

Implementatiedraaiboek Toeslagen 2009

B/CA

II

1.2.38
14-09-2009

Documentbeheer

Historie

Versie	Auteur	Datum	Aard van wijziging
0.1		07-08-09	Eerste opzet
0.2		26-08-09	Aanpassingen naar aanleiding van opmerkingen uit stuurgroep en implementatieoverleg
1.2.38	B/CA implementatieteam	14-08-09	Herschrijven door wijzigingen productiedraaiboek

Distributie

Versie	Verzonden aan	Datum
1.1		
1.2		

Review

Versie	Naam reviewer	Datum
1.1		28-8-2009

Nog niet verwerkt

Dit draaiboek (1.2 versie) heeft de concept status. De volgende zaken moet nog worden verwerkt

- Nog niet alle werkinstructies zijn in de snelkookpansessie uitgewerkt. Dit draaiboek is gupdated met de stand van maandag 14 september 2009 12.00 uur.
- De gevolgen van de TBO en Controlroom voor dit draaiboek. Dit gaat met name om de opdrachtverstrekking richting C/CIT.
- Namen van de procescoördinatoren en gebruiksbeheerders

Inhoudsopgave

Documentbeheer.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
Checklist.....	6
What if scenario's.....	9
1. Freeze.....	11
2. Parkeren - Subdraaiboek.....	12
4. Extractiebestanden spoor 1 en 2 - Subdraaiboek.....	14
15. Uitvalbehandeling B/CA (FRS) periode tot aan MAC - Subdraaiboek.....	15
16. Handmatige behandeling B/T (vanuit FRS en TSL) - Subdraaiboek.....	16
19B. Formeel Beschikken.....	17
20a. Conversieresultaten TSL controleren - Subdraaiboek.....	18
21. Bepalen Dagtekening - Subdraaiboek.....	19
22. Samenstellen content - Subdraaiboek.....	20
23. Opstellen betaaladviezen - Subdraaiboek.....	21
27. Printen, Couverteren en Verzenden - Subdraaiboek.....	22
28a. GBO Lijsten - Subdraaiboek.....	23
29. Betalen - Subdraaiboek.....	24
30. Controle output.....	26
33. Formulieren TSL2009, 2010.....	27
34 Openstellen HBB portaal t.b.v HIP.....	28
35. Samenstellen rapportage PB masaal.....	29
37. Samenstellen rapportage FI.....	30
38 externe gegevenslevering.....	31
42. verwerken mutaties (automaat).....	32
44 Verwerken (on)gestructureerde berichten.....	34

Inleiding

Dit implementatiedraaiboek beschrijft de lokale implemenatie activiteiten van B/CA Uitgangspunt is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009, Fase 3: Vastgesteld Goedpad Migratie Toeslagen versie 1.2 dd 31 augustus 2009. De nummering in dit draaiboek komen overeen met de nummering van het productiedraaiboek.

Activiteiten die in het productiedraaiboek aan B/CA zijn toegewezen worden in dit draaiboek uitgewerkt. Het betreft de volgende activiteiten.

1. Freeze
01.01, 01.02, 01.05
2. Parkeren
02.01, 02.04, 02.06, 02.07, 02.08, 02.09
4. Extractiebestanden spoor 1 en 2
04.01A, 04.01B, 04.02, 04.05, 04.06, 04.09C
15. Uitvalbehandelin B/CA (FRS) periode tot aan MAC
15.02, 15.03, 15.04, 15.05
16. Handmatige behandeling B/T (vanuit FRS en TSL)
16.04
- 19B. Formeel beschikken
19B.01, 19B.02, 19B.03
- 20a. Conversieresultaten TSL controleren
20A.01
21. Bepalen Dagtekening
21.03
- 22 Samenstellen content
22.01, 22.03, 22.05
23. Opstellen betaaladviezen
23.02, 23.03
27. Printen, Couverteren en Verzenden
27.06
- 28a GBO lijsten
28A.04, 28A.05
29. Betalen
29.01, 29.02, 29.03, 29.04, 29.05, 29.06, 29.07, 29.08, 29.09, 29.10, 29.11, 29.12, 29.13
30. Controle output
30.01, 30.02, 30.03A
33. Formuleren TSL2009, 2010
33.17
34. Openstellen HBB portaal tbv HIP
34.04A, 34.05A, 34.10
35. Samenstellen rapportage PB massaal
35.01, 35.02, 35.03, 35.04, 35.05, 35.06, 35.07
37. Samenstellen rapportage FI
37.01, 37.02, 37.03, 37.04, 37.05, 37.06, 37.07
38. Externe gegevenslevering
38.01, 38.02, 38.03, 38.04, 38.05, 38.06, 38.07
42. Verwerken mutaties (automaat)
42.01, 42.02 42.03, 42.04, 42.05, 42.06, 42.07, 42.08, 42.09, 42.10, 42.11, 42.12, 42.13,
42.14, 42.15, 42.16, 42.17, 42.18
44. Verwerken (on)gestructureerde berichten
44.01, 44.02, 44.03, 44.04

De met rood gemerkte tekst zijn activiteiten die vanaf het productiedraaiboek 1.2 zijn opgenomen in het productiedraaiboek

Versienummering draaiboek

De opbouw van de nummering van het lokale implementatiedraaiboek is volgt:

productiedraaiboek. Weeknummer implementatiedraaiboek.

Versie 1.2.38 houdt in dat we te maken hebben met de 1.2 versie van het productiedraaiboek en dat het lokale draaiboek is uitgebracht in week 38.

Tot de start van het draaiboek zal wekelijks het lokale draaiboek worden geupdate

Bij het uitbrengen van een nieuwe versie van het productiedraaiboek zal ook dit implementatieplan worden geupdate.

De werkzaamheden voor B/CA Unit Aanslagbelasting Limburg, de stappen 15.03 en 15.04 zijn uitgewerkt in een apart draaiboek.

Benodigdheden

Om het draaiboek te kunnen uitvoeren moet de betrokken medewerkers over de volgende documenten beschikken:

- Documenten die op TFS staan,
- Intranet documenten,
- Productiedraaiboek toeslagen (migratie) (let op nummering),
- Foutsituaties goedpad-scenario,
- What-if scenario's TSL 2009 totaalijst 20090811

Checklist

Communicatie	Status	
Communicatie(plan) is uitgevoerd conform B/CA productlijst (alle relevante (deel)producten gereed)	Activiteiten conform planning opgepakt	
Organisatie		
Gebruiksbeheer is in staat om beheertaken voor Tsl.2009 uit te voeren. (Alle relevante (deel)producten B/CA productlijst gereed)	TBO organisatie wordt ingericht, Medewerkers gebruiksbeheer nemen deel aan de snelkookpansessies	
Productiebesturing in staat om qua prod. besturing in control te zijn voor Tsl. 2009. (Alle relevante (deel)producten B/CA productlijst gereed)	Weggroep IPP is in volle vaart	
Unit Uitvalbehandeling Aanslag Heerlen is in staat uitval af te handelen	Zie voor een uitdieping de checklist in het draaiboek B/CA-Unit Aanslagbelastingen Limburg.	
IVG heeft benodigde inwinstromen ingericht (Alle relevante (deel)producten B/CA productlijst gereed)	Baseline inwinstromen is afgeprocedeerd. Er zijn afspraken gemaakt over de 50% regeling, gedetineerden en de militairen Voor het simuleren van de IVG stromen in de POC omgeving worden afspraken gemaakt met	
Invoering heeft benodigde processen om Tsl. Uit te kunnen betalen ingericht.	Uitgangspunt is dat de B/CA invoeringsprocessen niet veranderen door het nieuwe toeslagen met uitzondering van het (nieuwe) wanbetalersproces. Het procesontwerp van het wanbetalersproces is overigens van onvoldoende kwaliteit om de B/CA organisatie op in te richten. Acties lopen	
Processen om BI te genereren zijn ingericht	Er is een exception report (fibi) dat gevolgen heeft voor de planning van de BI producten. De oorspronkelijk planning is niet meer haalbaar	
Versturen GBO lijst is ingericht	Is een handmatig proces. Er is verzoek gedaan aan CICT om capaciteit beschikbaar te stellen voor het ontwikkelen van een script	
Personeel		
Voldoende capaciteit voor het uitvoeren van gebruiksbeheer	Er zijn 3 interne en 2 inhuurkrachten geworven. Algemene cursussen (sharepoint, bizztalk, etc) zijn gevolgd Snelkookpansessie geven nog niet voldoende kennis om gebruiksbeheer te kunnen uitvoeren. Op termijn is meer kennis noodzakelijk voor het uitvoeren van de gebruiksbeheerprocessen	
Voldoende capaciteit voor het uitvoeren van productiebesturing	Maatregelen zijn genomen Snelkookpansessie geven nog niet voldoende kennis. Op termijn is meer kennis noodzakelijk	

