



Belastingdienst

Gezamenlijk Management Overleg

28 september 2023



Agenda

1

Project statussen

2

Update projecten

- Fides
- Pont Neuf

3

Voortgang Belka

4

Deze maand uitgelicht

- Functiewisselingen
- Nieuwe communicatie strategie

5

Milestones & Highlights

- Archiveringsproces DMB
- GAP Analyse

6

W.v.t.t.k

7

Bijlage



1. Project statuses

One Minute Project Report BZB



Klik op stoplichtkleur voor een toelichting op de projectstatus
(indien groen: verwijzing naar bijlage)

Voortgang projecten op hoofdlijnen (status volgens PMO)



Project	17-08	31-08	14-09	28-09
Deon (Selectie aan de Poort)	!	✓	✓	✓
TGVe	✓	✓	✓	✓
Fides (melding gegevensdeling)	!	!	!	!
Pont Neuf	✓	?	?	!
Erkennen - Inzicht	✓	✓	✓	✓
Erkennen - Tegemoetkomen	✓	✓	✓	✓
MM2	!	!	✓	✓
Kintsugi	✓	✓	!	✓
FSV portaal	!	!	✓	✓
GPI	!	✓	✓	✓
SSI	✓	✓	✓	✓
DOEN	✓	✓	✓	✓

Legenda

- ✗ Planning in gevaar/ Escalatie nodig
- ! Actie door project nodig/ Aandacht vereist
- ✓ Loopt op planning
- ? Geen input ontvangen

Inhoudsopgave



Data coördinatie



Beleid en kaders



Terug- en vooruitblik



Bijlage



2.Update projecten

Fides



2.Update projecten

Pont Neuf



3. Voortgang BelKa

BelKa

Mondelinge toelichting door *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*



Voortgang Belka – civiel & formeel recht

Periode

30-8-2023 t/m 26-9-2023

Totaal aantal adviesaanvragen ontvangen		Statistieken
	Totaal aantal adviesaanvragen ontvangen	149
	Totaal aantal adviesaanvragen afgerond	124
	Aantal adviesaanvragen in behandeling	25

Adviesaanvragen afgelopen 2 weken		Statistieken
Aantal adviesaanvragen (afgelopen 2 weken)		3
Aantal adviesaanvragen afgerond (van ingediend afgelopen 30 dagen)		4 van 15
Adviesaanvragen onder handen van externe review		2

	Percentage van de verzoeken binnen 1 week gekoppeld, dagverwerking	100%
	Gemiddelde doorlooptijd	5 weken



Door naar **BelKa**:
Lopende verzoeken



Door naar **BelKa**:
Afgeronde verzoeken



4. Deze maand uitgelicht

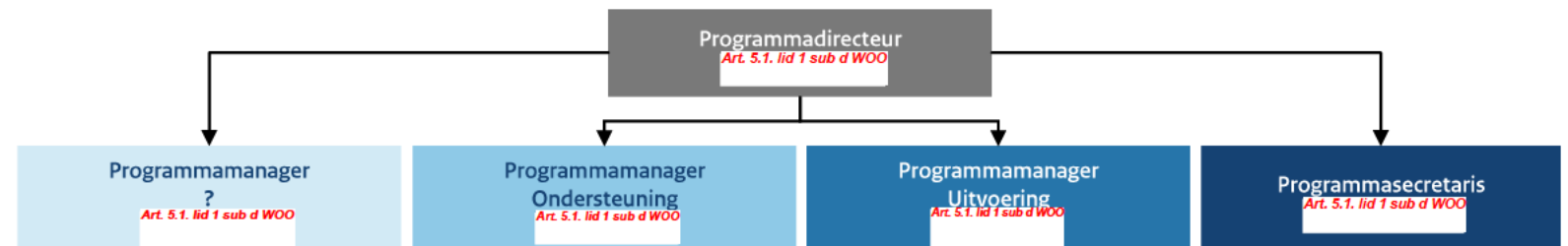
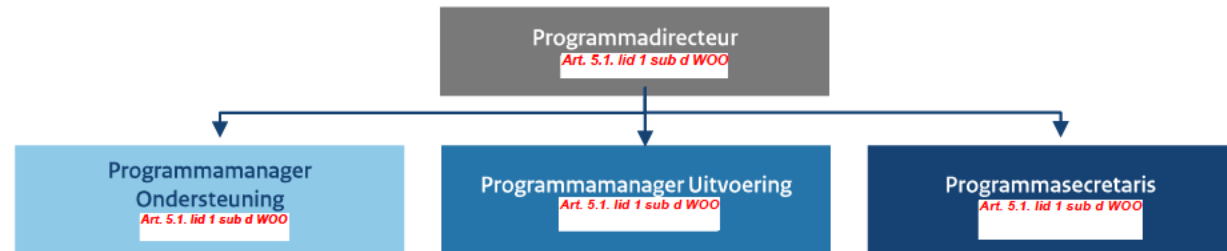
Functiewisselingen

