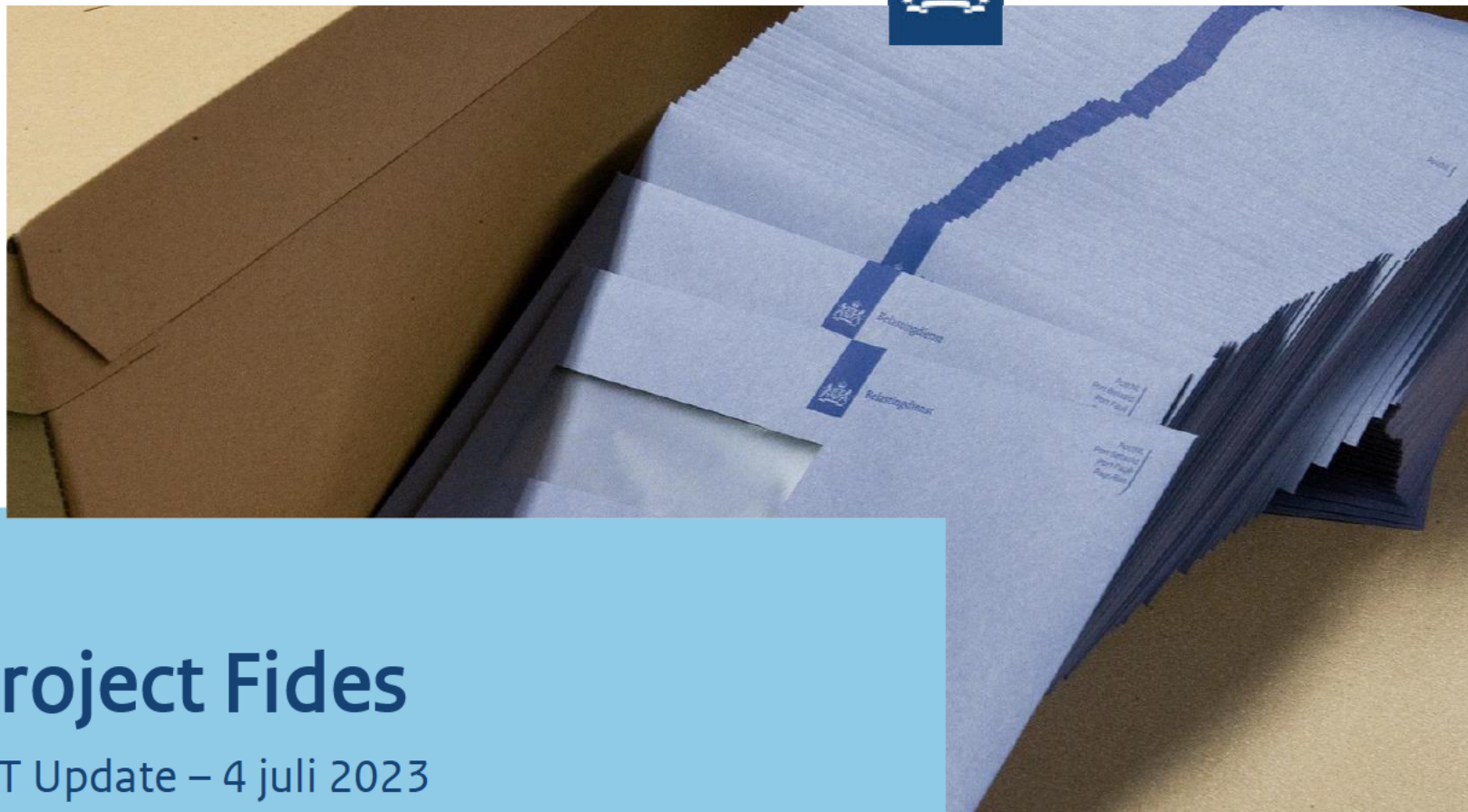




Belastingdienst



Project Fides

MT Update – 4 juli 2023





Agenda

1 | **Terugblik | Actiepunten en besluiten**

2 | **Moties Omtzigt**

O/GS door FSV & Ruchtbaarheid Meldknop

3 | **Overige bespreekpunten**

Casuïstiek en openstaande vragen

4 | **Procesontwikkeling**

Automatiseringsinitiatieven

Bijlagen

Dashboard, burgerreis, actiepunten



Terugblik | Actiepunten en besluiten 29-06-2023

Nummer	Actiepunten en besluiten
1. Actiepunt	Voeg termijnen toe aan de burgerreis en richt deze in per type voor verbeterd overzicht.
2. Actiepunt	Het MT wil weten hoeveel burgers gesproken zijn, en hoe snel dit is gebeurd. Voeg deze informatie toe aan het dashboard.
3. Actiepunt	Projectleider onderzoekt waarom 14 burgers nog niet gebeld zijn.
4. Actiepunt	Maak op het dashboard helder wat een foutieve melding is.
5. Actiepunt	Onderzoek hoe we momenteel omgaan met burgers die geen organisatie kunnen benoemen of die een foutieve melding hebben gedaan. Belangrijk is om te waarborgen dat het gesprek (en de melding) zoveel mogelijk naar goedvinden van de burger wordt afgesloten en de burger bij eventuele andere vragen wordt begeleid.
1. Besluit	De brieven moeten sneller worden afgerond zodat eind volgende week de eerste burgers een brief kunnen ontvangen.
2. Besluit	Alle burgers die een inzageformulier en begeleidende brief ontvangen, worden hier van tevoren (nogmaals) telefonisch over ingelicht.

*Work in progress**afgerond**afgerond**afgerond**Work in progress**Work in progress**Open-stand*



Moties
Omtzigt

**o/gs door FSV &
richtbaarheid meldknop**



Motie Omtzigt – Plan tot rectificatie gemeenten

Nr. 1245

MOTIE VAN HET LID OMTZIGT C.S.