	voor het uitvoeren van de productiebesturingsprocessen	
Voldoende capaciteit voor UAL voor het afhandelen van Uitval FRS	Zie voor een uitdieping de checklist in het draaiboek B/CA-Unit Aanslagbelastingen Limburg.	
Voldoende capaciteit voor het uitvoeren van de IVG processen	Gereed met uitzondering van het versturen van de GBO lijsten	
Voldoende capaciteit voor het uitvoeren van invorderingsprocessen	Betreft reguliere activiteiten. In goedpad geen extra capaciteit noodzakelijk	
Administratieve Organisatie		
Werkinstructies Uitvalbehandeling zijn gereed	Zie voor een uitdieping de checklist in het draaiboek B/CA-Unit Aanslagbelastingen Limburg.	
Werkinstructies Gebruiksbeheer zijn gereed		
Werkinstructies versturen Gbo lijst zijn gereed	Afhankelijk van de mogelijkheden voor een Lotusnotes script.	
Werkinstructies Invordering gereed	Zijn bestaande processen. Er zijn alleen werkinstructies noodzakelijk voor het wanbetalersproces. Voor dit proces zijn de werkinstructies nog niet gereed vanwege de kwaliteit van het procesontwerp.	
Werkinstructie Productiebeheersing zijn gereed	Worden uitgewerkt door de werkgroep IPP en in de snelkookpansessie. Zie de uitwerking van de lokale activiteiten in dit document	
Financiën		
Voor uitvalbehandeling is budget beschikbaar	Zie voor een uitdieping de checklist in het draaiboek B/CA-Unit Aanslagbelastingen Limburg.	
Er zijn middelen beschikbaar voor het uitvoeren van gebruiksbeheer en productiebesturings werkzaamheden	Scoping van het programma heeft als gevolg dat toegezegde middelen niet meer worden geleverd door het programma. Dit betekent meer werk voor het B/CA	
Budget voor inhuurkrachten is gealloceerd	Scoping van het programma heeft als gevolg dat toegezegde middelen niet meer worden geleverd door het programma. Dit betekent meer werk voor het B/CA.	
Budget voor de what if scenario is gealloceerd	loopt	
Informatie		
Productiebesturing Informatie is gerealiseerd	Planning is niet meer haalbaar . Er ligt een exception dat aangeeft dat het niet meer mogelijk is dit jaar de productie verantwoording in te richten	
BI informatie is conform afspraak ingericht	Planning is niet meer haalbaar . Er ligt een exception dat aangeeft dat het niet meer mogelijk is dit jaar de financiële verantwoording in te richten	
Autorisatie TFS deelnemers lokaal draaiboek	loopt	
Financiële verantwoording is mogelijk	Planning is niet meer haalbaar . Er ligt een exception dat aangeeft dat het niet meer mogelijk is dit jaar de financiële verantwoording in te richten. Dit is niet acceptabel!.	
Juridisch		
nvt		

Technologie		
De autorisaties voor het personeel dat met de uitvoering van T2009 is belast zijn aangemaakt.	loopt	
Gebruiksbeheer beschikt over de juiste middelen	Analyse tool ontbreekt . Er is een changeverzoek geschreven.	
Huisvesting		
UPB is gehuisvest in Walterbos gebouw D	Verhuizingen zijn ingepland	
De tijdelijke beheerorganisatie is gevestigd in Walterbos gebouw E	Status onbekend	

Bovenstaande checklist is een samenvatting van de B/CA productlist. Voor meer informatie kan de B/C productlist worden geraadpleegd. Deze is te vinden op <https://bas-tfs.getronics.com/sites/Belastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009/Belastingdienst%20Implementatie/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fsites%2fBelastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009%2fBelastingdienst%20Implementatie%2f04%20Implementatie%20B%2dCA%2f20%20Project%20Management%2f04%20Product%20list&FolderCTID=%267b08821C2F%2d5BC4%2d457C%2d8E26%2d3AAC5172E5B2%7d>

What if scenario's

Dit hoofdstuk beschrijft welke What if scenario kunnen worden ingezet door B/CA bij de foutsituatie die zijn benoemd in het document "Foutsituaties goedpad-scenario" en de daarbij behorende "What-if scenario's TSL 2009 totaalijst 20090811"

In dit draaiboek wordt geen relatie gelegd tussen de lokale implementatieactiviteiten en de What if scenario omdat het is aan de **controlroom** (waar B/CA ook in is vertegenwoordigd) is welke maatregel wordt ingezet bij een geconstateerde foutsituatie (telefonisch afgestemd met op 11 september). Hiervoor hebben zij de volgende documenten tot hun beschikking:

- Foutsituaties goedpad-scenario
- What-if scenario's TSL 2009 totaalijst 20090811

Per maatregel worden de activiteiten uitgewerkt (draaiboek). De nummering van de what if scenario in dit hoofdstuk corresponderen met de nummering in What-if scenario's TSL 2009 totaalijst 20090811

De in dit document uitgewerkte what if scenario's en de what if scenario van de keten partners vormen tezamen de what if draaiboeken.

Bca-01 Extra capaciteit

In het lokaal implementatiedraaiboek van B/CA Uitvalbehandeling (de stappen 15.03 en 15.04 van het draaiboek is rekening gehouden met extra benodigde capaciteit voor de afhandeling van uitval situaties die afwijken van het goedpad.

Bca-02 Excuus brief versturen

Voor het versturen van excuusbrieven kan gebruik worden gemaakt van de B/CA mailing procedure. Dit proces is ingericht voor het verwerken van grote aantallen. In de bijlage 1a en 1b is de procedure aangegeven.

In de procedure staat

De medewerker Procesvoering van de keten Besturing is verantwoordelijk voor het mailingproces (aanvraag, aanmaak en verzendtraject).

Eindverantwoordelijk voor de mailing is de opdrachtgever.

Het aanvragen van een mailing zal geschieden de Controlroom.

Bca-03 Als damage oplossen

B/CA heeft het proces voor afhandelen van damages beschreven: Zie document: "http://bcanet/documenten/uprb/uprb_damage_procedure.pdf"

In de damage procedure worden de volgende rollen onderkend

- Signaleerder:
- Damagemeldpunt:
- Damagebeslisser:.
- Damageregisseur
- Damagecoördinator

Een signaleerder kan iedereen zijn in de toeslagen organisatie. Het damagemeldpunt wordt uitgevoerd door de TBO. De damagebeslisser is de Control room. De controlroom bepaald wie de regiseur is. Afhankelijk van de type damage worden vanuit hun verantwoordelijkheid de damagecoördinatoren aangesteld. De damagecoördinatoren hoeven niet werkzaam te zijn in de TBO (bijvoorbeeld in het geval van invordering)

Bca-08 Spoedbetalingen

Karakteristieken van deze maatregel zijn te vinden als bijlage 2.

Het is aan de Controlroom deze maatregel in te zetten. De start van het spoedbetalingproces is op kantoor. Kantoor Toeslagen geeft aan B/CA opdracht voor een spoedbetaling. Kantoor krijgt van de controlroom opdracht spoedbetalingen te gaan opvoeren. Het What if spoedbetalingen wijkt niet af van het reguliere spoedbetalingenproces. Het enige verschil zijn de hoeveelheden betalingen. Tevens wordt de Productieregiseur van invordering geïnformeerd zodat hij de betreffende afdeling binnen B/CA kan berichten over de workload.

Bca-09 Invorderingsmaatregelen

Karakteristieken van deze maatregel zijn te vinden als bijlage 3.

De trigger van dit proces zijn nieuwe beschikkingen (en wordt dus niet aangestuurd door de controlroom). Een aanvullend draaiboek is niet noodzakelijk.

Bca-11 Breed autoriseren

Karakteristieken van deze maatregel zijn te vinden als bijlage 4. In bijlage 5 is het draaiboek te vinden.

Bca-15 Dichtzetten portal

Activiteiten behorend bij deze maatregel wordt uitgewerkt in de snelkookpansessies.

1. Freeze

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
01. 01	Laatste productiedag/runs voor freeze spoor 1	UPB		Uitgewerkt in ministeckplanning huur en zorg 3 ^e en 4 ^e kwartaal en in MAC draaiboek Huur en Zorg
01. 02	Start Freeze spoor 1	UPB		Uitgewerkt in ministeckplanning huur en zorg 3 ^e en 4 ^e kwartaal en in MAC draaiboek Huur en Zorg
01. 03	Draaien extractiejobs spoor 1	xxxxxxxx	xxxxxxxx	Zie 4: Extractiebestanden spoor 1 en 2
01. 04	Productiedag/runs voor spoor 2 aansluitend draaien extractiejobs spoor 2	xxxxxxxx	xxxxxxxx	Zie 4: Extractiebestanden spoor 1 en 2
01. 05	Starten productie spoor 2	UPB		Voor KGB uitgewerkt in ministeckplanning KGB 3 ^e en 4 ^e kwartaal en in en in MAC draaiboek KGB , voor RKT uitgewerkt in ministeckplanning RKT 3 ^e e 4 ^e kwartaal en in MAC draaiboek RKT
01. 06	Vrijgave productie spoor 1	xxxxxxxx	xxxxxxxx	Geen Rol B/CA

