

Onderwerp: Groeidocument met actiepunten i.k.v. "Implementatie-overleg "Een bankrekeningnummer".

Datum: 25 september 2013

Deelnemers: [] (TSL), [] (BELTEL), []
(IMB), [] (B/CA-TSL -UPB), [] (CFD) en
[] (B/CA-IM),

Copy: []
[] en []

Rollen en verantwoordelijkheden

Het implementatieteam heeft een directe lijn naar de projectgroep 1BRN, die werkt onder verantwoordelijkheid van IM/B.

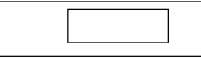
IM/B is als lead IM eindverantwoordelijk voor het totaal van de implementatie van alle wijzigingen die nodig zijn voor een succesvolle implementatie. Bij deze implementatie zijn de volgende dienst-/organisatieonderdelen betrokken:

Dienst- / Organisatieonderdeel	Verantwoordelijkheid	ICT-Services
IMB [] [] []	- Eindverantwoordelijk voor de gehele proces implementatie incl. de raakvlakken. - Inrichting project - Gegevensmodellen aanpassen - Output mailing. - Monitoren resultaten - Bepalen en selecteren doelgroepen communicatie. - Vervallen CAO-Terfo en vervangen door Mutatie Opgaaf Rekeningnummer	Alle relevante ICT-services
CICT []	- Aanpassen alle benodigde ICT services o.b.v. de opgeleverde procesontwerpen e.d.. - Afstemmen interne interfaces tussen de verschillende raakvlakken - Migratie-/- Conversiedraaiboek	- Alle relevante ICT-services
IM-BCA team AMP inning []	- Coördinatie van de gehele procesimplementatie incl. de raakvlakken	- BRG incl. derde administratie.

		- Linking Pin met IM/B. - Eventuele escalatie m.b.t. de voortgang richting IM/B. - Draaiboek/stappenplan/activiteitenplan	(prod.datum 1-12-2013) - BMA (prod.datum 1-12-2013)
B/CA Unit Productiebeheersing keten Inning		- Productiebeheersing Inning - Productieplanning Inning - Begeleiding migratie - Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces. - Draaiboek / stappenplan /activiteitenplan Inning - Mailing o.b.v. communicatieplan i.s.m. Toeslagen.	- BRG incl. derde administratie. (prod.datum 1-12-2013) - BMA (prod.datum 1-12-2013)
B/CA Unit Productiekwaliteit en Gebruiksbeheer keten Inning		- Functioneel beheer Inning - Outputcontrole Inning - Migratie - Afstemming met de relevante raakvlakken - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces. - Draaiboek / stappenplan Inning	- BRG incl. derde administratie. (prod.datum 1-12-2013) - BMA (prod.datum 1-12-2013)
B/CA Unit Inning.		- Vaststellen / ontwikkelen en realiseren Niet Geautomatiseerde Informatie Voorzieningen. - Afstemming met de relevante raakvlakken - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces. - Uitvalverwerking. - Migratie	- BRG incl. derde administratie. (prod.datum 1-12-2013) - BMA (prod.datum 1-12-2013)
B/CA Betalingsverkeer.		- Vaststellen / ontwikkelen en realiseren Niet Geautomatiseerde Informatie Voorzieningen.	- GVS

	- Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces.	
B/CA Ontvangen en Mededelen. 	- Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces.	- DCS (CA040/041 prod. 15-12-2013) - MHS - DOS/DOC - VBM - CAV
B/CA Gegevens	- Vaststellen / ontwikkelen en realiseren Niet Geautomatiseerde Informatie Voorzieningen. - Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces.	- RBG - BvR
B/CA productiebesturing 	- Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces.	- BBA
B/CA UPH 	- Verwerken Onbestelbaar Retour Post	IM/BCA
B/CA CIV	- Mede bepalen inhoud query doelgroepen (queryplaat). - Bouwen Query migratiebrieven - Bouwen LOA. - Mede beoordelen inhoudelijke kwaliteit van de query.	
B/CFD (Archiveren) 	- Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces.	- DAS
B/CFD Heerlen (ontvangen)	- Voorcontrole Terfo	- DCS

		- Deel Uitvalverwerking - Scannen/herkennen retourdocumenten	(CA040/041 prod. 15-12-2013)
CIE Apeldoorn in afstemming met UPB		- Verzenden papieren Mededelingen - eenmalige communicatie acties m.b.t. nummer-nummercontrole	- Printstraat
B/CKC.		- Communicatieplan. - Inhoud migratiebrieven	
B/ Dienstverlening (Belastingtelefoon)		- Vaststellen / ontwikkelen en realiseren Niet Geautomatiseerde Informatie Voorzieningen. - Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het gehele voortbrengingsproces. - Voldoende capaciteit voor beantwoorden telefonische vragen m.b.t. nummer/nummercontrole. - Dialoog ondersteuning	- VRS - Lotus Notes
B/ Dienstverlening (Belastingregio's)		- Vaststellen / ontwikkelen en realiseren Niet Geautomatiseerde Informatie Voorzieningen. - Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces. - Beoordelen schrijnende gevallen	- Lotus Notes
B/Toeslagen Emmen		- Pijlpijn wanbetalers. - Draaiboek verwerken pijlpijn wanbetalers .	
B/Toeslagen		- Vaststellen / ontwikkelen en realiseren Niet Geautomatiseerde Informatie Voorzieningen . Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces.	TVS (prod,datum 21-10-2013)

	- Convenant afspraken (KOI en Verhuurder) - Beoordelen schrijnende gevallen - Draaiboek/stappenplan Toeslagen - Communicatieplan	
B/CA-IM Mass Toeslagen. 	- Coördinatie implementatie Toeslagen.	TVS (prod,datum 21-10-2013)
B/CA UPB Toeslagen 	- Productiebeheersing Toeslagen - Productieplanning Toeslagen - Begeleiding migratie - Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces. - Draaiboek / stappenplan Toeslagen - Mailing migratiebrieven (i.s.m. Inning)	TVS (prod,datum 21-10-2013)
B/CA UPG Toeslagen 	- Functioneel beheer Inning - Outputcontrole liinig - Migratie - Afstemming met de relevante raakvlakken - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces. - Draaiboek / stappenplan Inning	TVS (prod,datum 21-10-2013)
IM/B Unit aanslagbelastingen (IH)	- Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces.	
IM/B Unit Aangiftebelastingen (OB)	- Afstemming met de relevante raakvlakken. - Voldoende en gekwalificeerde inzet van medewerkers gedurende het voortbrengingsproces.	- OB

Belangrijke mijlpalen:

Datum.	Omschrijving	Opmerkingen
Aug-okt	Potentiële Convenanthouders worden geïnformeerd	
24 sept.	Definitieve migratiebrieven voor de 1 ^e communicatie moeten beschikbaar zijn.	Communicatie start 28 okt. 2013.
1 okt.	De definitieve inhoud van de query moet beschikbaar zijn op basis waarvan de communicatie kan starten.	Communicatie start 28 oktober 2013.
21 okt. 2013	Toeslagen in productie. Vanaf dat moment is ook het webportaal van Toeslagen aangepast. Huurclustering niet meer mogelijk.	Tussen 21 oktober en 1 december kunnen geen rekeningnummers geverifieerd.
28 okt- 25 nov. doorlopend	Eerste communicatieblok (zie communicatieplan)	Bij elke verzending moet output controle plaatsvinden. Deze mailings hebben m.n. betrekking op groep 2 en de toeslagaanvragers groep 3. De huurclusteraars van 2 en 3 moeten reageren. De overige Toeslagaanvragers uit groep 3 krijgen een vooraankondiging.
1 dec.	Inningsystemen aangepast en in productie	Het verificatieproces start.
15 dec	De geprinte documenten wijzigen rekeningnummer (CA040 – 041) kunnen geautomatiseerd worden verwerkt.	Nog in onderzoek in hoeverre geprinte formulieren tot extra uitval gaat leiden.
1 jan. – 31 jan.	Tweede communicatieblok. (zie communicatieplan) Spreiding brieven voor beheersbare verwerking.	Op deze communicatieronde komt veel meer reactie als op de 1 ^e communicatieronde.
1 dec. Tot 1 apr.	Toezichtperiode .	
1 april.	Alle nog niet geverifieerde rekeningnummers worden gewist.	

