



Belastingdienst

B/CAP

**Rapportage Integrale
Productiesturing**

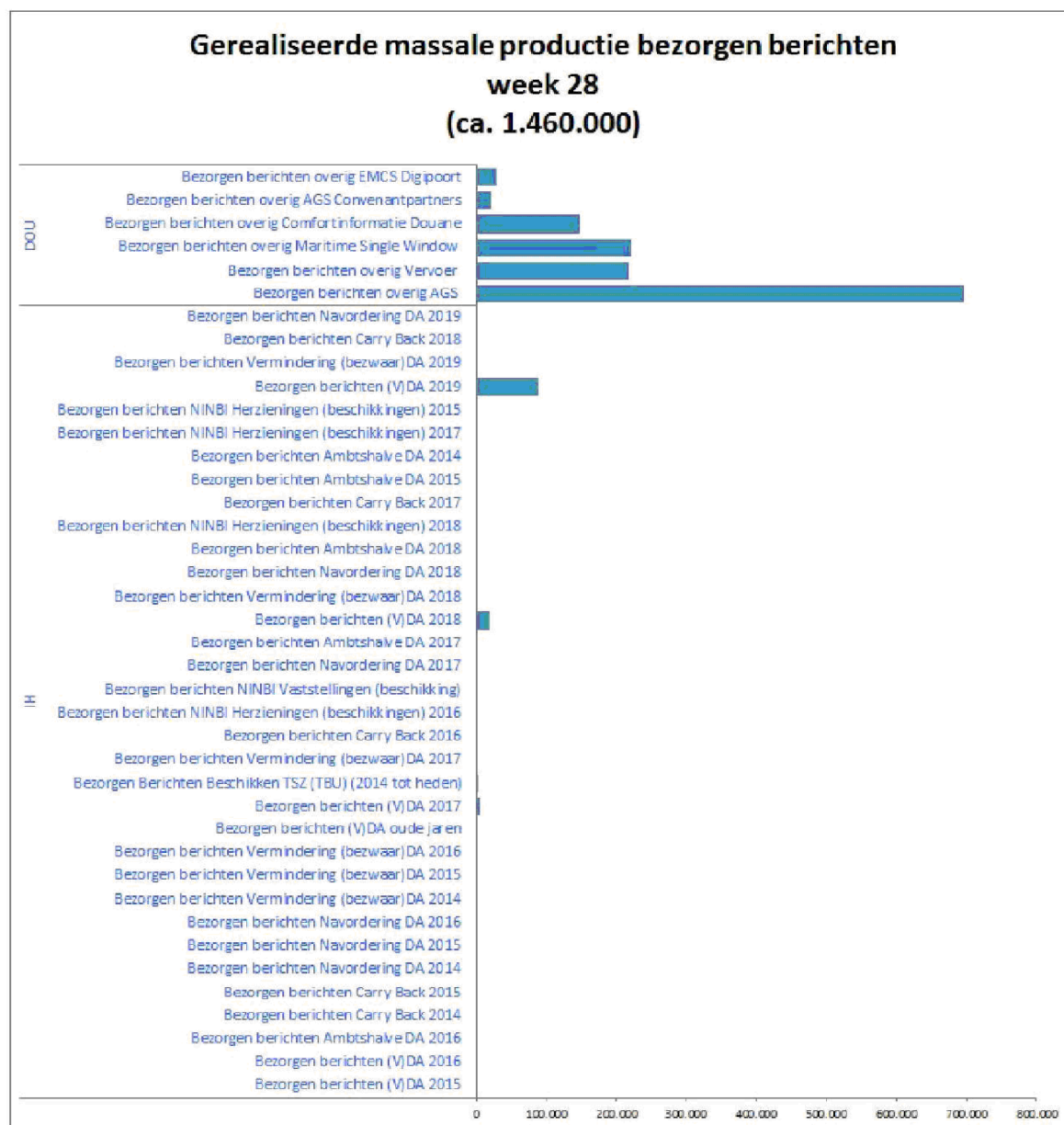
Week 29
Terugblik week 28
Vooruitblik week 29, 30 en 31

Aan	MT CAP
Kenmerk	Rapportage Integrale Productiesturing week 29, Terugblik week 28 Vooruitblik week 29, 30 en 31
Datum	16 juli 2020
Van	Centrale Functies

