



Belastingdienst



Project Fides

MT Update – 17 augustus 2023





Agenda

- 1 | Terugblik | Actiepunten en besluiten**
10 augustus 2023
 - 2 | Managementinformatie**
Dashboard uitgelicht
 - 3 | Beantwoording MT vraag**
Analyse andere vraag en/of onterechte melding
 - 4 | Status proces**
6-weken / terugkoppel gesprek & ontvangst stukken
 - 5 | MT bespreekpunt**
Geautomatiseerde analyse van ontvangen stukken
- Bijlagen**



Terugblik | Actiepunten en besluiten 10-08-2023

Nummer	Actiepunten en besluiten
1. Actiepunt	Het bedenken en reserveren van een domeinnaam voor de Meldknop.
2. Besluit	MT is akkoord dat de burger zelf bepaald welke stukken gedeeld worden met de Belastingdienst.

Work in progress

Afgerond



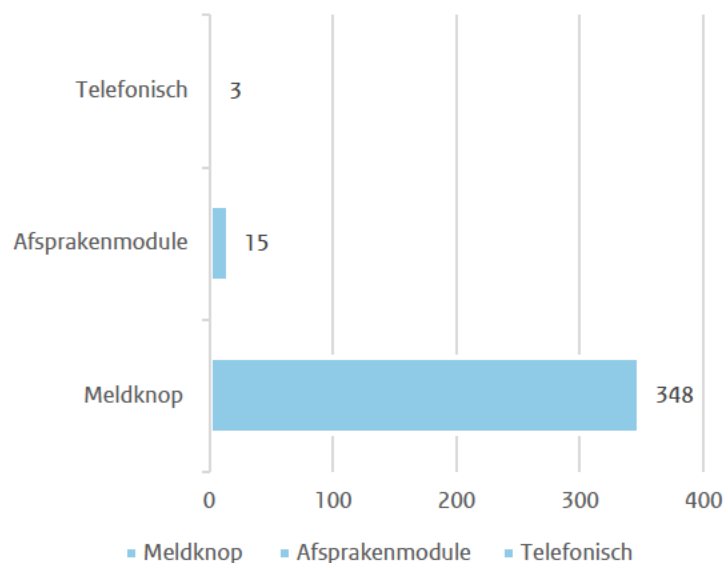
Management- informatie

Dashboard uitgelicht

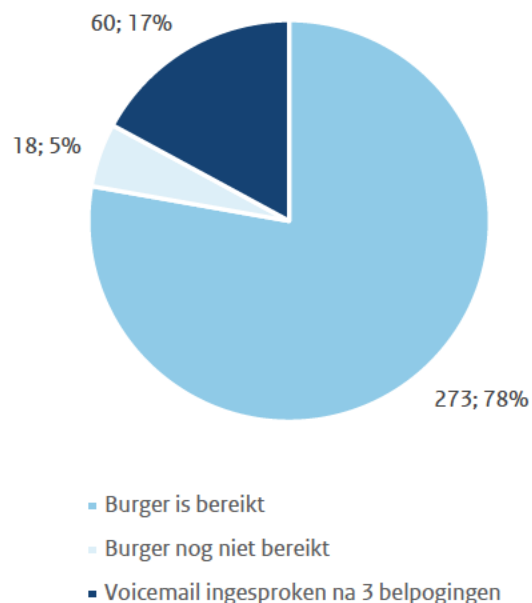


Meldingen en gesprekken

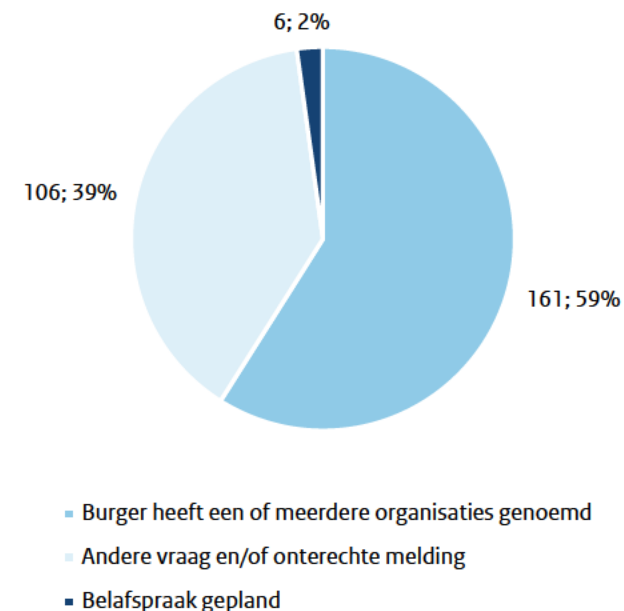
Meldknop vs. Telefonisch vs. Afsprakenmodule gemeld



Aantal burgers bereikt*



Resultaten gesprekken



- Er zijn in totaal 366 meldingen ontvangen.
- Het aantal meldingen kende een piek tijdens de eerste week na ingebruikname van de meldknop waarna het aantal melding stabiliseert tot circa 20 meldingen per week.

- Burgers worden na het doen van een melding gebeld om de melding te bespreken. In totaal zijn er dusver 351 burgers gebeld.
- ~78% van de burgers die zijn gebeld, zijn bereikt. Er worden maximaal 3 belpogingen gedaan waarna de voicemail wordt ingesproken met het verzoek contact op te nemen.
- De burger kan terugbellen of zelf een afspraak maken via de afsprakenmodule op het portaal.

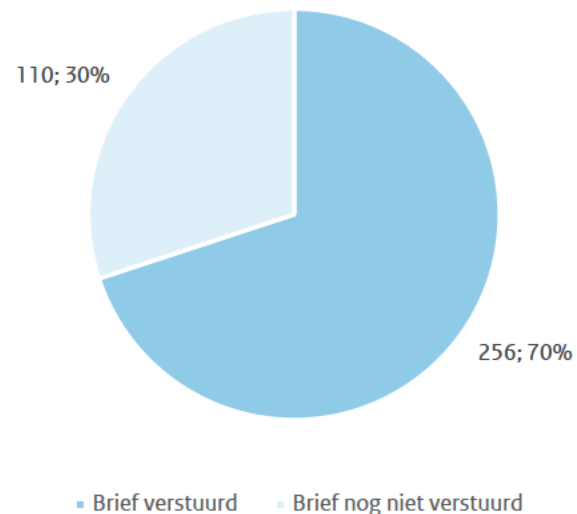
- Het grootste deel van de burgers die zijn gesproken kan organisatie(s) noemen waarvan de burger vermoed dat er FSV gegevens mee zijn gedeeld.
- 106 meldingen kunnen na het telefoongesprek direct worden gesloten. Deze burgers krijgen een afsluitende brief met reden van sluiten melding.