Inhoud actielijst 1BRN:

1. Bepalen en vaststellen kwaliteit inhoud en aantal per query.

- 1.1. Groep 1 (enig geverifieerde nummer)
- 1.2. Groep 2 (Beste geverifieerde nummer)
 - 1.2.1. Huurclusteraar
 - 1.2.2. Toeslagaanvrager
 - 1.2.3. IH
- 1.3. Groep 3 (Geen geverifieerd nummer)
 - 1.3.1. Huurclusteraar
 - 1.3.2. Toeslagaanvrager
 - 1.3.3. IH
 - 1.3.4. OB-plichtigen
- 1.4. Groep 4 (derden)
 - 1.4.1 Convenanthouders
 - 1.4.1. Overige derden
- 2. Voorbereiden mailings
 - 2.1. Periode tot 1 december
 - 2.2. Periode 1 december tot 31 januari (zonder bijlagen)
 - 2.3. Periode tot 31 januari (met eventueel bijlagen) (in onderzoek zie 3.).
- 3a. Onderzoek tijdige geautomatiseerde verwerking CA040/CA040
- 3b. Onderzoeken mogelijkheden om aantal uitworp zo gering mogelijk te maken.
- 4. Bepalen inhoud en lay-out migratiebrieven (voor 1 december).
 - 4.1. Huurclusteraar (groep 2)
 - 4.2. Toeslagaanvrager (groep 2)
 - 4.3. IH (groep 2)
 - 4.4. Huurclusteraar (groep 3)
 - 4.5. Toeslagaanvrager (groep 3)
 - 4.6. Vooraankondiging vervalt voor IH en OB groep 3.
- 5. Bepalen inhoud en layout migratiebrieven (na 1 dec. 2013).
 - 5.1. Toeslagaanvrager (groep 3)
 - 5.2. IH (groep 3)
 - 5.3. IH (groep 3)
 - 5.4. OB-plichtigen (groep 3).
- 6. Uitvoeren mailings
- 7. Beoordelen resultaten mailings (BI)
- 8. Uitval mailings (onbestelbaar retour)
- 9. Verwerken CA040/041 (scanen en herkennen) (opgaaf rekeningnummer)
 - 9.1. Benodigde / beschikbare scancapaciteit.
 - 9.2. Afhandelen uitval bij CFD
 - 9.5. Afhandelen uitval bij CA.
- 10. Uitworp verificatieproces .
 - 10.1. Bepalen benodigde capaciteit.
 - 10.2. Inrichten uitworpproces.
- 11. Vervallen COA- Terfo en vervangen door MOR
- 12. Dialoog vaststellen en implementeren en capaciteit bepalen t.b.v. Beltel./Balie
 - 12.1. Dialoog vaststellen en implementeren beltel.
 - 12.2. Bepalen benodigde capaciteit beltel. medewerkers

13. Draaiboeken en activiteitenplannen (incl. pijplijn).
14. Authorisaties BRG
15. Overige werkinstructies (nog niet eerder genoemd).
16. Bestuurlijke informatie.

Nr	Onderwerp	Actie-	Naam	Start d.d.	Eind d.d.	Bijzonderheden
----	-----------	--------	------	------------	-----------	----------------

		houder				
1.	Bepalen en vaststellen inhoud en aantal per query	IMB				IMB is opdrachtgever. CIV maakt de queries
1.1.	Groep 1 : Enige geverifieerde rek.nr.	IMB/CIV				Aantal : 10,6 miljoen
1.1.1.	Opleveren voorl. Query	IMB/CIV	/	Gereed	Gereed	Aantal : 10,6 miljoen
1.1.2.	Beoordelen inhoud voorlopige query	IMB/CIV/CA/TSL	/	Gereed	Gereed	
1.1.3.	Opleveren definitieve query plaat	IMB/CIV				-geen migratie brief
1.1.4.	Beoordelen opbouw definitieve queryplaat	IMB / CIV / CA/TSL	/			
1.1.5	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				Voor het maken van de query komt zowel input van CIV INNING en CIV Toeslagen.
1.1.6	Query draaien	CIV			1 okt	Er komt 1 querybestand per doelgroep dat aangeboden wordt aan UPB-Toeslagen voor verzending als deze kwalitatief goed is (zie ook punt 6.1.)
1.1.7	Kwaliteit Inhoud definitieve query beoordelen	IMB/CIV/CA / TSL	/			Accoord= gebuiken voor bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw starten met 1.1.4. en opnieuw inplannen.
1.2.	Groep 2 : Beste geverifieerde rek.nr.	IMB/CIV				Totaal aantal o.b.v. voorlopige queries: 1.78 miljoen
1.2.1	Huurclusteraar (evt incl. IH)	IMB/CIV		Gereed	Gereed	
1.2.1.1.	Opleveren voorlopige query	CIV		Gereed	Gereed	Aantal : 140.000
1.2.1.2.	Beoordelen inhoud voorlopige query	IMB/ CIV/CA	/	Gereed	Gereed	
1.2..1.3.	Opleveren definitieve query plaat	CIV				-geen migratie brief
1.2.1.4.	Beoordelen opbouw definitieve queryplaat	IMB / CIV / CA/TSL	/			
1.2..1.5	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				
1.2.1.	Query draaien	CIV			1 okt	

6						
1.2.1.7	Kwaliteit Inhoud definitieve querye beoordelen	IMB/ CIV/ CA / TSL				Accoord= gebuiken voor bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw starten met 1.2.1.4. en opnieuw inplannen.
1.2.1.8.	Opleveren resultaat definitieve querye aan UPB voor klaarmaken voor verzending.	IMB/ CIV				Mailing : 10 – 20 nov.
1.2.2	Toeslagaanvrager overig (evt incl. IH)	IMB/ CIV		Gereed	Gereed	
1.2.2.1.	Opleveren voorlopige querye	IMB/ CIV		Gereed	Gereed	Aantal : 1.34 miljoen
1.2.2.2.	Beoordelen inhoud voorlopige querye	IMB/ CIV/CA		Gereed	Gereed	
1.2.2.3.	Opleveren definitieve querye plaat	IMB/ CIV				
1.2.2.4.	Beoordelen opbouw definitieve queryeplaat	IMB / CIV / CA/TSL				
1.2..2.5	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				
1.2..2.6	Querye draaien	CIV			1 okt	
1.2.2.7	Kwaliteit Inhoud definitieve querye beoordelen	IMB /CIV/ CA / TSL				Accoord= gebuiken voor bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw starten met 1.2.2.4. en opnieuw inplannen.
1.2.2.8.	Opleveren resultaat definitieve querye aan UPB/TSL voor klaarmaken voor verzending.	CIV				Mailing : 10 – 20 nov.
1.2.3	IH , geen toeslagaanvrager	IMB/ CIV		Gereed	Gereed	
1.2.3.1.	Opleveren voorlopige querye	IMB/CI V		Gereed	Gereed	Aantal : 300.000
1.2.3.2.	Beoordelen inhoud voorlopige querye	IMB/CI V/CA		Gereed	Gereed	
1.2.3.3.	Opleveren definitieve querye plaat	CIV				
1.2.3.4.	Beoordelen opbouw definitieve queryeplaat	IMB / CIV /				

