bezorgd door leverancier SANDD	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		7/30/2019	01-01	Afspraken maken met SANDD over screenen van de mate integriteit, verantwoordelijkheidsgevoel en mate van conscientieus zijn bij selectie nieuwe postbezorgers.	CFD	overdragen					10/28/2019	) Oktober 2019				
2019-030	In specifieke gevallen wordt bij de definitieve aanslag 2018 ten onrechte de uitbetaling AHK teruggehaald.	Aanslag_IH	Heffing		7/9/2019	01-01	Programmatuur is aangepast met een spoedpatch 2019-1-44. Voor volgend jaar (belastingjaar 2019) zou een specifiek testgeval toevoegd moeten worden aan de testset om dit soort fouten tijdig te kunnen onderkennen. Daarnaast verandert de pensioengerechtigde leeftijd de komende jaren opnieuw qua samenstelling, dus specifieke testgevallen voor dit soort situaties zouden een toegevoegde waarde (kunnen) hebben.	(CAP-UPG), vanuit de business.	overdragen	IH vanuit CAP-UPG)	nvt	10/17/2019	10/16/2019	7/17/2019	907) Juli 2019				
2019-030	In specifieke gevallen wordt bij de definitieve aanslag 2018 ten onrechte de uitbetaling AHK teruggehaald.	Aanslag_IH	Heffing		7/9/2019	02-01	Om het probleem in de AVA voor de toekomst structureel op te lossen, zal binnen IV-voortbrenging beoordeeld worden, of het gemelde probleem kan worden opgelost met introductie van FVC(fiscale voorcontrole) 1.1. of 1.2..	(IV-Nazorg).	overdragen	(IV-Nazorg)	nvt	10/14/2019	10/16/2019	10/14/2019	) Oktober 2019				
2019-032	Een groep klanten heeft een niet voorbedrukte acceptgiro ontvangen. Wanneer zij deze gebruiken voor een betaling kan deze niet verwerkt worden door de bank.	Inning	Incasso		6/18/2019	01-01	Inrichten van kwaliteitscontroles op de document-output op basis van afspraken die gemaakt worden over dit exploitatieproces tussen DCS en CAP-IPS. Het gaat dan niet alleen om outputcontrole op het eindresultaat (enveloppe + inhoud) maar ook op controles aan de voorkant van het printproces (het inleggen van de juiste printopdracht).	CAP - IPS)	overdragen			9/1/2019		9/1/2019	September 2019				
2019-033	Op papieren verminderingsbeschikkingen inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen wordt een onjuist tekstblok afgedrukt	Aanslag_IH	Heffing		7/9/2019	01-01	Geen verbeterpunt benoemd omdat er sprake is van een menselijke fout. Op SCF vindt collegiale review plaats. Er is geen detailontwerp beschikbaar, maar review op de documentatie vindt wel plaats. Na de review wordt er getest en bij accoord wordt het overgezet naar productie.	nvt	NIET uitvoeren	Geen verbeterpunt vastgelegd.	nvt			7/17/2019	907) Juli 2019				
2019-034	Op 23 mei 2019 is gemeld dat er Serviceberichten Aanslag (SBA) belastingjaar 2018 niet zijn verzonden aan belastingconsulenten.	Aanslag_IH	Heffing		12/3/2019	01-01	Aansluiting zoeken tussen beide teams om tijdig dit soort omissies te onderkennen, en indien noodzakelijk treffende maatregelen te nemen.	(CAP-UPG-aanslag) en CAP-UPG-OenM).	overdragen			3/2/2020	3/3/2020	12/10/2019	December 2019				
2019-034	Op 23 mei 2019 is gemeld dat er Serviceberichten Aanslag (SBA) belastingjaar 2018 niet zijn verzonden aan belastingconsulenten.	Aanslag_IH	Heffing		12/3/2019	02-01	In de notitie " voorstel afsluiten Damage DMP 2019-034" vanuit de damagebeslisser is gevraagd aan de bestuurders om invulling te geven aan de volgende actie: ""Aan CAP/Gegevens (cluster Ontvangen en Mededelen) de vraag stellen om antwoord te geven op de vraag of en in hoeverre in dit soort gevallen tot herstel moet worden overgegaan en daarvoor een werkende procedure in te richten"". a. Het moet helder zijn, wie het noodzakelijke herstel kan en moet uitvoeren. b. Welke afspraken zijn er gemaakt voor de betrouwbaarheid van de levering van SBA-berichten? Is dit 100%?	(CAP) namens	overdragen			3/2/2020	3/3/2020	12/10/2019	December 2019				

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2019-034	Op 23 mei 2019 is gemeld dat er Serviceberichten Aanslag (SBA) belastingjaar 2018 niet zijn verzonden aan belastingconsulenten.	Aanslag_IH	Heffing		12/3/2019	02-02	Met name ook aandacht voor de ontwikkeling en doorlooptijd(en) van de queries die door Logius uitgevoerd moeten worden. Zie ook verbeterpunt 02-01.	(CAP) namens	overdragen			11/11/2019	3/3/2020	12/10/2019	December	2019			
2019-034	Op 23 mei 2019 is gemeld dat er Serviceberichten Aanslag (SBA) belastingjaar 2018 niet zijn verzonden aan belastingconsulenten.	Aanslag_IH	Heffing		12/3/2019	02-03	De ontwikkelde procedure laten toetsen aan de eisen van AVG. Zie ook verbeterpunt 02-01. Aandachtspunt: In het geval van damage worden er meer (vanwege vertraging in het proces) SBA-berichten klaargezet voor de belastingconsulenten. Deze zullen niet altijd de indiener van de aangifte zijn als gevolg van mutatie(s) in de abonnementenadministratie.	(CAP) namens	overdragen			11/11/2019	3/3/2020	12/10/2019	December	2019			
