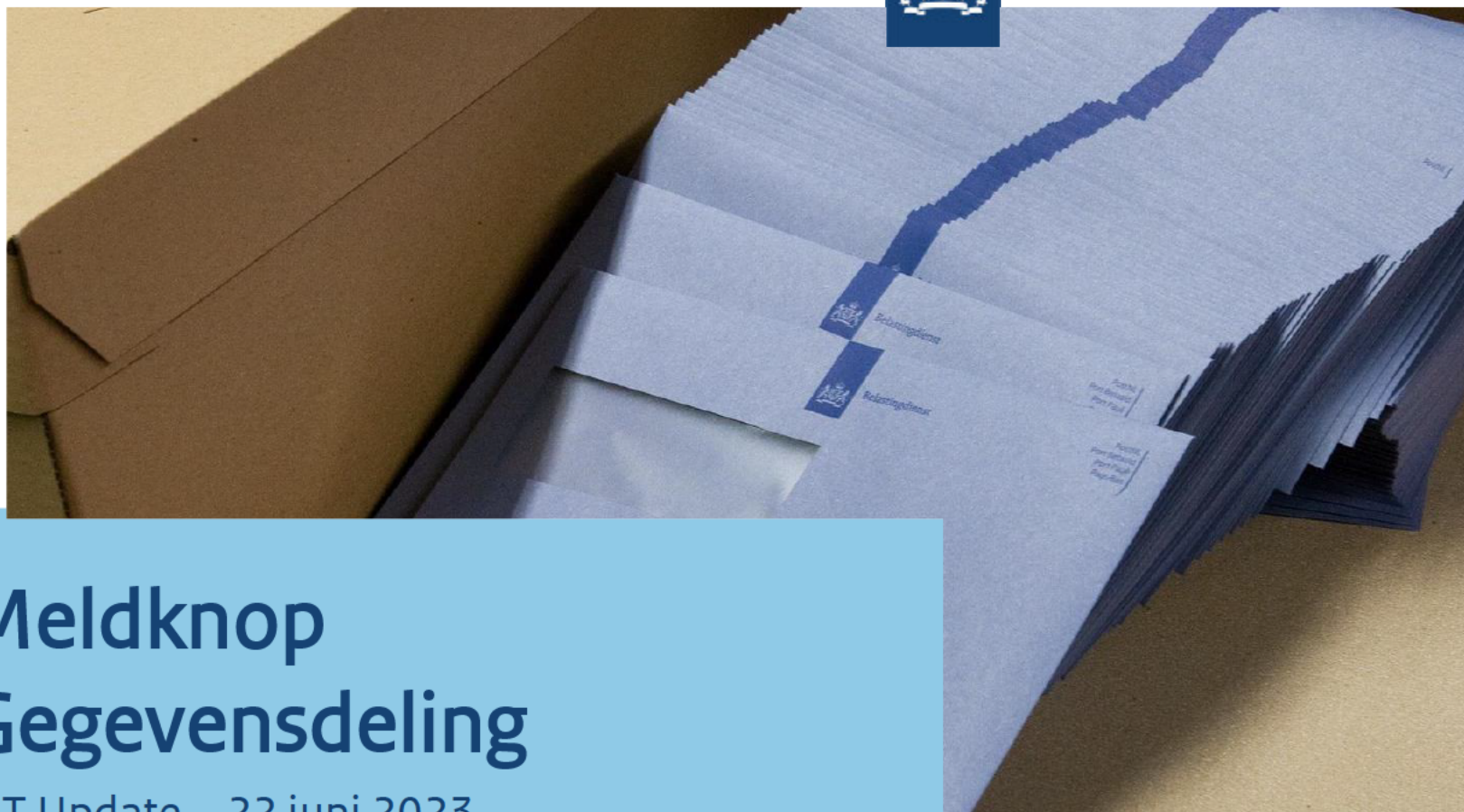




Belastingdienst



Meldknop Gegevensdeling

MT Update – 22 juni 2023





Agenda

1. | Terugblik | Actiepunten en besluiten
2. | Managementinformatie
3. | Burgerreis
4. | Besluitvorming
5. | Overige bespreekpunten



Terugblik | Actiepunten en besluiten

Nummer	Actiepunten en besluiten	
1. Besluit	Er komen regelmatig meldingen binnen die onterecht blijken te zijn. Het MT wens echter geen extra toelichting bij de meldknop om deze te verminderen. De melding geeft blijk van behoefte aan contact	
2. Besluit	De burger moet na het doen van de melding binnen 5 werkdagen worden gebeld	
3. Besluit	Indien de burger niet opneemt dan wordt er een vergelijkbare aanpak gehanteerd als bij de belactie van de zelfmelders (in totaal 3 belpogingen)	
4. Actiepunt	Onderscheid maken in het dashboard tussen private, publieke en semi-publieke organisaties	afgerond
5. Actiepunt	De mogelijkheid om het portaal in te zetten om de burger op de hoogte te houden van het verloop van zijn/ haar melding moet worden onderzocht	Work in progress
6. Actiepunt	Indien de burger moeite heeft met het gebruik van het VIM (Verzoek Inzage Meldpunt) formulier, dan moet deze contact op kunnen nemen voor begeleiding	Work in progress