		CA/TSL				
1.2.3.5	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				
1.2.3.6	Querie draaien	CIV			1 okt	
1.2.3.7	Kwaliteit Inhoud definitieve querie beoordelen	IMB/CI V/CA / TSL				Accoord= gebuiken voor bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw starten met 1.2.3.4. en opnieuw inplannen.
1.2.3.8.	Opleveren resultaat definitieve querie aan UPB voor klaarmaken voor verzending.	IMB/CI V				Mailing : 10 – 20 nov.
1.3.	Groep3 : Geen geverifieerd rek.nr.	IMB/CI V				Totaal aantal o.b.v. voorlopige queries: 2 miljoen
1.3.1.	Huurclusteraar (evt. incl IH)	IMB/CI V		Gereed	Gereed	
1.3.1.1.	Opleveren voorlopige querie	IMB/CI V		Gereed	Gereed	Aantal : 140.000
1.3.1.2.	Beoordelen inhoud voorlopige querie	IMB/CI V/CA		Gereed	Gereed	
1.3.1.3.	Opleveren definitieve querie plaat	IMB/CI V				
1.3.1.4.	Beoordelen opbouw definitieve querieplaat	IMB / CIV / CA/TSL				
1.3.1.5	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				
1.3.1.6	Querie draaien	CIV			1 okt	
1.3.1.7	Kwaliteit Inhoud definitieve querie beoordelen	IMB/CI V/CA / TSL				Accoord= gebuiken voor bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw starten met 1.3.2.4. en opnieuw inplannen.
1.3.1.8.	Opleveren resultaat definitieve querie aan UPB voor klaarmaken voor verzending.	IMB/CI V				Mailing : 28 okt – 10 nov. Inventariseren mogelijkheid om deze mailing wat later te verzenden, om de doorlooptijd tussen de reactie op de brief en het verificatieproces te verkorten. Doel te voorkomen dat

						iemand pas na 6 weken een reactie ontvangt dat het niet goed is gegaan.
1.3.2.	Toeslagaanvrager overig (evt . incl. IH)	IMB/CI V		Gereed	Gereed	
1.3.2. 1.	Opleveren voorlopige querye	IMB/CI V		Gereed	Gereed	Aantal : 960.000
1.3.21 .2.	Beoordelen inhoud voorlopige querye	IMB/CI V/CA		Gereed	Gereed	
1.3.2. 3.	Opleveren definitieve querye plaat	IMB/CI V				
1.3.2. 4.	Beoordelen opbouw definitieve queryeplaat	IMB / CIV / CA/TSL				
1.3.2. 5	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				
1.3..2. 6	Querye draaien	CIV			1 okt	
1.3.2. 7	Kwaliteit Inhoud definitieve querye beoordelen	IMB/CI V/CA / TSL				Accoord= gebuiken voor bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw starten met 1.3.2.4. en opnieuw inplannen.
1.3.2. 8.	Opleveren resultaat definitieve querye aan UPB voor klaarmaken voor verzending van de vooraankondiging .	IMB/CI V				le Mailing : 5 nov – 25 nov. Voorstel is om deze vooraankondiging wel te verzenden. Reden de zwakte van de doelgroep.
1.3.2. 9.	Opleveren definitieve querye t.b.v. 2 ^e mailing	IMB/CI V				
1.3.2. 10.	Beoordelen resultaat definitieve querye t.b.v. 2 ^e mailing	IMB/CI V/CA /TSL				
1.3.2. 11.	Opleveren resultaat definitieve querye aan UPB voor klaarmaken voor verzending 2 ^e mailing	IMB/CI V				2 ^e Mailing : 23 dec – 31 jan.
1.3.3.	IH geen Toeslagaanvrager .	IMB/CI V		Gereed	Gereed	
1.3.3. 1.	Opleveren voorlopige querye	IMB/CI V		Gereed	Gereed	Aantal : 620.000
1.3.3. 2.	Beoordelen inhoud voorlopige querye	IMB/CI V/CA		Gereed	Gereed	
1.3.3. 3.	Opleveren definitieve querye plaat	IMB/CI V				
1.3.3.	Beoordelen opbouw	IMB /				

4.	definitieve queryplaat	CIV / CA/TSL				
1.3.3. 5	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				
1.3.3. 6	Query draaien	CIV			1 okt	
1.3.3. 7	Kwaliteit Inhoud definitieve query beoordelen	IMB/CI V/CA / TSL				Accoord= gebuiken voor bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw starten met 1.3.2.4. en opnieuw inplannen.
1.3.3. 8.	Opleveren resultaat definitieve query aan UPB voor klaarmaken voor verzending van de vooraankondiging .	IMB/CI V			Voorstel Vervalt	le Mailing : 5 nov – 25 nov. 11/9 Voorstel is om deze vooraankondiging niet te verzenden. IH uitbetalen zit later in traject . Dit geeft meer spreiding in de werkzaamheden. Meer gebruikmaken van de toezichtperiode tot 1 april a.s..
1.3.3. 9.	Opleveren definitieve query t.b.v. 2 ^e mailing	IMB/CI V				
1.3.3. 10.	Beoordelen resultaat definitieve query t.b.v. 2 ^e mailing	IMB/CI V/CA /TSL				
1.3.3. 11.	Opleveren resultaat definitieve query aan UPB voor klaarmaken voor verzending 2 ^e mailing	IMB/CI V				2 ^e Mailing : 23 dec – 31 jan.
1.3.4.	OB-plichtigen	IMB/CI V		Gereed	Gereed	
1.3.4. 1.	Opleveren voorlopige query	IMB/CI V		Gereed	Gereed	Aantal : 280.000
1.3.4. 2.	Beoordelen inhoud voorlopige query	IMB/CI V/CA		Gereed	Gereed	
1.3.4. 3.	Opleveren definitieve query plaat	IMB/CI V				
1.3.4. 4.	Beoordelen opbouw definitieve queryplaat	IMB / CIV / CA/TSL				
1.3.4. 5	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				
1.3.4. 6	Query draaien	CIV			1 okt. 2013	
1.3.4.	Kwaliteit Inhoud	IMB/CI				Accoord= gebuiken voor