*In deze grafiek staan geen burgers die nog niet gebeld zijn. Dit zijn er 15.



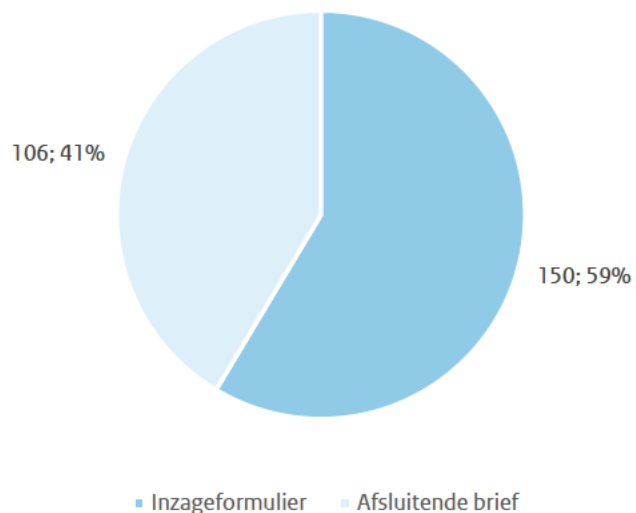
Briefverzendingen

Aantal verstuurd en niet verstuurd brieven



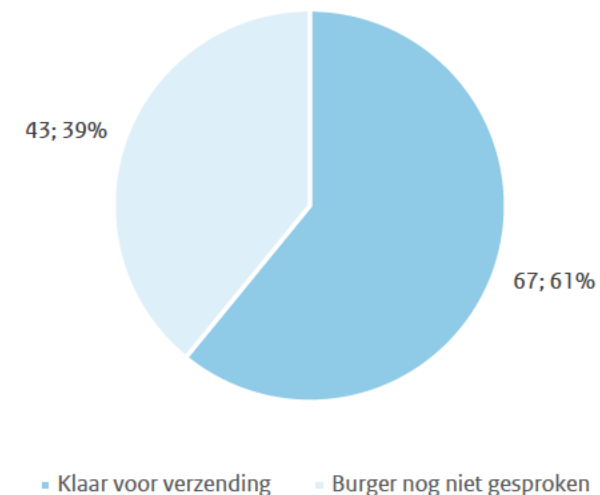
- In totaal zijn er tot op heden 256 brieven (~73%) verstuurd naar burgers die zich gemeld hebben (t.o.v. 66% vorige week).

Verstuurd brieven



- Afgelopen week zijn er 11 brieven verstuurd naar burgers.
- ~59% van de brieven zijn verstuurd naar burgers die een organisatie hebben genoemd en daarbij het inzageformulier ontvangen.
- De overige ~41% heeft een brief ontvangen over het sluiten van de melding.

Nog niet verzonden brieven



- Er zijn nog een aantal burgers die nog geen brief hebben ontvangen. Een deel daarvan zijn burgers die een brief kunnen ontvangen.
- Er kunnen ook afsluitende brieven verstuurd worden naar burgers die meer dan 30 dagen geleden een voicemailbericht ingesproken hebben gekregen.



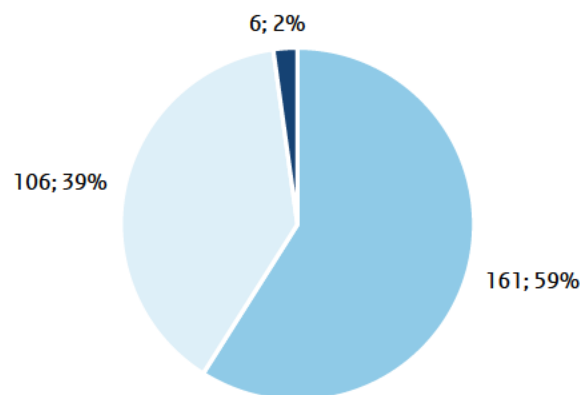
**Beantwoording
MT-vraag**

**Analyse andere vraag en/of
onterechte melding**



Analyse andere vraag en/of onterechte melding

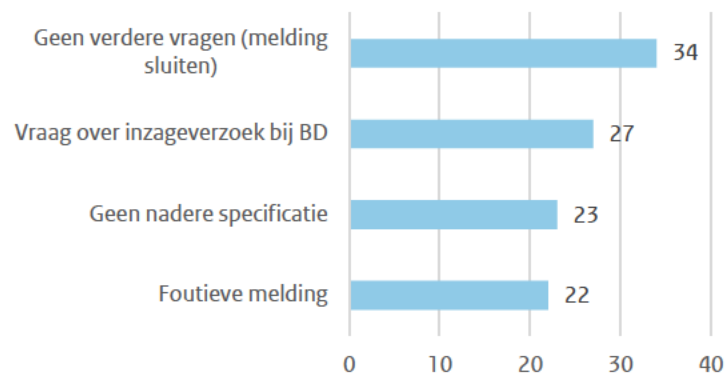
Resultaten gesprekken



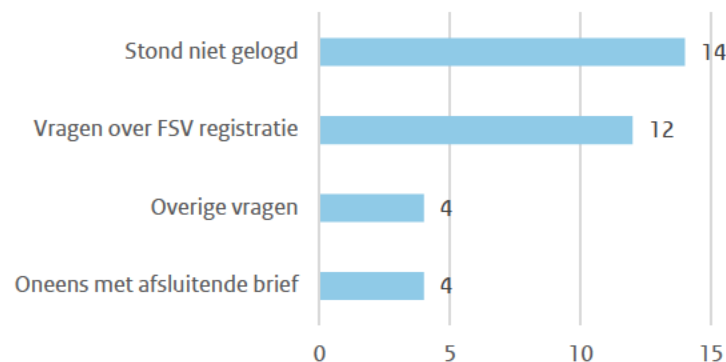
- Burger heeft een of meerdere organisaties genoemd
- Andere vraag en/of onterechte melding
- Belafpraak gepland

- 106 meldingen kunnen na het telefoongesprek direct worden gesloten. Deze burgers krijgen een afsluitende brief met reden van sluiten melding.
- De gesprekken waarna de melding direct gesloten kan worden hebben vaak niet te maken met een melding over vermoeden van gegevensdeling.

