



Belastingdienst



Project Fides

MT Update – 13 juli 2023





Agenda

1 | **Terugblik | Actiepunten en besluiten**
4 juli 2023

2 | **Managementinformatie**
Dashboard

3 | **Procesontwikkeling**
Automatisering

4 | **Overige bespreekpunten**
...

Bijlagen

Burgerreis, actiepunten

•



Terugblik | Actiepunten en besluiten 04-07-2023

Nummer	Actiepunten en besluiten	
1. Actiepunt	Betrek CDC en de woordvoerder van de Staatssecretaris bij de het opstellen van het communicatieplan om richtbaarheid te geven aan de meldknop.	Work in progress
2. Actiepunt	Check of het mogelijk is om zelfmelders die zich eerder hebben gemeld met vermoeden dat gegevens zijn gedeeld te onderscheiden.	Work in progress
3. Actiepunt	Denk na over welke groepen mogelijk uitgesloten moeten worden van communicatie, en hoe de UHT burgers worden behandeld. Leg ook contact met de DG Herstel om nader beeld te krijgen van wat er buiten BZB om speelt i.h.k.v. vermoeden van gegevensdeling.	Work in progress



Management-
informatie

Dashboard

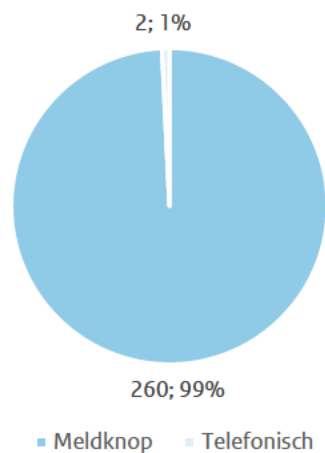


Aantal meldingen

262 meldingen

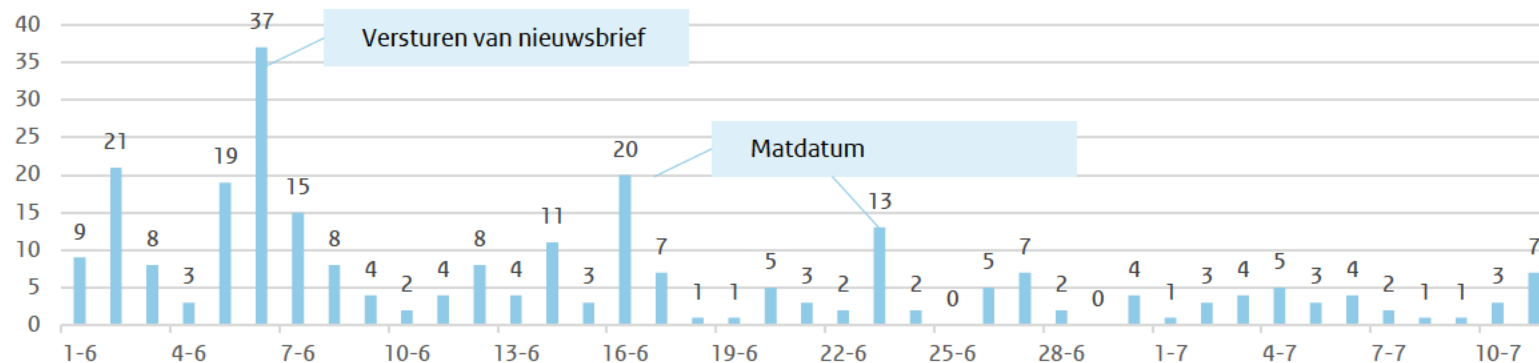
Data t/m 11 juli

Meldknop vs. Telefonisch gemeld

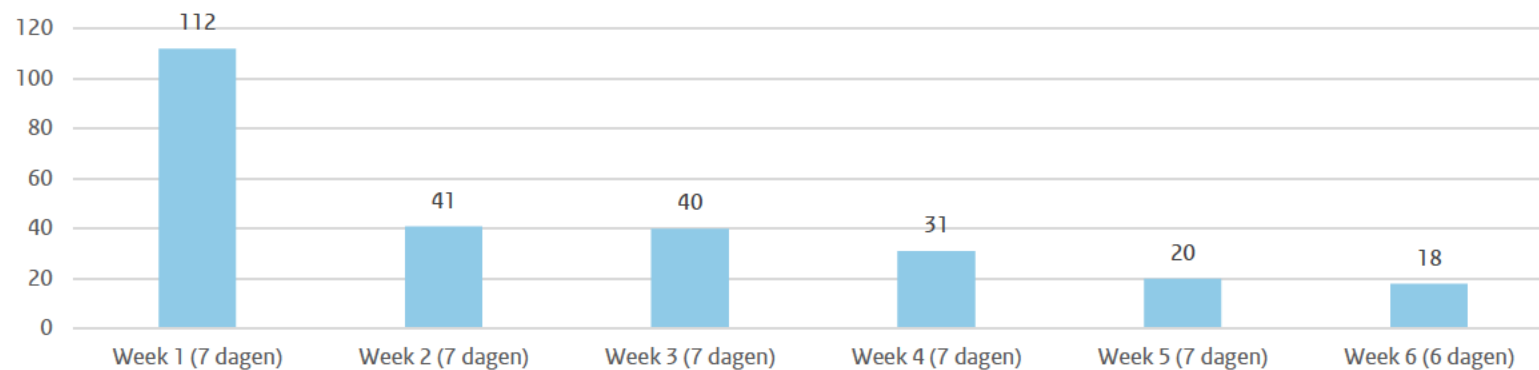


- Op 23-6 was er een kleine piek te zien. Dit kan te maken hebben met de matdatum van TGVe brieven.
- In week 2, en 3 is het aantal meldingen stabiel gebleven. In week 4 en 5 is er een daling zichtbaar t.o.v. week 3. Het aantal meldingen in week 6 lijkt redelijk stabiel te blijven t.o.v. week 5.
- Er is sprake van een afnemende trend.

Aantal ontvangen meldingen per dag



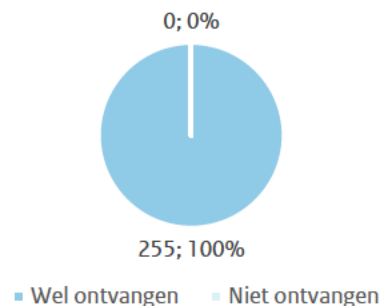
Aantal ontvangen meldingen per week



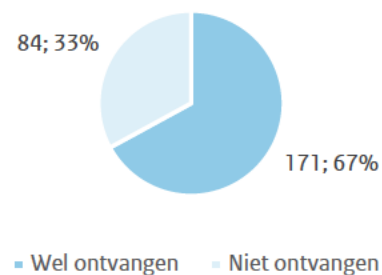


Analyse melders

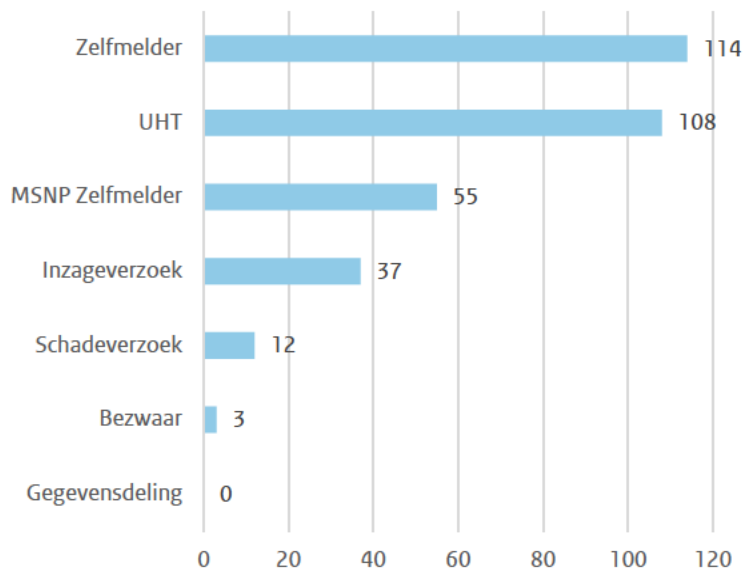
MM1/MM2 brieven ontvangen



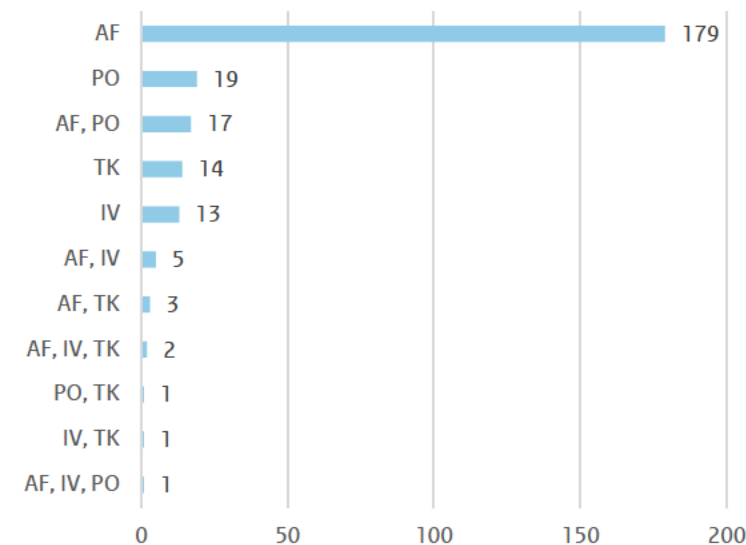
Afsluitende brieven ontvangen



Overige meldingen/acties



Tabblad van registratie



AF = Aangiftefraude

IV = Informatieverzoek

TK = Tik & klik

PO = Project Overig

- 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.