7	definitieve querie beoordelen	V/CA / TSL				bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw starten met 1.3.2.4. en opnieuw inplannen.
1.3.4. 8.	Opleveren resultaat definitieve querie aan UPB voor klaarmaken voor verzending van de vooraankondiging .	IMB/CI V			Voorstel Vervalt	1e Mailing : 5 nov – 25 nov. 11/9 Voorstel is om deze vooraankondiging niet te verzenden. IH uitbetalen zit later in traject . Dit geeft meer spreiding in de werkzaamheden. Meer gebruikmaken van de toezichtperiode tot 1 april a.s..
1.3.4. 9.	Opleveren definitieve querie t.b.v. 2 ^e mailing	IMB/CI V				
1.3.4. 10.	Beoordelen resultaat definitieve querie t.b.v. 2 ^e mailing	IMB/CI V/CA /TSL				
1.3.4. 11.	Opleveren resultaat definitieve querie aan UPB voor klaarmaken voor verzending 2 ^e mailing	IMB/CI V				2 ^e Mailing : 23 dec – 31 jan.
1.4.	Groep 4 Derden					
1.4.1.	Convenanthouders	IMB/CI V		Gereed	Gereed	Geen brief.
1.4.1. 1.	Opleveren voorlopige querie	IMB/CI V		Gereed	Gereed	Aantal : 500 aug – nov : Afsluiten convenanten
1.4.1. 2.	Beoordelen inhoud voorlopige querie	IMB/CI V/CA		Gereed	Gereed	
1.4.1. 3.	Opleveren definitieve querie plaat	IMB/CI V				-geen migratie brief
1.4.1. 4.	Beoordelen opbouw definitieve querieplaat	IMB / CIV / CA/TSL				
1.4.1. 5	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				
1.4.1. 6	Querie draaien	CIV			1 okt. 2013	
1.4.1. 7	Kwaliteit Inhoud definitieve querie beoordelen	IMB/CI V/CA / TSL				Accoord= gebuiken voor bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw

						starten met 1.1.4. en opnieuw inplannen.
1.4.2.	Overige derden	IMB/CIV		Gereed	Gereed	Geen brief.
1.4.2.1.	Opleveren voorlopige querye	IMB/CIV		Gereed	Gereed	Aantal : 3500
1.4.2.2.	Beoordelen inhoud voorlopige querye	IMB/CIV/CA		Gereed	Gereed	
1.4.2.3.	Opleveren definitieve querye plaat	IMB/CIV				-geen migratie brief
1.4.2.4.	Beoordelen opbouw definitieve queryeplaat	IMB / CIV / CA/TSL				
1.4.2.5.	Bouwen o.b.v. definitieve queryplaat	CIV				
1.4.2.6.	Querye draaien	CIV			1 okt. 2013	
1.4.2.7.	Kwaliteit Inhoud definitieve querye beoordelen	IMB/CIV/CA / TSL				Accoord= gebuiken voor bepalen doelgroepenmailing bi Niet accoord = bouw aanpassen en opnieuw starten met 1.1.4. en opnieuw inplannen.
2.	Vorbereiden mailings incl. voorlopie inplanning bij CIE.	UPB				IMB is opdrachtgever. CIV maakt de queries
2.1.	Mailings Periode tot 1 dec.				Uiterste datum	Elke mailing bestaat uit 1 brief van max. 1.A4
2.1.1.	Bestellen aantal benodigde briefpapier in de gewenste kleur en kwaliteit voor periode 28 okt. Tot 1 dec.	UPB / TSL	☐		Opdracht is verstrekt. Nog bepalen of de kleur keuze korrekt is .	o.b.v. prognoses Er zijn al 5.000.000 besteld in de kleur wit. Het gebruik van een kleur is efficiënt voor het onbestelbaar retour proces.
2.1.2.	Bestellen aantal benodigde enveloppen voor mailings in periode 28 okt. Tot 1 dec. Wit: verwerking Heerlen Blauw: Verwerking B/CA	UPB/ TSL	☐		Opdracht verstrekt, maar nog bepalen in hoeverre de kleur keuze korrekt is.	o.b.v. prognoses Er zijn al 5.000,000 enveloppen besteld . Uitgangspunt: Blauwe enveloppen. 25-09-2013 (Mail naar ☐ m.b.t. vraag welke kleur besteld is?)

2.1.3.	Inplannen diverse mailings bij CIE en bij de Beltel .	UPB/ TSL			Gereed	o.b.v. grove planning. Inplannen i.s.m. CIE en de Beltel.
2.1.4.	Inplannen diverse mailings bij BvR voor ophalen adresgegevens bij geselecteerde BSN/RSIN.	UPB / TSL			Gereed	o.b.v. grove planning. Vooraankondiging naar BvR.
2.2.	Periode 1 dec tot 31 jan. Groep 3 zonder bijlagen				Uiterste datum	- Toeslagaanvrager (geen bijlage) - IH (nog in onderzoek) - OB (nog in onderzoek) Naar verwacht hoeven er geen bijlagen te worden toegevoegd aan de mailing, maar kan worden volstaan met een verwijzing naar de website. Via de website Toeslagen kun je het rek.nummer direct muteren. Via de website BD kun je een formulier CA040/041 downloaden . Tevens staat daar hoe je deze moet invullen (zie ook 2.3.).
2.2.1.	Bestellen aantal benodigde brief papier voor periode 1 dec in de gewenste kwaliteit en kleur voor periode 1 december tot 31 jan.	Upb dtv lrc			1 nov. 2013	o.b.v. prognoses. Bestellen bij LRC
2.2.2.	Bestellen aantal benodigde enveloppen voor mailings in periode 1 dec. Tot 31 jan. Kleur blauw (inhoud 1 a4)	UPB/ TSL			1 nov. 2013	o.b.v. prognoses Bestellen bij LRC
2.2.3.	Inplannen mailings bij CIE en BELTEL o.b.v. grove planning..	UPB/ TSL			1 nov. 2013	o.b.v. voorgestelde periodes. Inplannen i.s.m. CIE
2.2.4.	Inplannen mailings bij BvR voor ophalen	UPB / TSL			1 nov. 2013	o.b.v. grove planning.

	adresgegevens bij geselecteerde BSN/RSIN.					Vooraankondiging verstrekken.
2.3.	Periode 1 dec tot 31 jan. Groep 3 (met , of zonder bijlagen). Deze groep is met bijlage als gedrukte retourdocumenten CA40/41 worden meegezonden. Als de CA040 en 41 kunnen worden geprint vanaf de website dan zit er geen bijlage bij. Pas op!! Inhoud brief en de inhoud envelop is afhankelijk van meezenden bijlagen of verwijzing naar website voor printen CA040/041. Dit is alleen nodig als de geprinte CA040 en 041 niet herkent kunnen worden. Zie ook punt 3			Mag niet starten voor 15 okt.2013. Eerst moet de resultaten van de verwerking van geprinte document en beschikbaar zijn.	Uiterste datum Go/No go 15 okt. 2013	Afhankelijk van verwerkingsresultaat geprinte CA40/41. Impact in onderzoek of hier naast de brief een retourdocument met retourenvelop en een flijer (IBAN) moet worden toegevoegd. - IH geen toeslagaanvrager - OB
2.3.0.	Bepalen of er wel of geen retourdocumenten worden meegezonden.				< 15 okt. 2013	Go / no go moment
2.3.1.	Bestellen aantal benodigde brief papier voor periode 1 dec in de gewenste kwaliteit en kleur voor periode 1 december tot 31 jan.	Upb dtv lrc	☐	>15 okt 2013	1 nov. 2013	o.b.v. prognoses. Bestellen bij LRC
2.3.2.	Bestellen aantal, kleur en soort benodigde enveloppen voor	UPB/ TSL	☐	>15 okt.. 2013	1 nov. 2013	o.b.v. prognoses Bestellen bij LRC