Verdeling andere vraag en/of onterechte melding



Verdeling geen verdere vragen



Ondersteuning door SP

Burger kan een vraag hebben over zijn of haar registratie in FSV of wat de FSV inhoudt.

- De medewerker van het Servicepunt helpt de burger door te antwoorden op de vragen en de burger eventueel door te verwijzen naar de juiste vervolgtactie.

De burger kan het oneens zijn met de afsluitende brief

- De burger wordt doorverwezen naar het portaal waar de meeste informatie over de effectenonderzoeken staat uitgelegd. Als de burger toch ander effect zou hebben ervaren, wordt uitgelegd dat de burger een bezwaar of schadeverzoek kan indienen.

Actiepunten

- De medewerkers van het Servicepunt worden wekelijks verzocht om het gespreksverslag volledig in te vullen waardoor duidelijker kan worden met welke vragen de burger bij ons terecht komt.
- Gezien de hoeveelheid vragen die niet gaan over een melding van gegevensdeling is communicatie aan het onderzoeken hoe zij burgers direct naar de juiste kanalen kunnen begeleiden. Een voorbeeld is een specifieke pagina op het portaal voor verschillende onderwerpen, waaronder een pagina over een melding van gegevensdeling.

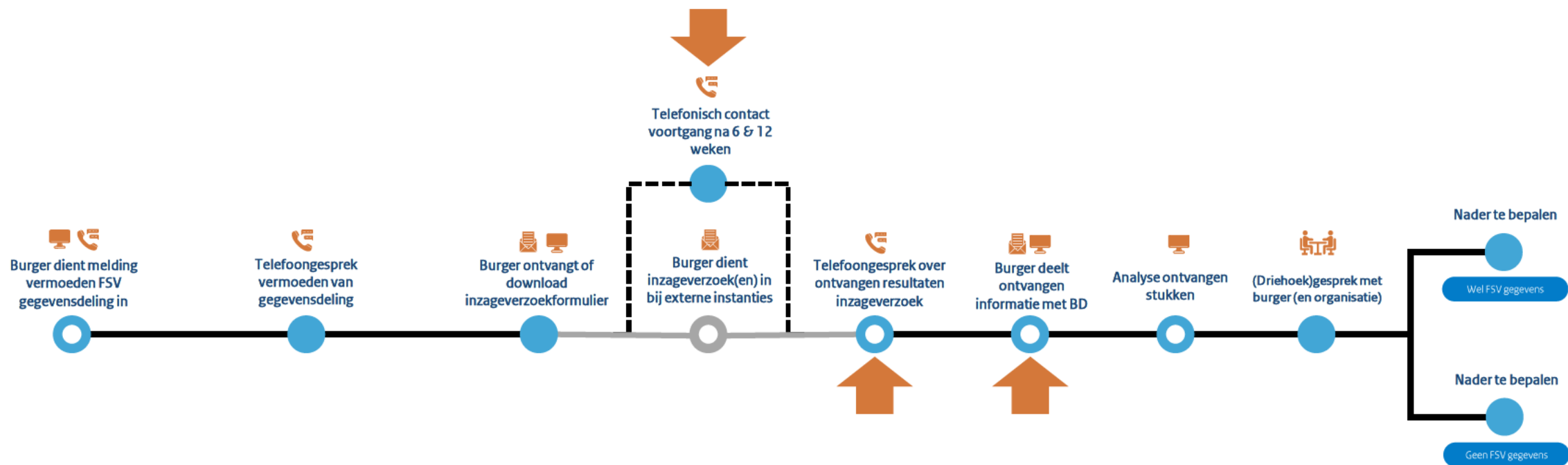


Status proces

**6-weken / terugkoppel
gesprek & ontvangst
stukken**



Status proces | 6-weken / terugkoppel gesprek & ontvangst stukken



Telefonisch contact: voortgangsupdate na 6 weken

- A.s. woensdag is het 6 weken geleden dat de eerste burgers het inzageformulier hebben ontvangen.
- Na 6 weken geen reactie wordt er gebeld voor voortgangsinformatie.
- Dit gesprek kan overlopen in het gesprek over de ontvangen resultaten, als blijkt dat de burger stukken heeft ontvangen.

Telefoongesprek over ontvangen resultaten inzageverzoek

- De burger is verzocht om contact op te nemen wanneer er stukken zijn ontvangen.
- Indien volgens de burger c.q. blijkt dat er FSV informatie is gedeeld, dan wordt de burger verzocht om de stukken te delen waaruit dit blijkt.
- Indien dit niet het geval of onduidelijk is krijgt de burger de keuze om de stukken ter analyse te delen.

Burger deelt ontvangen informatie met BD

- Er wordt gewerkt aan twee kanalen: deling per post via de FSV postbus of digitaal.
- Omdat de BFT niet gebruiksvriendelijk blijkt te zijn wordt onderzocht of de uploadfunctie via het portaal op korte termijn beschikbaar kan zijn.
- Indien dit niet het geval is wordt de situatie opnieuw bekeken.



MT bespreekpunt

**Geautomatiseerde analyse
van ontvangen stukken**



Bespreekpunt | Geautomatiseerde analyse ontvangen stukken

Gaat het MT akkoord met:

1. Hoe kijkt het MT aan tegen geautomatiseerde analyse van de ontvangen stukken?

NADERE TOELICHTING

SITUATIE

Ingezonden stukken kunnen (n.t.b.) veel tekst bevatten en het kan voor de burger onduidelijk zijn of er sprake is van FSV informatie, omdat dit niet letterlijk vermeld hoeft te staan maar wel aanwezig kan zijn. Vanuit AVG technisch oogpunt, alsmede efficiëntie kan het voordelig zijn om ontvangen stukken (in eerste aanleg) geautomatiseerd te scannen voordat deze handmatig wordt bekeken.