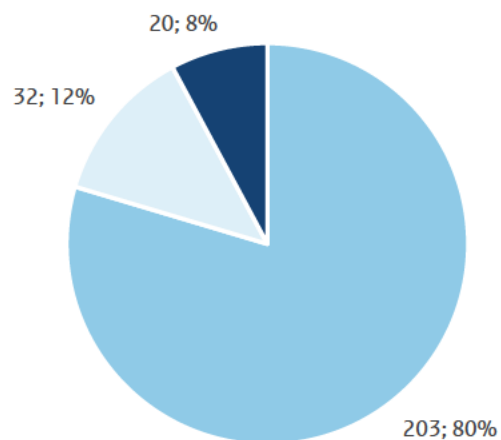
- Een groot deel van de burgers heeft zich ook op een andere plek binnen de Belastingdienst gemeld.
- Van de 255 burgers die zich gemeld hebben, zijn ook ~45% zelfmelder en ~45% hebben zich gemeld bij UHT.
- ~5% van de burgers hebben ook een schadeverzoek ingediend.
- Er zijn tot nu toe nog geen burgers die voorkomen in de gegevensdeling populatie.

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



Resultaat belpogingen

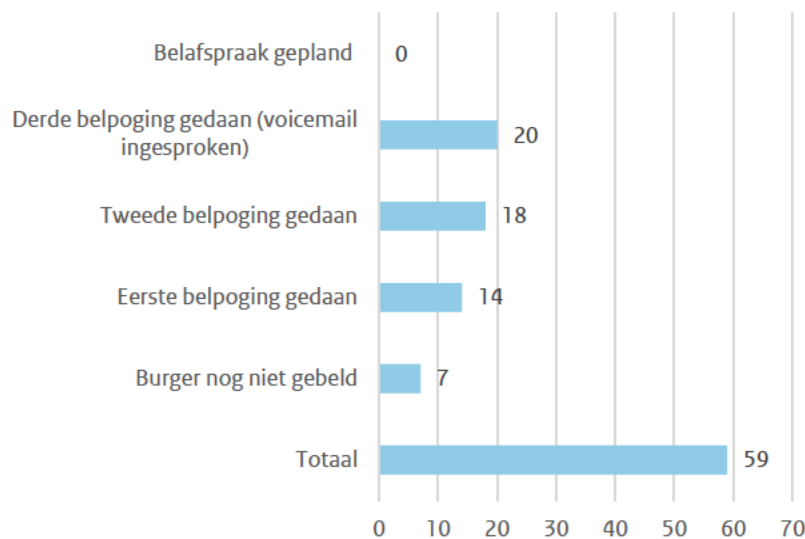
Aantal burgers bereikt*



- Burger is bereikt
- Burger nog niet bereikt
- Voicemail ingesproken over afsprakenmodule

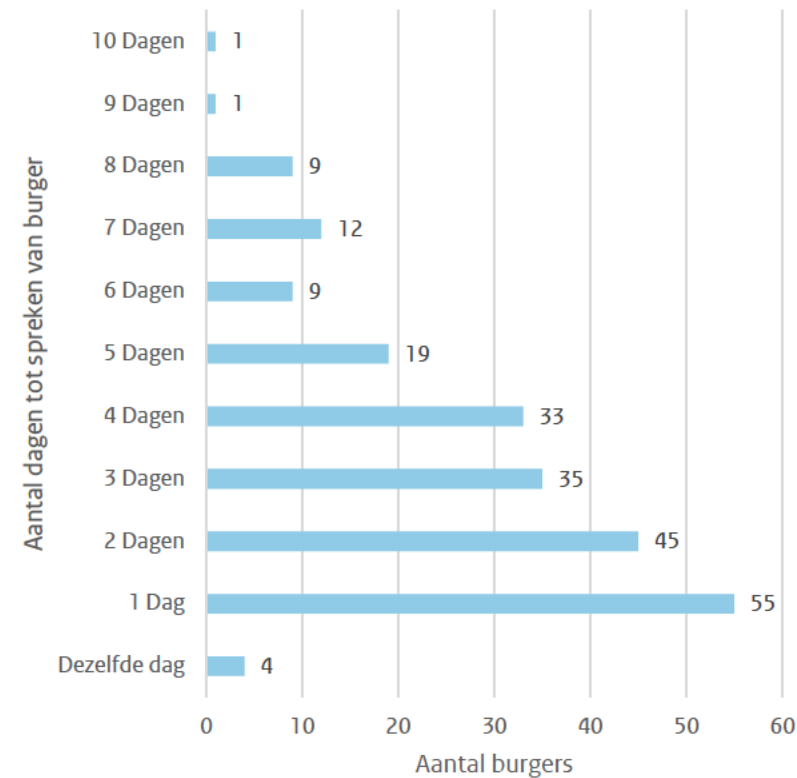
- In totaal zijn er 255 burgers gebeld.
- Het percentage bereikt is gestegen naar 80% (t.o.v. 73% vorige week).

Aantal burgers (nog) niet gesproken over de melding



- Rechts: ~80% van de burgers is bereikt binnen 5 werkdagen. ~30% van de burgers is bereikt binnen 2 werkdagen.