	mailings in periode 1 dec. Tot 31 jan. De kleur : Blauw De soort: Afhankelijk van de inhoud.					
2.3.3.	Inplannen mailing bij CIE en Beltel o,b,v, grove planning.	UPB/ TSL			1 okt. 2013	o.b.v. voorgestelde periodes.
2.3.4.	Bepalen vulstationoverzicht	UPB		>15 okt. 2013	1 nov. 2013	Afstemmen met CIE. Afhankelijk van wel/geen bijlagen.
2.3.5.	Inplannen mailing bij BvR voor ophalen adresgegevens bij geselecteerde BSN/RSIN.	UPB / TSL		>15 okt 2013	1 nov. 2013	o.b.v. grove planning Vooraankondiging verstrekken.
2.3.6.	Bestellen gedrukte CA040/041. In de gewenste aantallen.	UPB / TSL		> 15 okt. 2013	1 nov 2013	Afhankelijk van resultaat punt 3. Bestellen bij LRC. Doorlooptijd 6 weken
2.3.7.	Bestellen flijers IBAN. In de gewenste aantallen	UPB / TSL		>15 okt. 2013	1 nov 2013	Afhankelijk van resultaat punt 3. Bestellen bij LRC Doorlooptijd 6 weken
2.3.8.	Bestellen retourenveloppen voor CA040/041 In gewenste aantallen en juiste type.	UPB / TSL		> 15 okt. 2013	1 nov. 2013	Afhankelijk van resultaat punt 3. Bestellen bij LRC Doorlooptijd 6 weken
2.3.9.	Bepalen Go/No go moment voor wel/niet toevoegen van bijlages.	IMB		15 sep. 2013	15 okt. 2013	I.s.m. project SEPA DD
3a.	Onderzoeken mogelijkheid voor tijdige geautomatiseerde verwerking van de CA-040 /041 die worden geprint vanuit de website. Pas Op!				Afhankelijkheid met punt 2.2.2.	Vanaf 15 december productie. Er loopt een onderzoek via SEPA DD om de geprinte versies vanaf de website geautomatiseerd te kunnen scannen en verwerken. Resultaat van invloed op

	Resultaat bepaalt of we wel niet geprinte CA40/41 geautomatiseerd kunnen verwerken.					inhoud brieven en de inhoud van de envelop groep 3 bij de verzending van IH geen toeslagaanvrager en OB-plichtigen.
3a.1,	In onderzoek Bij de geprinte versies vormt een stippellijn een knelpunt voor geautomatiseerde verwerking. Vragen: - Hoe groot is de extra uitval? - Hoe ziet tijdelijke oplossing Toeslagen eruit? - Per wanneer is er een structurele oplossing. - Is een tijdelijke oplossing te tijdig te implementeren met duidelijke afspraak over de structurele oplossing.			15 sep/ 2013	15 okt. 2013	Bij Toeslagen schijnt dit opgelost. O&M geeft aan, dat dit geen structurele oplossing is. Uitzoeken. Wellicht is het mogelijk om de oplossing van Toeslagen tijdelijk te implementeren. Met duidelijke afspraak over de structurele oplossing.
3a.2.	Aanpassen en afstemmen ontwerp CA-040 en 041 tussen CKC en O&M			15 sep. 2013	15 okt 2013	I.s.m. SEPA DD
3a.3.	Aanpassen website	IMB . SEPA		15 sep. 2013	15 okt. 2013	Per wanneer CKC gereed met de aanpassingen op de website.
3a.4.	Aanpassen O&M	IMB SEPA			15 dec. 2013	Productie : Uitgangspunt: DE gekozen oplossing mag geen gevolgen hebben voor de reeds opgeleverde specificaties.
3a.5	GO/No wel of geen bijlagen toevoegen aan de mailings.				15 okt. 2013	Mede afhankelijk van punt 2.3.
3b.	Onderzoeken van de mogelijkheden om zoveel mogelijk uitval bij het verificatieproces te voorkomen.					Doel : De verdere handmatige verwerking van de uitworp zo gering mogelijk te maken.

3b.1.	Impact bepalen om m.b.v. het GVS Archief Systeem een naam nummer controle uit te voeren.	IMB			15 okt. 2013	
3.b.2.	Impact bepalen om de bestaande service voor navragen NAW-gegevens van binnenlandse rekeningnummers te gebruiken.	IMB			15 okt. 2013	
3.b.3.	Impact bepalen om buitenlandse rekeninghouders 1 cent te laten betalen.	IMB			15 okt. 2013	_ Wat kost overmaken van 1 cent vanuit buitenland?
4.	Bepalen inhoud en lay-out brieven voor verzending tot 1 december 2013.				27 sep. 2013	Definitieve lay-out.
4.1.	Huurclusteraar (groep 2)					
4.1.1	Huurclusteraar 1 ^e concept				11 sep. Gereed	Afstemmen met alle relevante partijen.
4.1.2	Huurclusteraar 2 ^e concept			In ontwikkeling		Afstemmen met alle relevante partijen.
4.1.3.	Huurclusteraar Definitief	IMB/CKC		/	27 sep. 2013	I.s.m. en projectboard.
4.2.	Toeslagaanvrager (groep 2)					
4.2.1	Toeslagaanvrager 1 ^e concept				11 sep. Gereed	Afstemmen met alle relevante partijen.
4.2.2	Toeslagaanvrager 2 ^e concept			In ontwikkeling		Afstemmen met alle relevante partijen.
4.2.3.	Toeslagaanvrager Definitief	IMB/CKC		/	27 sep. 2013	I.s.m. en projectboard.
4.3.	IH (geen Toeslagaanvrager) (groep 2)					
4.3.1	IH 1 ^e concept				11 sep. Gereed	Afstemmen met alle relevante partijen.
4.3.2	IH 2 ^e concept			In ontwikkeling		Afstemmen met alle relevante partijen.
4.3.3.	IH	IMB/C		/	27 sep.	I.s.m. en

	Definitief	KC			2013	projectboard.
4.4.	Huurclusteraar (groep 3)					
4.4.1	Huurclusteraar 1 ^e concept				11 sep. Gereed	Afstemmen met alle relevante partijen.
4.4.2	Huurclusteraar 2 ^e concept			In ontwikkel ing		Afstemmen met alle relevante partijen.
4.4.3.	Huurclusteraar Definitief	IMB / CKC		/	27 sep.	I.s.m. en projectboard.
4.5.	Toeslagaanvrager (groep 3)					Vooraankondiging.
4.5.1	Toeslagaanvrager 1 ^e concept				11 sep. Gereed	Afstemmen met alle relevante partijen.
4.5.2	Toeslagaanvrager 2 ^e concept			In ontwikkel ing		Afstemmen met alle relevante partijen.
4.5.3.	Toeslagaanvrager Definitief	IMB/ CKC		/	27 sep.	I.s.m. en projectboard.
4.6.	Vooraankondiging vervalt voor IH en OB groep 3				Vervalt	Accoord : 24 sep. In projectboard
4.6.1.	IH Groep 3.	IMB			Vervalt	Zie Besluitvorming Projectboard
4.6.1.	OB-plichtig Groep 3	IMB			Vervalt	Zie Besluitvorming Projectboard.
5	Bepalen inhoud en lay- out brieven voor verzending na 1 december 2013.					Uiterste datum beschikbaarheid afstemmen met CIE
5.1.	Toeslagaanvrager (groep 3)					Aanvrager moet actie ondernemen.
5.1.1	Toeslagaanvrager 1 ^e concept	IMB/ CKC		/	24 sep. 2013	Afstemmen met alle relevante partijen.
5.1.2	Toeslagaanvrager 2 ^e concept					Afstemmen met alle relevante partijen.
5.1.3.	Toeslagaanvrager Definitief	IMB / CKC			1 nov. 2013	I.s.m. en projectboard.
5.2.	IH (geen Toeslagaanvrager (groep 3)					Klant moet actie ondernemen. Inhoud brief afhankelijk van meezenden bijlagen of verwijzing naar website voor printen CA040/041. (zie punt
5.2.1	IH	IMB/		/	15 okt. 1 nov .	Afstemmen met alle