Voorgesteld 22 juni 2023

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat informatie uit de FSV via gemeenten is verspreid;

overwegende dat rectificatie van onterechte o/gs- of fraudekwalificatie via de gemeenten kan plaatsvinden;

verzoekt de regering met de VNG in overleg te treden om tot een plan tot rectificatie door gemeenten te komen en hierover binnen drie maanden de Kamer te rapporteren,

en gaat over tot de orde van de dag.

Tweeminutendebat

- De Stas verwijst naar de meldknop en interpreteert de motie als bedoeld voor de gevallen waarbij er FSV informatie gedeeld is.
- Motie aangenomen

Update – overleg met VNG

- VNG wenst inzicht in welke gemeenten tot dusver genoemd zijn en overweegt:
 - Informeren genoemde gemeenten over te verwachten inzageverzoeken
 - Informeren alle gemeenten over meldpunt via nieuwsbrief.
- Gedachte projectteam: Plan van Aanpak zoals benoemd in motie = uitgewerkte proces voor behandeling meldingen.
- Wanneer FSV gegevensdeling uit inzageverzoek bij gemeente(n) zou blijken (en er sprake is van o/gs of fraudekwalificatie), dan zal er in samenspraak met de gemeente onderzoek worden gestart.



Motie Omtzigt – Informeren burgers meldknop

Nr. 1250

GEWIJZIGDE MOTIE VAN HET LID OMTZIGT C.S.

Ter vervanging van die gedrukt onder nr. 1246

Voorgesteld 27 juni 2023

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat er brieven aan FSV-geregistreerden zijn verzonden waarin staat dat er geen gevolgen zijn, terwijl niet duidelijk is aan wie gegevens uit FSV zijn verstrekt;

overwegende dat deze handelwijze leidt tot onjuiste informatieverstrekking en beschadiging van het vertrouwen;

verzoekt de regering de in FSV geregistreerden naar waarheid te informeren dat niet bekend is aan wie informatie uit FSV is verstrekt, of door wie het is gedownload, en geregistreerden zich bij het nieuw opgerichte meldpunt kunnen melden,

en gaat over tot de orde van de dag.

Tweeminutendebat

- De Stas interpreteert de motie niet als een verzoek om alle FSV-geregistreerden nogmaals een brief te sturen.
- De Stas zegt in het tweeminutendebat toe meer richtbaarheid te gaan geven aan de Meldknop externe gegevensdeling (bijvoorbeeld breder in de media).
- Dhr. Omtzigt sluit zich aan bij deze interpretatie (en verwacht veel van de Staatssecretaris)
- Motie aangenomen

Brainstorm - richtbaarheid Meldknop

- Z.o.z.



Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Brainstorm

GPI*

*Richtbaarheid geven aan
meldknop*



Specifieke FSV-geregistreerden		Actieve FSV-geregistreerden		Algemeen	
Zelfmelders Zelfmelders die denken effecten te hebben ondervonden bij andere instanties		Portaalbezoekers FSV geregistreerden die (actief) het portaal bezoeken		TV kijkers Algemeen	
'Verhoogd risicogroepen' Burgers die o.b.v. een informatieverzoek of door tip/klik melding externe instantie in FSV zijn opgenomen		Nieuwsbrief volgers FSV-geregistreerden die zich hebben aangemeld voor de nieuwsbrief		Internet gebruikers Algemeen	
FSV-ers zonder slotbrief FSV geregistreerden die nog een afsluitende brief moeten ontvangen		Online media volgers en gebruikers FSV-geregistreerden die het FSV nieuws op internet volgen en/of deelnemen aan FSV social media groepen			
UHT-ers Burgers die zich gemeld hebben bij de UHT en in de FSV staan, via kanalen van UHT					

Bespreekpunt

- Initiatieven die aanspreken

Vervolgstep

- Nader uitwerken voorstellen i.s.m. COM

Middel

Informatiefolder



Outbound bellen



Brief



Nieuwsbrief



Informatie video



Chat popup



Online artikel website



Persbericht (ANP)