Aantal werkdagen tot bereiken burger

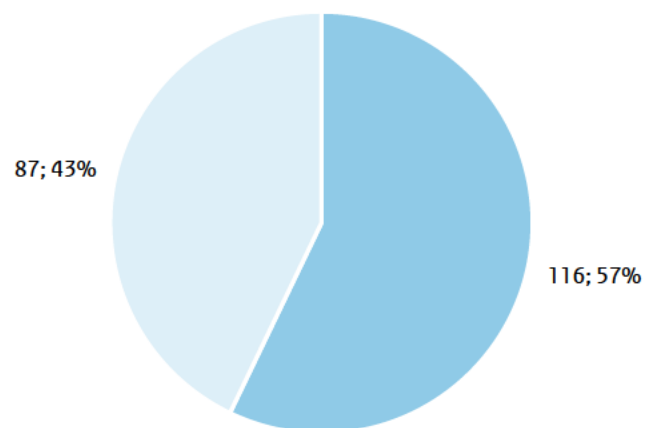


*In deze grafiek staan geen burgers die nog niet gebeld zijn. Dit zijn er 7.



Resultaat gesprekken

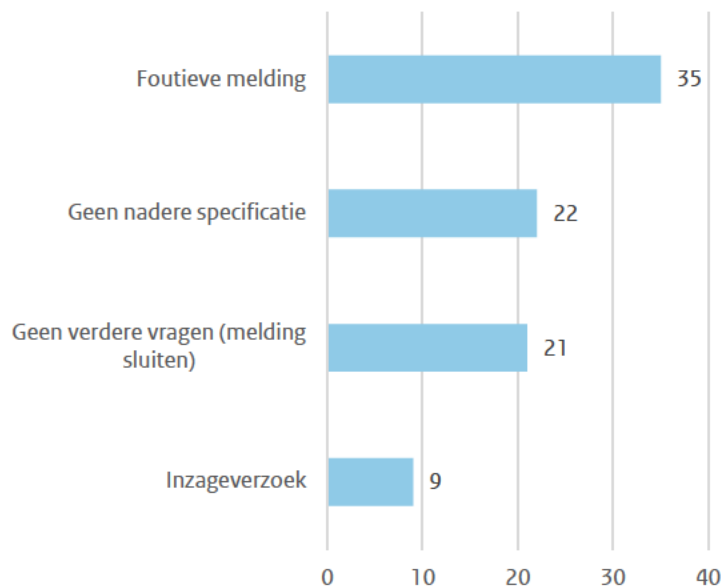
Resultaten gesprekken



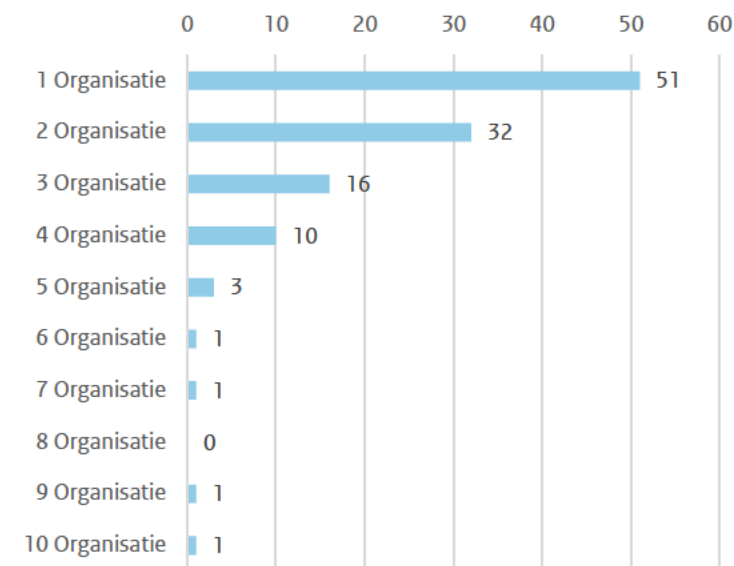
- Burger heeft een of meerdere organisaties genoemd
- Geen verdere acties (melding sluiten)

- Circa 60% van de burgers kan organisatie(s) noemen waarvan de burger vermoed dat er FSV gegevens zijn gedeeld.
- ~48% van de meldingen kunnen na het telefoongesprek direct worden gesloten. Deze burgers zullen een afsluitende brief krijgen.
- Geen van de bereikte burgers wenst het gesprek op een ander moment te voeren (afspraak).

Geen verdere acties (melding sluiten)