	1 ^e concept	CKC		2013	2013	relevante partijen.
5.2.2	IH 2 ^e concept	IMB / CKC				Afstemmen met alle relevante partijen.
5.2.3.	IH Definitief	IMB / CKC	/		15 nov 2013	I.s.m. en projectboard.
5.3.	OB-plichtigen (groep 3)					Klant moet actie ondernemen. Inhoud brief ook afhankelijk van meezendende bijlagen of verwijzing naar website voor printen CA040/041.
5.3.1	OB-plichtig 1 ^e concept	IM/B / CKC	/	15 okt. 2013	1 nov. 2013	Afstemmen met alle relevante partijen.
5.3.2	OB-plichtig 2 ^e concept	IMB / CKC				Afstemmen met alle relevante partijen.
5.3.3.	Toeslagaanvrager Definitief	IMB/ CKC	/		15 nov. 2013	I.s.m. en projectboard.
6.	Uitvoeren mailings tot 1 DECEMBER 2013 Akties gelden voor elke uit te voeren mailing					
6.1	Doelgroep o.b.v. querye (o.b.v. definitieve querye)	UPB / TSL			1 okt. 2013	Query komt d.t.v. IMB naar UPB- TSL.
6.2.	Vaststellen detailplanning . Afstemmen met Servicecentrum Dienstverlening.	UPB i.s.m. Beltel.	In afstem ming met		1 okt. 2013	Afstemmen wanneer mededeling op de mat valt. Elke mailing zodanig opsplitsen qua tijdstip en aantal, dat deze op de mat valt (binnen de vooraf afgesproken periode in het communicatieplan).
6.3.	Opdracht verstrekken aan B.V.R . met detailplanning voor toevoegen adresgegevens	UPB TSL			1 okt. 2013	Opdracht verstrekken aan gegevens zodra duidelijk is welke gegevens moeten worden verrijkt en met welke aantallen.
6.4.	Toevoegen adresgegevens aan opgeleverde BSN/RSIN	UPB / TSL	m.b.v. CIV		Conform afgestem de detailplan ning.	
6.5.	Toevoegen barcode/Sandd	UPB TSL			Conform afgestem de detailplan ning.	
6.6.	Overledenen					

6.6.1.	Hoe behandelen we de uitgefilterde overleden?	IM/B	☐		1 okt. 2013	Voorstel: Niet verder behandelen
6.6.2	Uitfilteren overledenen	UPB / TSL	☐		Cf detailplanning 6.2.	
6.7.	Elke mailing kent uitval i.v.m. incompleet adres. Deze post mag niet worden verzonden.					
6.7.1.	Wat doen we met de mededelingen met een niet compleet adres ?	IMB	☐		1 okt. 2013	Besluitvorming. Er zijn 2 mogelijkheden: 1. Uitfilteren uit het bestand en niet printen en couverteren. Betekent dat we niets doen met de uitval) 2. Printen en couverteren en de uitval als MIA verwerken en proberen er nog een adres bij te vinden. De niet adresseerbare MIA post wordt voor verzending eruit gehaald en voor verder behandeling aan de Unit Behandeling opgeleverd voor nader adressenonderzoek. Dit levert tot 10% aan nieuwe adressen op. (gemiddelde verwerkingscapaciteit 11 per uur) Een mailing levert in totaal ongeveer 0.6% uitval op aan onbestelbaar retour.
6.7.2.	Uitfilteren afhankelijk van uitkomst punt 6.6.1.	UPB TSL	☐	1 okt. 2013	Conform afgestemde detailplanning.	Conform afgestemde detailplanning (zie punt 6.2.).
6.8.	Outputcontrole op resultaat samengestelde mailing.	IMB	☐	1 okt, 2013	Conform afgestemde detailplanning.	Proefdruk controleren op inhoud en ingevulde variabelen.
	Uitgangspunt: Verzending via Sand.					Accoord (verder met 4.6.) Niet accoord (herstellen)
6.9.	Aanleveren aan Print en	UPB/	☐		Conform	Verdere verwerking binnen

	mail .	TSL			afgestem de detailplan ning.	CIE
6.10	Printen brieven	UPB TSL i.s.m. CIE			Conform afgestem de detailplan ning.	
6.11.	Samenstellen inhoud envelop	UPB TSL			Conform afgestem de detailplan ning.	Mede afhankelijk van al dan niet meezenden van bijlagen.
6.12.	Couverteren mailings	UPB TSL i.s.m. CIE			Conform afgestem de detailplan ning.	
6.13	Outputcontrole op inhoud envelop	IMB			Conform afgestem de detailplan ning.	Outputcontrole dient per direct plaats te vinden.
6.14.	Verzenden	UPB TSL i.s.m. CIE			Conform afgestem de detailplan ning.	Gespreide verzending binnen de gewenste periode m.b.v. Sandd.
7.	Beoordelen resultaten mailings tot 1 april 2014.	IMB / CIV / TSL en CA				Bepalen delta query populatie t.o.v. conversie populatie. Uitgangspunt : na 1 april worden de niet geverifieerde rekeningnummer verwijderd.
7.1.	Beoordelen resultaten queries	IMB/CIV/ TSL en CA			1 mrt. 2014	Voorstel: Projectboard
7.2.	Beoordelen eind resultaat van de uitgevoerde acties	IMB			1 mrt. 2014 Besluit via project- board.	De toezichtperiode loopt tot 1 april 2014. Uitgangspunt: Na 1 april worden de niet geverifieerde rekeningnummers verwijderd. Accoord : Verwijderen Niet accoord: (aanvullende

						akties benoemen)
8.	UITVAL Verwerken Onbestelbaar retour post. 2 stromen. - Blauwe post komt aan in Apeldoorn . - Witte post in Heerlen (TSL). Deze post wordt gescand op BSN en op DVD afgeleverd aan TSL. Prognose onbestelbaar retour m.b.t. 2013. - Totaal verzonden 167 miljoen. - Te behandelen OBR in totaal 1 miljoen. Er is dus ongeveer 0,6 procent onbestelbaar retour post. De huidige formatie bij de Unit Behandeling is afgestemd op het behandelen van 11 stuks OBR per uur (1540 per dag op basis van eenmalige mailing naar de doelgroep) . Bij 2 mailings naar dezelfde doelgroep wordt de afhandeling per jaar 6160).					Huidige werkwijze: 1^e behandelslag: - Bepalen welke post binnen 24 uur direct kan worden nagezonden, omdat deze : - niet is bezorgd (adres klopt / adres op envelop geschreven is gelijk aan BVR. 2. behandelslag: - adressenonderzoek. Wordt adres gevonden dan wordt de post alsnog met een begeleidende brief nagezonden. Het nieuwe adres wordt in BvR opgenomen. Is een adres niet te achterhalen dan gaat de brief naar de initiatiefnemer van de brief. Die moet maatregelen nemen om te voorkomen dat we post blijven verzenden naar het betreffende adres.
8.1.	Uitgangspunten mailings: - Blauwe envelop. - Wit papier (nog in onderzoek). - de postbezorger van de mailings is Sandd. - Standaard bezorgtermijn.					
8.1.	Onderzoeken wat impact (capaciteit en risico's) voor de BD is als we de uitval niet verder	IMB			15 okt. 2013	Gezien de strenge lijn die we voor ogen hebben . Onderzoeken wat de mogelijkheid is om de uitval