Ad Words campagne



Interview Stas, nieuws





Proces-
ontwikkeling

**Automatiserings-
initiatieven**



Procesinrichting | automatiseringsinitiatieven

Prio	Initiatieven	Betrokken	Contact / lead	Verwachte doorlooptijd	Status
1A	Downloaden inzageformulier De burger kan een extra inzageformulier downloaden via de persoonlijke pagina op het portaal wanneer hij/zij een melding gegevensdeling heeft gedaan.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 5.1. lid 1 sub d W (meldknop pagina) Art. 5.1. lid 1 sub d W (inzageformulier + websiteteksten) 	Art. 5.1. lid 1 sub d W (COM)	1 week (deadline 8-7)	Onderhanden
1B	WAB procesinrichting Er wordt een WAB proces gebouwd om meldingen te kunnen behandelen (vervanging Excel). Dit ter vervanging van het momenteel gebruikte Excel overzicht waarin per burger wordt bijgehouden waar ze in het proces staan en welke acties uitgevoerd moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 5.1. lid 1 sub d W (SP / IV) Art. 5.1. lid 1 sub d W (P team) Art. 5.1. lid 1 sub d W (P-proces) 	Art. 5.1. lid 1 sub d W (lead)	6 weken - MVP (proces t/m versturen brieven)	Onderhanden
2A	Volgen melding via Portaal De inzet van de persoonlijke omgeving in het Portaal om de burger de behandeling van zijn/haar melding te kunnen laten volgen. <ul style="list-style-type: none"> Korte termijn oplossing: via Excel overzicht SP vertaling naar 'keys-overzicht' welke in portaal geupload wordt. Lange termijn: leesrechten WAB bij SSI en vanuit daar koppeling met Portaal. 	<ul style="list-style-type: none"> Art. 5.1. lid 1 sub d W (meldknop pagina) Art. 5.1. lid 1 sub d W (bestandsformat keys klaar maken) Art. 5.1. lid 1 sub d W (keys - teksten) 	Art. 5.1. lid 1 sub d W (Portaal)	2 weken	Onderhanden
2B	Afsprakenmodule Gebruik van de afsprakenmodule als optie bij de Meldknop en tevens als middel voor MP / SP medewerkers om direct een belafpraak in te plannen.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 5.1. lid 1 sub d W (inrichting module) Art. 5.1. lid 1 sub d W (beschikbaarheid medewerkers) Art. 5.1. lid 1 sub d W (website teksten) Art. 5.1. lid 1 sub d W (meldknop pagina) 	Art. 5.1. lid 1 sub d W (GPI)	1 week	Onderhanden
3A	Mailbox – aanleveren stukken De burger kan via een e-mailadres de ontvangen stukken van de externe organisatie aanleveren.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 5.1. lid 1 sub d W 	Art. 5.1. lid 1 sub d W (GPI)	N.t.b.	Onderhanden
3B	Uploadfunctie – aanleveren stukken De burger kan via een uploadfunctie op het Portaal de ontvangen stukken uploaden.	<ul style="list-style-type: none"> N.t.b. 	Art. 5.1. lid 1 sub d W (Portaal)	N.t.b.	N.t.b.
4A	Automatische koppeling - Meldknop > WAB Er moet een koppeling komen tussen de meldknop in het Portaal en WAB. <ul style="list-style-type: none"> Korte termijn: handmatig inladen dagelijkse meldingen in WAB. Lange termijn: Automatische koppeling tussen Portaal en WAB (formulierendienst). 	<ul style="list-style-type: none"> Art. 5.1. lid 1 sub d W (SP / IV) 	Art. 5.1. lid 1 sub d W (SP / IV)	N.t.b.	Onderhanden
4B	Automatische koppeling - Afsprakenmodule > WAB Wanneer het WAB proces live is kan de gemaakte afspraak eventueel direct in WAB getoond worden.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 5.1. lid 1 sub d W (inrichting module) Art. 5.1. lid 1 sub d W (SP / IV) Art. 5.1. lid 1 sub d W (P team) 	Art. 5.1. lid 1 sub d W (GPI)	N.t.b.	Niet gestart



Overige bespreekpunten

Casuïstiek

- Mondelinge toelichting

Overige

1. Overleg UHT > meldpunt gegevensdeling
2. Directeurenoverleg > aankondigen briefverzending
3. UWV (29 vermeldingen) > geen specifiek adres
4. Omgang gesprek > benoeming 'gemeente' (zonder specificatie)