**Management-
informatie**

**Dashboard meldingen
gegevensdeling**

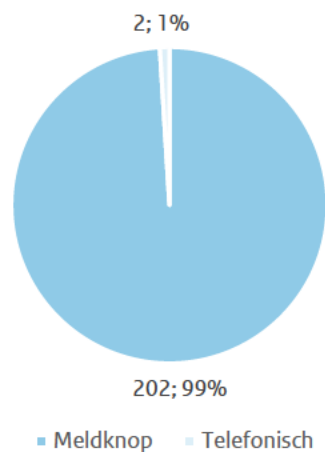


Aantal meldingen

204 meldingen

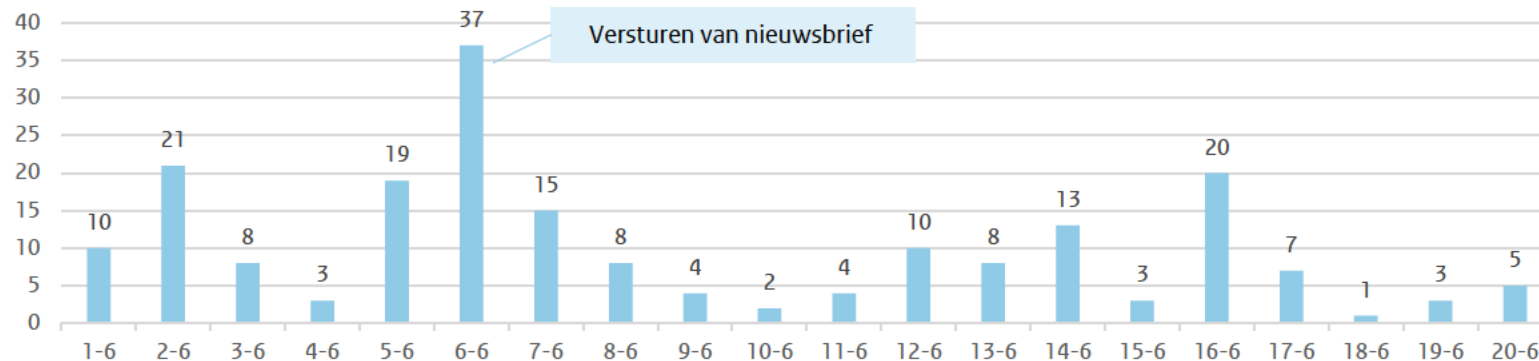
Data t/m 20 juni

Meldknop vs. Telefonisch gemeld

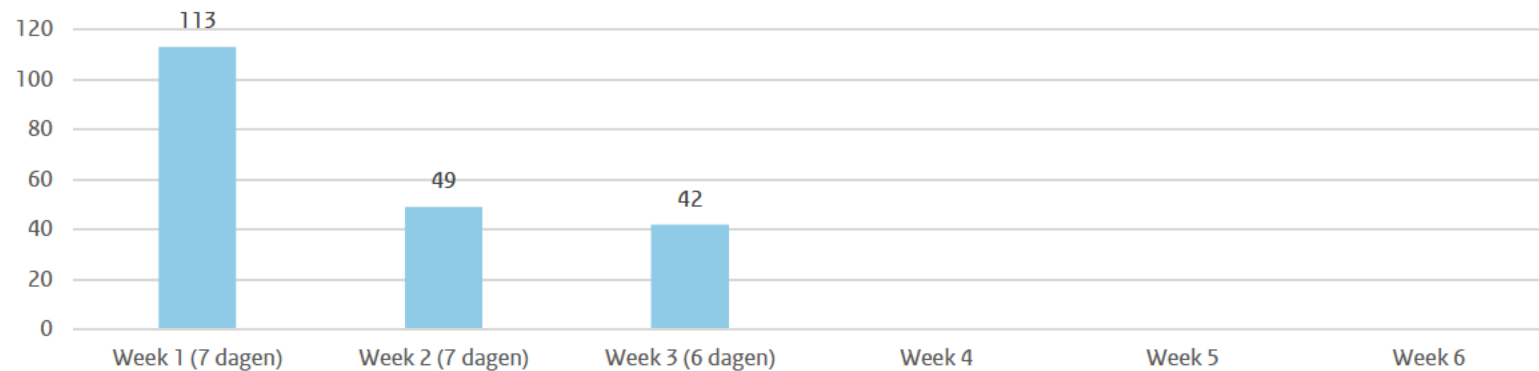


- Het overgrote deel van de burgers meldt zich door middel van de meldknop op het portaal.
- Over het algemeen geen patroon te herkennen is.
- De eerste week heeft voor de meeste meldingen gezorgd wat te maken had met de verzending van de nieuwsbrief. In week 2 en 3 is het aantal meldingen redelijk stabiel gebleven.