2. Parkeren - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
02.01	1. Toedelers geactiveerd in : • ATS • KTS • NBS • KOT • KIT/KGB	UPB		Uitgewerkt in ministeckplanning huur en zorg 3 ^e en 4 ^e , Uitgewerkt in ministeckplanning KGB 3 ^e en 4 ^e Uitgewerkt in ministeckplanning RKT 3 ^e en 4 ^e
02.02	Parkeerplaatsen in FRS en TSL zijn ingericht en geactiveerd	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
02.03	Parkeerplaats voor de Omvormer is ingericht en geactiveerd	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
02.04	BVR-mutaties vasthouden in BVR tot ##-12-09 en dan aanbieden aan FRS	UPB (TBO)		Zie de werkinstructie die te vinden is op: https://bas-tfs.getronics.com/sites/Belastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009/Belastingdienst%20Beheer/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fsites%2fBelastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009%2fBelastingdienst%20Beheer%2f06%20Snelkookpansessies%2f04%20AWI%20Exploitatie&FolderCTID=&View=%7b9C40574D%2d457E%2d41BB%2d9BFE%2d3F9574CE147F%7d
02.05	Mutaties Verhuurdergegevens vasthouden in VHA tot ##-12-09 en dan aanbieden aan FRS	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
02.06	Oppakken van de geparkeerde uitval en uitworp posten, die zijn ontstaan nav het laadproces FRS/TSL, mbv Kantoor-portaal	UPB (TBO)		Zie de werkinstructie die te vinden is op: https://bas-tfs.getronics.com/sites/Belastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009/Belastingdienst%20Beheer/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fsites%2fBelastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009%2fBelastingdienst%20Beheer%2f06%20Snelkookpansessies%2f04%20AWI%20Exploitatie&FolderCTID=&View=%7b9C40574D%2d457E%2d41BB%2d9BFE%2d3F9574CE147F%7d

				2d41BB%2d9BFE%2d3F9574CE147F%7d
02.07	Ontvangen van de eerste aanleveringen van Kantoorportaal [telefonisch muteren] en parkeren in de parkeerplaats van FRS	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek] Opdracht naar CICT (Exploitatie?)
02.08	Ontvangen van de eerste aanleveringen van Burgerportaal en parkeren in de parkeerplaats van FRS	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek] Opdracht naar CICT (Exploitatie?)
02.09	Ontvangen van de eerste SVB start en stopsignalen 2010 en parkeren in de daarvoor bestemde queue bij de omvormer	UPB		Zie de werkinstructie die te vinden is op: https://bas-tfs.getronics.com/sites/Belastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009/Belastingdienst%20Beheer/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fsites%2fBelastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009%2fBelastingdienst%20Beheer%2f06%20Snelkookpansessies%2f04%20AWI%20Exploitatie&FolderCTID=&View=%7b9C40574D%2d457E%2d41BB%2d9BFE%2d3F9574CE147F%7d

4. Extractiebestanden spoor 1 en 2 - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
04.01 A	1. Controle of berichttoedeler spoor 1 zijn bijgewerkt	UPB		Uitgewerkt in MAC draaiboek Huur en Zorg
04.01 B	Controleren/ aanpassen normen spoor2 (proefconversiestatus -> conversiestatus)	UPB		Uitgewerkt in MAC draaiboek Huur en Zorg
04.02	1. Productieopdracht aan B/CICT voor draaien extracties	UPB		Uitgewerkt in MAC draaiboek Huur en Zorg
04.03	1. 18.00 uur; Draaien extractiejobs spoor 1 ATS - AIAT045 (Huur) ATS - AIAT046 (Zorg) KTS - UC232 NBS - ???	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
04.04	Na reguliere productieruns draaien extractiejobs spoor 2 KIT - AT0080 RKT- AT0062	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
04.05	1. 07.00 uur; - Technische controle extractie - Inhoudelijke controle extractie (is het aantal conform verwachting ?)	UPB		Uitgewerkt in MAC draaiboek Huur en Zorg
04.06	1. 08.30 uur; Leveren extractiebestanden (FTD) aan CTS.	UPB		Uitgewerkt in MAC draaiboek Huur en Zorg
04.07	1. Controle verwerkbaarheid extractiebestanden	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
04.08	Laden CTS (zie draaiboek onderdeel 7)	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
04.09 A	Aanlevering informatie voor vrijgave	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
04.09 B	1. 18.00 uur; Vrijgave	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
04.09 C	Activeren toedeler	UPB		Uitgewerkt in MAC draaiboek Huur en Zorg
04.10	Activeren Toedelers spoor 1 en 2	UPB		Uitgewerkt in MAC draaiboek Huur en Zorg

15. Uitvalbehandeling B/CA (FRS) periode tot aan MAC - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
15.01	Signaal over aantal meldingen van het soort <xxx> dat de volgende dag naar FRS wordt geleid.	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
15.02	Opstellen overzicht aantallen uitval	Gebruiks-beheer		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
15.03	Behandeling uitval door behandelgroep	UAL		De werkzaamheden voor UAL zijn uitgewerkt in een separaat draaiboek. Implementatiedraaiboek Toeslagen 2009, B/CA-Unit Aanslagbelastingen Limburg, (stap 15.03 en 15.04)
15.04	Melden statusoverzicht van afgehandelde en openstaande meldingen aan UPB	UAL		De werkzaamheden voor UAL zijn uitgewerkt in een separaat draaiboek. Zie Implementatiedraaiboek Toeslagen 2009, B/CA-Unit Aanslagbelastingen Limburg, (stap 15.03 en 15.04)
15.05	Gereedmelding verwerking werkvoorraad uitval	UAL		UAL met aan de unit productiebeheersing wanneer de werkvoorraad is afgehandeld.

Implementatiedraaiboek Toeslagen 2009, B/CA-Unit Aanslagbelastingen Limburg, (stap 15.03 en 15.04)

16. Handmatige behandeling B/T (vanuit FRS en TSL) - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
16.01	Signaal over aantal meldingen van het soort <xxx> dat de volgende dag naar TSL wordt geleid.	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
16.02	Behandeling uitval en uitworp door behandelgroep	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
16.03	Melden statusoverzicht van afgehandelde en openstaande meldingen aan UPB	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
16.04	Gereedmelding verwerking werkvoorraad uitval en uitworp	UPB (TBO)		Aan de hand van input van 16.02 en 16.03 wordt een gereedmelding gegeven

19B. Formeel Beschikken

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
19B.01	Opdracht verstrekken tot start 'Formeel beschikken'	UPB (TBO)		Zie de werkinstructie die te vinden is op: https://bas-tfs.getronics.com/sites/Belastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009/Belastingdienst%20Beheer/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fsites%2fBelastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009%2fBelastingdienst%20Beheer%2f06%20Snelkookpansessies%2f04%20AWI%20Exploitatie&FolderCTID=%7b9C40574D%2d457E%2d41BB%2d9BFE%2d3F9574CE147F%7d
19B.02	Controle en vrijgave	UPB (TBO)		Zie de werkinstructie die te vinden is op: https://bas-tfs.getronics.com/sites/Belastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009/Belastingdienst%20Beheer/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fsites%2fBelastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009%2fBelastingdienst%20Beheer%2f06%20Snelkookpansessies%2f04%20AWI%20Exploitatie&FolderCTID=%7b9C40574D%2d457E%2d41BB%2d9BFE%2d3F9574CE147F%7d
19B.03	Indien van toepassing: Aanpassen van normen en parameters - Datum einde conversie - ????	-		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]

20a. Conversieresultaten TSL controleren - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
20A.0 1	Inkomensverschillen in bronnen aanleveren aan Conversieteam. Dit zijn de inkomens op datum extractie (zie draaiboek 4)	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
20A.0 2	Uitvoeren queries op TSL (toeslagbedragen) en resultaten leveren aan Conversie-team ()	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA (was eerst toebedeeld aan gebruiksbeheer)
20A.0 3	Uitvoeren controle. [Het kan nodig blijken te zijn om hier info bij te betrekken vanuit kantoor over uitvalafhandeling, dus wellicht hierover vooraf afspraken maken?]	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
20A.0 4	Vrijgave [herberekenen obv juiste zorg-normen]	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
20A.0 5	Herberekenen zorg met definitieve zorgnormen	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
20A.0 6	Controleren herberekening	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
20A.0 7A	Aanlevering informatie voor vrijgave	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
20A.0 7B	Vrijgaveadvies (!) uitbrengen aan B/T??? Bij vrijgave kan worden gestart met openstellen burgerportaal, samenstellen content, betaaladviezen, etc.	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
20A.0 7C	Trigger voor de volgende stap	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA

21. Bepalen Dagtekening - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
21.01	Dagtekening van 24 december 2009 voor akkoord aan Stuurgroep opleveren	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
21.02	Akkoord van Stuurgroep voor dagtekening	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
21.03	Dagtekening parameters zijn ingevuld in TSL	UGB		Zie de werkinstructie die te vinden is op: https://bas-tfs.getronics.com/sites/Belastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009/Belastingdienst%20Beheer/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fsites%2fBelastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009%2fBelastingdienst%20Beheer%2f06%20Snelkookpansessies%2f04%20AWI%20Exploitatie&FolderCTID=&View=%7b9C40574D%2d457E%2d41BB%2d9BFE%2d3F9574CE147F%7d

22. Samenstellen content - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
22.01	Dagtekeningparameters zijn ingevoerd in TSL en gecontroleerd	UGB		Zie de werkinstructie die te vinden is op: https://bas-tfs.getronics.com/sites/Belastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009/Belastingdienst%20Beheer/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fsites%2fBelastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009%2fBelastingdienst%20Beheer%2f06%20Snelkookpansessies%2f04%20AWI%20Exploitatie&FolderCTID=&View=%7b9C40574D%2d457E%2d41BB%2d9BFE%2d3F9574CE147F%7d
22.02	Zorgtoeslag 2010 is in zijn geheel berekend	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
22.03	Vrijgave Zorgtoeslag	UGB		Voor B/CA geeft Gebruiksbeheer advies over de vrijgave
22.04	Service samenstellen content activeren voor 1.000 mededelingen	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
22.05	Vrijgave samenstellen content	UPB (TBO)		Op basis van de resultaten geeft de unit productiebeheersing haar vrijgave
22.06	Service samenstellen content activeren voor massaal	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
22.07	Printbestanden massaal gereed	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA

23. Opstellen betaaladviezen - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
23.01	Stapelaar is in productie			Nog onderwerp van discussie, komt waarschijnlijk te vervallen
23.02	Starten services Opstellen betaaladviezen Voor 1.000 posten	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
23.03	Vrijgave Service Opstellen betaaladviezen	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
23.04	Starten Service Opstellen betaaladviezen massaal	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
23.05	Alle betaaladviezen zijn aangemaakt	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA

27. Printen, Couverteren en Verzenden - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
27.01	Besluit door stuurgroep omtrent printcapaciteit issue's	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
27.02	Opleveren print-, couverteer- en verzendplanning op dagbasis aan B/CA/UPB	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
27.03	1ste levering van Pakketsamenstelling op voorraad bij B/CFD/LRC (datum printen – 5 dagen)	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
27.04	Start printen	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
27.05	Start couverteren	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
27.06	Logistieke en Functionele outputcontrole op basis van steekproeven en/of vastgestelde productie aantallen Doorgeven van realisatiecijfers van printen, couverteren en verzenden aan B/CA/UPB	UGB		Zie de werkinstructie die te vinden is op: https://bas-tfs.getronics.com/sites/Belastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009/Belastingdienst%20Beheer/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fsites%2fBelastingdienst%20Programma%20Toeslagen%202009%2fBelastingdienst%20Beheer%2f06%20Snelkookpansessies%2f04%20AWI%20Exploitatie&FolderCTID=&View=%7b9C40574D%2d457E%2d41BB%2d9BFE%2d3F9574CE147F%7d Het betreft voor B/CA de functionele outputcontrole. B/CA is adviserend.
27.07	Aanbieding laatste partij Mededelingen aan TNT-post met 24-uurs garantie	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
27.08	Laatste Mededelingen vallen op de deurmat van de toeslaggerechtigde	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA

28a. GBO Lijsten - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
28A.0 1	> 21:00 uur Aanmaken Huurcluslijst nav Huurselectie als input voor GBO	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
28A.0 2	> 00:00 uur TSL levert bestand met huurobjectgegevens > 08:00 Controle op GBO-lijst vanuit TSL > 15:00 Opleveren GBO-lijst aan VHA- A Controle of GBO-lijst is ontvangen	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
28A.0 3	Verwerken GBO-lijst in VHA	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
28A.0 4	Controle op GBO	IVG		**
28A.0 5	> 15:00 Opleveren GBO-lijsten aan verhuurders	IVG		**

** Hoe de GBO lijsten worden verstuurd is nog onderwerp van discussie. Het heeft de voorkeur de lijsten automatisch te laten versturen gezien de tijd die het kost (1,5 minuut gemiddeld per verhuurder is 20 uur in totaal) en de groot kans op fouten door het eentonige werk. Versturen is momenteel als handmatige actie gedefinieerd. Voor elke verhuurder heb je de volgende stappen:

- opzoeken van een bestand uit bestand uit een directory
- opzoeken emailadres in de VHA applicatie
- kopiëren emailadres in email
- document kopiëren in een email
- versturen van het document.

Het betreft 800 verhuurders. Met andere woorden 800x bovenstaand proces uitvoeren.

Aan is op 26-08-09 het volgende verzoek gestuurd.

Geef B/CICT een opdracht voor het beschikbaar stellen van een aantal dagen Lotus Notes capaciteit voor het maken van een script/macro om de handmatige handelingen voor het versturen van de GBO lijsten te automatiseren.

Stavaza 14-09-2009:

Het is nu een BMI kwestie. Een wijzigingsvoorstel heeft weinig kans van slagen. Er wordt gezocht naar een andere financiering

29. Betalen - Subdraaiboek

Uitgangspunt voor de uit te voeren stappen en het moment waarop die worden uitgevoerd is het Productiedraaiboek Toeslagen 2009 Fase 3 van dd. 29 mei 2009

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
29.01	1ste betaaladviezen gereed en vrijgegeven	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
29.02	> 18:00 uur Inlezen betaaladviesbestand Huur in de COA (3 bestanden)	UPB invordering		Is opgenomen in de planning van invordering
29.03	Controle op ingelezen Huur betaaladvies-bestand in de COA	UPB invordering		Is opgenomen in de planning van invordering
29.04	Uitvoeren betaalselectie Huur tsl 2010 incl aanmaken GBO-inputlijst	UPB invordering		Is opgenomen in de planning van invordering
29.05	Controle op GBO-lijst > 18:00 uur Inlezen van betaaladviesbestanden • Kinderopvangtoeslag 2010 (1 bestand) • Kindgebondenbudget 2010 (1 bestand) • Zorgtoeslag 2010 (1 bestand)	UPB invordering		Is opgenomen in de planning van invordering
29.06	Controle op verwerking betaaladviesbestanden in COA > 18:00 uur Inlezen van Kindgebondenbudget betaaladviesbestanden [2 bestanden]	UPB (TBO)		Betreft regulier werk
29.07	Inlezen van zorgtoeslagbetaaladviesbestanden (4 bestanden)	UPB invordering		Is opgenomen in de planning van invordering
29.08	Inlezen van zorgtoeslagbetaaladviesbestanden (4 bestanden)	UPB invordering		Is opgenomen in de planning van invordering
29.09	>18:00 uur Inlezen van zorgtoeslagbetaaladviesbestanden (2 bestanden)	UPB invordering		Is opgenomen in de planning van invordering
29.10	>18:00 uur Betaalselectie Kinderopvangtoeslag 2010 en Kindgebondenbudget 2010	UPB invordering		Is opgenomen in de planning van invordering
29.11	Controle op betaalselectie KOT en KGB > 18:00 uur Betaalselectie Zorgtoeslag 2010	UPB (TBO) UPB invordering		Betreft regulier werk Is opgenomen in de planning van invordering
29.12	Controle op betaalselectie Zorgtoeslag	UPB (TBO)		Betreft regulier werk

29.13	Toeslaguitbetaling 2010 staat op de rekening van de toeslaggerechtigde			

30. Controle output

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
30.01	B/T ontvangt 100 PDF-jes	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
30.02	B/T controleert de lay-out en inhoud van de PDF-jes	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
30.03 A	Aanlevering informatie voor vrijgave	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
30.03 B	Vrijgave	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
30.03 C	Trigger voor de volgende stap	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA

33. Formulieren TSL2009, 2010

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
33.17	Start outputcontrole PD 27. Indien goed, dan uitvoeren P.D. 31. Indien fout, dan uitvoeren Fouttherstel (DCA en TOR)	UGB		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]

34 Openstellen HBB portaal t.b.v HIP

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
34.01 A	Oplevering Convenanten, HIP gegevens, presentaties, gebruikersinstructies	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
34.01 B	Start communicatie naar HIP's inclusief versturen uitnodigingen en convenanten	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
34.02	Gereed melden openstellen HBB portaal t.b.v. HIP's	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
34.03 A	Start openstellen HIP portaal Test en oefening inloggen HIP portaal	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
34.03 B	Dagelijks Instructie Toeslagen en Hip Portaal Tot 24-3-2010	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
34.04	Dagelijks Ontvangen & registreren convenanten	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
34.04 A	Registreren autorisaties in RSA tooling	Gebruikersbe heer/ Gebruikerson dersteuning		Proces wordt momenteel ontworpen door [] [] zie ook implementatieplan Intermed van [] []
34.05 A	Behandelen autorisatieaanvraag HIP (fiatteren) - Incl. toezenden hardwaretoken	Gebruikersbe heer/ Gebruikerson dersteuning		Proces wordt momenteel ontworpen door [] [] zie ook implementatieplan Intermed van [] []
34.10	Dagelijks Controle en advies voor vrijgave aan de Control Room	Gebruikersbe heer/ Gebruikerson dersteuning		Proces wordt momenteel ontworpen door [] [] zie ook implementatieplan Intermed van [] []

35. Samenstellen rapportage PB masaal

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
35.01	Vorbereiden - Controle actualiteit DWH - Handmatige acties	B/CA		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereidings sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
35.02	Draaien standaard rapportages (conform overzicht)	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereidings sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
35.03	Controleren verwerking	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereidings sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
35.04	Bewerken (indien van toepassing) Analyseren?	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereidings sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
35.05	Samenstellen pakketten t.b.v. interne distributie (indien van toepassing)	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereidings sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
35.06	Verzenden naar ontvanger	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereidings sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
35.07	Bijsturen conform proces productiebesturing	B/CA		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereidings sessie. Op moment van schrijven van dit

				draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
--	--	--	--	--

37. Samenstellen rapportage FI

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
37.01	Vorbereiden - Controle actualiteit DWH - Handmatige acties	B/CA		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
37.02	Draaien standaard rapportages (conform overzicht)	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
37.03	Controleren verwerking	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
37.04	Bewerken (indien van toepassing) Analyseren	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
37.05	Samenstellen pakketten t.b.v. interne distributie (indien van toepassing)	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
37.06	Verzenden naar ontvanger	B/CA, CICT		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
37.07	Bijsturen conform proces productiebesturing	B/CA		De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van

				schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
--	--	--	--	--

38 externe gegevenslevering

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
38.01	Vorbereiden - Controle actualiteit DWH - Handmatige acties			De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
38.02	Draaien standaard rapportages (conform overzicht)			De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
38.03	Controleren verwerking			De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
38.04	Bewerken (indien van toepassing) Analyseren			De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
38.05	Samenstellen pakketten t.b.v. interne distributie (indien van toepassing)			De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
38.06	Verzenden naar ontvanger			De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
38.07	Bijsturen conform proces productiebesturing			De acties worden nog verder uitgewerkt in de productievoorbereiding sessie. Op moment van

				schrijven van dit draaiboek is het nog te vroeg om de B/CA acties te benoemen.
--	--	--	--	--