Bijlagen

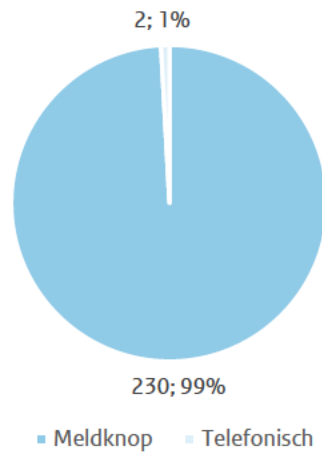


Aantal meldingen

232 meldingen

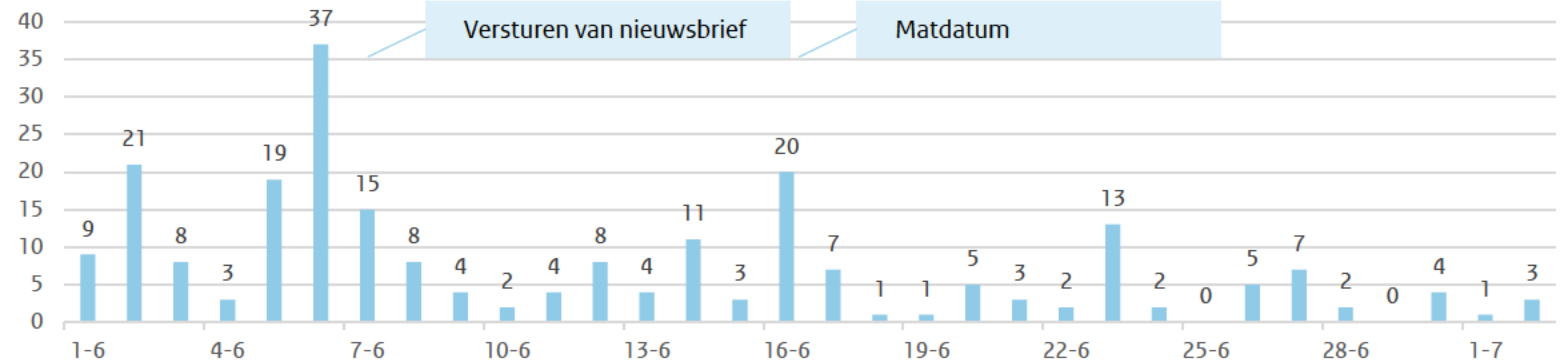
Data t/m 2 juli

Meldknop vs. Telefonisch gemeld

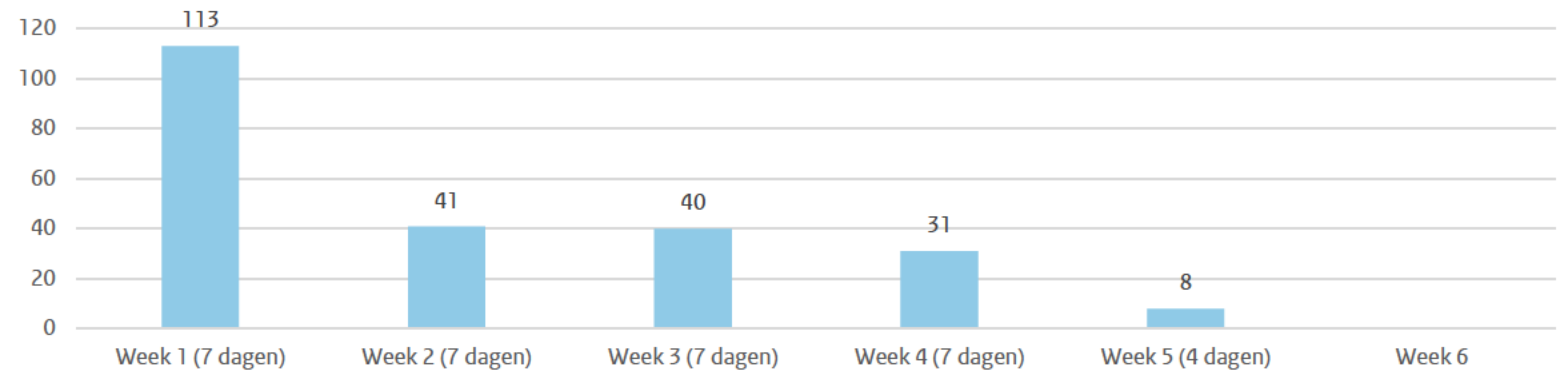


- Op 23-6 was er een kleine piek te zien. Dit kan te maken hebben met de matdatum van TGVe brieven.
- In week 2, en 3 is het aantal meldingen stabiel gebleven. In week 4 is er een daling zichtbaar van 25% t.o.v. week 3.
- Er is sprake van een afnemende trend.

Aantal ontvangen meldingen per dag



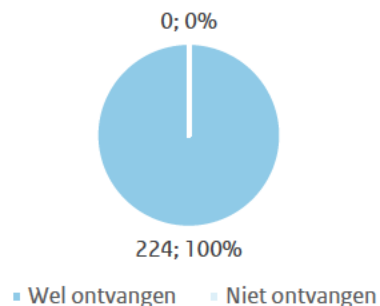
Aantal ontvangen meldingen per week



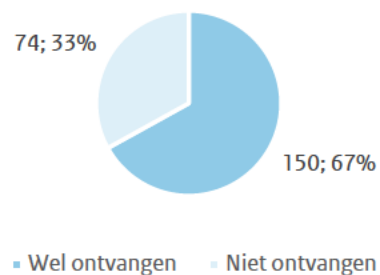


Analyse melders

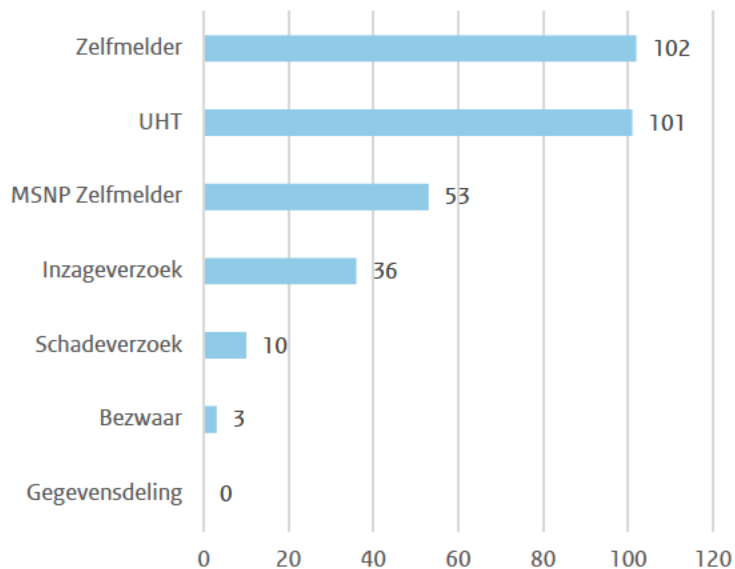
MM1/MM2 brieven ontvangen



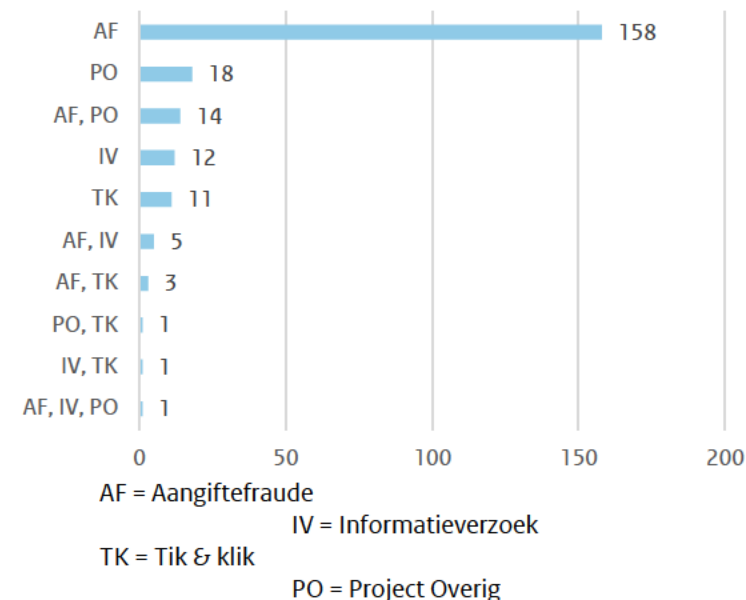
Afsluitende brieven ontvangen



Overige meldingen / acties



Tabblad in FSV



- Alle burgers in de populatie hebben de MM1 en MM2 brief ontvangen (of hebben de reden van registratie gehoord via een inzageverzoek).
- 67% van de burgers hebben een afsluitende brief ontvangen. Van een deel van deze burgers loopt het onderzoek naar gevolgen nog.