Aantal ontvangen meldingen per dag



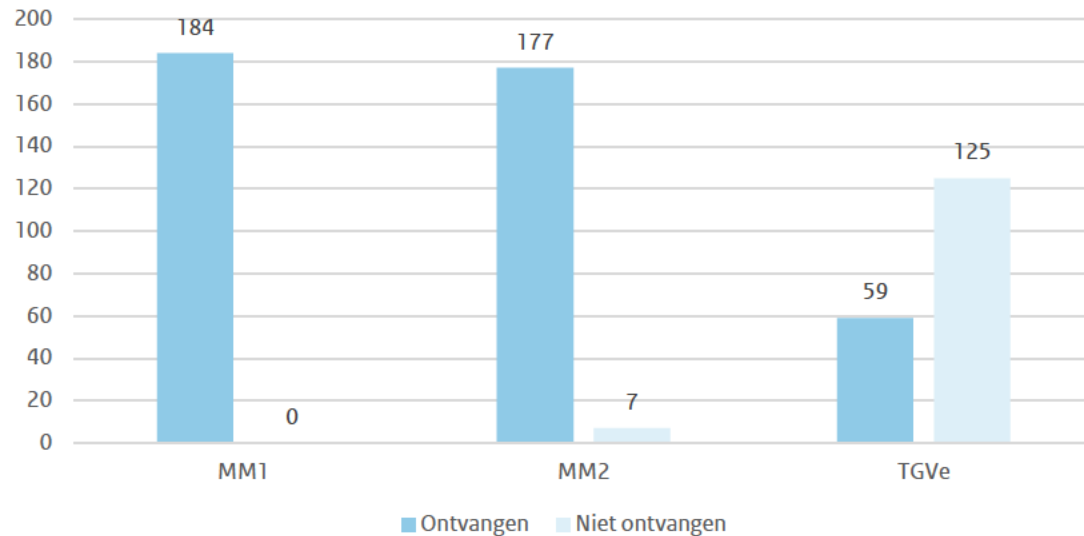
Aantal ontvangen meldingen per week





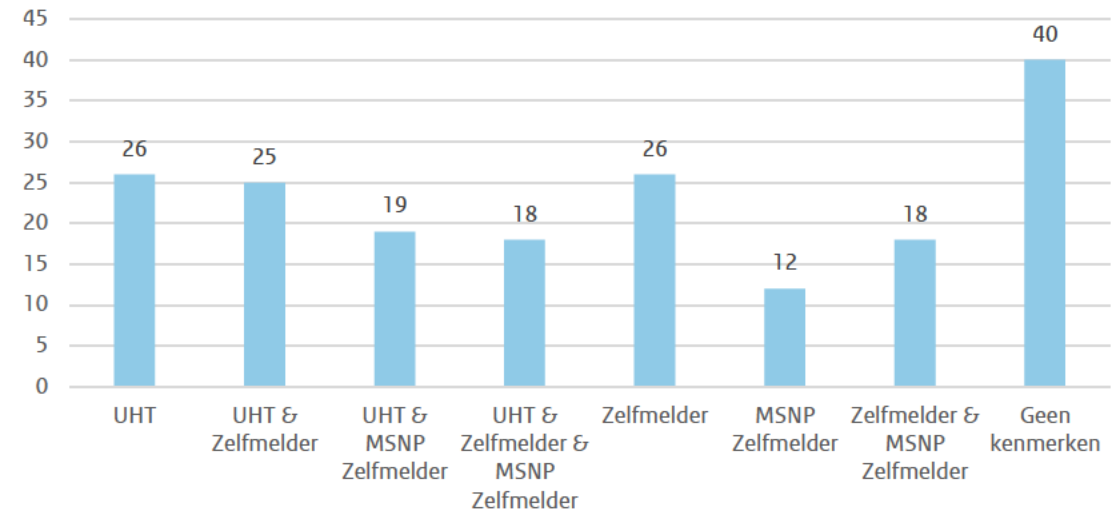
Burgerkenmerken

Ontvangen brieven*



- Alle burgers hebben een MM1 brief ontvangen, 7 burgers moeten nog een MM2 brief ontvangen, en 125 burgers (~70%) hebben ook nog geen TGVe brief ontvangen.
- Data over welke burgers een TGM brief hebben ontvangen is nog niet beschikbaar wat tot een vertekend beeld kan leiden.

Kenmerken van de burgers*



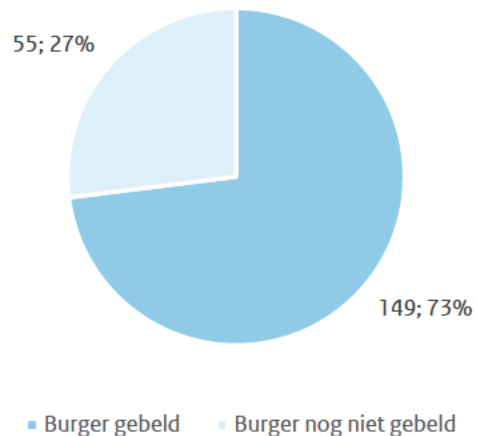
- Circa 80% van de melders heeft zich ook elders gemeld
- Van de 184 burgers zijn bijna de helft UHT, bijna de helft is zelfmelder en een groot aantal is zelfmelder in het MSNP onderzoek.
- Er zijn geen burgers die voorkomen in de gegevensdeling populatie.

* Er staan 184 meldingen in het overzicht in plaats van 204, omdat de data eerder bij het SSI was aangeleverd.



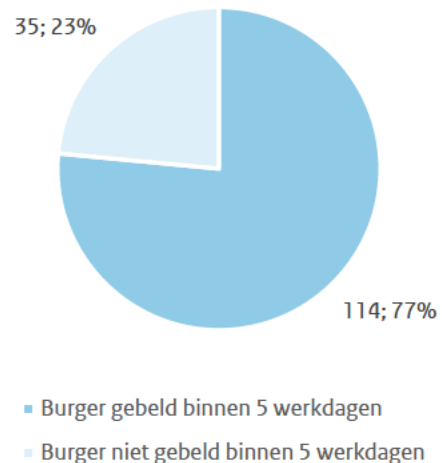
Burgercontact

Aantal burgers gebeld



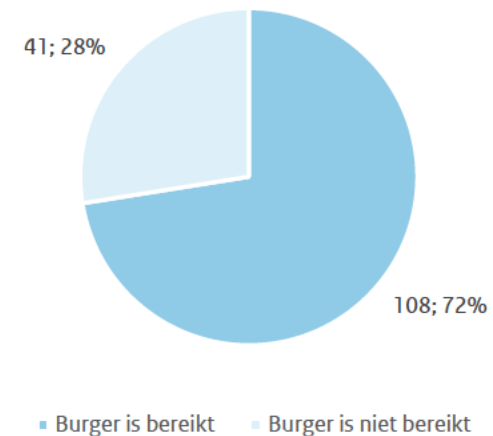
Tot op heden zijn er 149 burgers geprobeerd te bellen. Dit betekent niet dat alle burgers ook daadwerkelijke gesproken zijn.

Burger gebeld binnen 5 werkdagen



Niet alle burgers die zich gemeld hebben worden binnen 5 werkdagen gebeld.

Aantal burgers bereikt

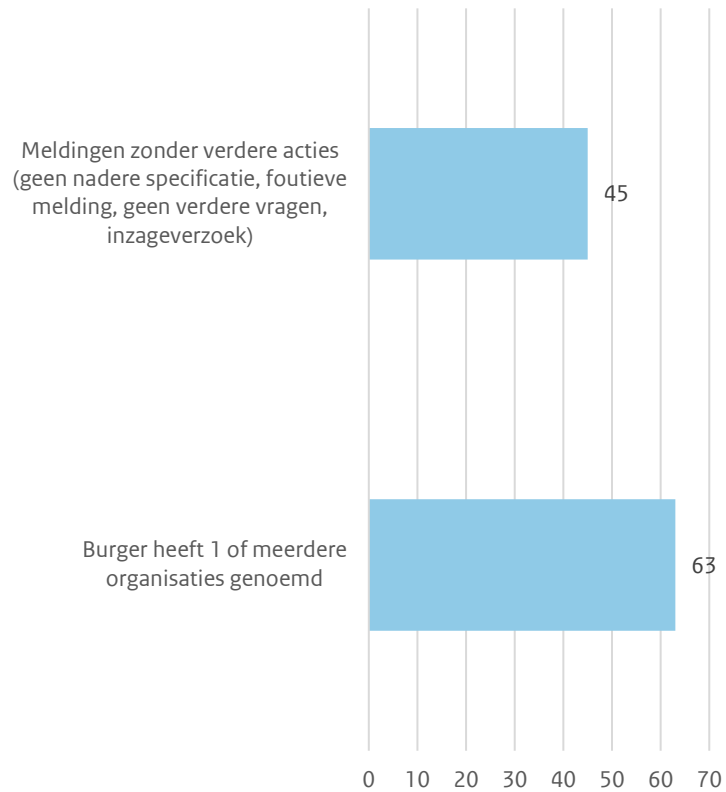


De meeste burgers die gebeld zijn, zijn ook bereikt. Burgers zijn nog maar 1 keer geprobeerd te bellen.