VOORSTEL

1. Het projectteam stelt voor om ontvangen informatie in eerste instantie aan een handmatige 'vooranalyse' te onderwerpen om de hoeveelheid tekst te inventariseren. Indien blijkt dat er veel tekst is gedeeld, wordt voorgesteld deze tekst geautomatiseerd te laten scannen op de aanwezigheid van FSV informatie



Bijlagen

1. **Dashboard**
2. **Burgerreis**
3. **Verzonden brieven**
4. **Statusoverzicht actiepunten**



Bijlage 1

Dashboard

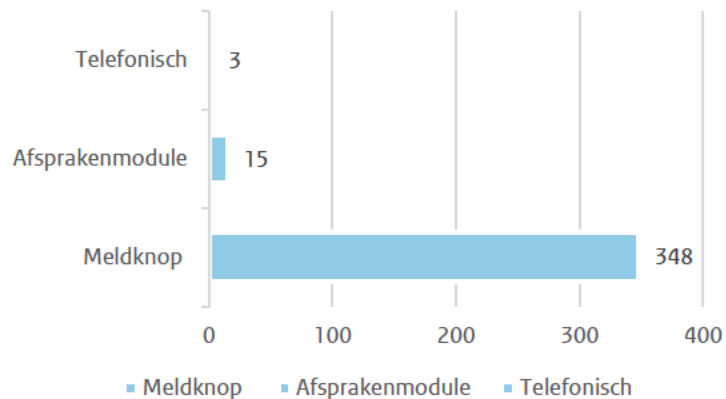


Aantal meldingen

366 meldingen

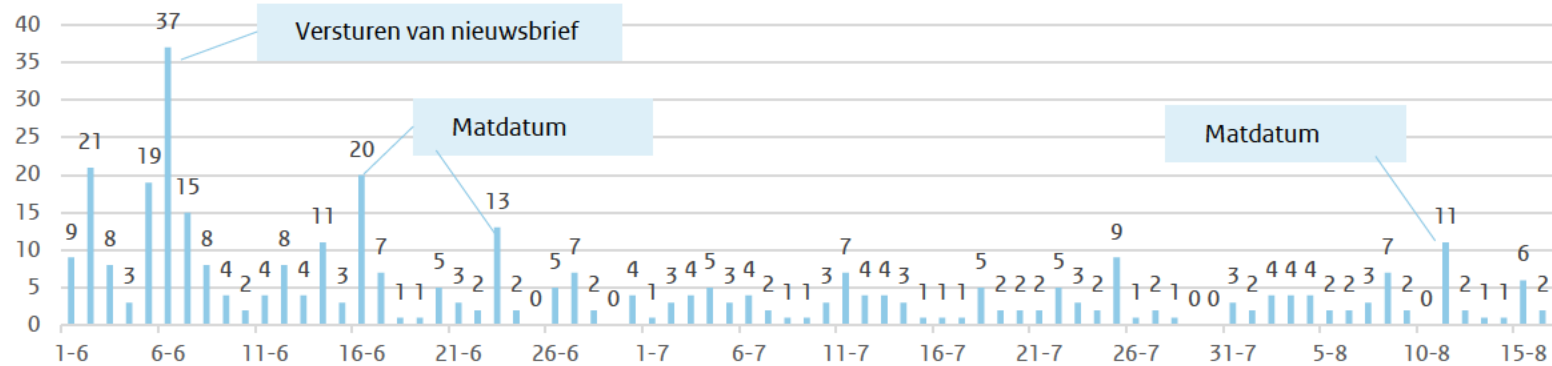
Data t/m 16 augustus

Meldknop vs. Telefonisch vs. Afsprakenmodule gemeld

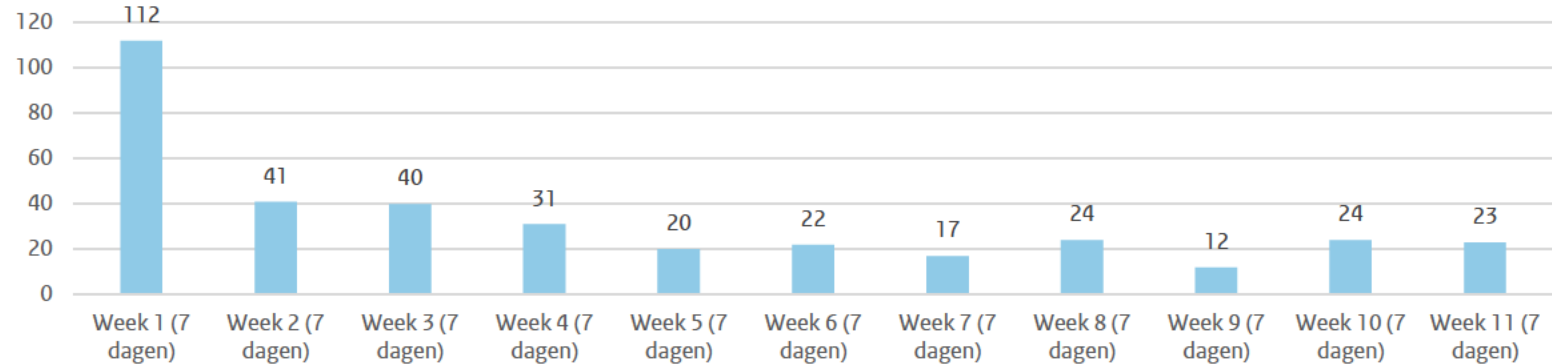


- Op 23-6 was er een kleine piek te zien. Dit kan te maken hebben met de matdatum van TGVe brieven.
- Tot op heden hebben 15 burgers een afspraak gemaakt via de afsprakenmodule.
- In week 2, en 3 is het aantal meldingen stabiel gebleven. In week 4, 5 en 6 is er een daling zichtbaar t.o.v. week 3. Het aantal meldingen blijft redelijk stabiel.