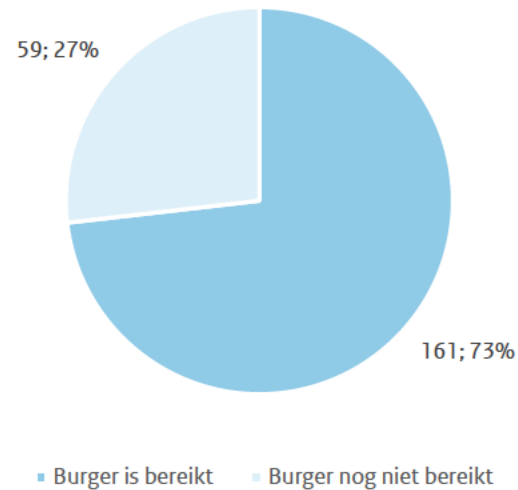
- Een groot deel van de burgers heeft zich ook op een andere plek binnen de Belastingdienst gemeld.
- Van de 224 burgers die zich gemeld hebben, zijn ook ~45% zelfmelder en ~45% hebben zich gemeld bij UHT.
- ~5% van de burgers hebben ook een schadeverzoek ingediend.
- Er zijn tot nu toe nog geen burgers die voorkomen in de gegevensdeling populatie.

- Het grootste aantal burgers (~70%) komt voor op tabblad Aangiftefraude. Registraties op de overige tabbladen komt een stuk minder voor.



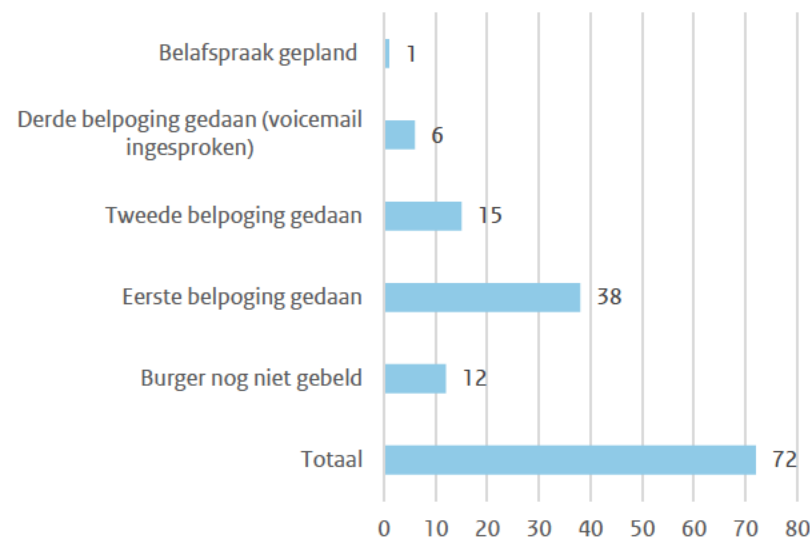
Resultaat belpogingen

Aantal burgers bereikt*



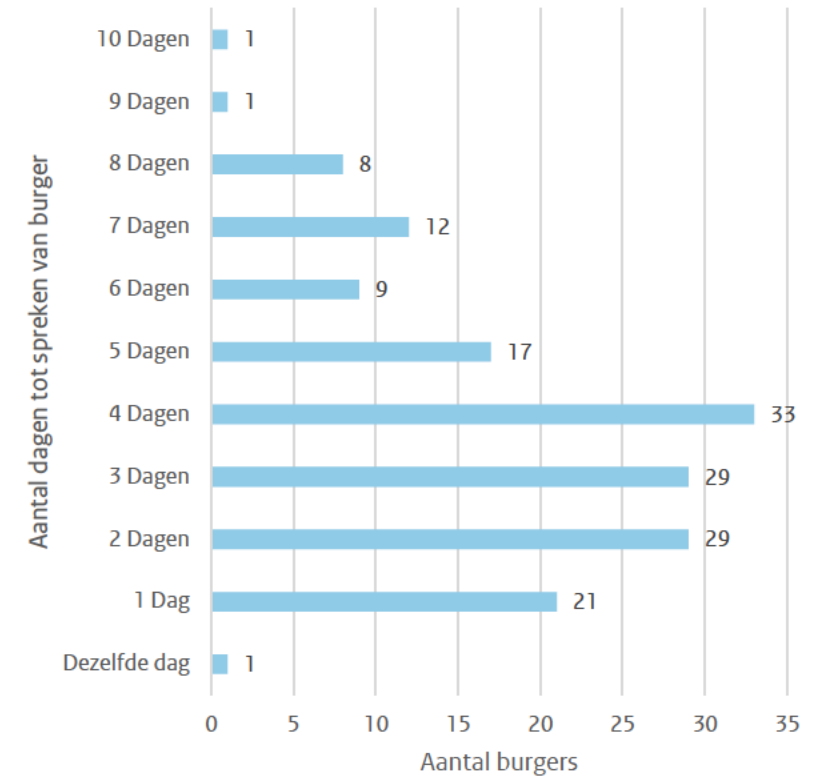
- In totaal zijn er 220 burgers gebeld.
- Het percentage bereikt is stabiel gebleven op 73% (t.o.v. 72% vorige week).