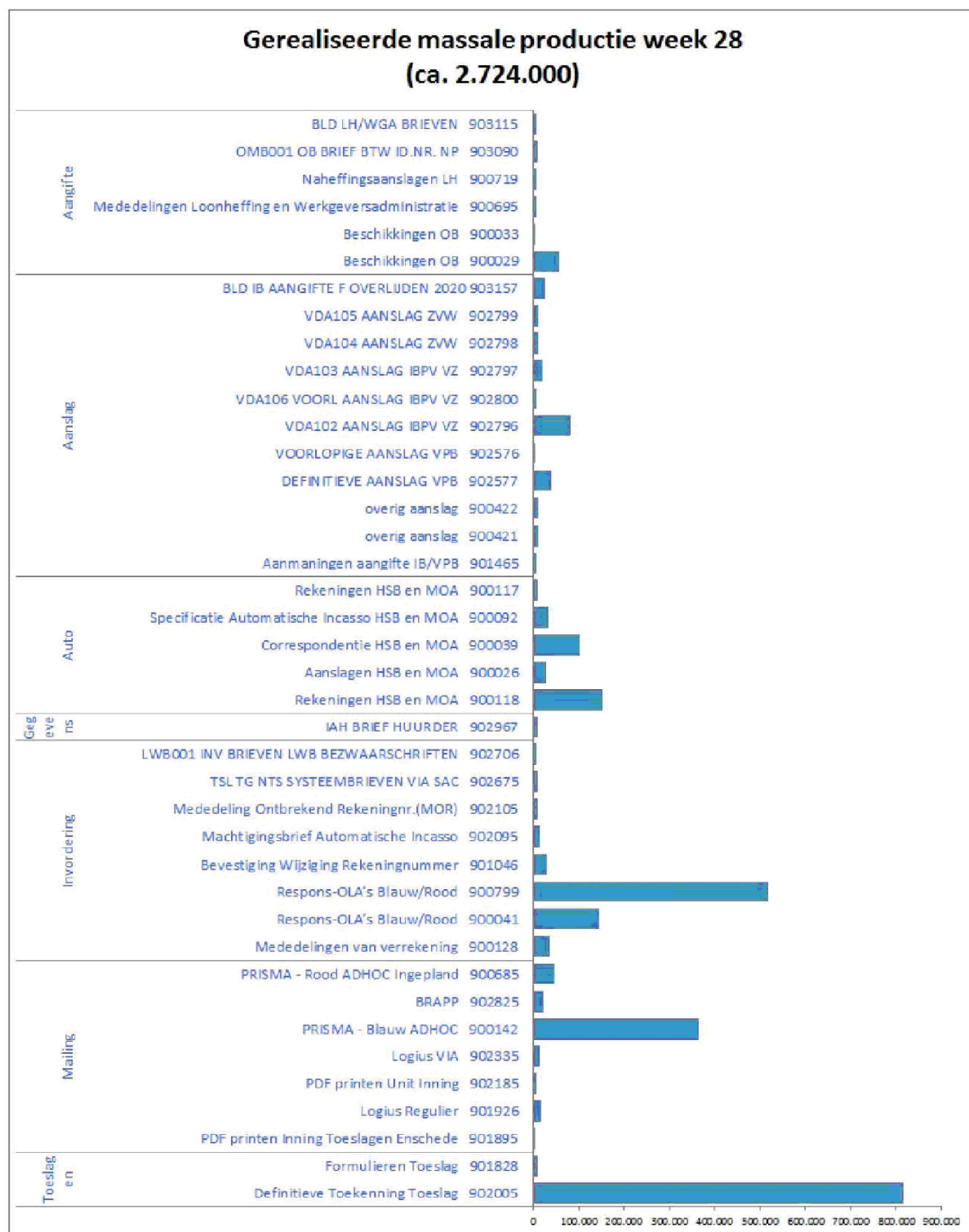
Inhoudsopgave

Gerealiseerde Massale Productie (Elektronisch) week 28	3
Gerealiseerde Massale Productie (Papier) week 28.....	4
Keten IH	5
Terugblik.....	5
Vooruitblik.....	5
Damages.....	8
Keten S&E, VpB & Dividend en Overige Middelen.....	10
Terugblik.....	10
Vooruitblik.....	11
Damages.....	12
Keten Auto	14
Terugblik.....	14
Vooruitblik.....	14
Damages.....	15
Keten LH.....	16
Terugblik.....	16
Vooruitblik.....	16
Damages.....	16
Er zijn geen lopende damages binnen keten Loonheffing.	16
Keten OB	17
Terugblik.....	17
Vooruitblik.....	17
Damages.....	18
Keten Toeslagen	19
Terugblik.....	19
Vooruitblik.....	19
Damages.....	20
Keten Inning.....	21
Terugblik.....	21
Vooruitblik.....	21
Damages.....	22
Ontvangen en Mededelen	24
Terugblik.....	24
Damages.....	24
Generiek	25
Damages.....	25
Gegevens.....	26
Terugblik.....	26
Damages.....	26
Damage-evaluaties 2019-2020	27
Openstaande Damage-evaluatie 2019 - 2020	27
Damagegrafiek week 28.....	28

Gerealiseerde Massale Productie (Elektronisch) week 28



Gerealiseerde Massale Productie (Papier) week 28



Keten IH

Vanuit keten IH wordt er komende weken geen input geleverd in verband met vakantie periode.

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger (weeknummer betreft bezorging op papier tenzij anders aangegeven).

NB: van alle uitingen wordt ook een E-mededeling in de Berichtenbox geplaatst als ook in het MBD geplaatst, behalve de aanslagen met betrekking tot de belastingjaren 2013 en ouder, uitnodigingen NINBI, herinneringen/aanmaningen tot het doen van aangifte, vooraankondigingen massaal corrigeren en ad-hoc malingen.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 28	Week 29	Week 30	Risk L/M/ H
Reguliere productie:				
Voorlopige aanslagen IH (2020 en ouder)	12.000	41.000	48.000	L
Definitieve aanslagen IH (2019 en ouder)	38.000	118.000	165.000	L
Vermindering (bezwaar) definitieve aanslag IH/ ambtshalve verminderings IH	6.000	4.500	5.900	L
Ambtshalve definitieve aanslagen IH	2.900	2.400	2.000	L
Beschikkingen Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten	26	3.900	7.400	L
Beschikkingen Middeling (incl. ambtshalve)	1.900	1.700	1.400	L
Vaststellingen 'Niet in Nederland Belastbaar Inkomen' (NiNBI)	750	1.200	1.100	L
Uitnodigingen opgaaf wereldinkomen/NiNBI	0	25	0	L
Herinneringen aangifte IH/VpB/NiNBI/ERF	0	0	2.000	L
Aanmaningen aangifte IH/VpB/ ERF	0	0	0	L
Uitnodigingen tot het doen van aangifte IH (2019 en ouder)	0	26.167 (F-biljet)	0	L
Mailingen:				
Ad-hoc mailing, met kenmerk : nnb PM brief 2018 Reisaftrek H0307 (dagtekening: 18 juli 2020) Brief aan belastingplichtigen die in de aangifte 2018 reiskosten voor woon-werkverkeer per openbaar vervoer hebben afgetrokken maar volgens onze gegevens zou de belastingplichtige een vergoeding van zijn werkgever hebben ontvangen. Er wordt gevraagd om de aangifte nog eens goed te beoordelen en bij onjuistheden een hernieuwde aangifte in te sturen.	0	430	0	L
Ad-hoc mailing, met kenmerk : nnb PM brief 2018 Reisaftrek H0308 (dagtekening: 18 juli 2020) Brief aan belastingplichtigen die in de aangifte 2018 reiskosten voor woon-werkverkeer hebben afgetrokken maar waarbij volgens onze gegevens de belastingplichtige een OV- kaart van de werkgever zou hebben gehad. Belastingplichtige kan daarom waarschijnlijk geen reiskosten aftrekken. Er wordt gevraagd om de aangifte nog eens goed te beoordelen en bij onjuistheden een hernieuwde aangifte in te sturen.	0	15	0	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Uitnodigingen tot het doen van aangifte IH (belastingjaar 2020)