Aantal ontvangen meldingen per dag



Aantal ontvangen meldingen per week



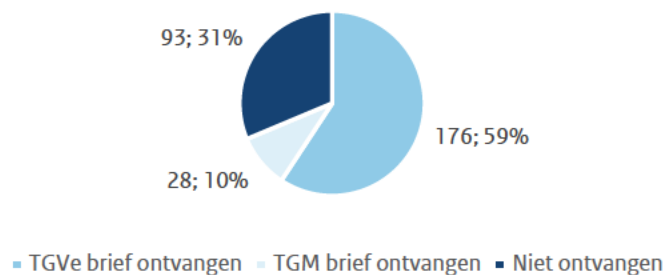


Analyse melders

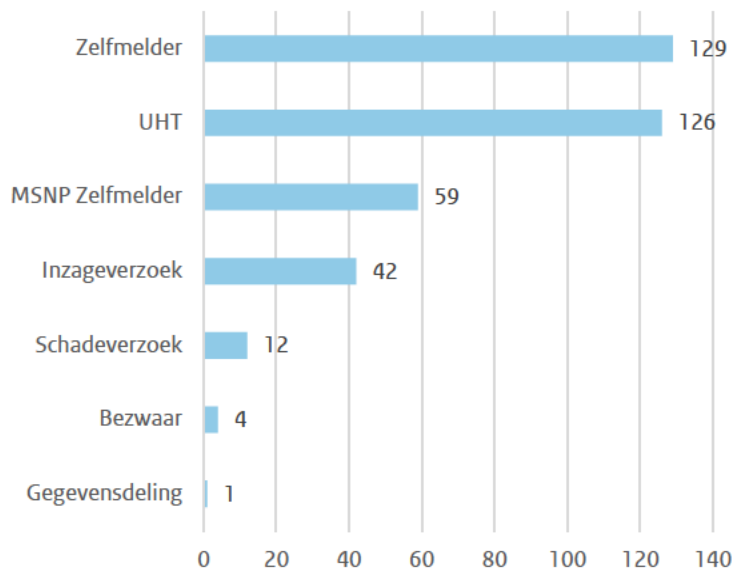
MM1/MM2 brieven ontvangen



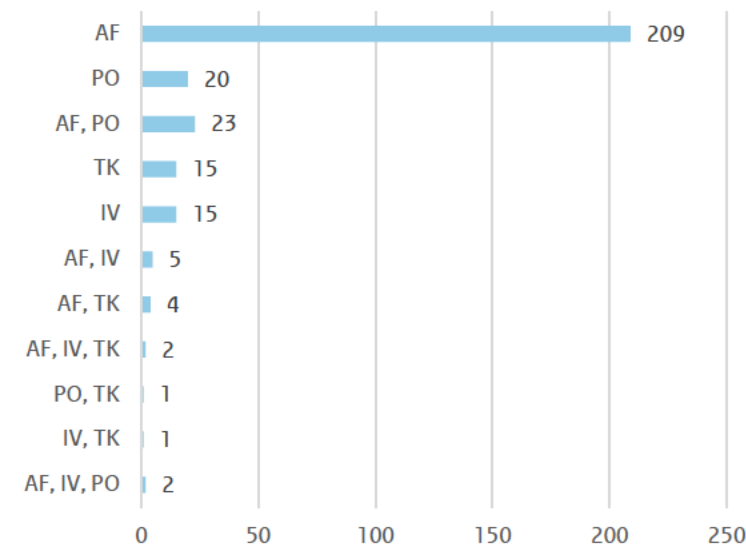
Afsluitende brieven ontvangen



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).
- 69% van de burgers hebben een afsluitende brief ontvangen. Van een deel van deze burgers loopt het onderzoek naar gevolgen nog.

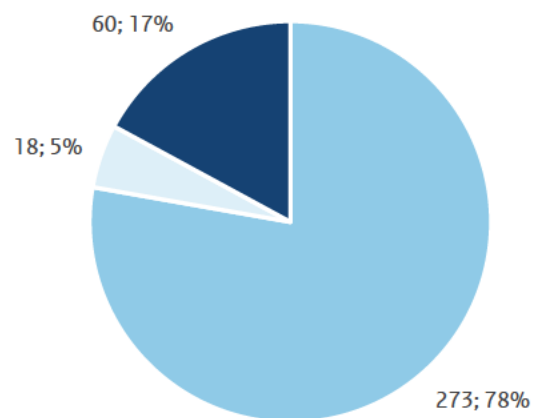
- Een groot deel van de burgers heeft zich ook op een andere plek binnen de Belastingdienst gemeld.
- Van de 297 burgers die zich gemeld hebben, zijn ook ~45% zelfmelder en ~45% hebben zich gemeld bij UHT.
- ~5% van de burgers hebben ook een schadeverzoek ingediend.
- Er is 1 burger die voorkomt in de gegevensdeling populatie.

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



Resultaat belpogingen

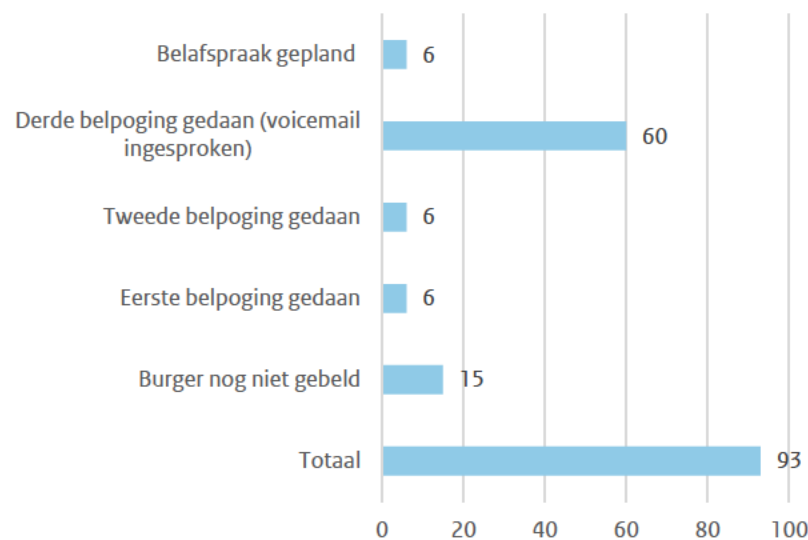
Aantal burgers bereikt*



- Burger is bereikt
- Burger nog niet bereikt
- Voicemail ingesproken na 3 belpogingen

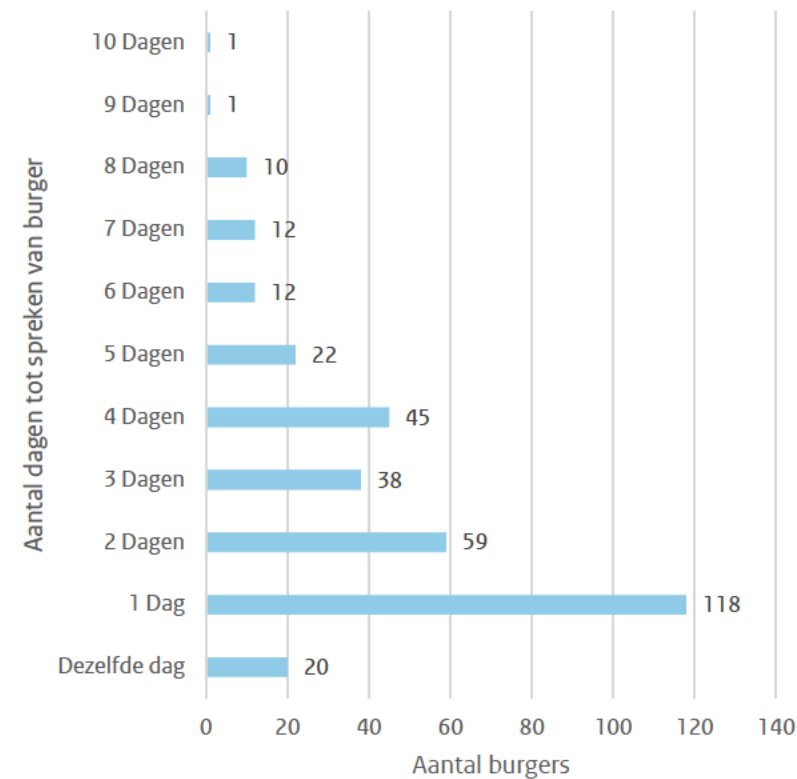
- In totaal zijn er 351 burgers gebeld.
- Het percentage bereikt is gedaald naar ~78% (t.o.v. 80% vorige week).