Aantal burgers nog niet gesproken over de melding



- Boven: Van de 72 burgers die nog niet gesproken zijn, zijn de meeste nog niet drie keer gebeld.
- Rechts: ~80% van de burgers is bereikt binnen 5 werkdagen. ~30% van de burgers is bereikt binnen 2 werkdagen.

Aantal werkdagen tot bereiken burger

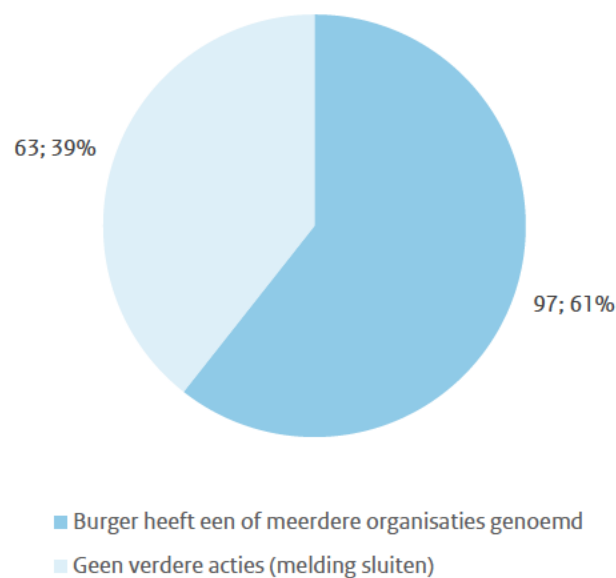


*In deze grafiek staan geen burgers die nog niet gebeld zijn. Dit zijn er 12.

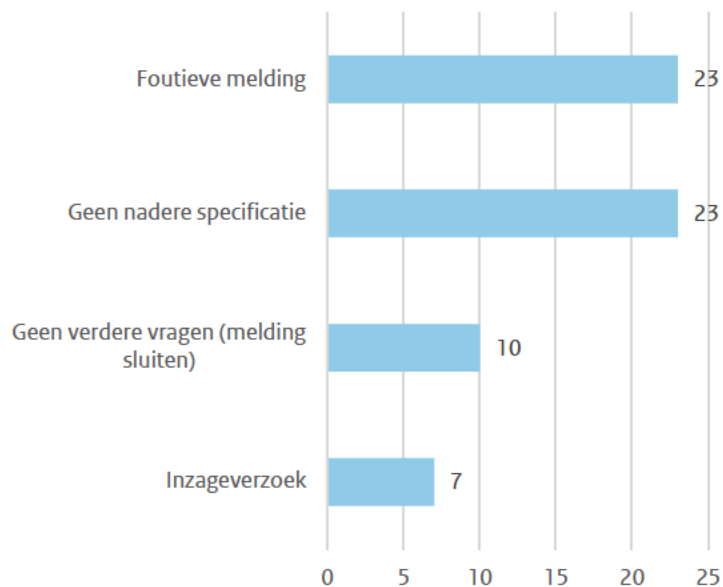


Resultaat gesprekken

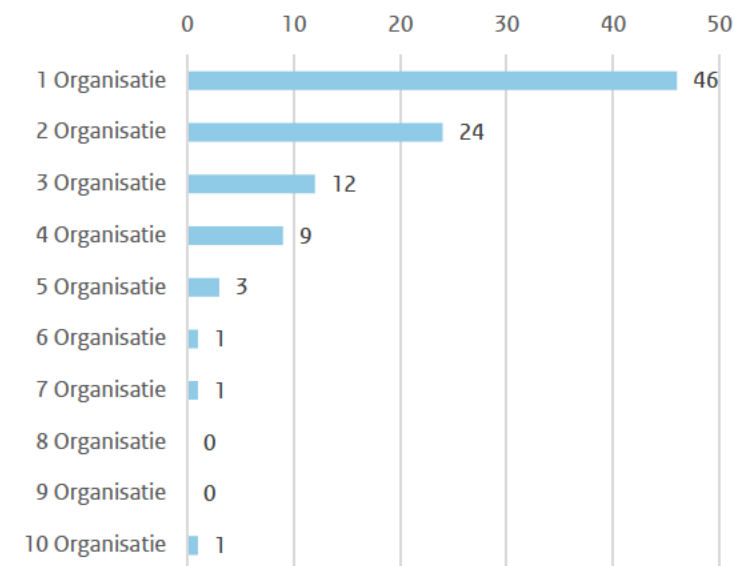
Resultaten gesprekken



Geen verdere acties (melding sluiten)



Aantal genoemde organisaties per burger



- Het grootste deel van de burgers die we spraken kan organisatie(s) noemen waarvan de burger vermoed dat er FSV gegevens zijn gedeeld.
- ~29% van de meldingen kunnen na het telefoongesprek direct worden gesloten. Deze burgers zullen een afsluitende brief krijgen.
- Minder dan 1% van de bereikte burgers wenst het gesprek op een ander moment te voeren (afspraak).