De staatssecretaris heeft een akkoord gegeven op de piëteitsperiode van 10 weken voor de overlijdens in 2020. Voor de gefaseerde opstart van de F-biljetten 2020 (van de overlijdensgevallen van 1 jan tot en met 1 maart 2020) is een apart productiedraaiboek opgesteld omdat er voor dit jaar een workaround moet worden toegepast om dit proces uit te kunnen voeren. De uit te voeren acties (om het proces op te starten) zijn in week 26 gestart. Op 3 juli 2020 is de eerste selectie Beschrijven en Attenderen (BNA) Individueel voor het verzenden van aangiften inkomensheffing (IH) in verband met overlijden in 2020 (F-Biljet) afgerond. Er worden F Biljetten verzonden aan de erven voor belastingplichtigen die zijn overleden in de maanden januari tot en met maart 2020. In totaal zullen 26.167 F-biljetten met dagtekening 31 juli 2020 worden verzonden (bezorging in week 29). De inleverdatum is 1 mei 2021.

NB: Voor de structurele oplossing van het toepassen van deze piëteitsperiode is door CAP een wijzigingsvoorstel ingediend. Deze structurele aanpassing zal mogelijk pas in kalenderjaar 2021 (voor de overlijdensgevallen in 2021) kunnen worden ingevoerd. Tot die tijd zal de workaround moeten worden toegepast.

Herinneringen/aanmaningen IH / NINBI en VpB (alle jaren)

De herinnering- en aanmaningsselectie zou in week 12 weer opgestart worden, maar deze is tot nader order uitgesteld (mogelijke maatregel in verband met COVID19). Alleen de herinneringen/aanmaningen Erfbelasting belastingjaar 2017 worden verzonden. Vanuit het programma Corona was op 24 juni 2020 is aangegeven dat de staatssecretaris van Toeslagen nog niet akkoord is met het hervatten van het herinneringen en aanmaningenproces tot het doen van aangifte. Er zal eerst inzichtelijk moeten worden gemaakt welke impact dit zou kunnen hebben op Toeslagen. Inmiddels ligt er een besluit (datum 7 juli 2020) dat het herinneringen en aanmaningenproces tot het doen van aangifte IH, NINBI, VpB en Erfbelasting voor alle belastingjaren weer opgestart kan worden. De planning hiervoor zal worden afgestemd met de diverse partijen.

Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten (belastingjaar 2019)

In de periode van 29 juni tot en met 8 juli 2020 is de productie van de aanslagverwerking TSZ 2019 gefaseerd opgestart. Bij deze gefaseerde opstart zijn naast de jaren tot en met 2018 voor het eerst ook de onherroepelijk vaststaande aanslagen IH 2019 in de selectie meegenomen. Tijdens de opstart is de juiste werking van het TSZ proces aangetoond. De geselecteerde TSZ aanslagen zijn tot een juist bedrag opgelegd. Op 7 juli is het proces verwerken TSZ 2019 vrijgegeven voor full swing verwerking.

Definitief vaststellen van 'Niet in Nederland Belastbaar Inkomen' (NINBI) 2019 a.d.h.v. ontvangen opgaafformulieren

In de periode van 27 mei tot en met 6 juli 2020 is aan de hand van een gefaseerde opstart (met een 100-tal posten) gecontroleerd of de ontvangen opgaafformulieren 2019 verwerkbaar zijn en het wereldinkomen juist is vastgesteld. Op 6 juli is er een vrijgave gegeven voor de 'full swing' verwerking van de opgaafformulieren NINBI 2019.

Massaal corrigeren IH 2019

Eerste Gefaseerde opstart

In de periode van 13 juli tot en met 23 juli 2020 zal de productie van Massaal Corrigeren IH 2019 (vooraankondigingen/ stellige correcties) gefaseerd opgestart worden. Hiervoor is een productiedraaiboek opgesteld. De productie zal gefaseerd opgestart worden met 50 posten per uitwerpbewering. De doelgroepen worden bepaald door het weegproces (uitworp) en vervolgens door indeling in de risicocategorieën: SRC (Service Risico Categorie). Het uitleveren door P en MKB vindt plaats via de UWB. Er zijn meer doelgroepen dit jaar (ten opzichte van voorgaande jaren). Voor Particulieren zijn er doelgroepen toegevoegd en ook MKB maakt voor het eerst gebruik van het proces massaal corrigeren.

Tweede gefaseerde opstart

Er zijn nog een tweetal uitworpredenen (H0822 en H0823) voor Kantoor Buitenland die nog niet gefaseerd opgestart kunnen worden omdat er nog blokkerende bevindingen zijn. Het is nog niet bekend op welk moment deze wijzigingen naar productie kunnen worden gebracht. Waarschijnlijk dat hier ter zijner tijd een tweede gefaseerde opstart voor uitgevoerd moeten worden.

Full swing productie

De 1^e full swing productie voor belastingjaar 2019 wordt opgestart zo snel mogelijk na afronding van de gefaseerde opstart (inclusief het verwerken van de reacties op de vooraankondigingen). Dit zal medio september 2020 zijn.

Echter CAP Heerlen heeft aangegeven geen capaciteit te hebben in deze periode om de reacties op de vooraankondigingen te verwerken. Er wordt gekeken naar een ander moment.