Aantal genoemde organisaties per burger



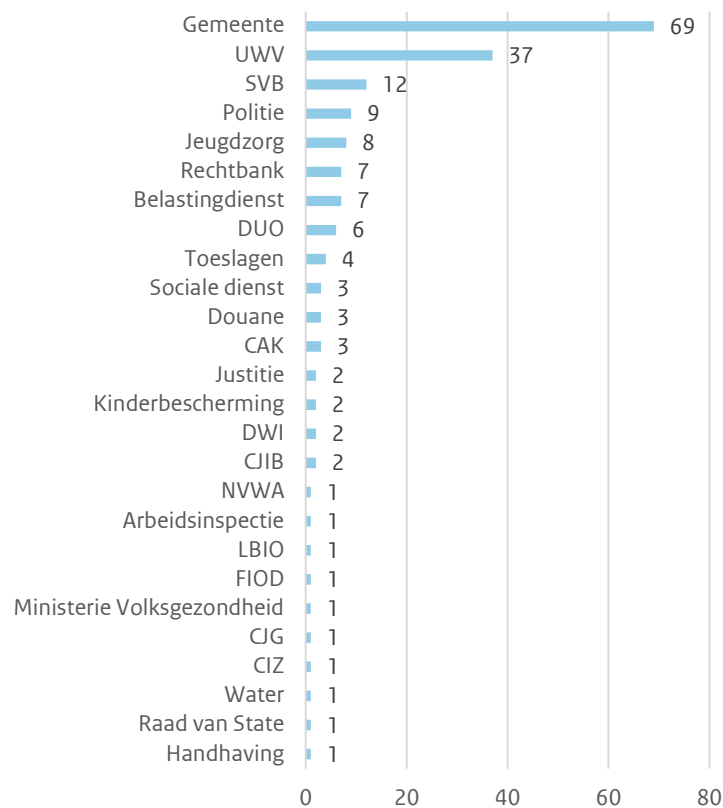
Legenda 'geen verdere acties':

- 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.
- ~44% van de burgers die een organisatie hebben genoemd, noemen er 1. 50% noemt er 2-4. 6% noemt er 5 of meer.

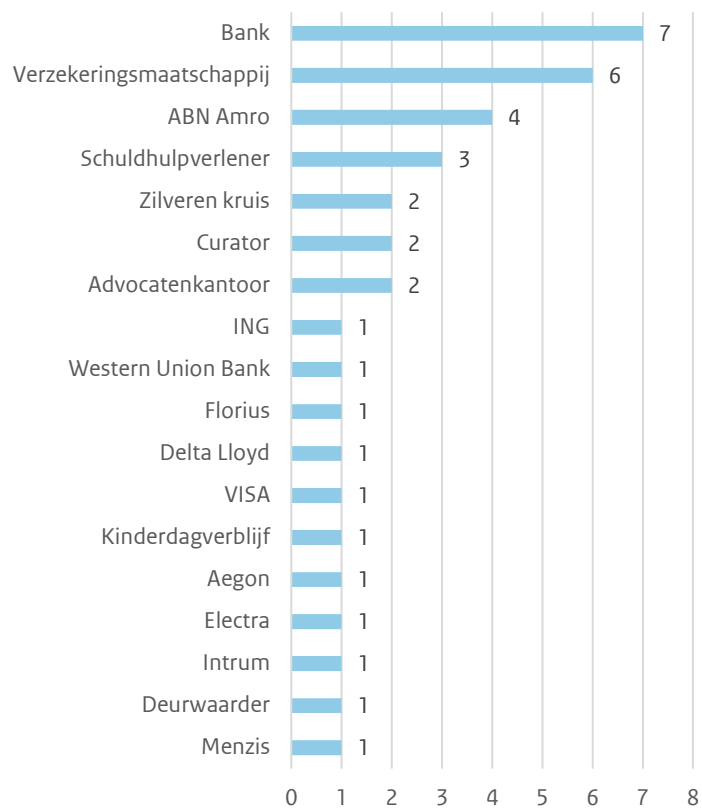


Welke organisaties worden genoemd door de burger?

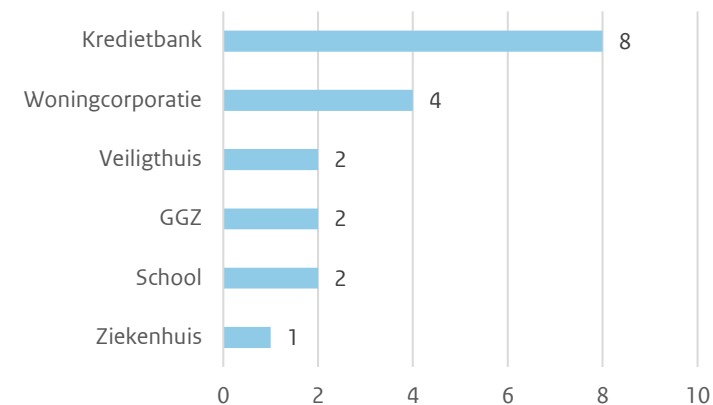
Genoemde publieke organisaties (incl. ZBO's) – 186 vermeldingen



Genoemde private organisaties – 37 vermeldingen



Genoemde semi-publieke organisaties (excl. ZBO's) – 19 vermeldingen

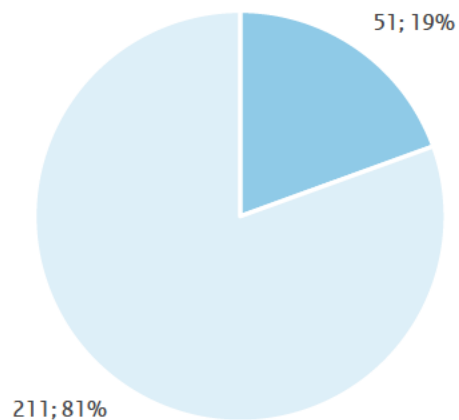


- Met ~57% zijn het UWV en gemeenten de meest genoemde instanties.
- Er zijn tot nu toe ~50 organisaties genoemd.
- Niet alle burgers kunnen / willen de specifieke organisatiernaam benoemen.