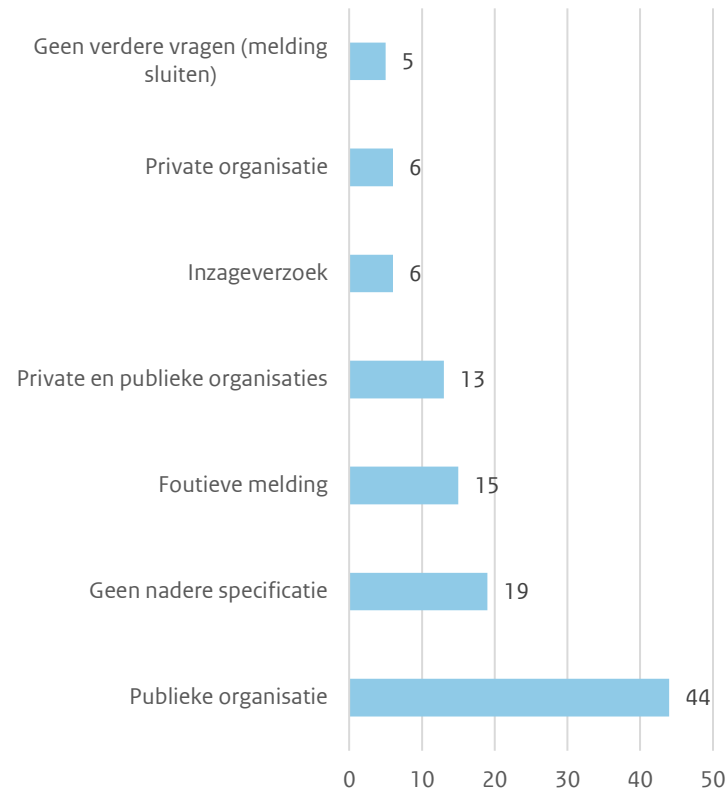


Gespreksresultaten

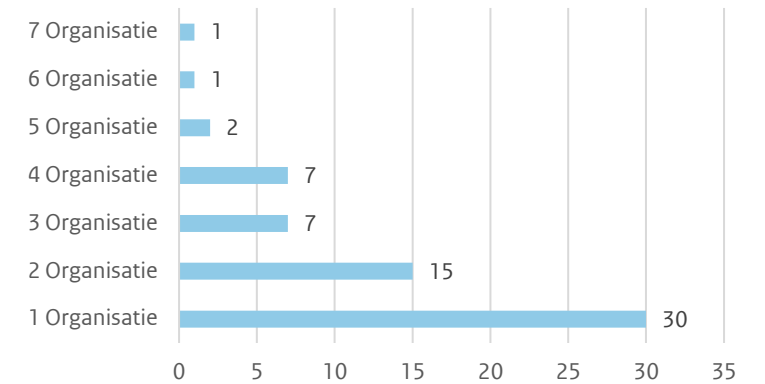
Resultaat van het gesprek



Resultaat van het gesprek



Aantal genoemde organisaties per burger

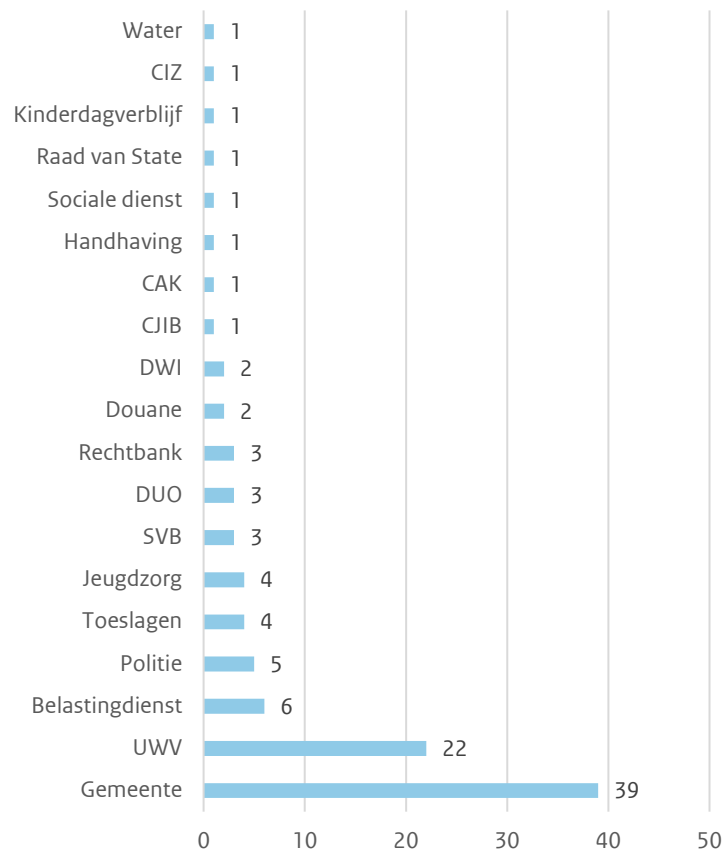


- Van de 108 bereikte burgers kan ~60% verder geholpen worden m.b.t. de melding gegevensdeling.
- 45% van de burgers die een organisatie hebben genoemd, noemen er 1. 45% noemt er 2-4. 10% noemt er 5 of meer.