De KPI van Particulieren is dat de aanslagen in 2020 moeten worden vastgesteld (dagtekening). Dit houdt in dat in oktober de productie opgestart moet worden.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
ABS 2020-1-65 (inclusief onderdeel DOSDOC1 en SCF)	Uitrol minor op 10 juli 2020 (week 28) <i>Volgende problem wordt opgelost:</i> - loonheffing op in winst begrepen loon is niet meegenomen in AVA (=structurele oplossing met betrekking tot damage DMP 2020-033) Diverse (Test) bevindingen met betrekking tot Massaal corrigeren IH 2019 worden opgelost.

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten IH.

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (DMP) nr. 2020-042	Verstoring	Laatste update: week 28
Keten	Inkomensheffing.		
Product / bedrijfsproces	Mailing uitgestelde garantieposten IH 2019.		
Impact klant	Een aantal belastingplichtigen hebben een brief ontvangen waarin wordt medegedeeld dat de Belastingdienst meer tijd nodig heeft om een aanslag op te leggen. De reden welke in de brief is vermeld is onjuist. <i>Impact/gevolg</i> Het betreft 442 foutieve brieven. De mededeling in de brief, dat de Belastingdienst een bericht stuurt voor 1 maart 2021, blijft hetzelfde alleen de reden waarom is verwarrend.		
Impact Belastingdienst	Imagoschade.		
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)	<i>Probleemomschrijving</i> De belastingplichtige heeft een brief ontvangen waarin de Belastingdienst aangeeft meer tijd nodig te hebben voor het opleggen van de aanslag IH 2019. Als reden voor de vertraging wordt aangegeven dat de belastingplichtige in de aangifte aangeeft kwalificerend buitenlands belastingplichtige te zijn. Dit is onjuist. De juiste reden is dat de Belastingdienst wegens een technische oorzaak de aanslag niet heeft kunnen opleggen.		
Oorzaak/oorzaken	<i>Oorzaak</i> De doelgroep is foutief bepaald.		
Oplossing	<i>Status/communicatie</i> Er wordt een excuusbrief verstuurd begeleid door de juiste brief.		

X	Damage (DMP) nr. 2020-033	Verstoring	Laatste update: week 29
Keten	Inkomensheffing.		
Product / bedrijfsproces	Voorlopige Aanslag IH 2019.		
Impact klant	Belastingplichtigen hebben een voorlopige aanslag 2019 ontvangen (op basis van de ingediende aangifte) waarbij bij de berekening geen rekening is gehouden met de loonheffing op de in winst begrepen loon. Het gevolg is dat de belastingplichtige te veel moet betalen of te weinig terugontvangt. <i>Omvang</i> 157 aanslagen. (waarvan 6 in ABS zijn geblokkeerd)		
Impact Belastingdienst	Imagoschade.		
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)	<i>Probleemomschrijving</i> De loonheffing op de in winst begrepen loon wordt niet meegenomen in het vaststellen van de voorlopige aanslag 2019 (AVA).		
Oorzaak/oorzaken	Ontwerpfout (fout in ABS). De (onjuiste) aanpassing in de BMG/ conversietabel is gedaan op basis van releasedoel IH. 15.243 'Integreren set met gegevenselementen (BMG) voor VA en DA'.		
Oplossing	<i>Ter voorkoming van verdere damage</i> De productie voor het berekenen en formaliseren van de VVA 2019 is hiervoor tijdelijk uitgepland geweest. De posten zijn in beeld gebracht en inmiddels geblokkeerd in ABS ter voorkoming van het opleggen van onjuiste aanslagen. Tot de aanpassing wordt wekelijks gecontroleerd of er nieuwe posten bij zijn gekomen. Deze worden vervolgens geblokkeerd. Nadat de ABS programmatuur is aangepast kunnen de posten worden gedeblokkeerd voor verdere verwerking. <i>Structurele oplossing</i>		

	Aanpassen tekst op het aanslagbiljet wordt gedaan op 10 juli 2020 (betreft ABS én DOS/DOC1 programmatuuraanpassing). Patch ABS 2020-1-65 (uitrol 10 juli). <i>Communicatie</i> Er is op 9 juni 2020 een tekst in het verstoringenhoekje geplaatst waarin staat aangegeven dat we een nieuwe gecorrigeerde aanslag zullen opleggen. <i>Herstel damage</i> De belastingplichtigen hebben op 18 juni 2020 een excuusbrief ontvangen. De brieven zijn in Eldoc opgenomen. Door CAP Heerlen zijn 157 posten beoordeeld of deze ambtshalve verminderd moesten worden. De rubriek afwijkende loonheffing/voorheffing is, bij het bij het opleggen van de vermindering, verhoogd met het niet verrekende bedrag aan loonheffing. Bij het herstel is gecontroleerd of er al een bezwaarproces is opgestart of dat er al een DA is opgelegd. Indien bij de DA het juiste bedrag aan loonheffing juist is verrekend, dan is deze post niet meegenomen in het herstel. Damage is inmiddels afgesloten. Hier wordt niet meer over gerapporteerd.
--	---