2019-034	Op 23 mei 2019 is gemeld dat er Serviceberichten Aanslag (SBA) belastingjaar 2018 niet zijn verzonden aan belastingconsulenten.	Aanslag_IH	Heffing		12/3/2019	02-04	Is herinjecteren van berichten door middel van datamanipulatie (risicovol) een gecertificeerde herstelmogelijkheid.? Dit aspect ook meenemen in de procedure. Zie ook verbeterpunt 02-01.	(CAP) namens	overdragen			12/16/2019	3/3/2020	12/10/2019	December	2019			
2019-035	Fiscaal dienstverleners sturen aangiftes in. Hierop ontvangt een deel van de fiscaal dienstverleners geen retourbericht vanuit de Logius Digipoort.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		8/13/2019	01-01	Logius dient afspraken te maken met haar leverancier over naleving van koppelvlakwijzigingen		overdragen					11/11/2019	November	2019			
2019-036	Fiscaal dienstverleners kunnen geen VIA-gegevens opvragen.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		9/17/2019	01-01	Voordat er een aanpassing in XVN wordt doorgevoerd,door het CCT-team, dient er een collegiale review te zijn geweest, hierdoor zijn er minimaal 2 mensen die voor het doorvoeren van een change naar de risico's hiervan kijken.	/IV	overdragen					1/5/2020	1) Januari	2020			
2019-036	Fiscaal dienstverleners kunnen geen VIA-gegevens opvragen.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		9/17/2019	02-01	Het CCT-team opnemen in de vrijgavetafel zodat ook last minute wijzigingen nog besproken worden. Niet geteste aanpassingen verhinderen dan de vrijgave.	/ CAP	overdragen					1/5/2020	1) Januari	2020			
2019-037	Bijzondere berekening huishoudinkomen niet toegepast voor DT2018 Huur	Toeslagen	Heffing		8/27/2019	01-01	Verbeter de werkwijze voor inhoudelijk veranderen van de query die is opgezet t.b.v. het kunnen afsluiten van openstaande werkopdrachten.	kantoor Toeslagen team PR/BA&DA	overdragen			1/31/2020	2/27/2020	1/7/2020	1) Januari	kantoor Toeslagen heeft werking verbetering aangetoond			
2019-037	Bijzondere berekening huishoudinkomen niet toegepast voor DT2018 Huur	Toeslagen	Heffing		8/27/2019	01-02	Zorg dat toetsen/testen van inhoudelijke veranderingen aan een query altijd plaats gaan vinden of zorg, als het toetsen/testen echt niet kan, dat er altijd maatregelen worden getroffen om fouten in productie te kunnen voorkomen.	kantoor Toeslagen team PR/BA&DA	overdragen			1/31/2020	2/27/2020	1/8/2020	1) Januari	kantoor Toeslagen heeft werking verbetering aangetoond			
2019-037	Bijzondere berekening huishoudinkomen niet toegepast voor DT2018 Huur	Toeslagen	Heffing		8/27/2019	02-01	Organiseer dat een damage altijd met eenduidige aanspreekpunten opgepakt en hersteld kan worden. Hanteer hierbij de volgende uitgangspunten: a. neem voldoende tijd voor het analyseren van de damagepopulatie, b. laat de damagepopulatie dubbelchekken c. regel dat herstel met de juiste capaciteit en prioriteit uitgevoerd kan worden d. zorg dat schriftelijke toezeggingen aan klanten altijd haalbaar zijn.	kantoor Toeslagen regie teams en CAP Toeslagen damageregie	overdragen			1/31/2020	2/27/2020	1/7/2020	1) Januari	via de controlroom is de werking van deze verbetering geborgd en inmiddels bewezen			
2019-038	Burgers hebben onterecht een herinnering ontvangen om aangifte IH te doen. De burger heeft bij de Belastingtelefoon verzoek om uitstel aangevraagd, dit is echter niet door B/CFD Heerlen verwerkt	Aanslag_IH	Heffing		7/23/2019	01-01	Aanscherping van de procedures indien werkzaamheden qua verwerking gaan verschuiven van bv. centrale verwerking naar lokale verwerkingen. In de werkinstructie moet volledigheid, tijdigheid en juistheid van de verwerkingen worden geborgd. Intern BCFD is men hier al mee aan de slag. Een structurele geautomatiseerde oplossing is wel voorgesteld voor meerdere stromen, maar sneuvelen telkens volgens B/CFD in de prioritering van voorgestelde oplossingen.	B/CFD).	overdragen	BCFD.	nvt	10/16/2019	10/18/2019	1/30/2020	1) Januari	2020			
2019-039	Belastingplichtigen hebben een verkeerde brief ontvangen in het kader van de uitgestelde garantieposten brief.	Aanslag_IH	Heffing		7/28/2019	01-01	Bij het vaststellen van de juiste doelgroepen extra controle(s) laten uitvoeren op de juistheid van de bestanden. (bv. door gebruik van het zgn. 4-ogen principe).	(segment PDB).	overdragen	PDB .		10/16/2019	10/18/2019	7/18/2019	007) Juli	2019			
2019-039	Belastingplichtigen hebben een verkeerde brief ontvangen in het kader van de uitgestelde garantieposten brief.	Aanslag_IH	Heffing		7/28/2019	01-02	Bij het controleren van de doelgroepen (extra) aandacht voor het uitvoeren van de controles op de juistheid van de bestanden. Met name aandacht voor een mogelijke aanscherping van de interne controle(s).	(CAP-UPG) als	overdragen	CAP-UPG)		10/10/2019	10/18/2019	10/10/2019	0) Oktober	2019			
2019-041	Een groep klanten heeft een onjuiste brief met een aankondiging vordering wegens belastingschuld ontvangen.	Inning	Incasso		8/20/2019	01-01	Optimaliseren van zowel de bouwtest als de gebruikerstest en daarbij ook aandacht voor de output in briefvorm.		uitvoeren			11/1/2019		12/1/2019	December	2019			