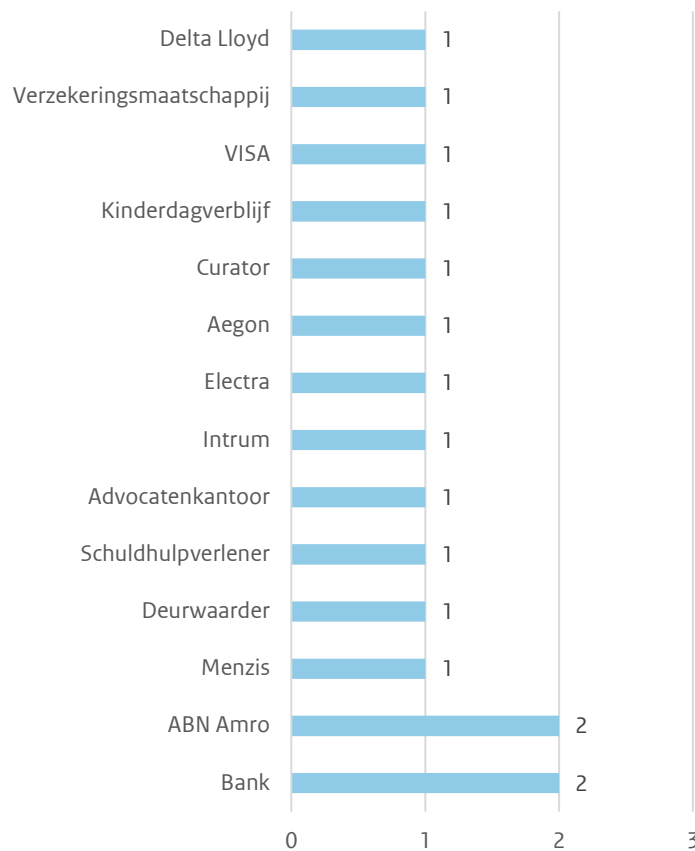


Welke organisaties worden genoemd door de burger?

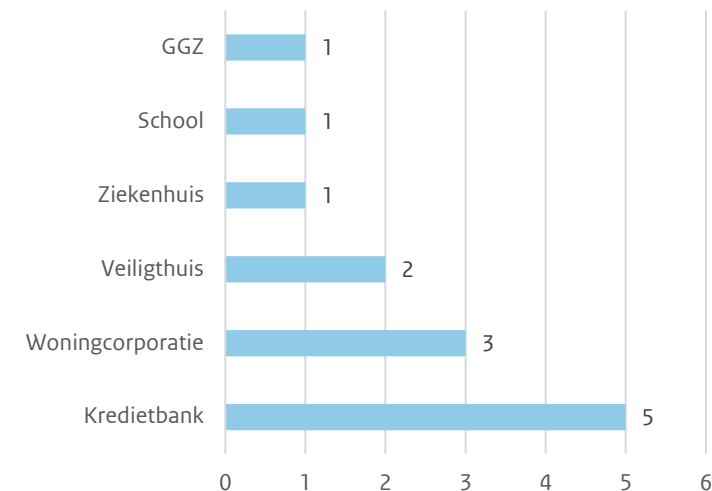
Aantal publieke organisaties



Aantal private organisaties



Aantal semi-publieke organisaties



Er zijn veel verschillende organisaties die genoemd worden. Het is een verzameling aan organisaties die niet allen publiek zijn, al komt het wel het vaakste voor dat een publieke organisatie genoemd wordt. Met name gemeenten en UWV worden vaak genoemd door de burger.

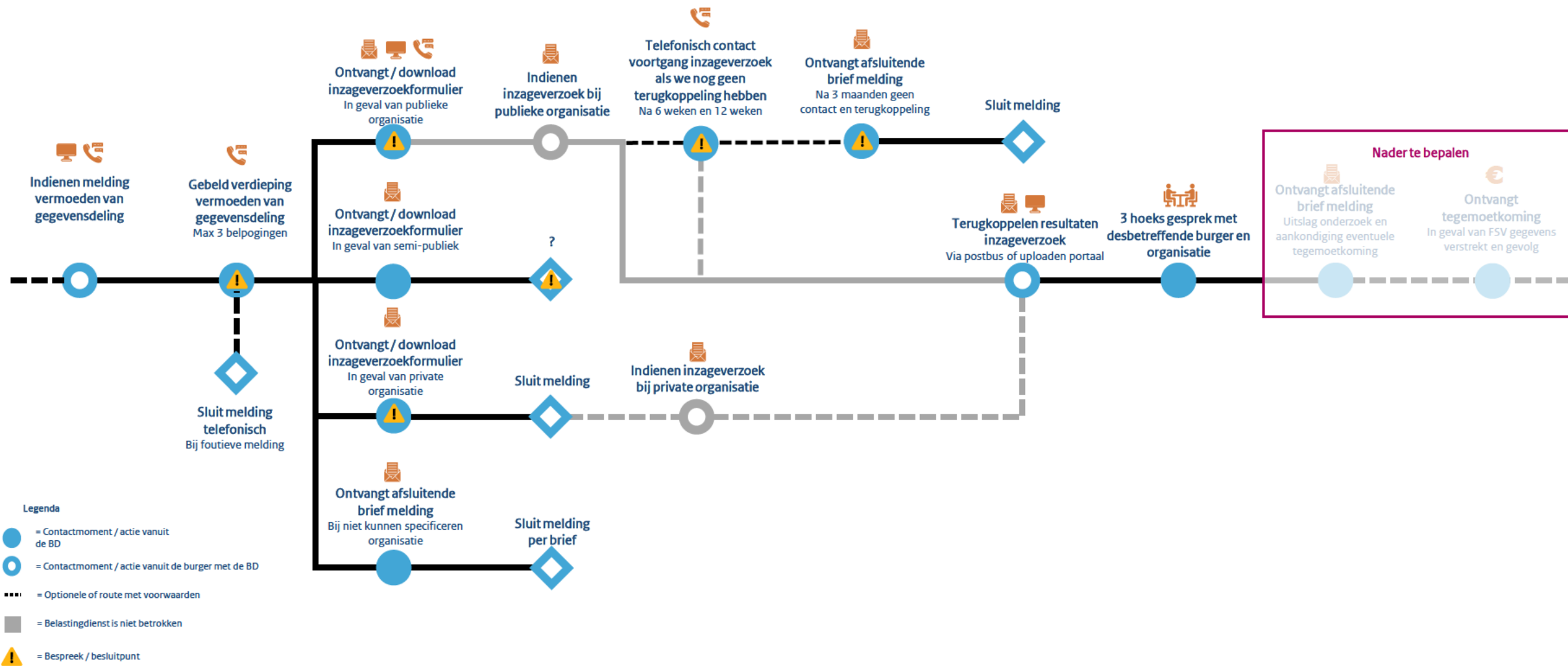


Proces

Burgerreis



Proces | Burgerreis





Besluitvorming

1. Voicemail inspreken
2. Advies BelKa



Besluitvorming | Inzet afsprakenmodule

Gaat het MT akkoord met:

1. Het toevoegen van de mogelijkheid om in plaats van een melding via de meldknop, een melding te doen aan de hand van het direct inplannen van een afspraak om te bellen met een SP medewerker?