Keten S&E, VpB & Dividend en Overige Middelen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Processtap	Proces	Prognose Week 28	Realisatie Week 28
Schenk- & Erfbelasting			
Bezorgen Aanslagen/Verminderings Schenkbelasting (OSA)	Aanslagen/Verminderings Schenkbelasting (OSA)	500	402
Bezorgen ANBI beschikking	ANBI beschikking	100	89
Bezorgen LIR Var 21	LIR	0	0
Bezorgen LIR Var 22	LIR	0	0
Bezorgen LIR Var 23	LIR	0	0
Bezorgen LIR Perceeloverzichten	LIR	0	0
Bezorgen SEA Aanslagen/Verminderings vanaf 2017	SEA Aanslagen Verminderings	1150	812
Bezorgen SEA Aanslagen/Verminderings Erfbel.Domicilie	SEA Aanslagen Verminderings	3500	2249
Bezorgen Successie en Erfbelasting applicatie(SEA) uitnodigingsbrief doen digitale aangifte	Suc.en Erfbelasting applicatie(SEA)	1500	1526
Keten Overige Middelen			
Bezorgen VHR positief	VHR	0	0
Bezorgen VHR negatief	VHR	0	0
Verzenden mededelingen TDI	GAA-TDI	300	534
Verzenden uitnodigingen VHH	VHH	0	0
Verzenden uitnodigingen Assurantiebelasting	ASB	0	0
VPB & Dividend			
Bezorgen VPB AVAR gebroken boekjaar	VPB AVAR gebroken boekjaar	500	382
Bezorgen VPB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	0
Bezorgen VPB DA	VPB DA	55000	38219
Bezorgen VPB VA	VPB VA	5000	5110
Bezorgen VPB CAVA gebroken boekjaar C biljet buitenland	VPB CAVA gebroken boekjaar	0	0

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 28	Week 29
Schenk- & Erfbelasting		
Bezorgen ANBI beschikking	100	100
Bezorgen LIR Var 21		
Bezorgen LIR Var 22		
Bezorgen LIR Var 23		
Bezorgen LIR Perceeloverzichten	0	0
Bezorgen SEA Aanslagen/Verminderingsen vanaf 2017		
Bezorgen Aanslagen/Verminderingsen Schenkbelasting (OSA)		
Bezorgen SEA Aanslagen/Verminderingsen Erfbel.Domicilie	4600	4600
Bezorgen Successie en Erfbelasting applicatie(SEA) uitnodigingsbrief doen digitale aangifte	1500	1500

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30
Keten Overige Middelen		
Bezorgen VHR positief		
Bezorgen VHR negatief	0	0
Bezorgen uitnodigingen VHH	0	0

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30
VPB & Dividend		
Bezorgen VPB AVAR gebroken boekjaar	500	5000
Bezorgen Uitnodigingen VPB	0	2575
Bezorgen VPB CAVA gebroken boekjaar W uitnodigingen	0	0
Bezorgen VPB DA		
Bezorgen VPB VA	40000	10000

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten VpB.

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (DMP) nr. 2020-039	Verstoring	Laatste update: week 29
Keten		Aanslag_VpB.	
Product / bedrijfsproces			
Impact klant		Een volledig bestand in plaats van een deltabestand is door FAA aan de VpB doorgegeven. Hoeveel onjuiste gegevens is nog in onderzoek. Ruim 20.000 meldingen zijn aangemaakt in WAB. Dit aantal kan WAB niet aan waardoor meldingen in de wacht staan om door te stromen naar WAB.	
Impact Belastingdienst		Imagoschade als wij op basis van foutieve gegevens een boete opleggen omdat de datum binnenkomst aangifte niet juist is, of dat datum uitstel verleend ten onrechte gewijzigd is.	
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)		Vanuit de Fiscale Afspraken Administratie (FAA) is na een release op 23 juni 2020 een volledig bestand in plaats van een delta-bestand aan de database van de vennootschapsbelasting (VpB) aangeleverd. Hierdoor staan onjuiste gegevens in de database van de VpB. Deze gegevens worden ook naar IKB, ATK+ en EDW gezonden.	

	<i>Probleemomschrijving</i> Dagelijks wordt een delta-bestand door FAA aan de VpB-base aangeboden. Er wordt door FAA een volledig bestand gegenereerd dat tegen het bestand van een dag eerder wordt aangehouden. Alleen de mutaties worden aan de VpB doorgegeven. Gegevens worden ook dagelijks aan EDW, ATK+ en IKB geleverd. Het gaat om gegevens als geplande datum binnenkomst aangifte, datum binnenkomst aangifte en uiterste datum na aanmaning. <i>Oorzaak</i> Door het te vroeg starten van de release op 24 juni en het tussentijds stoppen, door menselijk handelen, is een leeg bestand aangemaakt. De volgende dag wordt door FAA opnieuw een volledig bestand aangemaakt en tegen het bestand van een dag eerder aangehouden. Dit volledige bestand is aan de VpB aangeboden. <i>Impact/gevolg</i> Er zijn 8,2 miljoen gegevens aan de VpB aangeboden. De Generieke signaal Voorziening (GSV) en de Werkstroom Applicatie Belastingen (WAB) kunnen als gevolg hiervan het grote aantal gegenereerde meldingen niet aan. Gevolg: kantoren krijgen geen nieuwe meldingen meer in WAB. <i>Status</i> Het maximum aantal te verwerken posten in WAB is verhoogd zodat de stroom meldingen weer verwerkt kan worden en de kantoren weer meldingen in WAB ontvangen. <i>Stand van zaken 14 juli 2020</i> Herstel in de VpB-base is uitgevoerd op vrijdag 3 juli 2020 tussen 06.00 en 10.00 uur. De tabel boekingstijdvak is teruggezet naar de situatie vóór de aanlevering van het FAA-bestand. Daarna heeft een script gedraaid om recente wijzigingen weer in de database aan te brengen. Na het draaien van de koppeling FAA - VBN op vrijdagavond zijn de laatste wijzigingen verwerkt. Daarnaast is gecontroleerd of de leveringen richting raakvlaksystemen weer goed zijn verlopen. Alle leveringen zijn akkoord bevonden. <i>De damage is afgesloten op 14 juli 2020. Hier wordt niet meer over gerapporteerd.</i> <i>Communicatie</i> Kantoren zijn geïnformeerd om lijst V08091-A in WAB niet op te pakken.
Oorzaak/oorzaken	Door het te vroeg starten van de release op 24 juni en het tussentijds stoppen, door menselijk handelen, is een leeg bestand aangemaakt. De volgende dag wordt door FAA opnieuw een volledig bestand aangemaakt en tegen het bestand van een dag eerder aangehouden. Dit volledige bestand is aan de VpB aangeboden.
Oplossing	