	afhandelen.					niet te verwerken en gewoon te blijven uitbetalen op het best geverifieerde rekeningnummer, of te stoppen met de uitbetaling na afloop van de toezichtperiode als we niet over een goed adres beschikken.
8.2.	Keuze : Mogelijke Scenario's uitvalbehandeling onbestelbaar retour:				15 okt. 2013	Afhankelijk van besluitvorming 8.1. worden m.i. de volgende scenario's relevant.
8.2.1.	Scenario 1 : Onbestelbaar retour niet verwerken.					Heeft geen consequenties voor de capaciteit bij B/CA-UPB. De uitval wordt vernietigd..
8.2.2.	Scenario 2 : Onbestelbaar retour volledig verwerken.					Heeft forse consequenties voor de capaciteit bij B/CA-UPB. Alle mogelijkheden worden onderzocht om een nieuw adres te vinden. Prognose uitvalpercentage 0,6 procent. Prognos Benodigde capaciteit 11 berichten per uur per FTE. (zie ook 8.3.) Raming: Worst case scenario: Best Case scenario:
8.2.3.	Scenario 3: Per mailing alleen de onbestelbare retourpost verwerken die snel kan worden afgehandeld op basis van een aanvullende melding op de envelop of de mededeling..					Heeft beperkte consequenties voor de benodigde capaciteit bij B/CA-UPB. (Over het percentage van deze specifieke uitval zijn nog geen cijfers bekend.)
8.3.	Extra Info en uitzoekpunten m.b.t. scenario 2.					Afstemmen met (B/CA-UBH).
8.3.1.	Prognose aantal OBR m.b.t. de mailing in de maanden oktober /			Gereed	Gereed	Prognose Uitval o.b.v. 0,6% = 17.000

	november. Aantal te verzenden brieven: Groep 2: 1.780.000 Groep 3: 960.000 Dit aantal wordt verminderd met de uitval i.v.m. MIA					
8.3.2.	Prognose aantal OBR m.b.t. de mailings in januari 2014. Aantal te verzenden migratiebrieven: Max. 2 miljoen, waarvan ongeveer 960.000 met dezelfde adressen als in mailing november.					Prognose Uitval o.b.v. 0,6% = 12.000
8.3.3.	Wat is de benodigde capaciteit o.b.v. de huidige norm (11 per uur) in de periode 1 t/m 30 nov. Uitval 17.000 Marge: Ondergrens: ? Bovenngrens: ?					Prognose: Afhandeling binnen OBR: 1550 uur 10 FTE fulltime beschikbaar in november. Marge ?
8.3.4.	Wat is de benodigde capaciteit o.b.v. de huidige norm (11 per uur) in de periode 1 t/m 31 jan. Uitval 12.000 Marge: Ondergrens: ? Bovenngrens: ?					Prognose: 1 miljoen nieuwe brieven. 1 miljoen 2^e brieven (1^e brief verzonden in januari) Afhandeling binnen OBR: 1100 uur 8 FTE fulltime beschikbaar in januari. Marge?
8.3.5.	Bepalen extra benodigde capaciteit in november.					Navragen Unit Behandeling

	Benodigde capaciteit voor alle OBR minus beschikbare capaciteit					
8.3.6	Bepalen extra benodigde capaciteit in januari Benodigde capaciteit voor alle OBR minus beschikbare capaciteit.					
8.3.7.	Aanpassen werkinstructies					
9.	Scannen en herkennen CA040/CA041. Tot op heden wordt de CA040 /041 gescand en vertoetst (DE). Vanaf 15 december kunnen deze worden gescand en herkent.	CFD			15 dec.	Prognose aantal : Max. 900.000 . Eenmalige actie. De standaard werkwijze en benodigde capaciteit wordt vanuit Sepa DD ingericht. Bij de geprinte versies vormt momenteel een stippellijn een knelpunt voor geautomatiseerde verwerking.
9.1	Worden er gedrukte of geprinte retourdocumenten verwerkt.	IMB			15 okt. 2013	(zie ook punt 3.)
9.1.1	Benodigde scancapaciteit. (eenmalige actie) inplannen bij CFD. In maand januari 2013 worden er 900.000 mededelingen verzonden . Hierop komt een reactie (gedukt of geprint retourdocument CA040/041).	IMB i.a.m. CFD			5 okt. 2013	Afstemmen met CFD/ De documenten komen vanaf medio januari binnen. De hausse zal liggen van medio januari 2014 tot eind februari 2014.
9.1.2.	Bepalen extra benodigde scan capaciteit . Benodigde capaciteit minus beschikbare	CFD			15 okt. 2013	Mede afhankelijk van gedrukte of geprinte retourdocumenten en uitvalproces. Het uitvalproces is conform

	capaciteit. (eenmalige actie)					SEPA DD
9.1.3.	Aanpassen werkinstructies m.b.t. uitvalverwerking Heerlen.	CFD			15 nov. 2013	Proces Conform SEPA DD
9.2.	Verwerken uitval Heerlen CA040 / CA041 De huidige uitval ligt op 1,5 %. Door de aanpassingen (Ibannr.) zal de uitval naar verwacht tijdelijk hoger zijn. Een goede indicatie vormt de huidige Terfo, die SEPA compliant is.	CFD				Conform proces SEPA DD - Geen handtekening - geen rekeningnummer. - geen Iban nr. - te zeer beschadigd voor scanproces - CA040/041 met bijlage. De huidige uitval (niet Sepa compliant) ligt op 15.000 . Vraag: Wat is de norm m.b.t. de uitvalbehandeling bij CFD.
9.2.1.	Wat is huidige uitval percentage Terfo	UPI		13 sep	5 okt. 2013	
9.3.1.	Benodigde voorbereidingscapaciteit Heerlen : Marge: Ondergrens : 15.000 Bovengrens: 22.500	CFD			15 okt. 2013	Afstemmen met CFD / Voorlopige inschatting: Marge gedurende de periode medio januari / ultimo februari: Voorlopige prognose: Ondergrens : 20 FTE Bovengrens: 30 FTE
9.4.	Verwerken oude versies van documenten bij CFD:					In afstemming met CFD
9.4.1.	Wat doen we met oude CA040/041 die nog binnenkomen?					In afstemming met CFD
9.4.2.	Wat doen we met oude documenten van toeslagen voor wijzigen rek.nr die nog binnenkomen ?					In afstemming met CFD
9.4.3.	Hoe verwerken we ongestructureerde verzoeken m.b.t. wijzigen rek.nr.?					
9.5.	Afhandelen uitval bij	UPI				Norm 200 per dag p.p