2019-041	Een groep klanten heeft een onjuiste brief met een aankondiging vordering wegens belastingschuld ontvangen.	Inning	Incasso		8/20/2019	02-01	Onderzoek de mogelijkheid om een beveiligde omgeving voor het uitwisselen van gegevens over verschillende partijen te koppelen aan de damageprocedure.		uitvoeren			12/1/2019		12/1/2029	December	2029			
2019-042	De OB-base ligt eruit en is niet beschikbaar	Aangifte_OB	Heffing		9/10/2019	01-01	Vernieuwing van het OB-systeem. Dit wordt geborgd door Product Management.					2/5/2020		2/6/2020	2) Februari	2020			
2019-042	De OB-base ligt eruit en is niet beschikbaar	Aangifte_OB	Heffing		9/10/2019	01-02	Er dient een goede werkinstructie te komen met controlepunten.					2/5/2020		2/6/2020	2) Februari	2020			
2019-043	In de VIA download voor de 2018 aangifte worden onjuiste gegevens getoond over de kapitaalsverzekering	Gegevens	Gegevens		10/8/2019	01-01	Bouwers van het systeem CMG ervan bewust maken dat technische aanpassingen in een bronsysteem, zo mogelijk functionele consequenties in de rest van de keten kunnen hebben. De van Gegevens zal hierover contact opnemen met de van CMG, en nadere afstemming zoeken om dit soort problemen tijdig te kunnen onderkennen en te signaleren.		overdragen		nvt	1/6/2019	1/6/2020	10/9/2019	0) Oktober	2019			
2019-043	In de VIA download voor de 2018 aangifte worden onjuiste gegevens getoond over de kapitaalsverzekering	Gegevens	Gegevens		10/8/2019	01-02	Uitgebreidere test met de koppelvlaksystemen. Ook nadrukkelijker aandacht voor regressietesten vragen.		overdragen		nvt	1/6/2019	1/6/2020	10/9/2019	0) Oktober	2019			
2019-044	Bezorger van postleverancier Sandd heeft groot aantal poststukken (waaronder die van de Belastingdienst) niet bezorgd, maar begraven in de bossen van Laren.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		9/10/2019	01-01	Er dienen afspraken te worden gemaakt met SANDD over de verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening.	CFD	overdragen			12/9/2019		1/1/2020	1) Januari	2020			
2019-044	Bezorger van postleverancier Sandd heeft groot aantal poststukken (waaronder die van de Belastingdienst) niet bezorgd, maar begraven in de bossen van Laren.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		9/10/2019	02-01	Binnen CAP dient er te worden nagedacht over hoe om te gaan met deze specifieke gevallen.	CAP	overdragen			12/9/2019		1/1/2020	1) Januari	2020			
2019-044	Bezorger van postleverancier Sandd heeft groot aantal poststukken (waaronder die van de Belastingdienst) niet bezorgd, maar begraven in de bossen van Laren.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens		9/10/2019	03-01	Er moet een proces worden ingeregeld voor grotere aantallen niet bezorgde post.	CKC	overdragen			12/9/2019		1/1/2020	1) Januari	2020			
2019-045	DMP Sandd vindt niet bezorgde post BD uit jan/feb 2019 in depot met bestemming 'omgeving-Leersum'.	Ontvangen & Mededelen	Gegevens			01-01	Sandd is door accountmanagement van BCFD gevraagd om te onderzoeken hoe dit heeft kunnen gebeuren, zij zullen daarover rapporteren aan de contractmanager Post van de BCFD.	/ BCFD	overdragen					3/10/2020	3) Maart	2020			

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2019-046	Inhoudingsplichtige heeft onjuiste gegevens ontvangen in het digitale bestand over de berekening en uitbetaling van de WTL 2019 over het jaar 2018	Aangifte_LH	Heffing		10/1/2019	01-01	Onderzoek de mogelijkheden om output vanuit het middelsysyteem WTL op inhoud en vorm te kunnen controleren.	LH	uitvoeren			10/9/2019		10/9/2019	) Oktober 2019				
2019-047	Bij Belastingtelefoon zijn berichten ontvangen waaruit blijkt dat een groep burgers ten onrechte een herinnering of aanmaning, voor het doen van aangifte Erfbelasting 2017, heeft ontvangen.	Aanslag_SES	Heffing		11/24/2019	01-01	Zorg ervoor dat in het (reguliere) uitnodigingenproces, bij het aanmaken van een uitnodiging, altijd gecontroleerd wordt of er reeds een spontane aangifte binnen is gekomen. Scherp werkinstructies (waar nodig) aan en communiceer dit naar de betreffende medewerkers die zijn belast met de uitvoering van het proces.	Directie Particulieren			N.v.t.								
2019-047	Bij Belastingtelefoon zijn berichten ontvangen waaruit blijkt dat een groep burgers ten onrechte een herinnering of aanmaning, voor het doen van aangifte Erfbelasting 2017, heeft ontvangen.	Aanslag_SES	Heffing		11/24/2019	01-02	Verbeter het proces van 'herinneren en aanmanen' in de huidige vorm. Zorg dat: a) - Er een duidelijke beschrijving is van het proces (inclusief raakvlakken en overdrachtsmomenten tussen partijen) - Taken\ verantwoordelijkheden duidelijk zijn belegd b) - Activiteiten helder beschreven zijn in een werkinstructie\ draaiboek - De werkinstructie 'keten breed' is afgestemd - de uitvoering in productie van alle activiteiten\ stappen wordt bewaakt. opm: Naar aanleiding van deze damage heeft een 'brownpaper sessie' plaats gevonden met betrokken partijen uit de Keten S&E. In deze sessie in het volledige proces (in detail) en zijn concrete actiepunten en verbetervoorstellen benoemd. Bewaking van (de opvolging van) de actiepunten ligt het ketenbureau en de (operationele) ketentafel	S&E CAP voor S&E			N.v.t.								