Keten Auto

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
- Verkeerd verwerking Fijnstof toeslag in COA hierdoor wordt in DACAS bij het kenteken K vermeld en dagtekening 00-00-0001, oorzaak gebruik van MOA nummering waardoor de PROJINFO in COA niet meer klopt conform de HSB PROJINFO. AHB - Vanaf 10 tot en met 1 juli heeft er een ECM filenet migratie plaatsgevonden. Deze is redelijk succesvol verlopen. Er zijn een paar kleine issues uitgekomen. - Tijdens deze implementatie is er ook een release van AHB geïmplementeerd waarbij het probleem met het nieuwe BPM11 formulier is opgelost.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30	Week 31	Risk L/M/H
Aanslagen HSB en MOA	29.000	35.000	40.000	L
Specificatie Automatische Incasso HSB en MOA	25.000	28.000	27.000	L
Correspondentie HSB en MOA	73.000	78.000	91.000	L
Rekeningen HSB en MOA	124.000	130.000	126.000	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

Uiting en/of processtap(pen)	Risico
Fijnstof toeslag	Momenteel is er extra aandacht voor de fijnstoftoeslag. Deze keten is heeft veel problemen in zowel in de ICT als in de Processen. Omdat de fijnstof keten, in verband met de vertraagde en gefaseerde uitrol van AHM langer operationeel moet blijven, is het noodzakelijk om deze keten stabiel te maken. Momenteel lopen hier diverse escalaties voor. Heeft effect op ... Aanslagen fijnstoftoeslag in zowel ICT als Proces. Beheersmaatregel

Damages

Nieuwe damages

X	Damage (DMP) nr. 2020-044	Verstoring	Laatste update: week 29
Keten	Aangifte Auto.		
Product / bedrijfsproces	HSB.		
Impact klant	In totaal zijn 154 vorderingen naar de burger verzonden maar niet naar inning.		
Impact Belastingdienst	Vorderingen niet ge-ind en of terugbetalingen niet uitgevoerd		
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)	Voor 154 gevallen is er vanuit Auto een brief (vermindering/teruggave of naheffingsaanslag) aan de klant gestuurd, maar niet de bijbehorende vordering of mutatie naar de Inningsadministratie. Waardoor de opvolgende acties aan innen kant niet zijn uitgevoerd (uitbetaling/ betaald bedrag bestemd). Met als gevolg dat burgers niet (tijdig) terugbetaling hebben ontvangen. En te betalen bedragen niet verwerkt konden worden, waardoor deze in een aantal gevallen (ten onrechte) terugbetaald zijn aan de klant. - 40 posten moeten handmatig hersteld worden Hoe is nog niet duidelijk. - Opstartprocedure van de Job aanpassen.		
Oorzaak/oorzaken	Een herstart van een Job die in abend is gelopen heeft dit veroorzaakt		
Oplossing	In totaal zijn er 114 posten reeds hersteld.		

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (DMP) nr. 2020-028 Geen nieuwe informatie te melden	Verstoring	Laatste update: week 26
Keten	Aangifte Auto.		
Product / bedrijfsproces	Toeslag fijnstof.		
Impact klant	90.000 fijnstof incasso's zijn niet aangemaakt.		
Impact Belastingdienst			

Keten LH

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30	Week 31	Risk L/M/H
Mededelingen Loonheffingen en Werkgeversadministratie	9.876	9.876	9.169	L
Naheffingsaanslagen Loonheffingen	88.085	140.775	0	L
Klaarzetten herinnering aangifteplicht LH in PDO	602.300	39.520	1.900	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen de keten Loonheffing.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten Loonheffing.

Keten OB

Geen input ontvangen.

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar bedrijven en de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30	Week 31	Risk L/M/H
Beschikkingen OB	95.000	143.000	150.000	L
Alle serviceberichten OB naar intermediairs	18.590	19.500	11.700	L
Naheffingsaanslagen Omzetbelasting	38.000	6.200	0	L
Mededeling Verzuimen Aangifte en Betaling OB	0	7.000	0	L
Mededelingen einde belastingplicht OB	0	35.000	0	L
Aangiften OB in Persoonlijk Domein	170.000	0	0	L
Herinneringsmail tot het doen van aangifte OB (circa 60% aangifte in PD)	111.180	0	0	L
Te verzenden e-mails ontvangst aangiften OB	314.311	194.306	19.994	L
Jaarbrieven OB (uitnodiging tot het doen van aangifte en betaling OB)	0	1.212	0	L
Verzoeken Intra Communautaire Prestaties	2.000	30	0	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten LH.

Lopende damages (stand van zaken)

x	Damage (DMP) 2020-041		Laatste update : week 29
Keten	Aangifte-OB.		
Product / bedrijfsproces	Kleine ondernemingsregeling.		
Impact klant	In onderzoek. Nu is de eerste prioriteit om te zorgen dat er geen onjuiste brieven worden verstuurd.		
Impact Belastingdienst	Mogelijke imagoschade van de Belastingdienst en uitvoeren herstel.		
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)	Vanuit de Korte Ondernemersregeling (KOR) worden brieven verzonden naar de klant met onjuiste informatie voor de op dat moment geldende situatie. Onderzoek loopt. Prioriteit ligt op het voorkomen van nog meer verzending van onjuiste brieven. Tevens controle op het gebruik van de juiste codes in de KOR-applicatie alsmede check op het versiebeheer van de twee brieven die in dit proces worden gebruikt. <i>Stand van zaken 15 juli 2019</i> Analyse loopt nog.		
Oorzaak/oorzaken			
Oplossing			

Keten Toeslagen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)		Week 29	Week 30	Week 31	Risk L/M/H
Voorlopig Toekennen 2020	Papier	33.000	0	0	L
Voorlopig Toekennen 2020	Berichtenbox	0	0	0	L
Definitief Toekennen 2019	Papier	0	600.000	0	L
Definitief Toekennen 2019	Berichtenbox	0	600.000	0	L
Definitief Toekennen 2013 t/m 2019	Papier	0	0	615.000	L
Definitief Toekennen 2013 t/m 2019	Berichtenbox	0	0	615.000	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

Uiting en/of processtap(pen)	Risico
Campagne Definitief Toekennen 2019	In principe moeten alle definitieve toekenningen in 2020 plaatsvinden. Alleen om gegronde redenen, is verdagen toegestaan.
	Heeft effect op ...
	De burger heeft recht op een definitieve berekening in 2020. Later definitief toekennen, kan klantvragen en claims oproepen
	Beheersmaatregel
	Er is een succesvolle pré-productietest van de DT campagne uitgevoerd. Alle stakeholders zijn nu aangesloten voor de campagne in productie. Controle op input, output en aantallen/trends zal uitgevoerd worden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten Toeslagen.