42. verwerken mutaties (automaat)

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
42.01	Controle norm indexering CTS-T	UGB		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
42.02	Extractie RKT t.b.v. CTS-T	UPB		voor RKT uitgewerkt in ministeckplanning RKT 3 ^e e 4 ^e kwartaal en in MAC draaiboek RKT
42.03	Extractie KGB t.b.v. CTS-T	UPB		Voor KGB uitgewerkt in ministeckplanning KGB 3 ^e en 4 ^e kwartaal en in en in MAC draaiboek KGB
42.04	Extractie ATS, KTS, NBS t.b.v. CTS-T	UPB		Uitgewerkt in ministeckplanning huur en zorg 3 ^e en 4 ^e kwartaal en in MAC draaiboek Huur en Zorg
42.05	Controlen extractiebestanden RKT t.b.v. CTS-T (op .net-omgeving)	UGB		Kantoor is verantwoordelijkheid voor de controles. B/CA is ondersteunend
42.06	Controlen extractiebestanden KGB t.b.v. CTS-T (op .net-omgeving)	UGB		Kantoor is verantwoordelijkheid voor de controles. B/CA is ondersteunend
42.07	Controlen extractiebestanden ATS, KTS, NBS t.b.v. CTS-T (op .net-omgeving)	UGB		Kantoor is verantwoordelijkheid voor de controles. B/CA is ondersteunend
42.08	Laden en verwerken extractiebestanden in CTS-T (verwerking per bron)	UPB (TBO)		Geen fysieke activiteit, B/CA is verantwoordelijk voor de planning en die staat in het productie draaiboek aangegeven
42.09	Vrijgave verwerking in CTS-T voor: • RKT • KGB • ATS, KTS en NBS	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
42.10	Aanbieden CTS-T meldingen aan FRS	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
42.11	Controle en vrijgave resultaten verwerking CTS-T meldingen	UGB		[zoek nog uit of daar een instructie voor is]
42.12	Aanbieden mutaties SVB aan berichtenbus	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]

42.13	Controle en vrijgave resultaten "verwerken BVR"	UGB		 zoek nog uit of daar een instructie voor is}
42.14	Filteren overledenen (<i>noodzaak nader bepalen</i>)	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
42.15	Aanbieden mutaties BVR aan omvormer	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
42.16	Controleren resultaten	UGB		 zoek nog uit of daar een instructie voor is}
42.17	Aanbieden meldingen FRS	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
42.18	Controle en vrijgave resultaten "verwerken BVR"	UGB		 zoek nog uit of daar een instructie voor is}

44 Verwerken (on)gestructureerde berichten

Nr.	Stap	Afdeling	Naam	Opmerking
44.01	Gereed melden openstellen HBB portaal	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
44.02	Start openstellen HIP portaal t.b.v. B/CFD	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]
44.03	Dagelijks Ontvangen & registreren (on)gestructureerde berichten: ▪ Omzetten van berichten naar meldingen in de HBB portaal ▪ Classificeren van ongestructureerde berichten, die niet in meldingen zijn om te zetten, zodat zij via de workflow van Toeslagen 2009 naar de juiste afdeling geleid kunnen worden.	xxxxxxxxx	xxxxxxxxx	Geen Rol B/CA
44.04	Dagelijks Controle eerste productie en advies vrijgave aan Control Room	UPB (TBO)		[Uit te voeren actie NOG INVULLEN, is actiepunt in snelkookpansessie Exploitatiedraaiboek]

Bijlage 1a

B/CA/ unit Productieregie

Procedure-beschrijving : Mailingen (Intern)

Concept Versie 08 : - datum : 10 april 2008

Uitgangspunt Mailingen

De Belastingdienst gebruikt het mailingproces om belastingplichtigen in te lichten over (toekomstige) nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast wordt het mailingproces gebruikt om bij eventuele fouten van de Belastingdienst zelf, de belastingplichtigen met een excuusbrief hierover in te lichten.

Doelstelling Mailingen

De doelstelling van een mailing is om in situaties waarin met spoed belastingplichtigen geïnformeerd moeten worden deze belastingplichtigen te informeren. Tevens kan een mailing gebruikt worden voor brieven met een informatief karakter waarin men geïnformeerd wordt over een specifiek onderwerp. Het mailproces is ontworpen om incidenteel, snel en efficiënt belastingplichtigen een brief te sturen. Het mailingproces kan tijdelijk (max. 1 jaar) gebruikt worden om een reguliere brief te verzenden. Daarna dient de brief via het regulier proces gegenereerd te worden.

Doelgroep Mailingen

De doelgroep van de mailingen is de belastingplichtige of diens adviseur.

Verantwoordelijke voor Mailingen

De medewerker Procesvoering van de keten Besturing is verantwoordelijk voor het mailingproces (aanvraag, aanmaak en verzendtraject).
Eindverantwoordelijk voor de mailing is de opdrachtgever.

Opbouw van een mailing

Een mailing bestaat uit een brief eventueel aangevuld met één of meerdere bijlage(n).

Criteria mailing

- Ondergrens mailing aantal : 100 Fi-nummers
- Bovengrens mailing is er niet
- Mailingen van ± 250.000 en meer dienen via B/CICT-account aangemeld te worden.

Doorlooptijd mailing

Tussen ontvangst bestand en brief en verzending ligt een gemiddelde doorlooptijd van 2 kalenderweken. Dit is natuurlijk sterk afhankelijk van het aantal brieven en de complexiteit van de query.

Ontvangst opdracht voor een mailing

Het verzoek om een mailing kan vanuit verschillende hoeken ontstaan:

- Via een opdrachtgever (B/CPP, B/CA, Douane, Kennisgroep ☐ Toeslagen);
- Exploitatieoverleg (voornamelijk Toeslagen, bijv: indien een proces niet goed loopt);
(Adoptie is opdrachtgever en initieert de mailing)
- Damageoverleg (fouten door de Belastingdienst). (Adoptie is opdrachtgever en initieert de mailing)
- Alle mailingen bereiken 'Procesvoering Besturing' door tussenkomst van Ketenmanagement. Als mailingen rechtstreeks worden ingezonden, zullen deze eerst met Ketenmanagement worden afgestemd.

Registratie Mailingen

Bij de aanvraag van een mailing wordt deze geregistreerd in het Excel-bestand: Postregistratie en wordt er een briefkenmerk aan de mailing toegekend. Na afloop van het mailingproces wordt de mailing afgeboekt in het Excel-bestand: Postregistratie. Tevens wordt iedere week de Basisregistratie Productiebesturing ingevuld, met de in die week verstuurd mailingen, waaruit een weekrapportage voortkomt.

Input van de mailing (controle op volledigheid)

De input van een mailing wordt verkregen via de opdrachtgever door middel van een draaiboek (via de mail). In dit draaiboek staat aangegeven aan welke voorwaarden de mailing moet voldoen, om hoeveel brieven het gaat, wat de variabelen zijn (Bijv: aanslagnummer, kenteken) en bijlage(n). Tevens is de brief met een FI-bestand toegevoegd of zijn de specificaties voor de query bijgevoegd.

CIV

Het FI-bestand wordt met een query-verzoek gezonden naar CIV (Centrale informatie voorziening). CIV verricht een voorbereiding, waarna het bestand aan B/CICT, Inning-BvR wordt gezonden. Hier vindt een BVR (Beheer van Relaties) confrontatie plaats (NAW-gegevens worden gegenereerd). Hieruit volgt een NAW-bestand en eventueel een uitvalbestand. Het uitvalbestand wordt aan de opdrachtgever gezonden en opgeslagen in de voor de mailing gemaakte digitale map.

Opmaak van de mailing

De medewerker Procesvoering maakt de mailing op. Dit bestaat uit de volgende activiteiten: Het maken van een omslagvel, query verzoek opmaken en indienen, BVR confrontatie aanvragen en plannen en productieopdracht maken. De brief moet voldoen aan de huisstijl van de Belastingdienst en het bestand moet ook aan bepaalde criteria voldoen. Het is afhankelijk van de omvang van het aantal brieven of het een **POD-bestand** (mailingen tot ± 10.000 stuks of meerdere pagina's) of een **CAV-bestand** (mailingen > 10.000 stuks, maximaal 1 A4) is. Het Pod (Printing on Demand)-bestand wordt verwerkt door B/CFD LRC en het CAV (Centrale Aanslag Vervaardiging)-bestand wordt verwerkt door B/CICT, Exploitatie.