Aantal burgers (nog) niet gesproken over de melding



- Boven: Er zijn nog enkele burgers die nog voor een tweede of derde keer gebeld moeten worden.
- Rechts: 302 burgers zijn bereikt binnen 5 werkdagen. 197 burgers zijn bereikt binnen 2 werkdagen.

Aantal werkdagen tot bellen burger

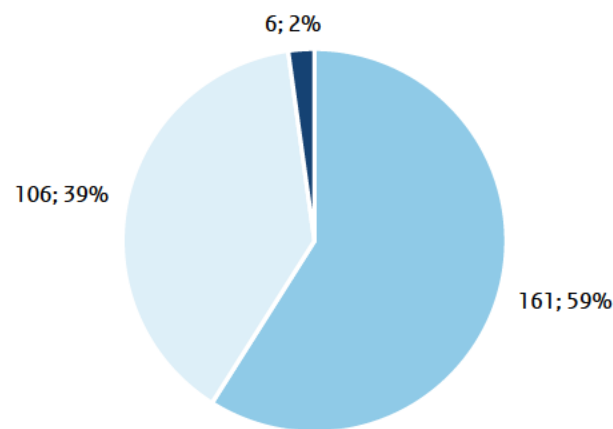


*In deze grafiek staan geen burgers die nog niet gebeld zijn. Dit zijn er 15.



Resultaat gesprekken

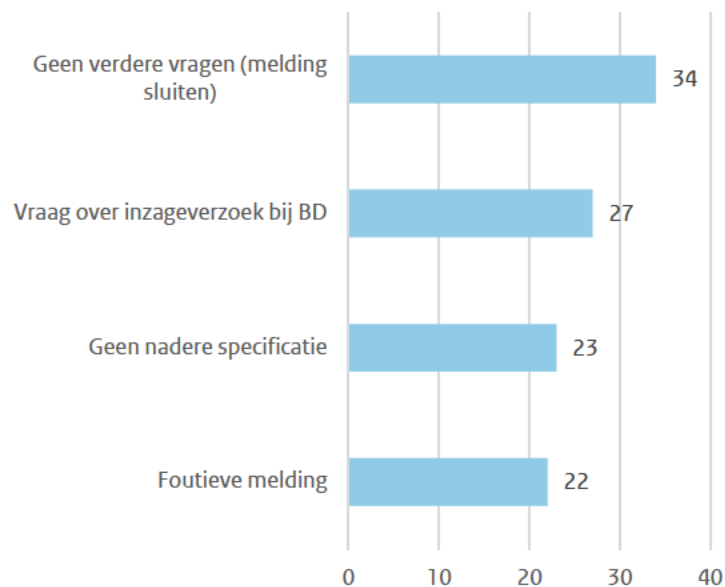
Resultaten gesprekken



- Burger heeft een of meerdere organisaties genoemd
- Andere vraag en/of onterechte melding
- Belafspraak gepland

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

Geen verdere acties (melding sluiten)

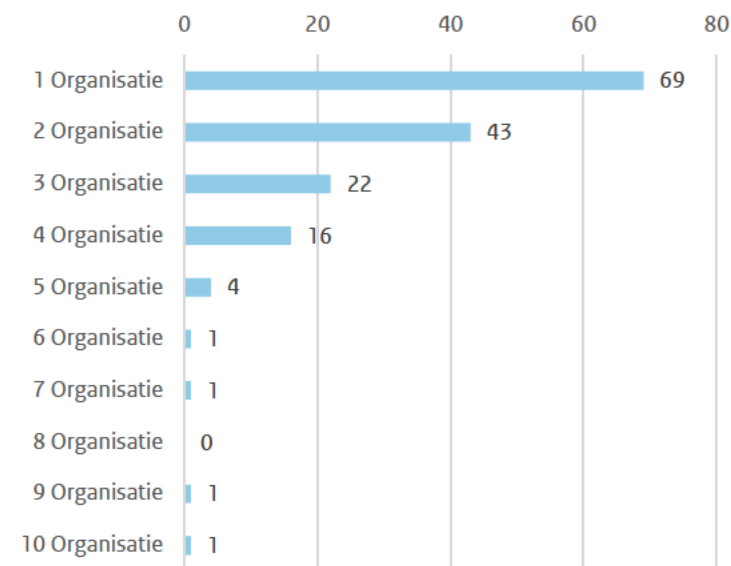


Legenda 'geen verdere acties':

- 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.

69 burgers die een organisatie hebben genoemd, noemen er 1. 81 burgers noemen er 2-4. 8 burgers noemen er 5 of meer.