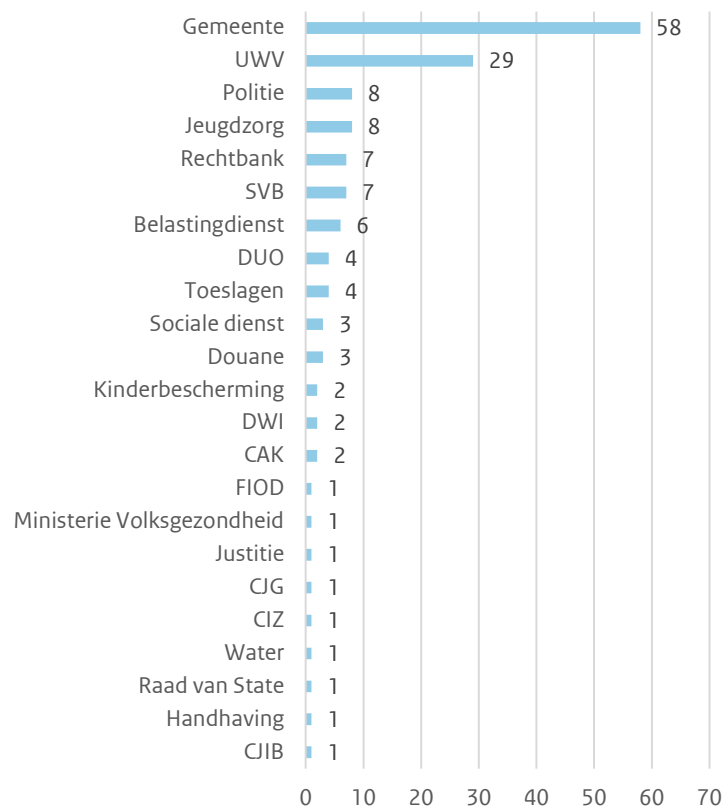
Legenda 'geen verdere acties':

- Foutieve melding: burger heeft de knop verkeerd begrepen (Vb; burger wil weten welke gegevens gedeeld zijn).
 - Geen nadere specificatie: de burger heeft geen organisatie kunnen noemen en geen verdere hulpvragen.
 - Geen verdere vragen (melding sluiten): de vragen van de burger zijn telefonisch beantwoord.
 - Inzageverzoek: de burger heeft telefonisch aangegeven een inzageverzoek bij de Belastingdienst te willen doen.
- ~50% van de burgers die een organisatie hebben genoemd, noemen er 1. 47% noemt er 2-4. 6% noemt er 5 of meer.

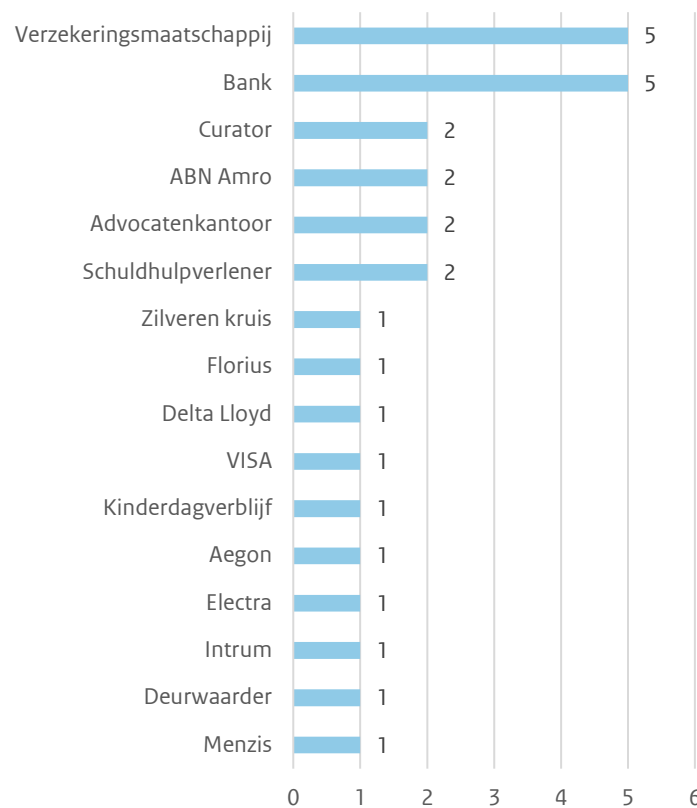


Welke organisaties worden genoemd door de burger?

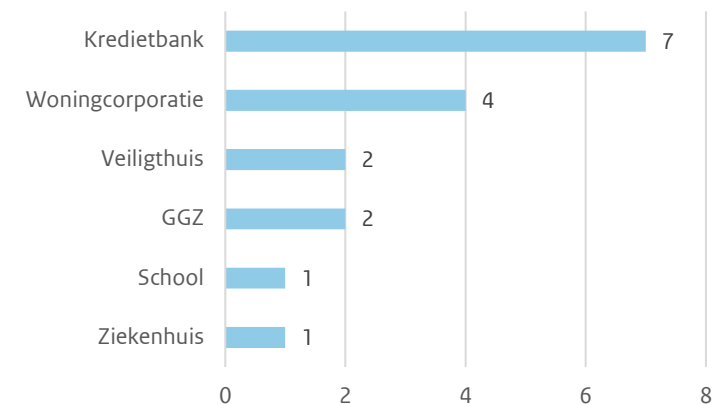
Genoemde publieke organisaties (incl. ZBO's) – 152 vermeldingen