2019-047	Bij Belastingtelefoon zijn berichten ontvangen waaruit blijkt dat een groep burgers ten onrechte een herinnering of aanmaning, voor het doen van aangifte Erfbelasting 2017, heeft ontvangen.	Aanslag_SES	Heffing		11/24/2019	01-03	Zorg dat acties worden uitgezet om de handmatige acties in het proces van 'aanmanen en herinneren' te verminderen. Doel hierbij moet zij om het proces 'aanmanen en herinneren' op redelijke termijn volledig geautomatiseerd te kunnen uitvoeren.	S&E			N.v.t.								
2019-047	Bij Belastingtelefoon zijn berichten ontvangen waaruit blijkt dat een groep burgers ten onrechte een herinnering of aanmaning, voor het doen van aangifte Erfbelasting 2017, heeft ontvangen.	Aanslag_SES	Heffing		11/24/2019	02-01	Heldere communicatie over de damageprocedure	Centrale Functies			N.v.t.								
2019-048	Bezwaarschriften tegen beschikkingen Toeslagen zijn in een aantal gevallen niet direct in behandeling genomen waardoor de wettelijke termijn soms werd overschreden en klanten te laat antwoord op hun ingediende bezwaar ontvingen	Toeslagen	Heffing		11/28/2019	01-01	Voor de ICT service die het afhandelen van bezwaarberichten in het Toeslagensysteem regelt, moet het maken van test- en toetsafspraken, altijd in samenspraak met de desbetreffende business owner gebeuren. Om volledig dekkende test- en toestafspraken te kunnen maken, moet de huidige - testset en testomgeving - voor deze ICT service zodanig worden uitgebreid dat de volledige logistieke verwerking van bezwaar berichten en invalids aangetoond kan worden.	BS/Toeslagen,	overdragen	Info overdragen		1/31/2020	6/30/2020						
2019-048	Bezwaarschriften tegen beschikkingen Toeslagen zijn in een aantal gevallen niet direct in behandeling genomen waardoor de wettelijke termijn soms werd overschreden en klanten te laat antwoord op hun ingediende bezwaar ontvingen	Toeslagen	Heffing		11/28/2019	01-02	Het monitoren van invalids moet zodanig structureel worden geïmplementeerd dat, ten minste van alle primaire Toeslagen processen, elke dag wordt vastgesteld of bijsturen/ingrijpen in het Toeslagensysteem nodig is. NB Het afhandelen van bezwaar berichten is hierbij één van de meest belangrijke primaire Toeslagen processen	CAP, Toeslagen	overdragen	Info overdragen		1/31/2020	6/30/2020						
2019-048	Bezwaarschriften tegen beschikkingen Toeslagen zijn in een aantal gevallen niet direct in behandeling genomen waardoor de wettelijke termijn soms werd overschreden en klanten te laat antwoord op hun ingediende bezwaar ontvingen	Toeslagen	Heffing		11/28/2019	01-03	Het bepalen van de impact en urgentie(c.q. de prioriteit) van servicecalls en incidenten moet zodanig worden verbeterd dat deze bepaling altijd strookt met het belang van de klanten en de wettelijke afspraken over Toeslagen processen.	CAP, Toeslagen	overdragen	Info overdragen		1/31/2020	6/30/2020						
2019-049	Sinds donderdag 15-08-2019 worden berichten die via het interactie portaal worden aangeboden niet meer goed verwerkt in AHB. De aangever krijgt geen fiscaal akkoord en daardoor geen kenteken voor zijn voertuig.	Aangifte_auto	Heffing		12/17/2019	01-01	Damageproces binnen keten auto borgen/uitdragen (incl. verstoringshoekje) om onbekendheid met het damageproces te minimaliseren.												
2019-049	Sinds donderdag 15-08-2019 worden berichten die via het interactie portaal worden aangeboden niet meer goed verwerkt in AHB. De aangever krijgt geen fiscaal akkoord en daardoor geen kenteken voor zijn voertuig.	Aangifte_auto	Heffing		12/17/2019	01-02	Automatisch monitoren eigen omgeving (dashboard technische config gisteren versus vandaag).												
2019-049	Sinds donderdag 15-08-2019 worden berichten die via het interactie portaal worden aangeboden niet meer goed verwerkt in AHB. De aangever krijgt geen fiscaal akkoord en daardoor geen kenteken voor zijn voertuig.	Aangifte_auto	Heffing		12/17/2019	01-03	Inventarisatie van alle queues, binnen het domein van Auto, en bepalen beheer mogelijkheden.												
2019-049	Sinds donderdag 15-08-2019 worden berichten die via het interactie portaal worden aangeboden niet meer goed verwerkt in AHB. De aangever krijgt geen fiscaal akkoord en daardoor geen kenteken voor zijn voertuig.	Aangifte_auto	Heffing		12/17/2019	01-04	SLA vaststellen, ondertekenen én breed communiceren voor AHB.	(start per 1 november 2019)											
2019-049	Sinds donderdag 15-08-2019 worden berichten die via het interactie portaal worden aangeboden niet meer goed verwerkt in AHB. De aangever krijgt geen fiscaal akkoord en daardoor geen kenteken voor zijn voertuig.	Aangifte_auto	Heffing		12/17/2019	01-05	Aansluiten Digiportal en arch op Splunk.												