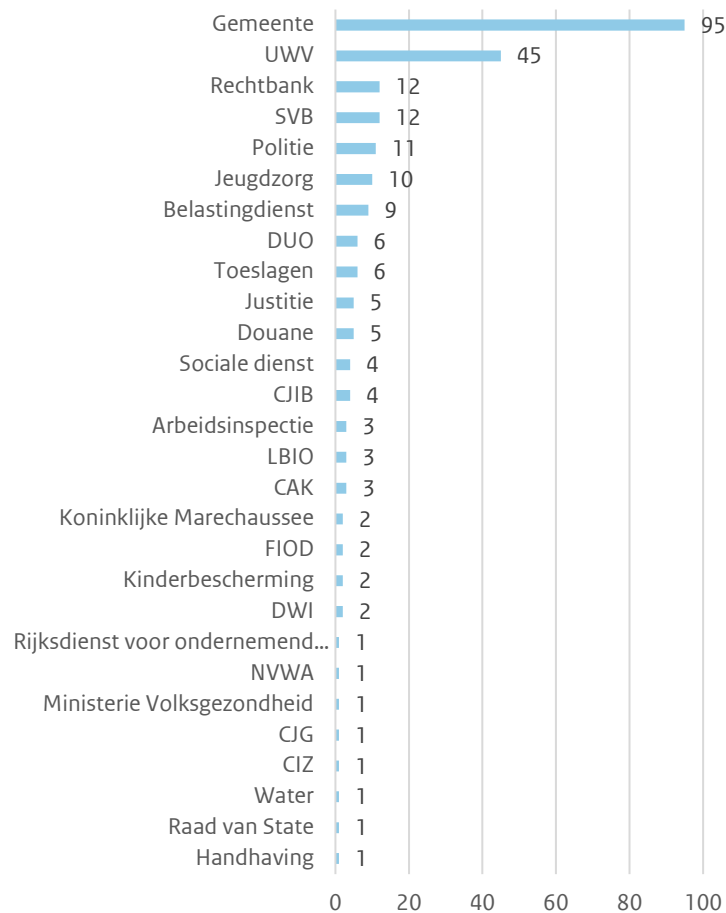
Aantal genoemde organisaties per burger



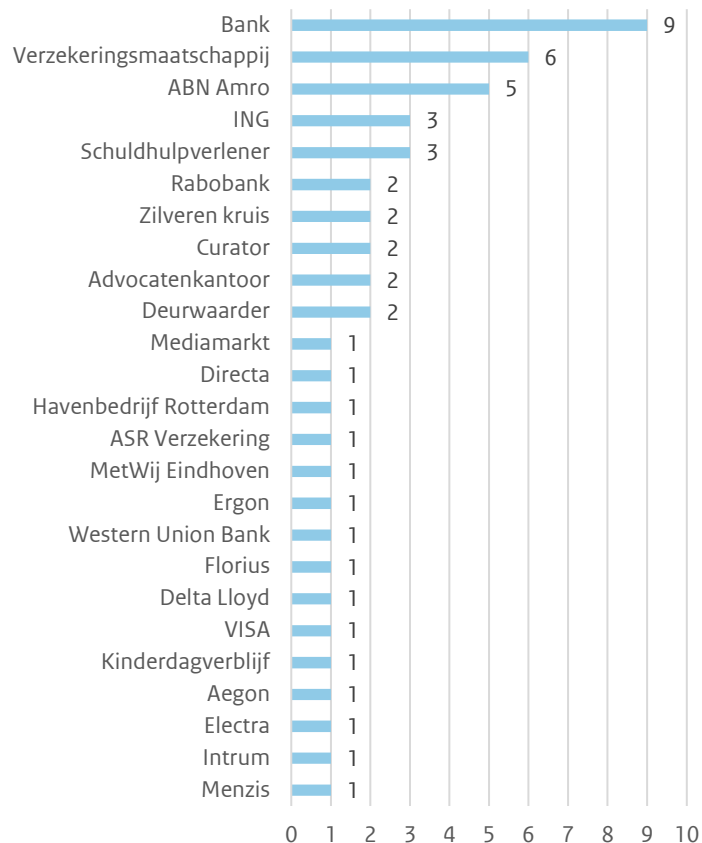


Welke organisaties worden genoemd door de burger?

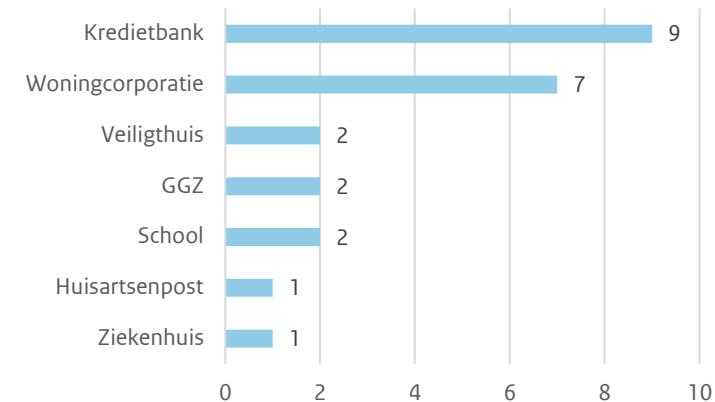
Genoemde publieke organisaties (incl. ZBO's) – 249 vermeldingen



Genoemde private organisaties – 51 vermeldingen



Genoemde semi-publieke organisaties (excl. ZBO's) – 24 vermeldingen

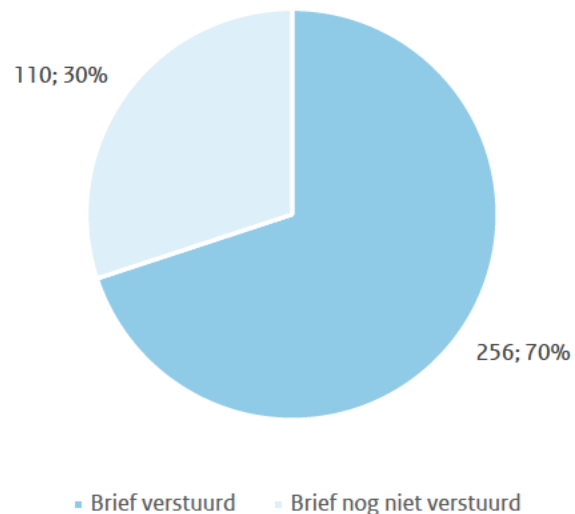


- Met ~58% zijn het UWV en gemeenten de meest genoemde instanties.
- Er zijn tot nu toe ~60 organisaties genoemd.