Briefverzendingen

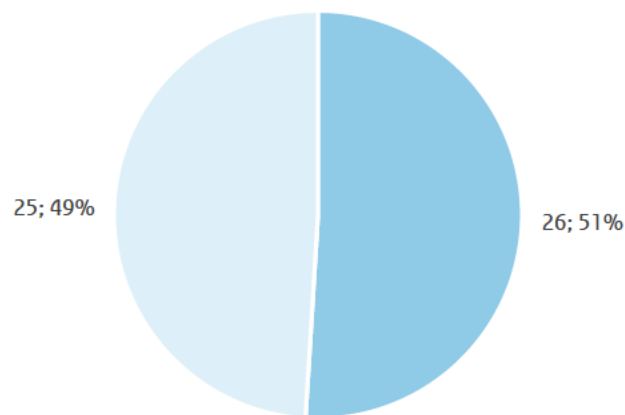
Aantal verzuurde en niet verzuurde brieven



■ Brief verzuurde ■ Brief nog niet verzuurde

- In totaal zijn er tot op heden 51 brieven (~20%) verzuurde naar burgers die zich gemeld hebben.
- In verband met nog lopende afstemming met UHT en Schadeverzoeken op moment van verzending zijn een aantal brieven nog niet verzuurde.
- Een groot aantal brieven (55%) kunnen verzuurde worden op korte termijn.

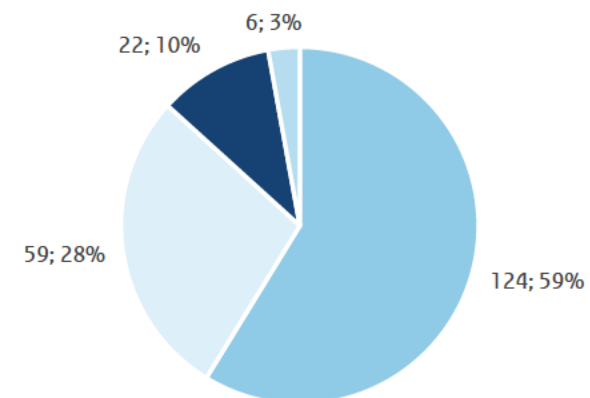
Verzuurde brieven



■ Inzageformulier ■ Afsluitende brief

- 11 juli was de matdatum van de eerste 51 verzuurde brieven.
- Ongeveer de helft van de brieven zijn verzuurde naar burgers die een organisatie hebben genoemd en daarbij het inzageformulier ontvangen.
- De overige helft heeft een brief ontvangen over het sluiten van de melding.

Nog niet verzuurde brieven



■ Klaar voor verzending ■ Burger nog niet gesproken
■ Geen organisatie kunnen noemen ■ Burger heeft Belastingdienst genoemd

- 124 brieven kunnen worden klaargemaakt voor verzending en worden verzuurde.
- Burgers die geen organisatie hebben benoemd worden opnieuw gebeld om vast te stellen of zij 1) geen organisatie kunnen of 2) willen benoemen. Dit bepaalt welke brief de burger krijgt.
- Burgers die de Belastingdienst hebben genoemd als organisatie worden opnieuw gebeld om uit te leggen dat deze meldknop voor organisaties buiten de Belastingdienst bedoeld is.



Proces-
ontwikkeling

**Automatiserings-
initiatieven**



Procesinrichting | automatiseringsinitiatieven

	Initiatieven	Verwachte lanceringsdatum	Status
1	Downloaden inzageformulier De burger kan een extra inzageformulier downloaden via de persoonlijke pagina op het portaal wanneer hij/zij een melding gegevensdeling heeft gedaan.	Status: live	Afgerond
2	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.	21 juli	Onderhanden
3	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. Deze toepassing is naar verwachting eind volgende week geïmplementeerd. Meldingsdata wordt nadien twee keer per week geupdate.	21 juli	Onderhanden
4	Workflowsysteem Er wordt een afwegingskader uitgewerkt om te bepalen of 1) een workflowsysteem wenselijk is om de meldingen gegevensdeling af te handelen en te beheren en 2) welk systeem (WAB of DIA) hier het meest geschikt voor is. Uitkomst van deze afweging wordt tijdens het volgende MT toegelicht ter MT besluitvorming. Voor zowel WAB als DIA ontwikkeling is capaciteit gereserveerd zodat z.s.m. na besluitvorming gestart kan worden met de inrichting.	<ul style="list-style-type: none">• WAB: Medio Augustus (MVP)• DIA: Eind juli (MVP)	Onderhanden
5	Digitaal aanleveren stukken Momenteel wordt onderzocht op welke wijze we de burger in staat kunnen stellen om digitaal stukken aan te leveren. Onderzocht worden de opties e-mail, File Transfer en een uploadfunctie op het portaal. Tot die tijd is de burger in staat om stukken per post te delen via de FSV postbus, waarna de stukken digitaal worden doorgezet.	N.t.b.	Onderhanden