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2019-049	Sinds donderdag 15-08-2019 worden berichten die via het interactie portaal worden aangeboden niet meer goed verwerkt in AHB. De aangever krijgt geen fiscaal akkoord en daardoor geen kenteken voor zijn voertuig.	Aangifte_auto	Heffing		12/17/2019	01-06	In het geval van een damage, starten appgroep met alle betrokken partijen zodat er korte communicatie lijnen zijn.												
2019-049	Sinds donderdag 15-08-2019 worden berichten die via het interactie portaal worden aangeboden niet meer goed verwerkt in AHB. De aangever krijgt geen fiscaal akkoord en daardoor geen kenteken voor zijn voertuig.	Aangifte_auto	Heffing		12/17/2019	01-07	Borgen van de bezetting tijdens vakantieperiodes binnen zowel CAP/Auto als IBS auto.												
2019-049	Sinds donderdag 15-08-2019 worden berichten die via het interactie portaal worden aangeboden niet meer goed verwerkt in AHB. De aangever krijgt geen fiscaal akkoord en daardoor geen kenteken voor zijn voertuig.	Aangifte_auto	Heffing		12/17/2019	01-08	Operationele afspraak maken met IV accent, IV-Auto en CAP auto om het damage proces af te stemmen.												
2019-049		Aangifte_auto	Heffing				Grondoorzaak "02" gevonden, maar nog geen Verbeterpunt bekend												
2019-050	Burgers die uitstel voor het indienen van de aangifte erfbelasting hebben aangevraagd en via het handmatige proces worden afgehandeld (ivm frobo (frontbackoffice)) worden niet via een brief geinformeerd over het verleende of geweigerde uitstel.	Aanslag_IH	Heffing		10/22/2019	01-01	Aanscherping van de ketentesten om dit soort omissies/bouwfouten eerder in beeld te kunnen brengen. De testen zouden dus uitgebreid kunnen/moeten worden met de geconstateerde tekortkomingen. Mogelijk dat verbeterpunt 01-02 ook een extra inzicht geeft in de daadwerkelijke foutafhandeling.	FAA/CVU) in samenhang met CAP.	overdragen	FAA/CVU) in samenhang met functioneel beheer CAP-FAA/CVU.	nvt	1/20/2020	1/22/2020	10/29/2019	) Oktober 2019				
2019-050	Burgers die uitstel voor het indienen van de aangifte erfbelasting hebben aangevraagd en via het handmatige proces worden afgehandeld (ivm frobo (frontbackoffice)) worden niet via een brief geinformeerd over het verleende of geweigerde uitstel.	Aanslag_IH	Heffing		10/22/2019	01-02	De monitoring op de verwerking van FAA moet worden ingericht voor deze stroom. Om de foutsituaties inzichtelijk te maken moeten de FiscaleAfsprakenAdministratie-zaaksoorten in de ROP (RapportageOpProductie)-lijsten worden opgenomen in de tabel VP_TOEGESTAAN. Installatie van de patch staat gepland voor week 42-2019.		uitvoeren		nvt	1/20/2020	1/22/2020	11/4/2019	November 2019				
2019-051	Aanvullingen/bezwaren kunnen niet behandeld worden door CAP (CentraleAdministratieveProcessen)-SMP (SemiMassaalProces)-kantoor, waardoor belastingplichtige geen bericht ontvangt op zijn/haar ingediende aanvulling/bezwaarschrift.	Aanslag_IH	Heffing		10/22/2019	01-01	Betere review op ontwerp uitvoeren.	IV-aanslag (naam nog in te vullen) Vraag is weggezet.	overdragen	IV IBS-IH) (ontwerp)	nvt	1/20/2020		11/4/2019	November 2019				
2019-052	Sinds dinsdag 27 augustus zijn er problemen met het verwerken van de berichten van de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) voor de dagelijkse verwerking in Beheer van Relaties (BvR).	Gegevens	Gegevens		10/1/2019	01-01	Omdat Centric al een aantal jaren geleden heeft aangegeven niet meer over een mainframe te beschikken om zelf nog support op GBA-MRS te kunnen verlenen, is inmiddels besloten om GBA-MRS te vervangen door Key2VOA. Het contract daarvoor is inmiddels door beide partijen ondertekend. Implementatie hiervan laat vooralsnog op zich wachten ivm nog onbeantwoorde vragen/issues op het gebied van o.a. architectuur en beheer. De planning is om het nieuwe pakket 2020-Q1 te implementeren.	CAP Gegevens)	overdragen			4/1/2020		1/28/2020	1) Januari 2020				
2019-052	Sinds dinsdag 27 augustus zijn er problemen met het verwerken van de berichten van de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) voor de dagelijkse verwerking in Beheer van Relaties (BvR).	Gegevens	Gegevens		10/1/2019	02-01	Als er in de toekoms verbeteringen worden doorgevoerd in de software (Key2VOA) van de externe leverancier Centric, dan dient dat ook mee te gaan in het ITA-proces.	Gegevens)	overdragen			4/1/2020		1/28/2020	1) Januari 2020				
2019-053	Brieven geprint en verstuurd waarbij een tekstblok ontbreekt	Ontvangen & Mededelen	Gegevens			01-01	Deze situatie is met het hanteren van het vierogen principe geprobeerd te voorkomen. Dat is niet gelukt. De situatie is ondertussen uitgebreid geevalueerd met de bouwers. Extra verbeterpunt voor grondoorzaak 1 lijkt niet meer nodig.		overdragen					3/10/2020	3) Maart 2020				
2019-053	Brieven geprint en verstuurd waarbij een tekstblok ontbreekt	Ontvangen & Mededelen	Gegevens			02-01	Extra Cobol kennis inhuren voor aanpassingen op CAV om het kennistekort bij ontwikkelaars en testers op te heffen.		overdragen					3/10/2020	3) Maart 2020				