NADERE TOELICHTING

SITUATIE

Momenteel worden burgers na het doen van een melding opgebeld om de melding te bespreken. In circa 30% van de gevallen lukt het niet om de burger te bereiken (eerste belpoging). Wanneer burgers wel bereikt worden, dan wordt regelmatig aangegeven dat het telefoontje onverwachts komt en/of slecht uitkomt.

De afsprakenmodule van BZB stelt de FSV geregistreerde in staat om, na het inloggen op de persoonlijke pagina, op basis van hun eigen beschikbaarheid een telefonische afspraak in te plannen met een SP medewerker. Deze optie kan eenvoudig worden toegevoegd als alternatief op het doen van een melding via de meldknop.

VOORSTEL

Het voorstel is om op de pagina waarop men een melding gegevensdeling kan doen de mogelijkheid te bieden om direct een afspraak in te plannen, welke zal worden gezien als een melding.

GEVOLGEN OP REEDS VASTGESTELDE PLANNING



Geen. Tot implementatie kunnen meldingen via het reguliere kanaal gedaan worden.

IMPACT OP PROGRAMMA



Via een link op de pagina van de meldknop kan de burger direct naar de module geleid worden. In de module kan eenvoudig een gespreksonderwerp aangemaakt worden. Uit de afsprakenmodule kunnen dagelijks de gemaakte afspraken gehaald worden tbv de managementinformatie.



Besluitvorming | 3x bellen en voicemail inspreken

Gaat het MT akkoord met:

1. Na drie pogingen de voicemail in te spreken.
2. De optie te bieden om terug te bellen of zelf een belafsprak in te plannen*.
3. Bij geen reactie, de melding na 5 werkdagen af te sluiten en de burger per brief te informeren

NADERE TOELICHTING

SITUATIE

In de huidige situatie worden maximaal 3 belpogingen uitgevoerd om de burger na het doen van een melding te bereiken. Wanneer de burger niet is bereikt, is besloten om de melding af te sluiten en de burger een afsluitende brief te sturen. BZB heeft bij diverse andere initiatieven (zoals de TGVe belactie UHT) na drie belpogingen de voicemail ingesproken met de vraag of de burger contact opneemt.

In het voicemailbericht kan de burger aangeboden worden terug te bellen op een geschikt moment, waarna de meldpunt medewerker de melding direct telefonisch kan behandelen. Een alternatief is om de burger aan te bieden zelf een afspraak in te plannen om de melding te bespreken via de persoonlijke pagina op het portaal.

Indien er geen reactie komt op de ingesproken voicemail of, indien de burger hiertoe geen mogelijkheid heeft na drie belpogingen, kan de melding worden gesloten en wordt de burger hier per brief over geïnformeerd.

VOORSTEL

1. Het voorstel is om ook in dit proces na drie pogingen de voicemail in te spreken.
2. De optie te bieden om terug te bellen of zelf een belafsprak in te plannen*.
3. Bij geen reactie, de melding na 5 werkdagen af te sluiten en de burger per brief te informeren

GEVOLGEN OP REEDS VASTGESTELDE PLANNING



Door na voicemail te wachten op reactie burger kunnen meldingen langer openstaan voor deze worden afgesloten. Bij geen voicemail kunnen meldingen sneller worden afgesloten, maar dit leidt in potentie tot het moeten heropenen van meldingen en eventueel vertraging.

IMPACT OP PROGRAMMA



De verwachting is dat deze maatregel daarom netto geen effect heeft op het programma.

* z.o.z. voor voorgesteld belscript. N.B. optie afsprakenmodule (indien akkoord) nog toe te voegen.



Besluitvorming | 3x bellen en voicemail inspreken (toelichting)

Huidige aanpak:

Een SP informant voert 3 belpogingen uit. Indien de burger alle 3 de keren niet opneemt wordt de melding gesloten en ontvangt de burger een afsluitende brief.

Voorstel nieuwe aanpak:

- Na 3 belpogingen spreekt de informant de voicemail in.
- Melding wordt niet per direct gesloten en de burger krijgt nog de mogelijkheid om contact met ons op te nemen.
- Wij geven de burger een standaard termijn om zich opnieuw te melden. Indien de burger dit niet doet sturen wij een afsluitende brief.

Zie voorstel van SP instructies en voicemail tekst hiernaast.

SP instructies en tekst voicemail

Er worden standaard 3 belpogingen gedaan (het systeem regelt dit zelf). Bij belpoging 1 en belpoging 2 zal er geen voicemail worden ingesproken.

Bij belpoging 3 wordt de voicemail van de burger ingesproken (*alleen als we kunnen verifiëren dat telefoonnummer daadwerkelijk van desbetreffende burger is*):

Voorstel script:

Goedendag, u spreekt met [naam] van het FSV Servicepunt vanuit de Belastingdienst.

Ik bel u omdat u een melding heeft gedaan. U vermoedt dat uw FSV-registratie is gedeeld met een andere overheidsorganisatie. Wij vinden dit vervelend om te horen. We willen u graag nog wat vragen stellen. We hebben daarom geprobeerd om telefonisch contact met u te krijgen. Helaas is dit na drie keer nog niet gelukt. Wij kunnen uw melding hierdoor niet in behandeling nemen. Wilt u uw melding toch doorzetten? Dan kunt u dat telefonisch laten weten op nummer.... Ik herhaal,.... Als wij binnen twee weken na dit bericht niets van u hebben gehoord, dan sluiten wij de melding en sturen wij u een afsluitende brief.

Sluit gesprek af



Besluitvorming | Omgang semi-publieke organisaties

Vraag:

1. Wil het MT in het geval van semi-publieke organisaties het proces van publieke of van private organisaties volgen?

NADERE TOELICHTING

SITUATIE

In de meldingen van de burgers komen organisaties voor die vallen in de categorie semi-publiek. Semi-publieke organisaties hebben wettelijke taken en dienen een uitgesproken publieke belang. Daarnaast is er sprake van een (flinke) publieke financiering. Voorbeelden van semi-publieke organisaties zijn veel ziekenhuizen, onderwijsinstellingen, kredietbanken en woningcorporaties.