Lopende damages (stand van zaken)

X	Damage (DMP) nr. 2020-038	Verstoring	Laatste update: week 29
Keten	Toeslagen.		
Product / bedrijfsproces	Voorlopig Toekennen 2020 en kindgebondenbudget.		
Impact klant	In 42 gevallen heeft de toeslagbetrokene ten onrechte een invordering ontvangen. Een persoon hiervan bevindt zich ook in de populatie CAF Overig. In vijf gevallen heeft de toeslagbetrokene een onjuiste invordering ontvangen.		
Impact Belastingdienst	Imagoschade.		
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)	Op 18 juni 2020 heeft een aantal van 47 toeslagbetrokkenen een invordering ontvangen vanuit de Voorlopige Toekenning (VT) 2020 voor de regeling Kindgebonden Budget (KGB). Deze invordering is onterecht. Damage is inmiddels afgesloten hier wordt niet meer over gerapporteerd.		
Oorzaak/oorzaken	Onvolledige herstel van vorige fout.		
Oplossing	Aanmaken nieuw betaalbestand voor Inning, herstel binnen Toeslagensysteem. De burger wordt gebeld en ontvangt een excuusbrief.		

X	Damage (DMP) nr. 2020-037 Geen nieuwe informatie te melden	Verstoring	Laatste update: week 26
Keten	Toeslagen.		
Product / bedrijfsproces	VT2020, Kinderopvang, Kindgebondenbudget, Huur en Zorg.		
Impact klant	Geen financiële gevolgen/impact voor de burger. De verstuurde beschikkingen zijn onduidelijk en verwarrend voor de burger. Er staat dat de toeslag wordt ingetrokken terwijl er nooit een toeslagbeschikking is afgegeven voor deze regeling. Meerdere burgers hebben hierover gebeld met de Belastingtelefoon.		

Keten Inning

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Vooruitblik

Reguliere uitingen

Reguliere uitingen naar de burger.

Soort uiting (massaal en/of mailingen)	Week 29	Week 30	Week 31	Risk L/M/H
Aanmaning Blauw/Rood	0	140.200	177.650	L
Betalingsherinnering Blauw/Rood	0	123.000	168.200	L
Dwangbevel Blauw/Rood	27.500	9.500	9.500	L
Machtigingsbrief Automatische Incasso	12.150	11.900	12.750	L
Respons-OLA's Blauw/Rood	602.000	191.200	456.850	L
Mededelingen van verrekening	38.700	35.500	57.600	L
CBT-bevestigingsbrieven	0	12.000	10.700	L
Mededeling Ontbrekend Rekeningnummer (MOR)	13.630	21.030	22.990	L
Mededeling Afwijzing Rekeningnummer (MAR)	830	960	1.210	L
Verzoek Verificatie Rekeningnummer (VVR)	3.380	3.350	3.220	L

Toelichting (algemeen en/of toelichting op genoemd risico)
De rode aantallen cijfers zijn aangepast in verband met de Corona maatregelen.

Risicovolle releases/patches

Release / patch / change	Risico
	Voorgenomen maatregel

In de keten krijgt extra aandacht

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

Damages

Nieuwe damages

x	Damage (DMP) 2020-043		Laatste update : week 29
Keten	Inning.		
Product / bedrijfsproces	Betalingsregeling.		
Impact klant	Burgers hebben ten onrechte een brief (IT 38) ontvangen.		
Impact Belastingdienst	Imagoschade.		
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)	Burgers hebben ten onrechte een brief (IT 38) ontvangen. Deze brief wordt normaliter verzonden naar de burger voor het afsluiten van een betalingsregeling Toeslagen (LBT, Lokale betalingsregeling). Echter deze burgers hadden al een lopende betalingsregeling en hebben nu dus wederom een IT 38 ontvangen met de gegevens die van toepassing waren die van toepassing waren bij het opstarten van de oorspronkelijke regeling. Dit geeft verwarring. - Excuusbrief aangemaakt en voor redigeren aangeboden - Aanvraag voor bijzoeken telefoonnummers aan kantoor Toeslagen (via []).		
Oorzaak/oorzaken	Bij het opschonen van correspondentie uit de applicatie IT zijn ten onrechte classificatie regels voor correspondentie verwijderd. Bij de herstelprocedure moesten aanslagen uit de 'reguliere bewaking' tijdelijk apart gezet worden en zijn daarna ten onrechte weer klaargezet voor een bevestigingsbrief voor een regeling. Dit is niet opgemerkt bij het terugzetten van de aanslagen. Hierdoor is in de nachtprocedure de classificatie fout gegaan en zijn ten onrechte de brieven naar de burgers verzonden.		
Oplossing	Deze populatie wordt voor de excuusbrief gesplitst in twee verschillende groepen. Een nog nader te bepalen aantal vanuit deze groep krijgt een excuusbrief waarin we aangeven dat ze de ontvangen IT38 als niet verzonden mogen beschouwen. De regeling die zij hadden lopen blijft van toepassing. De andere groep krijgt een excuusbrief dat de ontvangen IT38 als niet verzonden kan worden beschouwd en dat ze een nieuwe regeling krijgen aangeboden. Update 10-06-2020 1490 klanten waarbij de regeling loopt en 825 klanten die een nieuwe regeling krijgen aangeboden. Voor deze 825 klanten is een verzoek gegaan naar kantoor toeslagen om telefoonnummers op te leveren. De bedoeling is dat klanten gebeld worden alvorens de excuusbrief op de mat valt.		