	B/CA: Periode medio januari / ultimo februari					
9.5.1.	Benodigde capaciteit: Marge: Ondergrens: 15.000 Bovengrens: 22.500	UPI				Nog afstemmen: Voorlopige inschatting: Ondergrens: 2,5 FTE Bovengrens: 4,0 FTE
9.5.2.	Aanpassen werkinstructies.				15 nov. 2013	Conform Sepa DD
9.6.	Verwerken oude versies van documenten bij CA:					
9.6.1.	Wat doen we met oude CA040/041 die nog binnenkomen?					In afstemming met UPI en CFD
9.6.2.	Wat doen we met oude documenten van toeslagen voor wijzigen rek.nr die nog binnenkomen ?					In afstemming met TSL en CFD.
10.	Verwerken uitworp verificatieproces			15 jan. 2014	<31 mrt. 2014	Opvragen en beoordelen copy ID en bankafschrift. Periode vanaf medio januari tot eind maart 2014.
10.1.	Bepalen benodigde structurele capaciteit.	IMB i.s.m. CA		15 sep. 2013	1 nov. 2013	In afstemming met B/CA UPI
10.1.1	Bepalen benodigde capaciteit (eenmalige actie)	IMB i.s.m. CA		15 sep. 2013	1 nov. 2013	Prognose (zie risicolog): Worst- case scenario: 74 FTE Best base scenario: 9 FTE In afstemming met B/CA UPI
10.2.	Inrichten uitworpproces	CA-IM i.s.m. UPI		15 sep. 2013	1 nov. 2013	Gezien de forse verschillen tussen word- en Bstcase scenario moeten we de teams flexibel kunnen op- en afbouwen.
10.2.1	Werkinstructie (handmatige afhandeling)	CA-IM i.s.m. UPI		15 sep. 2013	15 nov. 2013	- Hoe beoordelen binnenlandse rekening en ID. - Hoe beoordelen buitenlandse rekening en ID (exotisch lettertype) - Hoe registreren. - Wat doen als het accoord.

						is. - Wat doen als het niet acoord is? - Wat doen we met de opgestuurde copy ID en bankafschrift (Registreren en archiveren?
11.	Vervangen COA Terfo door MOR					
11.1.	Gevolgen voor CFD Inventariseren.	IMB i.s.m. CFD				In afstemming met
11.2.	Werkinstructie aanpassen CFD	CFD				
11.3.	Gevolgen CA –UPI inventariseren	CA-IM i.s.m. CA-UPI				In afstemming met
11.4.	Werkinstructies aanpassen CA/UPI	CA-IM i.s.m. CA-UPI				In afstemming met
12	Dialogo vaststellen en implementeren en capaciteit Beltel bepalen					Bel.tel. De Beltel. En de balie op de regio's maken gebruik van dezelfde dialogen. Doorsturen naar de Balie vindt plaats via Beltel. Uitgangspunt : zo weinig mogelijk doorsturen naar de Balie.
12.1.	Dialogo vaststellen en implementeren Beltel.					
12.1.1	Vaststellen div. dialogen	BELTEL		30 sep. 2013	15 okt. 2013	Afstemmen met
12.2.2	Implementeren diverse dialogen	Beltel			15 okt. 2013	
12.2.3	Informeren en instrueren Beltel. Medewerkers	Beltel		15 okt. 2013	21 okt. 2013.	
12.2.	Bepalen extra benodigde capaciteit Beltel.					
12.3.	Benodigde extra inzet bepalen	Beltel		1 okt. 2013		Bepaling vindt plaats a.h.v. afgestemde forecast bij elke mailing per wanneer deze op de mat vallen. (zie punt 6.2.)
12.4.	De structurele	Beltel.		1 okt.	Door-	

	capaciteit is opgenomen in de standaard procedures m.b.t. de signaalfuncties die de Beltel heeft.		Heijs	2013	lopend	
	Aanmaken Frobo Beltel i.v.m. nummer-nummercontrole					
	Aanmaken Frobo Balie i.v.m. nummer – nummercontrole					
13.	Realiseren draaiboeken en activiteitenplannen. Betreft Conversie/migratie en pijplijn					Welke stappen, door wie en wanneer moeten er voor, tijdens en na de migratie worden afgestemd om het migratie proces goed te laten verlopen. (incl. pijplijn) .
13.1.	Draaiboek en activiteitenplan Inning.	CA-UPB Inning		1 okt. 2013	1 nov. 2013	
13.2.	CAO Migratiedraaiboek	CAO-inning				
13.3.	Toeslagen draaiboek Uitfaseren stromen 1 BRN.	IM – TSL			Gereed	Geschreven door
13.4.	Productiedraaiboek Toeslagen m.b.t. MAC proces. De geclusterde betaalindicaties moeten tijdens het MAC proces naar 2014 worden uitgefaseerd. LET OP/RISICO De COA programmatuur kan technisch gezien clustergegevens nog verwerken na 1 dec. Als deze door Toeslagen geautomatiseerd of handmatig worden aangeleverd en door B/CA worden verwerkt. Ter voorkoming hiervan	IM-TSL				Afstemmen Tussen Toeslagen en Inning.

	BCA CIV en de Unit Inning na 30 november a.s. geen enkele activiteit meer uitvoeren i.h.k.v. huurclustering.					
13.5.	Wanbetalers					
13.5.1	Draaiboek m.b.t. wanbetalers (verwerken pijplijn)	Regio Emmen				Afstemmen. Van de wanbetalers moet de derde afspraak eenmalig in BRG worden geregistreerd. De huidige wanbetalers converteren naar een derden afspraak.
13.5.2	Als de nieuwe wanbetalersservice zich heeft bewezen, dan kan de huidige workaround bij Toeslagen vervallen.	TSL				
13.6.	Overal draaiboek en activiteitenplan	IMB		15 okt. 2013	15 nov. 2013	
13.7.	Verzoeken om wijzigen rekeningnummer bij Toeslagen (meldingen 15 en 94) moeten tijdig in Toeslagen worden gebufferd voordat ze naar inning gaan. Dit geldt ook voor opvoeren convenant (melding 96).	IMB en TSL		1 juli 2013		Tijdelijk bufferen binnen Toeslagen is nodig , omdat Toeslagen 21 oktober en inning 1 december in productie gaat. Afstemmen met inming. Bewaken in voorbereidingstafel Toeslagen.
14.	Authorisatie BRG				5 okt. 2013	Wordt geregeld vanuit SEPA DD
14.1.	Bepalen welke groepen medewerkers moeten worden geautoriseerd voor BMA/BRG				5 okt. 2013	Wordt geregeld vanuit project Sepa DD.
15.	Overige nog niet in de vorige hoofdstukken genoemde werkinstructies					
15.1.	Schrijvende gevallen Hoe bepalen , registreren , afwijzen .					
15.2	Wat doen we met de				1 apr.	Voorstel verwijderen

	nog niet geverifieerde rekekningnummers na afloop van de toezichtperiode.				2014	
15.3.	Convenantenadministratie: Hoe behandelen we een terugbetaling van een derde (KOI) als het geld onterecht is ontvangen.	IM/CA en TSL is.m. de uitvoering.			1 dec. 2013	Bijwerken in convenantenadministratie. Proces afstemmen tussen UPT en CA-UPI.
15.4.	Convenantenadministratie: Als innening signaleert dat een rekening die is gekoppeld aan een convenant is vervallen, dan moet dat signaal ook naar Toeslagen voor bijwerken convenantenadministratie.	IM/CA en TSL is.m. de uitvoering			1 dec. 2013	Bijwerken in convenantenadministratie. Proces afstemmen tussen UPT en CA-UPI
16.	Bestuurlijke informatie>					Non functionals uit procesontwerp.
	Welke stuurinformatie wensen alle betrokken partijen m.b.t. aantallen, uitval, uitworp e.d..					Is de gewenste info beschikbaar?