2019-053	Brieven geprint en verstuurd waarbij een tekstblok ontbreekt	Ontvangen & Mededelen	Gegevens			03-01	Aansturen op tijdige behandeling van bevindingen vanuit de outputcontrole.	Servicemanagers O&M	overdragen					3/10/2020	3) Maart 2020				
2019-055	Naar aanleiding van een servicecall is gebleken dat een aantal carry-back verminderingen met een dagtekening van 2 oktober 2019 en belastingjaar 2014 hebben geleid tot een onjuiste beschikking.	Aanslag_IH	Heffing		1/14/2020	01-01	Medewerkers vanuit IV-Aanslag en CAP-UPG hebben tot nu toe geen oorzaak kunnen achterhalen van de zgn. "hik-up" in de rekenserver. Voorlopig zijn er een drietal aanpassingen/workaround gedaan in de programmatuur, terwijl er nog een aanpassing staat gepland voor vrijdag 7 februari 2020. Deze aanpassingen hebben tot doel om de "damage" zoveel als mogelijk te kunnen beperken. De onderzoeken blijven plaatsvinden onder supervisie van IV-Aanslag (nazorgteam) en de vanuit CAP,	CAP-keten aanslag)	overdragen		nvt	4/13/2020	4/14/2020	1/15/2020	1) Januari 2020				
2019-056	Service berichten aanslagbelasting 2017 en 2018 worden afgekeurd bij Mededelen en worden daarom niet afgeleverd aan de fiscale dienstverleners	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	01-01	Controle dat de aanpassing elk release weer aandacht krijgt en meegenomen wordt in de test.		overdragen		nvt.	3/17/2020		1/22/2020	1) Januari 2020				
2019-056	Service berichten aanslagbelasting 2017 en 2018 worden afgekeurd bij Mededelen en worden daarom niet afgeleverd aan de fiscale dienstverleners	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	02-01	Controle dat de aanpassing elk release weer aandacht krijgt en meegenomen wordt in de test.				nvt.	3/17/2020		1/22/2020	1) Januari 2020				
2019-056	Service berichten aanslagbelasting 2017 en 2018 worden afgekeurd bij Mededelen en worden daarom niet afgeleverd aan de fiscale dienstverleners	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	03-01	Controle dat de aanpassing elk release weer aandacht krijgt en meegenomen wordt in de test.				nvt.	3/17/2020		1/22/2020	1) Januari 2020				
2019-056	Service berichten aanslagbelasting 2017 en 2018 worden afgekeurd bij Mededelen en worden daarom niet afgeleverd aan de fiscale dienstverleners	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	04-01	Controle dat de aanpassing elk release weer aandacht krijgt en meegenomen wordt in de test.				nvt.	3/17/2020		1/22/2020	1) Januari 2020				
2019-056	Service berichten aanslagbelasting 2017 en 2018 worden afgekeurd bij Mededelen en worden daarom niet afgeleverd aan de fiscale dienstverleners	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	05-01	Controle dat de aanpassing elk release weer aandacht krijgt en meegenomen wordt in de test.				nvt.	3/17/2020		1/22/2020	1) Januari 2020				
2019-056	Service berichten aanslagbelasting 2017 en 2018 worden afgekeurd bij Mededelen en worden daarom niet afgeleverd aan de fiscale dienstverleners	Aanslag_IH	Heffing		12/17/2019	06-01	In de notitie " voorstel afsluiten Damage DMP 2019-034" vanuit de damagebeslisser is gevraagd aan de bestuurders om invulling te geven aan de volgende actie: ""Aan CAP/Gegevens (cluster Ontvangen en Mededelen) de vraag stellen om antwoord te geven op de vraag of en in hoeverre in dit soort gevallen tot herstel moet worden overgegaan en daarvoor een werkende procedure in te richten"". a. Het moet helder zijn, wie het noodzakelijke herstel kan en moet uitvoeren. b. Welke afspraken zijn er gemaakt voor de betrouwbaarheid van de levering van SBA-berichten? Is dit 100%?	(CAP) namens	overdragen		nvt.	3/17/2020		1/7/2020	1) Januari 2020				
2019-057	Op meerdere locaties van de Belastingdienst zijn de klantgegevenssystemen niet te	Generiek	Centr.Functies		1/21/2020	01-01	Verbeterpunten liggen buiten de invloedssfeer van de Belastingdienst		NIET uitvoeren	Geen verdere actie		1/20/2020		1/20/2020	1) Januari 2020				

												Plandata Verbeterpunten								
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2019-058	In de periode tussen 02-09-2019 en 23-10-2019 zijn de ervenadressen in Beheer van Relaties (BvR) verstrekkingen-base niet geactualiseerd, waardoor het "oude" woonadres van de overleden als ervenadres staat genoteerd, ondanks een mutatieverzoek van de erven	Gegevens	Gegevens		1/21/2020	01-01	In de Definition of Done zal voor elke afgeronde opdracht (voor aanpassingen in muterende processen) worden opgenomen dat testen heeft plaatsgevonden en dat er een review heeft plaatsgevonden op de bouw- en testproducten. De scope daarbij is de 'keten' - dus bij het testen worden ook vervolgprocessen getoetst.	Klantgegevens)	uitvoeren		nnb	7/1/2020		2/10/2020	:) Februari	2020			