POD-bestand (mailingen tot ± 10.000 stuks) :

Aanmaken testbestand

Het NAW-bestand samen met de brief, opdracht en eventueel digitale handtekening worden door de medewerker Procesvoering per mail verzonden naar B/CFD/ LRC. B/CFD/ LRC maakt een testbestand aan met een aantal testbrieven met NAW-gegevens.

Ontvangst testbestand

Dit testbestand (PDF) waarin een aantal testbrieven met NAW-gegevens staan, wordt retourontvangen. Tevens wordt er een testbrief gefaxt.

Controle testbestand door medewerker Procesvoering

De medewerker Procesvoering voert een aantal controles uit op het testbestand (Variabelen, datum, opmaak BSN) en de ontvangen fax. Indien het testbestand niet akkoord is wordt het opnieuw aangemaakt door B/CFD LRC. Indien de papiersoort niet goed is, wordt de testbrief opnieuw geprint.

Informeren EIC

Als blijkt dat in het draaiboek staat dat de mailing ondertekend moet worden door M1 wordt de de brief naar EIC verzonden ter informatie met vermelding van het aantal te verzenden brieven en de verzenddatum.

Informeren BelTel

De BelTel wordt geïnformeerd over het versturen van de brief naar belastingplichtigen. In het mailbericht wordt de verzenddatum, het aantal en de brief zelf gezet.

Informeren B/CFD

B/CFD in Heerlen wordt ingelicht als hun retouradres in de brief genoemd is. Zij dienen te weten dat er een brief verzonden wordt en wat zij moeten doen met onbestelbare post. Tevens wordt aangegeven het aantal te verzenden brieven en de verzenddatum.

Informeren PFC over te verwachten factuur

De medewerker Procesvoering geeft per mail aan PFC door dat zij een rekening kunnen verwachten betreffende een mailing (soort mailing, aantal verzonden brieven en verzenddatum) die uit naam van B/CA wordt verzonden.

Testbestand/ voorbeeldbrief voorleggen aan opdrachtgever

De medewerker Procesvoering stuurt het testbestand(PDF) ter accordering naar de opdrachtgever.

Doorzetten naar B/CFD LRC

Indien de opdrachtgever akkoord gaat met het testbestand geeft de medewerker procesvoering vrijgave voor het printen, couverteren en verzenden van de brief aan het LRC.

Ontvangst terugkoppeling van B/CFD/ LRC

Na een paar dagen krijgt de medewerker Procesvoering een terugkoppeling per mail van B/CFD LRC over het aantal verzuurde brieven en de verzenddatum. (vrijdags, in de week van verzending, of maandags, na de week van verzending, wordt door het LRC per mail een terugkoppeling gegeven.)

Terugkoppeling naar opdrachtgever

Na de ontvangst van de terugkoppeling van B/CFD/ LRC geeft de medewerker Procesvoering per mail een terugkoppeling aan de opdrachtgever met vermelding van het aantal brieven en de verzenddatum.

Terugkoppeling aan groep Outputcontrole

Een bevinding van de outputcontrole (outputcontrole-dossiers) wordt uiterlijk dinsdagmorgen (wekelijks) aan Postbus 'Outputcontrole B/CA-B/CICT' gezonden.

Rapporteren in basisregistratie

Tevens wordt iedere week de Basisregistratie Productiebesturing ingevuld, met de in die week verzuurde mailingen, waaruit een weekrapportage voortkomt.

Afboeken in postregistratie

Na afloop van het mailingproces wordt de mailing afgeboekt in het Excel-bestand: Postregistratie.

Archiveren omslagvel

Het omslagvel met alle gegevens over de mailing wordt gearhiveerd op de afdeling.

CAV-bestand:

Aanmaak testbrief

De brief wordt door de medewerker Procesvoering in het CAV-sjabloon geplaatst en aangeboden aan B/CICT, CAV-DOS. B/CICT, CAV-DOS maakt hier een testbrief van zonder productiegegevens.

Ontvangst testbrief

Na terugontvangst van de testbrief zonder productiegegevens wordt deze testbrief opgeslagen door de medewerker Procesvoering.

Informeren BelTel

De BelTel wordt geïnformeerd over het versturen van de brief naar belastingplichtigen. In het mailbericht wordt de verzenddatum, het aantal en de brief zelf gezet.

Informeren B/CFD

B/CFD in Heerlen wordt ingelicht als hun retouradres in de brief genoemd is. Zij dienen te weten dat er een brief verzonden wordt en wat zij moeten doen met onbestelbare post. Tevens wordt het aantal te verzenden brieven en de verzenddatum aangegeven.

Informeren EIC

Als blijkt dat in het draaiboek staat dat de mailing ondertekend moet worden door M1 wordt de de brief naar EIC verzonden ter informatie met vermelding van het aantal te verzenden brieven en de verzenddatum.

Accorderen testbrief zonder productiegegevens aan opdrachtgever

De medewerker Procesvoering stuurt de testbrief zonder productiegegevens ter accordering naar de opdrachtgever.

Indien niet akkoord zijn er twee mogelijkheden:

- Tekstueel moet een aanpassing gedaan worden, dit wordt gedaan door de medewerker procesvoering en wordt hierna opnieuw aangeboden aan CAV/DOS.
- Indien de variabelen niet kloppen wordt de brief opnieuw aangeboden aan CAV/DOS voor aanpassing van deze gegevens.

Aanmaken testbestand met productiegegevens

Indien de opdrachtgever akkoord is met de testbrief zonder productiegegevens wordt er een testbestand met brieven met productiegegevens aangemaakt door B/CICT, CAV-DOS.

Controle testbestand door medewerker Procesvoering

Implementatiedraaiboek

40 van 1

De medewerker Procesvoering voert een aantal controles uit op het testbestand (Variabelen, datum, opmaak BSN).

Indien niet akkoord zijn er twee mogelijkheden:

- Tekstueel moet een aanpassing gedaan worden, dit wordt gedaan door de medewerker procesvoering en wordt hierna opnieuw aangeboden aan CAV/DOS.
- Indien de variabelen niet kloppen wordt het bestand opnieuw aangeboden aan CIV voor aanpassing van deze gegevens.

Accorderen testbestand met productiegegevens aan opdrachtgever

De medewerker procesvoering stuurt het bestand met productiegegevens ter accordering naar de opdrachtgever.

Indien niet akkoord is er één mogelijkheid:

- Tekstueel moet een aanpassing gedaan worden, dit wordt gedaan door de medewerker procesvoering en wordt hierna opnieuw aangeboden aan CAV/DOS.

Vrijgave voor productie

Na accordering door de opdrachtgever wordt het bestand door de medewerker Procesvoering vrijgegeven voor productie door B/CICT.

Werkopdracht B/CICT, Exploitatie

B/CICT, CAV-DOS maakt een werkopdracht naar B/CICT, Exploitatie voor het printen van de brief.

Controleren faxen

B/CICT Exploitatie stuurt enkele faxen van de mailingbrief op voor controle door de medewerker procesvoering. Er vindt altijd een terugkoppeling plaats (akkoord of niet akkoord), eerst telefonisch en daarna alsnog via de mail. Indien niet akkoord moet het soort papier (bijv. rood voor Toeslagen) alsnog aangepast worden.

Terugkoppeling van B/CICT

Maandags, na de week van verzending krijgt de medewerker Procesvoering een terugkoppeling van B/CICT Exploitatie over het aantal verstuurd brieven en de verzenddatum.

Terugkoppeling naar opdrachtgever

Na de ontvangst van de terugkoppeling van B/CICT, Exploitatie geeft de medewerker Procesvoering per mail een terugkoppeling aan de opdrachtgever met vermelding van het aantal verzonden brieven en de verzenddatum.

Rapporteren in basisregistratie

Tevens wordt iedere week de Basisregistratie Productiebesturing ingevuld, met de in die week verstuurd mailingen, waaruit een weekrapportage voortkomt.

Afboeken in postregistratie

Na afloop van het mailingproces wordt de mailing afgeboekt in het Excel-bestand: Postregistratie.

Omslagvel archiveren

Het omslagvel met alle gegevens over de mailing wordt gearhiveerd op de afdeling.



Bijlage 1b



A

Richtlijnen mailing

Datum: 10 maart 2009

Unit Productieregie

Dit is een uitgave van B/CA
Unit Productieregie

unit Productieregie

<http://bcanet/>

Aan

Opdrachtgevers mailing

Kenmerk

Mailing

Opgemaakt door

INHOUD

Inleiding	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdrachtverstrekking	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Mogelijkheden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Wanneer een POD-verwerking	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Criteria POD-brief	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Wanneer een CAV-verwerking	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Criteria CAV-brief	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Fi-bestand, eventueel met variabelen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Controles	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
CAV-verwerking brief:	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
POD-verwerking brief:	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Voorwaarden huisstijl:	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Koptekst	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Aanhef	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Tekstbrief	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Ondertekening	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Datums	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Telefoonnummers	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Algemeen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage draaiboek/opdracht	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage sjabloonbrief	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Inleiding

De Belastingdienst gebruikt het mailingproces om belastingplichtigen in te lichten over (toekomstige) nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast wordt het mailingproces gebruikt om bij eventuele fouten van de Belastingdienst zelf, de belastingplichtigen met een excuusbrief hierover in te lichten.