Eerder is besloten dat in geval van publieke organisaties de Belastingdienst de burger actief blijft ondersteunen in het proces na het doen van een melding. Bij private organisaties ontvangt de burger het Verzoek Inzage Melding (VIM)-formulier waarna de melding wordt gesloten, en wordt de melding heropend indien de burger na reactie van de private organisatie op het inzageverzoek contact opneemt met de Belastingdienst om de ontvangen informatie te bespreken. Er is echter nog geen besluit genomen over hoe om te gaan met semi-publieke organisaties. Dit vraagstuk uit staat bij Belka.

BESLUITPUNT

Wil het MT het advies van Belka afwachten voordat zij een keuze maakt? Zo nee, wat kiest het MT?

GEVOLGEN OP REEDS VASTGESTELDE PLANNING



De keuze heeft geen invloed op de planning

IMPACT OP PROGRAMMA



De keuze bepaalt hoe wij de organisaties die genoemd worden door de burger gaan behandelen, en daarmee ook de inspanning die wij verrichten per burger. Op basis van de aantallen tot nu toe worden hier geen issues in capaciteit verwacht.



Besluitvorming | Inzet papieren en digitale inzageformulier

Besluitpunten:

1. Naar welke burger sturen we een papieren inzageformulier en gefrankeerde enveloppe?
2. Hoe gaan we om met burgers die meer dan één instantie noemen in het kader van besluitpunt 1?

NADERE TOELICHTING

SITUATIE

Tijdens het telefoongesprek na het doen van een melding krijgen burgers toegelicht dat zij een inzageverzoek kunnen doen bij de betreffende instantie(s). Hiervoor heeft COM een Inzageformulier ontwikkeld. Dit formulier kan op twee manieren aan de burger worden aangeboden: 1) een papieren versie welke per begeleidend schrijven samen met een gefrankeerde enveloppe wordt toegestuurd, en 2) een digitale versie welke van het portaal gedownload kan worden.

BESLUITPUNTEN

1. Sturen we de papieren versie + gefrankeerde enveloppe naar iedere burger, of enkel naar burgers die digitaal niet vaardig zijn (dit is tot nu toe niet bijgehouden);
2. Gaan we meer dan één enveloppe en formulier toezenden en zo ja, stellen we hier een maximum aan? (Tot nu toe hebben 33 burgers meer dan één (2 tot 7) instantie genoemd). Overweging: in een standaard BD enveloppe kunnen maximaal 5 A4'tjes.

GEVOLGEN OP REEDS VASTGESTELDE PLANNING



Afhankelijk van het besluit moeten er meer of minder briefvarianten gemaakt worden. Briefvariant één is toegespitst op het verstrekken van een formulier en enveloppe. Hierdoor kan een deel van de burgers pas later geïnformeerd worden.

IMPACT OP PROGRAMMA



Mogelijk meer briefvarianten nodig = meer capaciteit.



Besluitvorming | Vermelden adresgegevens externe instantie(s)

Gaat het MT akkoord met:

1. Met het UWV een postadres af te spreken waarnaar inzageverzoeken gestuurd kunnen worden?
2. De burger aan te bevelen 140+ gemeentenummer te bellen om te vragen naar het juiste postadres?
3. Bij overige organisaties aan te bevelen via het algemene telefoonnummer te vragen naar het juiste postadres?

NADERE TOELICHTING

SITUATIE

Tijdens een vorige MT sessie is de wens uitgesproken om burgers te helpen aan het juiste adres waarnaar zij het inzageverzoek kunnen sturen. Burgers geven een groot scala aan organisaties (tot dusver ~40) op waarvan zij vermoeden dat er FSV gegevens mee zijn gedeeld. UWV (~20%) en gemeenten (~40%) komen relatief gezien het vaakst voor. De overige 37 organisaties worden 1 tot 6 keer genoemd.

VOORSTEL

1. Het voorstel is om met UWV een adres af te stemmen waarnaar de inzageverzoeken kunnen worden verzonden. Dit adres kan dan telefonisch aan de burger worden verstrekt wanneer de melding wordt besproken.
2. Indien er sprake is van een gemeente is het voorstel om de burger te adviseren te bellen naar 140 + het nummer van de gemeente (voorbeeld Heerlen:14045) en te vragen naar het geschikte postadres.
3. Voor de overige instanties stellen we voor de burger te adviseren contact op te nemen met de organisatie via het algemene telefoonnummer en te vragen naar het juiste postadres.

GEVOLGEN OP REEDS VASTGESTELDE PLANNING



De keuze heeft geen invloed op de planning

IMPACT OP PROGRAMMA



De keuze heeft geen invloed op de planning



Besluitvorming | 3x bellen (en voicemail) na 6 en 12 weken

Gaat het MT akkoord met:

1. Het maximaal 3x bellen (en inspreken voicemail) na 6 en 12 weken indien er geen terugkoppeling van de burger wordt ontvangen?

NADERE TOELICHTING

SITUATIE

Indien een burger na het doen van een melding niet bereikt wordt, dan wordt tweemaal opnieuw geprobeerd (en de voicemail ingesproken afhankelijk van besluit MT).

De burger wordt na het verzenden van het inzageverzoek formulier, indien er geen terugkoppeling van de burger volgt, na 6 weken en eventueel nogmaals na 12 weken gebeld om voortgangsinformatie op te halen.

VOORSTEL

Het voorstel is om op deze momenten aan te sluiten op de aanpak na het ontvangen van de melding van de burger, namelijk maximaal 3x bellen (en inspreken voicemail).

GEVOLGEN OP REEDS VASTGESTELDE PLANNING



Marginaal: Meer inspanning om de burger te bereiken leidt mogelijk tot minder snel sluiten van de melding, maar voorkomt late (onverwachte) terugkomst van burgers.

IMPACT OP PROGRAMMA



De verwachting is dat deze maatregel daarom netto geen effect heeft op het programma.



Besluitvorming (optioneel) | Verlengen periode tot sluiten melding

Gaat het MT akkoord met:

1. ...
2. ...

NADERE TOELICHTING

SITUATIE

Op dit moment is de periode tussen het verzenden van het formulier om een inzageverzoek te doen bij een externe instantie en het sluiten van de melding (bij geen terugkoppeling burger) 12 weken. Echter, organisaties hebben 1 maand te tijd om te reageren op een inzageverzoek en nogmaals 2 maanden bij verdaging (in totaal 3 maanden = 13 weken). De wettelijke termijn overschrijdt dus de reactietermijn die wij aan burgers stellen voordat de melding wordt gesloten.