2019-060	NINBI- (Niet in Nederland belastbaar inkomen) gegevens zijn binnen ABS (Aanslag Belastingen Systeem) op Hemelvaartsdag niet opgepakt, waardoor het wereldinkomen van Nederlandse burgers niet is meegenomen in de toekenningsprocessen van Toeslagen en CAK (Centraal Administratie Kantoor). Burgers hebben hierdoor te veel of te weinig toeslag gehad, dit wordt gecorrigeerd na ontvangst van het NINBI inkomen.	Gegevens	Gegevens		2/4/2020	01-01	Het NINBI-proces onder de loep nemen en herijken om quick-wins te behalen en om de hiaten in het proces inzichtelijk te krijgen in samenspraak met de betrokken specialisten van de domeinen Toeslagen, Gegevens en Aanslag.	Data - CFG)	onderzoeken			5/4/2020	4/1/2020						
2019-060	NINBI- (Niet in Nederland belastbaar inkomen) gegevens zijn binnen ABS (Aanslag Belastingen Systeem) op Hemelvaartsdag niet opgepakt, waardoor het wereldinkomen van Nederlandse burgers niet is meegenomen in de toekenningsprocessen van Toeslagen en CAK (Centraal Administratie Kantoor). Burgers hebben hierdoor te veel of te weinig toeslag gehad, dit wordt gecorrigeerd na ontvangst van het NINBI inkomen.	Gegevens	Gegevens		2/4/2020	01-02	Het inrichten van ketenmonitoring m.b.t. het NINBI-proces bij FB-teams Toeslagen, Gegevens en Aanslag		overdragen			5/4/2020		3/3/2020	3) Maart	2020			
2019-061	Verstoring Belastingdienst Filetransfer dienst.	Generiek	Centr.Fun cties		3/3/2020	01-01	Ketens moeten voor het uitwisselen van grote bestanden, naast of i.p.v. de filetransferdienst, een alternatief te hebben. sFTP of FTPs afnemen via O&M, en op termijn de Digikoppeling Grote Berichten Standaard (DGBS) zodra deze door de Belastingdienst wordt ondersteund.	per keten										
2019-061	Verstoring Belastingdienst Filetransfer dienst.	Generiek	Centr.Fun cties		3/3/2020	01-02	O&M moet naar de ketens kenbaar maken welke standaard en alternatieven zij aanbiedt voor bestandsuitwisseling van grote bestanden met externe	O&M										
2019-062	Bij het uitvoeren van de toezegging van de staatssecretaris om het standpunt over Opzet Grove Schuld bij toeslagen kinderopvang (OGS) in te trekken in lopende bezwaar en beroepsprocedures is een fout gemaakt. Daardoor hebben burgers een brief met onjuiste informatie ontvangen.	Inning	Incasso		2/4/2020	01-01	De werkinstructie voor dit proces is direct aangepast. Bezwaarschriften worden individueel behandeld zonder gebruik te maken van het vooraf opgestelde briefsjabloon.	LIC)	uitvoeren	Werkinstructie is onmiddellijk na constatering damage aangepast		12/12/2019		12/12/2019	Decembe	Werkinstructie is tijdens herstelacties al aangepast.			
2019-064	Een groep burgers heeft een onjuist berekende Eerste Voorlopige Aanslag (EVA) 2020 ontvangen. In deze aanslag word onterecht vermeld dat er recht is op een uitbetaling van de Algemene HeffingsKorting (AHK).	Aanslag_IH	Heffing		2/4/2020	01-01	Voor de EVA 2021 is een impuls ingediend voor ABS release 2020.42. In deze impuls word de aanpassing voor de uitbetaling AHK i.r.t. de AOW-gerechtigde leeftijd, opgenomen.	CAP IH)				11/1/2020							
2019-064	Een groep burgers heeft een onjuist berekende Eerste Voorlopige Aanslag (EVA) 2020 ontvangen. In deze aanslag word onterecht vermeld dat er recht is op een uitbetaling van de Algemene HeffingsKorting (AHK).	Aanslag_IH	Heffing		2/4/2020	01-02	Bij het uitwerken van de impuls dient extra aandacht gegeven te worden aan het ontwerp. Daarnaast word hierbij het type uiting, 0,- euro aanslag of een Geen Voorlopige Aanslag-mededeling, en de teststrategie bepaald.	CAP IH)				11/1/2020							
						2020													
2020-001	Betalingen BPM PI (Belasting op Personenauto's en Motorrijwielen Parallelle Import) kunnen in een aantal gevallen niet worden gekoppeld aan de ingediende aangifte. In die gevallen kan er geen fiscaal akkoord	Inning	Incasso		2/4/2020	01-01	DCS: bij het uitvoeren van technische changes rekening houden met het correct afsluiten van de lopende processen en systemen leegdraaien (berichtverwerking op de juiste manier stoppen en starten). Dit punt is inmiddels gerealiseerd in de vorm van een draaiboek.	IV-DCS)	uitvoeren	DCS heeft draaiboek gemaakt voor leegdraaien en starten / stoppen servers bij firmware-updates		1/2/2020		1/2/2020	1) Januari	Afgerond ter voorkoming fouten bij implementaties firmware-updates			
2020-001	Betalingen BPM PI (Belasting op Personenauto's en Motorrijwielen Parallelle Import) kunnen in een aantal gevallen niet worden gekoppeld aan de ingediende aangifte. In die gevallen kan er geen fiscaal akkoord	Inning	Incasso		2/4/2020	02-01	Doorontwikkeling van applicatiemonitoring naar procesmonitoring; dus inrichten monitoring op volledigheid, juistheid en tijdigheid over meerdere applicaties gebaseerd op bedrijfsproces. Daarbij hoort ook dat de juiste autorisaties voor functioneel beheer zijn	UPG Inning)	onderzoeken			4/1/2020				Inrichting monitoring bij UPG Inning			