De doelstelling van een mailing is om in situaties waarin meer dan 100 belastingplichtigen met spoed geïnformeerd moeten worden, deze belastingplichtigen te informeren. Mailings van onder de 100 stuks worden **niet** door B/CA-Productieregie (B/CA-PR) in behandeling genomen.

Tevens kan het mailingproces gebruikt worden voor brieven met een informatief karakter waarin men geïnformeerd wordt over een specifiek onderwerp. Het mailingproces is ontworpen om incidenteel, snel en efficiënt belastingplichtigen een brief eventueel aangevuld met één of meerdere bijlage(n) te sturen. Bij deze standaard werkwijze ligt tussen ontvangst bestand en brief en verzending een **gemiddelde doorlooptijd van 2 á 3 kalenderweken**. Dit is afhankelijk van het aantal brieven en de complexiteit van de query. Het mailingproces kan tijdelijk (max. 1 jaar) gebruikt worden om een reguliere brief te verzenden. Daarna dient de brief via het regulier proces gegenereerd te worden.

Opdrachtverstrekking

De opdracht voor het verwerken van een mailing begint met het toesturen van draaiboek/opdracht (zie bijlage draaiboek/opdracht) door B/CA-Productieregie (B/CA-PR) aan de opdrachtgever. Dit draaiboek/opdracht dient de opdrachtgever in te vullen en via de centrale postbus van B/CA-PR (BCA Mailingen ProductieregiePostbus-Inbak) retour te sturen. Een ingevuld draaiboek/opdracht is voor B/CA-PR de opdracht voor het versturen van een mailing.

Mogelijkheden

Afhankelijk van het aantal te printen brieven zijn er twee mogelijkheden om te printen:

1. Printen bij B/CFD-LRC d.m.v. Printing on Demand (POD).
2. Printen bij B/CICT d.m.v. Centrale Aanslag Vervaardiging (CAV).

Wanneer een POD-verwerking

1. Aantal tot +/- 10.000 stuks.
2. Een mailing die uit één of meer A4-tjes bestaat
3. Een mailing die dubbelzijdig geprint moet worden

Criteria POD-brief

1. De brief moet voldoen aan de huisstijl (zie bijlage juist sjabloon + voorwaarden volgens huisstijl)
2. Niet meer dan 8 bijlages (retourenvelop = bijlage)
3. De brief moet tijdig (volgens afspraak) opgeleverd worden

Wanneer een CAV-verwerking

1. Aantal boven 10.000 stuks
2. Een mailing die uit één A4 bestaat

Criteria CAV-brief

1. De brief moet voldoen aan de huisstijl (zie bijlage juist sjabloon + voorwaarden volgens huisstijl)
2. Er kunnen niet meer dan 4 bijlages bijgevoegd worden (retourenvelop = bijlage)
3. De brief moet tijdig (volgens afspraak) opgeleverd worden
4. De brief mag uit niet meer dan 37 regels bestaan (vanaf aanhef brief, incl. ondertekening)

Fi-bestand, eventueel met variabelen

1. Fi-nummer bestand dient in ASCII/TXT-formaat aan PR opgeleverd te worden.
2. Fi-nummers dienen altijd uit 9 posities te bestaan (voorloopnullen).
3. Eventuele andere variabelen moeten ook een vaste recordlengte hebben.
4. Variabelen dienen zodanig in het bestand te staan zodat zij 1 op 1 in de brief overgenomen kunnen worden.
5. Fi-nummerbestand dient ontdubbeld te zijn.

Controles

CAV-VERWERKING BRIEF:

1. Controle op in CAV overgenomen brief. Opdrachtgever/ vervanger moet brief controleren.
(Opdrachtgever/ vervanger dient bereikbaar te zijn)
2. Controle op CAV-brief mét productiegegevens. Opdrachtgever/ vervanger dient akkoord per mail te geven.
(Opdrachtgever/ vervanger dient bereikbaar te zijn)

POD-VERWERKING BRIEF:

1. Controle op Word-brief mét productiegegevens. Opdrachtgever/ vervanger dient akkoord per mail te geven.
(Opdrachtgever/ vervanger dient bereikbaar te zijn)

Voorwaarden huisstijl:

Koptekst

1. "Retouradres" : grootte is 7,5 en lettertype is Arial
1^e letter plaatsnaam van retouradres is hoofdletter
2. "Betreft" : grootte is 7,5 en lettertype is Arial
Inhoud: grootte is 9,5 en lettertype is Arial
maximaal 1 regel
3. "Kantoor naam" : bv 'Centrale administratie' grootte is 11 en lettertype is Arial
denk aan de kleine letter a van het woord "administratie"
4. "BelastingTelefoon" en/of BelastingTelefoon Buitenland :
Denk aan de hoofdletter B en T

Inhoud: meestal 0800 – 0543. **Denk aan de spaties tussen het streepje**
Vermeld bij 'BelastingTelefoon' niet uw eigen telefoonnummer maar het nummer
van de BelastingTelefoon: 0800 – 0543
5. "Datum" grootte is 7,5 en lettertype is Arial
Inhoud: grootte is 9,5 en lettertype is Arial
6. "Uw kenmerk" : grootte is 7,5 en lettertype is Arial
Inhoud: grootte is 9,5 en lettertype is Arial
7. "Kenmerk" : grootte is 7,5 en lettertype is Arial
Inhoud: door B/CA-PR wordt een kenmerk aan brief toegekend, bv B/CA-PR/08/118
grootte is 9,5 en lettertype is Arial

Aanhef

1. Grootte is 9,5 en lettertype is Arial
2. Schrijf een correcte aanhef: Geachte heer/mevrouw , gevolgd door een komma en een witregel.

Tekstbrief

1. Grootte is 9,5 en lettertype is Arial
2. Plaats een witregel tussen de alinea's
3. Laat de koppen beginnen met een hoofdletter en eindigen zonder punt. Druk de koppen **vet** af.
4. Gebruik voor opsommingen de knoppenbalk van het sjabloon 'Brief'. Laat de delen van een opsomming
beginnen met een streepje, cijfer of letter, maar wees hierin consequent.
(Bij een CAV-verwerking is een opsomming zo goed als niet mogelijk.)
5. Na Hoogachtend, krijg je één witregel en dan bv **de** inspecteur of **de** ontvanger
Denk aan de kleine letter d van het woord "de"

Ondertekening

1. Grootte is 9,5 en lettertype is Arial
2. Hoogachtend, gevolgd door een komma
3. Één witregel
4. de inspecteur of de ontvanger
5. Vier witregels voor de handtekening
6. Naam
7. De naam van het dienstonderdeel bv Belastingdienst/Centrale administratie

Datums

1. Schrijf datums in de tekst als volgt: 15 maart 2009.

Telefoonnummers

1. Een spatie tussen het netnummer en het abonneenummer
2. Heeft het netnummer 4 cijfers, zet dan het abonneenummer in groepjes van 2 cijfers met tussen elk groepje een spatie
3. Heeft het netnummer 3 cijfers, zet dan het abonneenummer in groepjes van 3 en vervolgens 2 keer in een groepje van 2 met steeds een spatie ertussen
4. Vermeld het doorkiesnummer alleen onderaan in de afsluiting van de brief

Algemeen

1. De zin "Deze brief is centraal in een geautomatiseerd proces vervaardigd en is daarom niet ondertekend" wordt niet meer gebruikt.
2. Schrijf bij voorkeur 'u hebt' en **niet** 'u heeft'.
3. Schrijf de naam 'Belastingdienst' met een hoofdletter

Bijlage draaiboek/opdracht

Draaiboek/ opdracht Mailing

Aan

BCA Mailingen Productieregie

Proceseigenaar

Proces

Klantnummer

[invullen]

Mailing

Blauw / Rood ?

Kenmerk

Datum aanleveren bestand en brief

-2009

Verzenddatum

-2009

Prioriteit

Mailing:

Aantal posten

Overledenen verwijderen? Ja / Nee

VOW verwijderen? Ja / Nee

Aantal naar Buitenland? Ja / Nee Aantal:

Aantal vellen 1

Bijlagen Ja / Nee Aantal:

Documentcode

Verzendenvolpe

Retourenvolpe Ja / Nee Documentcode:

Formulier sturen Ja / Nee Documentcode:

Response:

Retouradres

Response verwacht Ja / Nee

Onbestelbaar retour Vernietigen?

Brief

Variabelen Ja / Nee Aantal:

Dagtekening brief

Ondertekening brief door:

Korte omschrijving:

Bijlage sjabloonbrief

Centrale administratie

>

Postbus 2688

6401 DD Heerlen

BelastingTelefoon

0800 - 0543

Datum

Uw kenmerk

Kenmerk

B/CA-PR/0 ./...

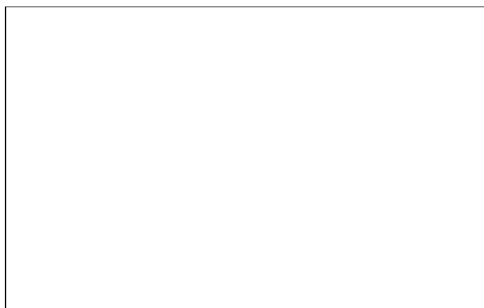
Betreft

Geachte heer/mevrouw,

Vragen?