Genoemde private organisaties – 28 vermeldingen



Genoemde semi-publieke organisaties (excl. ZBO's) – 17 vermeldingen

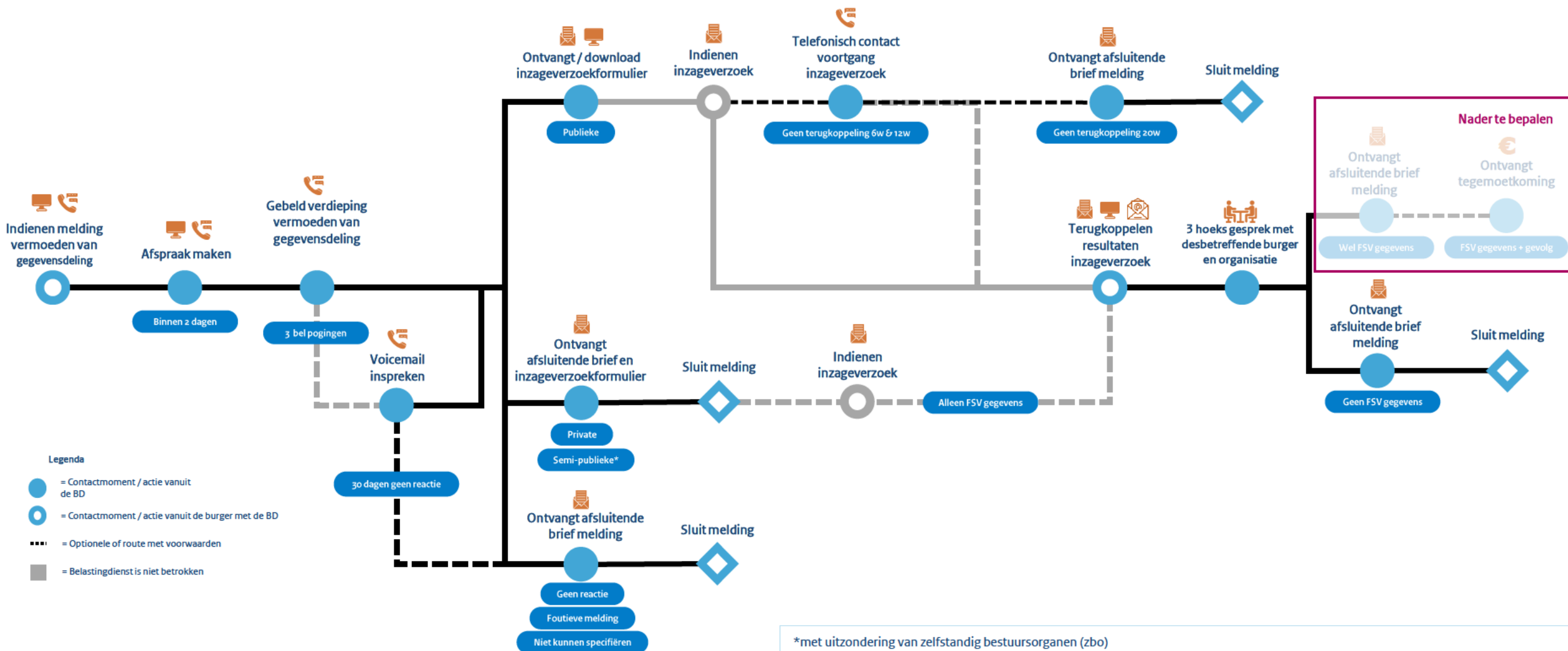


- Met ~45% zijn het UWV en gemeenten de meest genoemde instanties.
- Er zijn tot nu toe ~45 organisaties genoemd.
- Niet alle burgers kunnen / willen de specifieke organisatiernaam benoemen.



Meldknop vermoeden van gegevensdeling

Burgerreis



Actiepunten | Statusoverzicht actiepunten

	Actiepunten	STATUS	TOELICHTING
1	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	Dit is mogelijk. Er zijn diverse mogelijkheden om dit in te richten welke momenteel worden verkend.
2	Verken de mogelijk het meldpunt de burgers te laten bellen met de vraag om voor de burger een afspraak te laten inplannen.	In Progress	Dit is mogelijk via de afsprakenmodule, welke momenteel wordt ingericht voor gebruik meldingen vermoeden gegevensdeling.
3	Het proces inzageverzoeken wat volgt naar aanleiding van een melding gegevensdeling wordt besproken tijdens het burgerreis/GPI overleg aanstaande week. Er moet worden bekeken hoe het burgervriendelijk blijft als we hem van een melding naar een inzageverzoek doorverwijzen.	In Progress	Er wordt ingezoomd op de betreffende meldingen om de burgerreis hierop af te stemmen.
4	Voeg termijnen toe aan de burgerreis en richt deze in per type voor verbeterd overzicht.	In Progress	Wordt opgepakt door GPI.
5	Onderzoek hoe we momenteel omgaan met burgers die geen organisatie kunnen benoemen of die een foutieve melding hebben gedaan. Belangrijk is om te waarborgen dat het gesprek (en de melding) zoveel mogelijk naar goedvinden van de burger wordt afgesloten en de burger bij eventuele andere vragen wordt begeleid.	In Progress	Wordt besproken bij komend wekelijks SP 'bellers' overleg waarin nogmaals de nadruk wordt gelegd op het begeleiden van de burger bij eventuele andere hulpvragen.
6	De brieven moeten sneller worden afgerond zodat eind volgende week de eerste burgers een brief kunnen ontvangen.	In Progress	Onderhanden in de brievenwerkgroep.
7	Alle burgers die een inzageformulier en begeleidende brief ontvangen, worden hier van tevoren (nogmaals) telefonisch over ingelicht.	In Progress	Wanneer het project bevestiging van Communicatie ontvangt dat de brieven op tijd gebruiksklaar zijn en het MT goedkeurig gegeven heeft voor verzending, zal er gestart worden met informeren van de burger.
8	Projectleider zoekt uit of het mogelijk is om de afsluitende brief in een witte envelop (of andere kleur) te verzenden.	Afgerond	Het gebruik van blauwe enveloppen hebben operationele voordelen en sluiten beter aan op de eerdere communicatie naar de burger. Daarom heeft het project voor blauwe enveloppen gekozen.
9	Het MT wil weten hoeveel burgers gesproken zijn, en hoe snel dit is gebeurd. Voeg deze informatie toe aan het dashboard.	Afgerond	Opgenomen in het dashboard v.a. 03-07.
10	Projectleider onderzoekt waarom 14 burgers nog niet gebeld zijn.	Afgerond	
11	Maak op het dashboard helder wat een foutieve melding is.	Afgerond	Opgenomen in het dashboard v.a. 03-07.