2020-001	Betalingen BPM PI (Belasting op Personenauto's en Motorrijwielen Parallelle Import) kunnen in een aantal gevallen niet worden gekoppeld aan de ingediende aangifte. In die gevallen kan er geen fiscaal akkoord	Inning	Incasso		2/4/2020	03-01	Zorg voor specifieke kennis van medewerkers voor alle aspecten binnen de betreffende ICT-voorziening inclusief de daarbij gebruikte bouwblokken.	IBS IOA)	uitvoeren			4/1/2020				Verantwoordelijkheid van RTE			
2020-001	Betalingen BPM PI (Belasting op Personenauto's en Motorrijwielen Parallelle Import) kunnen in een aantal gevallen niet worden gekoppeld aan de ingediende aangifte. In die gevallen kan er geen fiscaal akkoord	Inning	Incasso		2/4/2020	03-02	Zorgen voor voldoende bezetting / capaciteit tijdens vakantieperiodes. Dit is inmiddels afgesproken en belegd b IV - Informatie Voorziening).		uitvoeren	Besproken met (IV STS)		2/4/2020		2/4/2020	:) Februari	Afgestemd door GBO Inning met IV STS			
2020-001	Betalingen BPM PI (Belasting op Personenauto's en Motorrijwielen Parallelle Import) kunnen in een aantal gevallen niet worden gekoppeld aan de ingediende aangifte. In die gevallen kan er geen fiscaal akkoord	Inning	Incasso		2/4/2020	03-03	Zorgen voor een robuuste oplossing voor de uitval-applicatie die wordt gebruikt voor functionele uitval. De huidige applicatie gaat vervangen worden door een nieuwe ICT-voorziening WMI (Werkplek Medewerker Inning).	IBS WMI)	uitvoeren	Wordt bij de bouw van de nieuwe ICT-voorziening WMI (uitvalbehandeling) rekening mee gehouden.		8/1/2020				Wordt nieuwe ICT-voorziening gebouwd: WMI			
2020-004	Op de GVA's (geen voorlopige aanslag mededeling) EVA positief 2020 zijn in aantal gevallen 2 redenen opgenomen waarom geen voorlopige aanslag wordt opgelegd.	Aanslag_IH	Heffing		3/10/2020	01-01	Voor ABS release 2020-42 is package (ABS_R2020.2_E-00002) aangemaakt. Deze dient er voor te zorgen dat de juiste tekstconditie word geselecteerd.	IH)											
2020-004	Op de GVA's (geen voorlopige aanslag mededeling) EVA positief 2020 zijn in aantal gevallen 2 redenen opgenomen waarom geen voorlopige aanslag wordt opgelegd.	Aanslag_IH	Heffing		3/10/2020	01-02	Op basis van de aangemaakte package zal er specifiek getest moeten worden dat er slechts één regel opgenomen mag worden.	IV-Test)											
2020-004	Op de GVA's (geen voorlopige aanslag mededeling) EVA positief 2020 zijn in aantal gevallen 2 redenen opgenomen waarom geen voorlopige aanslag wordt opgelegd.	Aanslag_IH	Heffing		3/10/2020	02-01	Onderzoek instellen naar de mogelijkheden om een capaciteit c.q. kwaliteitsverbetering binnen het outputcontrole proces door te voeren.	IH)											
2020-012	Aanmaningen Loonheffing, Omzetbelasting en Houderschapsbelasting zijn op rood papier afgedrukt en verzonden (matdatum 20-02-2020). Op de achterzijde van deze formulieren is onjuiste informatie verstrekt over mogelijkheden om te komen tot betalingsregelingen.	Inning	Incasso			01-01	Mogelijkheid onderzoeken om de eindproductnummers voor "Toeslagen" en "Blauw" te scheiden zodat de operator van de printstraat niet zelf meer hoeft te handelen om het juiste masker te initiëren.												
2020-012	Aanmaningen Loonheffing, Omzetbelasting en Houderschapsbelasting zijn op rood papier afgedrukt en verzonden (matdatum 20-02-2020). Op de achterzijde van deze formulieren is onjuiste informatie verstrekt over mogelijkheden om te komen tot betalingsregelingen.	Inning	Incasso			01-02	Medewerkers printstraat nogmaals attenderen op het belang van de naleving van het opgestelde kwaliteitsdocument.	DCS / Printstraat)											

												Plandata Verbeterpunten							
Damagenr	Beschrijving	Domein	Cluster	Servicemanager	Startdatum (=akkoord MO)	Verbeterpunt	Omschrijving	Actiehouder	Aard van de actie	Trekker	Kosten	Plandatum	Prognosedatum	Datum gereed	rMndTeks	Reden vertraging / Uitkomst Leercirkel	#dagen open	#dagen gereed	termijn
2020-012	Aanmaningen Loonheffing, Omzetbelasting en Houderschapsbelasting zijn op rood papier afgedrukt en verzonden (matdatum 20-02-2020). Op de achterzijde van deze formulieren is onjuiste informatie verstrekt over mogelijkheden om te komen tot betalingsregelingen.	Inning	Incasso			01-03	Afsprakendocument (tussen CAP / IPPS en DCS / Printstraat) aanpassen om kwaliteitseisen beter te kunnen borgen.	CAP IPPS)											
2020-013	Rappels voor het aanleveren van gegevens 'Uitbetalingaan derden' (IB47) ten onrechte verzonden	Gegevens	Gegevens			01-01	De fout in de programmatuur oplossen door alle gegevenspartners uit te sluiten voor rappel die na de uitnodiging bestanden hebben geleverd.	PIV, CAP-IBG)			n.v.t.								
2020-013	Rappels voor het aanleveren van gegevens 'Uitbetalingaan derden' (IB47) ten onrechte verzonden	Gegevens	Gegevens			01-02	Er dient outputcontrole opgenomen te worden in het draaiboek. n.a.v. aanlevering PIV levert lijst aan met partners die rappel gaan ontvangen, die lijst dient afgezet te worden tegen de partners die al reeds hebben aangeleverd (Compare). Degene die ten onrechte in de lijst staan, kunnen alsnog worden uitgesloten in de uitsluittabel.	IB47)			n.v.t.								