Hebt u nog vragen? Dan kunt u bellen met de BelastingTelefoon: 0800 - 0543, op werkdagen van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Vanuit het buitenland kunt u bellen met de BelastingTelefoon Buitenland: +31 55 538 53 85.

Hoogachtend,



Belastingdienst/Centrale administratie

Implementatiedraaiboek

52 van 1

Bijlage 2

Maatregel	Spoedbetalingen	Wie
	Spoedbetalingsproces start op Kantoor toeslagen. B/CA Inning voert de betaalopdracht uit.	
Inzetbaar bij	- Spoedbetalingen zijn reactief, nooit proactief - Maximaal 1000 spoedbetalingen per dag. - In totaal maximaal 20.000 totaal (technische beperking van het spoedbetalingsproces) - Als geen Aans uit toeslagen systeem gegenereerd worden - Als een toeslagen beschikking snel volgt	
Vorbereiden	- Met een aantal van 1000 per dag en een maximum van 20.000 hoeven geen extra voorbereiding te worden gedaan	
Documentatie	- Zie "080814 uitgebreid voorstel handmatig betalen" voor het B/CA gedeelte	
Contactpersoon	- Productieregie keten invordering - Productieregie keten Toeslagen	
Kosten t.b.v. voorbereiden	Nvt	
Kosten t.b.v. uitvoeren	- Geen extra kosten (mits aan randvoorwaarden wordt voldaan)	
Randvoorwaarden	- Regie van spoedbetalingsproces ligt bij productieregie invordering ism productieregie Toeslagen. - Inzetbaarheid maatregel allen in afstemming met "Toeslagen controlroom". - Start spoedbetalingsproces op kantoor . - Beschikking moet zsm volgen. - Alleen incidenteel in te zetten, niet voor regulier proces. - Maximum van 20.000 in totaal - Maximaal 1000 per dag. - Alleen uitbetaling op rekening klant (niet op rekening derden). - Populatie moet herkenbaar zijn in Toeslagen en voor B/CA-Inning c.q. het Inning-systeem. - Extra check door kantoor of klant als wanbetaler is gecategoriseerd! - Extra check door kantoor of de betaling op rekening van derden gebeurt (AGIS bv).	
Consequenties	- Spoedbetalingen zijn niet zichtbaar in burger- en kantoorportaal. Spoedbetalingen wel zichtbaar in Dacas.	
Beperkingen	- Maximaal 20.000 in totaal (technische beperking!)	
Tijd nodig om maatregel te effectueren	- Maatregel is direct inzetbaar. Communicatie verloopt via productieregie keten invordering ism productieregie Toeslagen!	

Bijlage 3

Maatregel	Bca-11: Invorderingsmaatregelen	Wie
Inzetbaar bij	- Gecorrigeerde betalingen door	
Vorbereiden	- Betreft regulierproces. Aanvullende voorbereidingen zijn niet noodzakelijk	
Documentatie		
Contactpersoon	- Productieregie keten invordering	
Kosten t.b.v. vorbereiden	- Betreft regulier proces waarvan alle kosten zijn afgedekt	
Kosten t.b.v. uitvoeren	- Betreft regulier proces waarvan alle kosten zijn afgedekt.	
Randvoorwaarden	- Correcties alleen mogelijk door uit toeslagen systeem (met beschikking aan ten grondslag)	
Consequenties	- Grotere aantallen invorderingen heeft geen invloed op het de uitvoer van huidig proces.	
Beperkingen	- Geen beperkingen maar heeft wel samenhang met de beschikbare printcapaciteit.	
Tijd nodig om maatregel te effectueren	- Direct inzetbaar	

Bijlage 4

Maatregel	Bca-11 Breed autoriseren	Wie
Inzetbaar bij	- Zowel proactief als reactief. - Als medewerkers uit het primaire toeslagenproces niet de werkzaamheden kunnen uitvoeren in het toeslagensysteem door een fout in de autorisaties. Deze maatregel is NIET inzetbaar om capaciteitsproblemen op te lossen. Door een brede autorisatie beschikt een medewerker niet automatisch over de benodigde brede kennis!	
Vorbereiden	- Er dient een lijst van medewerkers door de ketenpartners te worden aangeleverd wie breed geautoriseerd mogen worden en voor welke rollen. - De lijst van medewerkers moet afgestemd zijn met LTB - Besluitvormingsprocedure moet worden vastgelegd (wie besluit op kantoor). Aandachtspunt hierbij is de snelheid van de procedure. - proces moet worden beschreven - Ontwikkelen van Rapportage "wie wat heeft gedaan in een bepaalde periode in het toeslagensysteem" om te onbedoelde gebruik of misbruik te kunnen monitoren. Dit als maatregel voor het risico dat kleef aan 'breed autoriseren'.	
Documentatie	- autorisatieproces, waar deze maatregel op ingrijpt, is nog in ontwikkeling waardoor op dit moment geen documentatie voorhanden is	
Contactpersoon	-	
Kosten t.b.v. vorbereiden	- Ontwikkel&test capaciteit t.b.v logging-rapportage (kosten beperkt indien randvoorwaarde is ingevuld)	
Kosten t.b.v. uitvoeren	- marginaal.	
Randvoorwaarden	- De gegevens voor de loggingrapportage zijn beschikbaar in Toeslagen (Logging functionaliteit is onderdeel van Toeslagen)	
Consequenties	- Mogelijk Misbruik - Fouten doordat medewerkers taken tot hun beschikking hebben waar ze normaal gesproken niet aan mogen zitten. - Als de oorzaak, om deze maatregel in te zetten, is opgelost dient zsm de brede autorisaties te worden teruggedraaid	
Beperkingen	- Breed autoriseren houdt niet in dat een medewerker een brede kennis heeft.	
Tijd nodig om maatregel te effectueren	- Afhankelijk van de afspraken die met LTB worden gemaakt - Eventuele technische beperkingen. Centraal doorgevoerde autorisatie waarschijnlijk niet direct lokaal beschikbaar	

Bijlage 5

Inleiding

Doel van Breed Autoriseren is het ondervangen van fouten in de standaard autorisaties waardoor medewerkers uit het primaire Toeslagenproces niet of alleen beperkt hun werkzaamheden in TVS kunnen uitvoeren, waardoor (grote) achterstand kan ontstaan.

Aannames

De volgende aannames gelden voor Breed Autoriseren:

- De maatregel is uitsluitend bedoeld voor *tijdelijk* oplossen van achterstand in werkzaamheden, veroorzaakt door fouten in de standaard autorisatie. Het gaat dus expliciet niet om het oplossen van capaciteitsproblemen.
- Uitvoeren van werkzaamheden door breed geautoriseerde medewerkers wordt vastgelegd in een rapportage. Deze rapportage wordt na beëindiging van de tijdelijke brede autorisatie beoordeeld, om eventuele onjuiste handelingen zo snel mogelijk te traceren en waar nodig te herstellen.
- Nadat de autorisatie problematiek is opgelost, worden brede autorisaties weer ingetrokken.
- Op- en afvoeren van brede autorisaties wordt gecommuniceerd met de ketenpartners.

Randvoorwaarden

- Overzicht van medewerkers die in aanmerking komen voor brede autorisatie moet beschikbaar zijn bij B/CA/UGB en bij LTB.
- Rapportage "wie wat heeft gedaan in een bepaalde periode in het toeslagensysteem" dient beschikbaar te zijn.
- Er moeten mogelijkheden beschikbaar zijn, waarmee kandidaten voor brede autorisatie in zeer korte termijn de nodige kennis kunnen opdoen voor het uitvoeren van de extra activiteiten die voortkomen uit de brede autorisatie.

Planning

In onderstaande planning wordt uitgegaan van het goedpad.

Tijdens de uitvoering zal B/CA UGB of Controlroom monitoren op het behalen van de planning en de resultaten.

Datum	Omschrijving	Verantwoordelijk (organisatie)	Actiehouder	Gereed
Startdag xx-xx-xxxx	<starttijd> Ketenpartners worden geïnformeerd over de inzet van brede autorisaties.	B/CA/UGB		
	<starttijd> Breed te autoriseren medewerkers krijgen informatie over de door hen in dit kader uit te voeren werkzaamheden	B/CA/UGB		
	<starttijd> LTB krijgt opdracht om brede autorisatie voor de betreffende medewerkers te effectueren.	B/CA/UGB		
	<starttijd + x uur> B/CA en B/CICT activeren de dagelijkse levering van de rapportage "wie heeft wat gedaan"	B/CA/UGB en B/CICT		
	<starttijd + x uur> De breed geautoriseerde medewerkers krijgen instructies over de door hen uit te voeren werkzaamheden. Direct hierna starten zij met de werkzaamheden	B/CA/UGB		
Einddag yy-yy-yyyy	<eindtijd> Ketenpartners worden geïnformeerd over de beëindiging van de inzet van brede autorisaties.	B/CA/UGB		
	<eindtijd> De breed geautoriseerde medewerkers krijgen de instructies voor het afronden / overdragen van de door hen	B/CA/UGB		

	uitgevoerde werkzaamheden aan de reguliere medewerkers.			
	<eindtjdstip + y uur> LTB herstelt de oorspronkelijke autorisaties van de betrokken medewerkers	B/CA/UGB		
	<eindtjdstip + z uur> De dagelijkse levering van rapportages "wie heeft wat gedaan" wordt gestopt. Rapportages worden gebruikt voor evaluaties	B/CA/UGB B/CICT		