VOORSTEL

Het voorstel is om de uiterlijke reactietermijn bij geen terugkoppeling of gehoor te verlengen naar 15 weken, zodat er twee weken langer wordt gewacht met het sluiten van de melding dan tot nu toe is vastgesteld. Dit geeft verwerkingstijd voor de burger, post, organisatie etc.

GEVOLGEN OP REEDS VASTGESTELDE PLANNING



Verlengen van de reactietermijn zorgt voor een langere doorlooptijd van het project, maar voorkomt het heropenen van meldingen na latere inzending. Netto effect dus naar verwachting te verwaarlozen.

IMPACT OP PROGRAMMA



Idem.



Voorlopige planning

1. Bellen melders
2. Briefverzending
3. Inrichting WAB
4. Portaal



Voorlopige planning | Verlengen periode tot sluiten melding

1. Bellen melder

- 55 burgers zijn nog niet gebeld en 41 burgers zijn nog niet bereikt na de eerste belpoging.
- Komende week wordt gestart met de tweede en derde belpogingen.
- 35 burgers zijn niet binnen 5 werkdagen gebeld. Er wordt met het SP afgestemd hoe de capaciteit beter kan worden afgestemd op deze norm.
- Burgers die nog niet zijn gebeld worden binnen 5 werkdagen gebeld.



2. Briefverzending

- Zodra de brieven akkoord zijn bevonden kan er (in theorie) worden gestart met het versturen van de brieven aan de burgers die gebeld en bereikt zijn en we een brief aan willen sturen (82, waarvan 19 'melding sluit' brieven en 63 brieven met inzageverzoek formulier(en)).
- Vroegst mogelijke matdatum is naar verwachting eind volgende week (30-6 / 01-07) in verband met capaciteitsplanning en inregelen briefverzending.
- Bespreekpunt: wensen MT m.b.t. briefverzending?



Voorlopige planning | Verlengen periode tot sluiten melding

3. Inrichting WAB

- Het werkproces afhandeling melding is op detailniveau uitgewerkt als input voor IV (WAB), de burgerreis en GPI.
- Dinsdag heeft er een werksessie plaatsgevonden om de vertaling van het proces naar WAB op te tekenen. Vervolg sessie aanstaande dinsdag.
- Mogelijkheden koppeling Meldknop met WAB besproken (= mogelijk). Komende weken wordt inrichting van koppeling Portaal met WAB opgepakt.
- Verwachting ingebruikname MVP van WAB FSV: half – eind juli



4. Portaal

- De mogelijkheid om de melding op het portaal te laten volgen is verkend. Dit is mogelijk in 'uw persoonlijk overzicht'. Komende weken zal met team Portaal en SSI gewerkt worden aan een planning.
- Onderstaande is een voorbeeld van de wijze waarop de burger zijn melding kan volgen.
- Verwachte ingebruikname: augustus (i.v.m. aantal weken ontwikkeltijd Pleio)

Melding van deling FSV-registratie

Uw melding van deling FSV registratie is door ons ontvangen op 22-06-2023. Wij nemen contact met u op 061 2345678. Wilt u op een ander nummer gebeld worden dan opgegeven, dan kunt u ons gratis bellen op 0800 235 83 56, bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 8:00 en 17:00.

- 22-06-2022
Wij hebben u geprobeerd te bellen, maar we konden u niet bereiken
- 23-06-2022
Wij hebben elkaar gesproken, en u heeft de mogelijke deling verder toegelicht
- 26-06-2022
Onderzoek gestart naar deling FSV-registratie



Bijlagen

1. **Belga verzoeken**
2. **Actiepunten**



Meldknop | Status BelKa

Verzoek	Status	Toelichting
Afsluitende brief / Sluiten melding	Reeds afgehandeld	<p>Zijn er juridische aspecten waarmee wij rekening moeten houden? Denk aan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Moeten wij de burger in deze gevallen een brief sturen?2. Moet de brief toegespitst zijn op de fase in het proces, mag dit een gestandaardiseerde brief zijn, of is dit volledig een communicatieve overweging? <p>Antwoord: er zijn geen juridische aspecten om rekening mee te houden. Wel is het van belang specifieke zaken uit de fase van het proces aan de burger te communiceren.</p>
Mailbox voor ontvangst stukken	In progress	<p>Mogen wij als BD een mailbox in het leven roepen waar burgers de ontvangen informatie van hun inzageverzoek aan derden naar toe kunnen sturen? Dat zou een klantvriendelijke oplossing zijn om informatie met ons te delen, en op die wijze kunnen wij het gemakkelijk archiveren in het klantdossier.</p>
Uploadfunctie voor ontvangst stukken	Reeds afgehandeld	<p>Mogen wij een uploadfunctie in het persoonlijk portaal verwerken waarmee we hetzelfde kunnen?</p> <p>Antwoord: ja, indien deze voldoet aan de (veiligheids)eisen die hiervoor zijn gesteld.</p>
Semi publieke organisaties	In progress	<p>Hoe omgaan met semi-publieke organisaties als het aankomt op aanpak (als publiek of privaat behandelen)?</p>



Meldknop | Status BelKa (2)

Verzoek	Status	Toelichting
Delen van adresgegevens aan externe organisaties	Reeds afgehandeld	2. Delen adresgegevens van externe instanties toegestaan? Antwoord: Bekende organisaties (hebben we contact mee n.a.v. Confiteor): delen door instantie aangeleverde adres in persoon. Gemeenten: met VNG afstemmen welke aanpak we gaan hanteren Overige: burger doorverwijzen naar organisatie zelf. Niet op eigen initiatief adressen delen waarvoor geen toestemming is.



Meldknop | Statusoverzicht openstaande actiepunten

	Actiepunten	STATUS	TOELICHTING
1	Onderscheid maken in het dashboard tussen private, publieke en semi-publieke organisaties	Afgerond	Zie advies BelKa
2	De mogelijkheid om het portaal in te zetten om de burger op de hoogte te houden van het verloop van zijn/ haar melding moet worden onderzocht.	In Progress	
3	De mogelijkheid om het portaal in te zetten om de burger op de hoogte te houden van het verloop van zijn/ haar melding moet worden onderzocht	In Progress	