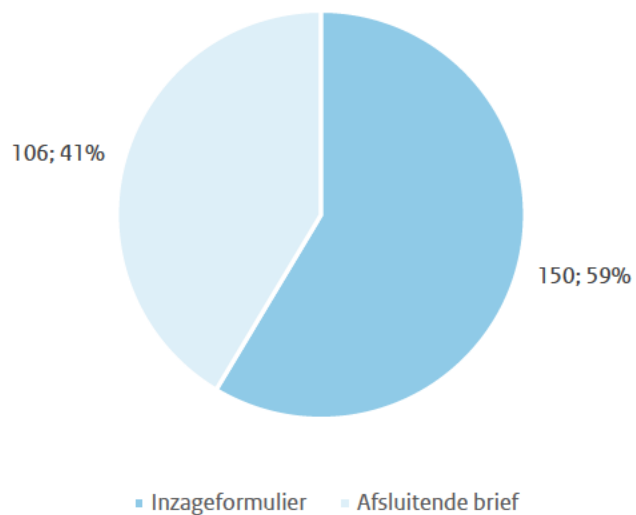
Briefverzendingen

Aantal verstuurd en niet verstuurd brieven



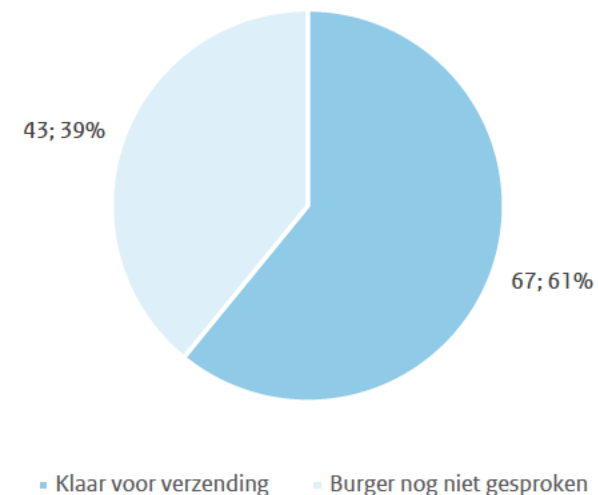
- In totaal zijn er tot op heden 256 brieven (~73%) verstuurd naar burgers die zich gemeld hebben (t.o.v. 66% vorige week).

Verstuurd brieven



- Afgelopen week zijn er 11 brieven verstuurd naar burgers.
- ~59% van de brieven zijn verstuurd naar burgers die een organisatie hebben genoemd en daarbij het inzageformulier ontvangen.
- De overige ~41% heeft een brief ontvangen over het sluiten van de melding.

Nog niet verzonden brieven



- Er zijn nog een aantal burgers die nog geen brief hebben ontvangen. Een deel daarvan zijn burgers die een brief kunnen ontvangen.
- Er kunnen ook afsluitende brieven verstuurd worden naar burgers die meer dan 30 dagen geleden een voicemailbericht ingesproken hebben gekregen.



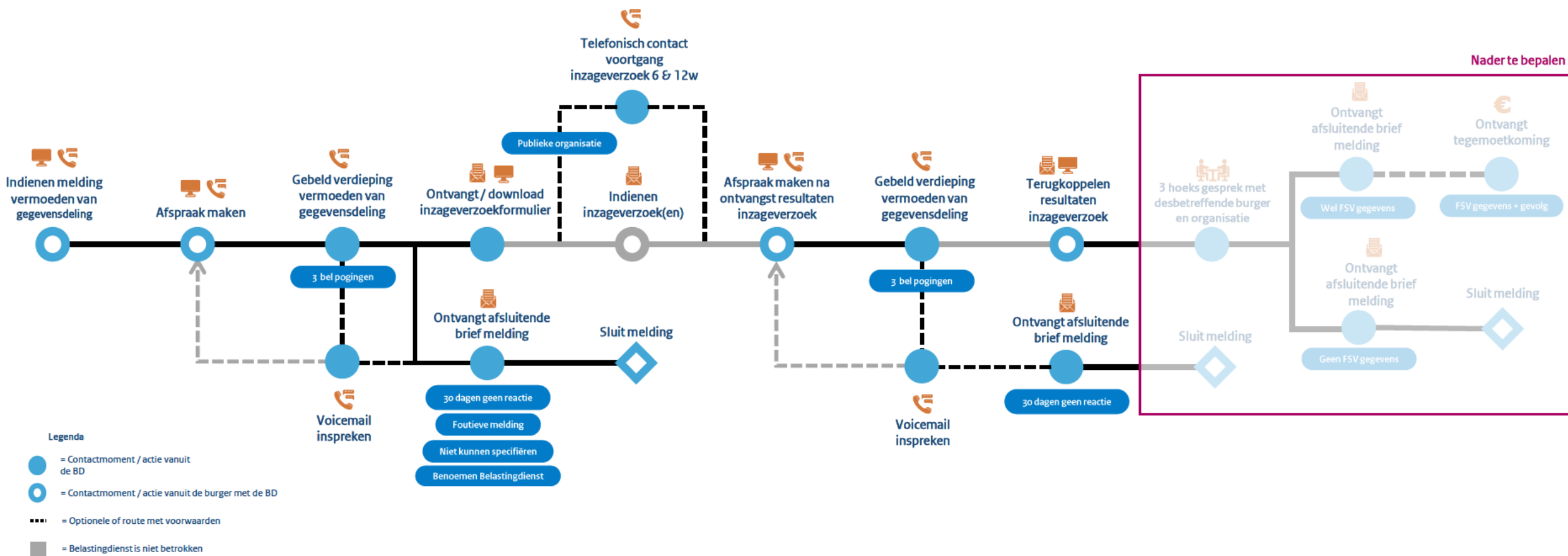
Bijlage 2

Burgerreis



Meldknop vermoeden van gegevensdeling

Burgerreis [CONCEPT]





Bijlage 4

Actiepuntenlijst



Management- informatie

Overzicht verstuurde brieven



Verzonden brieven - Inzageformulier

Verzendbatch	Aantal	1e Matdatum
Meldknop Inzageformulier – Batch 1	25	11-7-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 2	50	18-7-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 3	39	25-7-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 4	16	1-8-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 5	16	8-8-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 6	5	15-8-2023

Verzonden brieven - Afsluiting

Verzendbatch	Aantal	1e Matdatum
Meldknop Afsluiting – Batch 1	25	11-7-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 2	26	18-7-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 3	38	25-7-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 4	1	1-8-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 5	9	8-8-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 6	8	15-8-2023



Actiepunten | Statusoverzicht actiepunten

	Actiepunten	STATUS	TOELICHTING
3	Check of het mogelijk is om zelfmelders die zich eerder hebben gemeld met vermoeden dat gegevens zijn gedeeld te onderscheiden.	In Progress	De huidige WMK toets moet worden aangepast om akkoord te ontvangen van het Gegevensloket om de data van de zelfmelders te gebruiken.
5	Project haalt advies op bij Belka rondom de kaders waarbinnen de Belastingdienst met een derde organisatie mag praten in een driehoeksgesprek.	In Progress	<ul style="list-style-type: none">• Belka is onderdeel van de opgerichte werkgroep rondom dit thema.
6	Project gaat de volgende stap in het proces onderzoeken, het organiseren van een driehoeksgesprek met de burger en een derde partij.	In Progress	<ul style="list-style-type: none">• Eerste opzet van de journey wordt gemaakt met Service Design• Er is een gesprek met UHT geweest om lessons learned te vergaren