Lopende damages (stand van zaken)

x	Damage (DMP) 2020-040		Laatste update : week 29
Keten	Inning.		
Product / bedrijfsproces	Invordering.		
Impact klant	De Terugvorderingsbeschikking Toeslagen. Er mist op deze beschikking echter het complete CBT aanbod incl. aantal betaaltermijnen en het termijnbedrag.		
Impact Belastingdienst	Herstel en imagoschade.		
Verloop: (wat, wanneer en door wie?)	Damage 1 juli 2020 aangemaakt na melding extra belverkeer.		
Oorzaak/oorzaken	Op 23 juni is, op verzoek van Toeslagen, nog een veegactie uitgevoerd op het verzendbestand dat is aangeboden aan O&M. Omdat zo'n verzoek vaker voorkomt is er door de IV een zogenaamd veegbestand gemaakt dat er voor zorgt dat de bewuste posten uit het bestand verwijderd worden. De recordlengte van de job die de selectie maakt voor het verzendbestand is echter aangepast (waarschijnlijk in release 2020-25 of een release daarvoor). Bij die aanpassing is geen rekening gehouden met het veegbestand, die ook aangepast had moeten worden.		

	Door de afwijking in recordlengte tussen job en veegbestand is het verzendbestand niet correct aangeleverd aan O&M en zijn de bewuste gegevens van de termijnbedragen niet afgedrukt. <i>Stand van zaken 8 juli 2020</i> Op 8 juli zijn de nieuwe beschikkingen met ontbrekende informatie aangemaakt. Matdatum 10 en 11 juli. Op 7 juli zijn de excuusbrieven gemaakt en verzonden Matdatum 9 en 10 juli 2020.
Oplossing	Uitgevoerd (Excuusbrief en nieuwe beschikking).

Ontvangen en Mededelen

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn binnen Ontvangen en Mededelen geen nieuwe damages ontstaan.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten Ontvangen en Mededelen.

Generiek

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten Generiek.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten Generiek.

Gegevens

Terugblik

Toelichting op eerder gemelde risicovolle producties en implementaties
Geen bijzonderheden.

Damages

Nieuwe damages

Er zijn geen nieuwe damages ontstaan binnen keten Gegevens.

Lopende damages (stand van zaken)

Er zijn geen lopende damages binnen keten Gegevens.

Damage-evaluaties 2019-2020

Hier wordt een nieuwe grafiek voor opgemaakt.

Openstaande Damage-evaluatie 2019 - 2020

Keten	DMP nr.	Datum melding DMP	Datum deadline evaluatie (8 weken)	Datum afsluiting damage	Datum Evaluatie
AG LH	2019-059	27 november 2019	22 januari 2020**	12 juni 2020	
VpB	2020-002	13 januari 2020	9 maart 2020	21 februari 2020	
VpB	2020-003	14 januari 2020	10 maart 2020	20 januari 2020	
VpB	2020-005	21 januari 2020	17 maart 2020	27 februari 2020	
VpB	2020-008	3 februari 2020	30 maart 2020	6 maart 2020	
IH	2020-014	3 maart 2020	28 april 2020	10 juni 2020	
SES	2020-015	3 maart 2020	28 april 2020	19 maart 2020	7 juli 2020
O&M	2020-020	30 maart 2020	25 mei 2020	30 maart 2020	14 juli 2020
AS IH	2020-024	30 april 2020	25 juni 2020	29 mei 2020	
Inning	2020-025	6 mei 2020	1 juli 2020	25 mei 2020	30 juni 2020
Toeslagen	2020-026	15 mei 2020	10 juli 2020	27 mei 2020	
IH	2020-027	19 mei 2020	14 juli 2020	25 mei 2020	7 juli 2020
Auto	2020-028	19 mei 2020	14 juli 2020		
Gegevens	2020-029	20 mei 2020	15 juli 2020	10 juni 2020	7 juli 2020
Ov. Midd.	2020-030	20 mei 2020	15 juli 2020	4 juni 2020	
OB	2020-031	27 mei 2020	22 juli 2020	5 juni 2020	14 juli 2020
AS IH	2020-032	5 juni 2020	31 juli 2020	1 juli 2020	14 juli 2020
AS IH	2020-033	8 juni 2020	3 augustus 2020	13 juli 2020	
AS IH	2020-034	9 juni 2020	4 augustus 2020	17 juni 2020	
Inning	2020-035	10 juni 2020	5 augustus 2020	22 juni 2020	
Inning	2020-036	12 juni 2020	7 augustus 2020	17 juni 2020	14 juli 2020
Toeslagen	2020-037	18 juni 2020	13 augustus 2020		
Toeslagen	2020-038	22 juni 2020	17 augustus 2020		
VpB	2020-039	29 juni 2020	24 augustus 2020	14 juli 2020	
Inning	2020-040	1 juli 2020	26 augustus 2020	14 juli 2020	
OB	2020-041	2 juli 2020	27 augustus 2020		
AS IH	2020-042	7 juli 2020	1 september 2020		
Inning	2020-043	9 juli 2020	3 september 2020		
Auto	2020-044	9 juli 2020	3 september 2020		

NB.:

- Damage aangemerkt met een '*' betreft een campagne-gerelateerde damage, daardoor verlengde deadline evaluatie.
- Damages aangemerkt met '**' hebben vanuit het MO akkoord voor uitstel oplevering evaluatie.
 - 2019-059 Aangifte_LH, uitstel verleend tot 1 juni 2020.

Damagegrafiek week 28