Overige & vooruitblik

Overige

- Casus UWV -> Geen FSV informatie gedeeld

Vooruitblik

- Briefverzending:
 - Vrijdag 14 juli: 63 stuks
- MT sessie – 20 juli:
 - Afwegingskader WAB vs. DIA
 - Communicatieplan n.a.v. Motie Omtzigt II

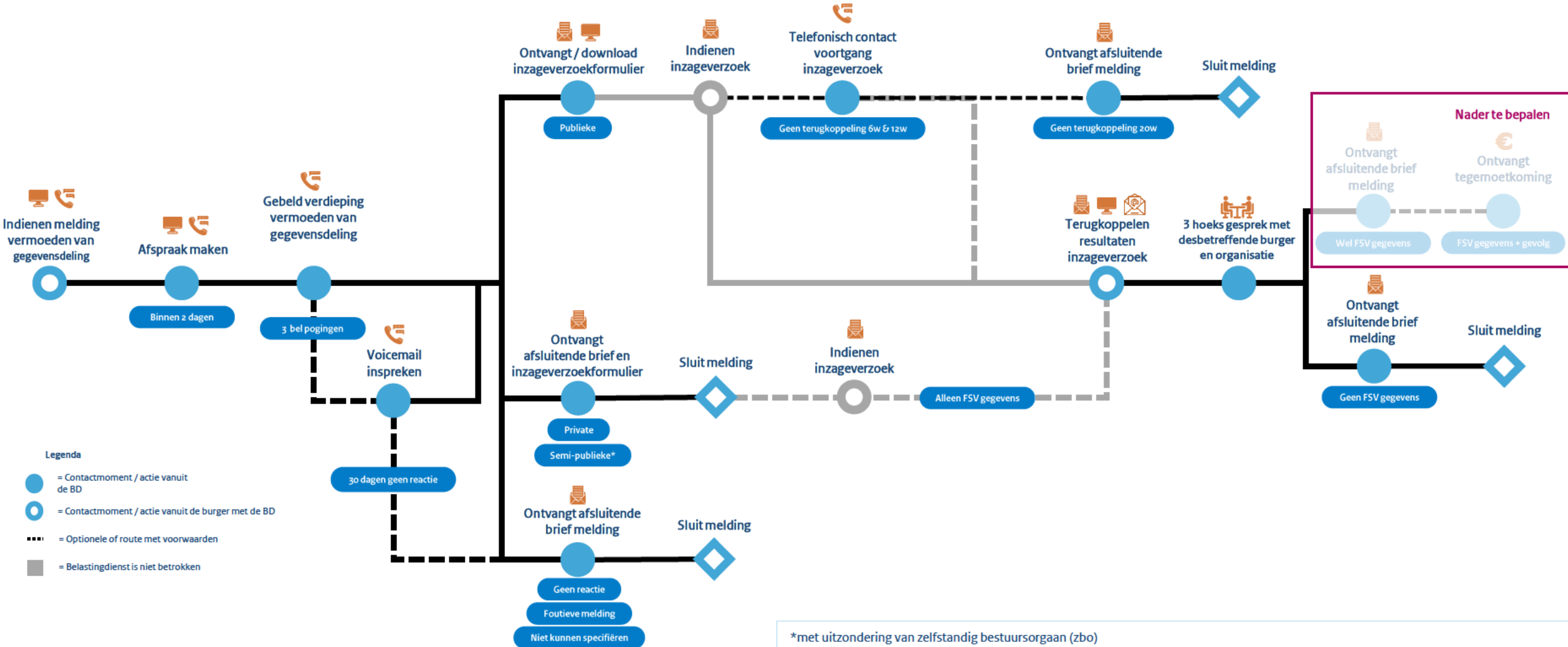


Bijlagen



Melding vermoeden van gegevensdeling - Totaal

Burgerreis

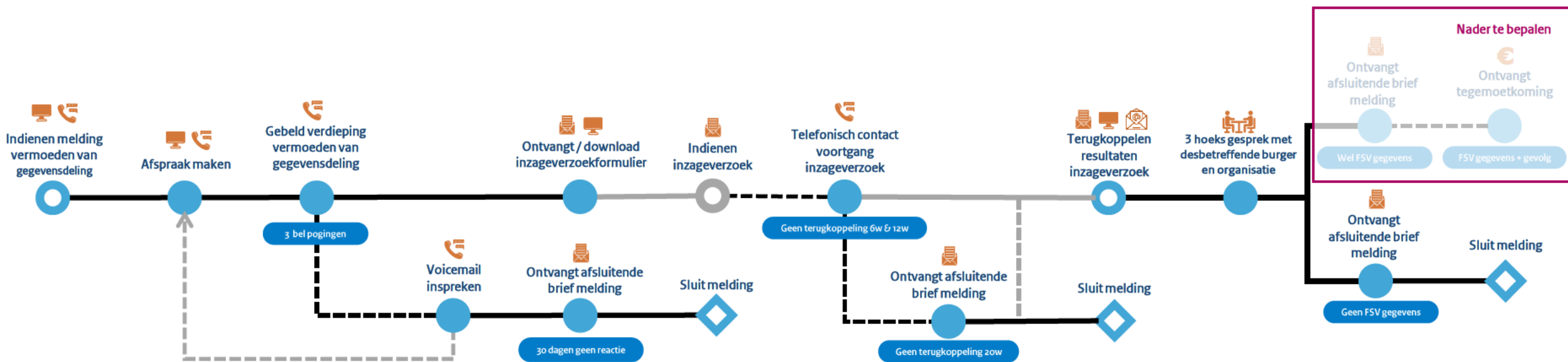


*met uitzondering van zelfstandig bestuursorgaan (zbo)



Specifiek - Publieke en ZBO's organisaties

Burgerreis

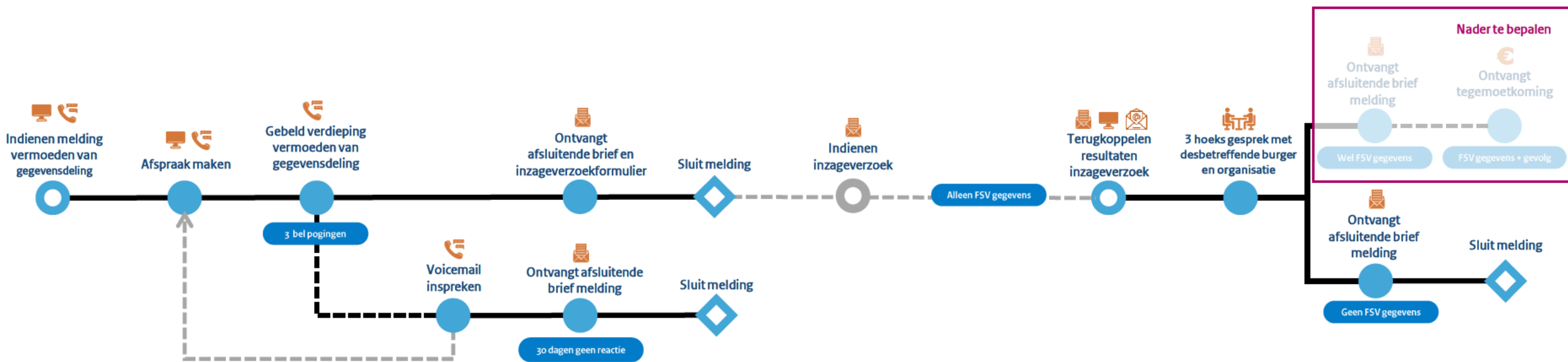


- Legenda
- = Contactmoment / actie vanuit de BD
 - = Contactmoment / actie vanuit de burger met de BD
 - = Optionele of route met voorwaarden
 - = Belastingdienst is niet betrokken



Specifiek - Privaat en semipublieke organisaties

Burgerreis



Legenda

- = Contactmoment / actie vanuit de BD
- = Contactmoment / actie vanuit de burger met de BD
- = Optionele of route met voorwaarden
- = Belastingdienst is niet betrokken

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. Afronding implementatie wordt eind volgende week verwacht.
2	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.	Afgerond	<ul style="list-style-type: none">• In WAB wordt bij het IZV een notitie geplaatst waarin staat dat de burger in de meldknop-populatie voorkomt en wordt met prioriteit opgepakt.• Wanneer de beschikking wordt opgestuurd wordt de burger gebeld.
3	Projectleider zoekt uit of het mogelijk is om de afsluitende brief in een witte envelop (of andere kleur) te verzenden.	Afgerond	Dit (wit) is mogelijk, maar er is voor gekozen om de brief aan de burger zelf in blauwe enveloppe te sturen.
4	Betrek CDC en de woordvoerder van de Staatssecretaris bij de uitvoering van de motie Omtzigt (II)	In Progress	Communicatie neemt contact op. Resultaten van de besprekingen zullen worden meegenomen in het communicatieplan.
5	Check of het mogelijk is om zelfmelders die zich eerder hebben gemeld met vermoeden dat gegevens zijn gedeeld te onderscheiden.	In Progress	Er wordt met het DAT team onderzocht of gespreksverslagen met de gebelde zelfmelders geautomatiseerd geanalyseerd kunnen worden op de invulling 'extern effect'.
6	Denk na over welke groepen mogelijk uitgesloten moeten worden, en hoe de UHT burgers worden behandeld. Leg ook contact met de DG Herstel om nader beeld te krijgen van wat er buiten BZB om speelt i.h.k.v. vermoeden van gegevensdeling.	In Progress	<ul style="list-style-type: none">• <u>Uitsluiten</u>: in overleg met MT en diverse projectleiders (UHT, schadeverzoeken, MSNP(zelfmelders)) zijn geen uit te sluiten groepen naar voren gekomen;• <u>Behandelen UHT burgers</u>: bij de UHT staat een vraag uit of bekend is of en zo ja welke burgers vermoeden dat gegevens van hen gedeeld zijn, zodat dossiers eventueel in samenspraak behandeld kunnen worden.• <u>DG Herstel</u>: er heeft nog geen contact plaatsgevonden.