Mondelinge toelichting door Art. 5.1. lid 1 sub d WOO Art. 5.1. lid 1 sub d WOO



Functiewisselingen

- Uitbreiding van het MT
- Nieuwe rol van *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*





Functiewisselingen

- Veranderingen binnen het DAT team
 - Art. 5.1. lid 1 sub d WOC : personeel
 - Art. 5.1. lid 1 sub d WOO : alle IV zaken + portaal
 - Art. 5.1. lid 1 sub d WOO : algemeen & team IA
- Toelichting van het nieuwe team: KANMAN
 - **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**
 - GPI



4. Deze maand uitgelicht

Communicatie strategie

Mondelinge toelichting door *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*



Context

Vrijwel alle FSV-geregistreerden zijn inmiddels **geïnformeerd** over de gevolgen van hun FSV-registratie. Voor een groot deel van deze burgers heeft daarmee erkenning en afronding van hun FSV-registratie plaatsgevonden. Het programma komt daarmee in een **nieuwe fase ‘empathisch afronden van de FSV’**. Hierbij ligt de nadruk op **erkennen** en de **zorgplicht** als overheid.



Aanleiding en communicatiedoelstellingen

- Vrijwel alle FSV-geregistreerden zijn per (afsluitende) brief geïnformeerd over de gevolgen van hun FSV-registratie (266.628).
- Einddatum **MM1/MM2 staat op Q3/Q4 2023**. Iedereen die in de FSV stond is dan geïnformeerd.
- Uiterlijk **Q3/Q4 2023** heeft iedereen (in **TGVe**) een brief ontvangen over geen/verklaarbaar effect.
- **2336 FSV-geregistreerden** ontvangen nog een afsluitende of aanvullende brief.

Burgers waarmee wij nog in contact zijn*:

- Msnp
- Selectie aan de Poort (SadP)
- Inspectie
- Schadeverzoeken (Kintsugi)
- Meldingen Gegevensdeling (Fides)
- Lopende inzageverzoeken
- Nog in (vervolg)onderzoek

Communicatiedoelstellingen

- 1 Het in kaart brengen van **communicatiebehoeften** van FSV-geregistreerden waarbij, voor hen, nog geen afronding van de FSV heeft plaatsgevonden.
- 2 Het **informer**en van FSV-geregistreerden over hun **handelingsperspectief** na ontvangst afsluitende brief.
- 3 **Samen met de burger** komen tot **afronding van de FSV**, waarbij sprake is van *empathie*, *erkenning*** en *zorgplicht* vanuit de overheid.
- 4 Het ondersteunen van het **herstel in het vertrouwen** in de Belastingdienst.



Strategische uitgangspunten

Strategische uitgangspunten en randvoorwaarden

- Voor project TGVe is ‘voortvarendheid’ het leidmotief geweest, voor Project Erkennen was het leidmotief ‘erkenning*’. Voor ‘**Empathisch afronden**’ geldt het leidmotief ‘**vertrouwen**’.
- De **burgerbehoeftes**** staan centraal in onze communicatie aanpak voor empathisch afronden.
- Communicatie dient, ook na afronding, altijd **in lijn te zijn met eerdere communicatie** rondom de FSV vanuit BZB.
- In alle communicatie houden we ons aan de opgestelde **communicatieprincipes vanuit BZB*****
- FSV-geregistreerden kunnen zelf **regie en controle** uitoefenen op de wijze waarop contact plaatsvindt en of zij *actief* hun FSV dossier willen sluiten.
- Een **integrale aanpak is vereist**, alle communicatie moet worden afgestemd tussen Meldpunt, Servicepunt, BZB Communicatieteam en (interne) communicatie Belastingdienst.

Randvoorwaarden:

- Het is van belang dat duidelijk is welke zorgplicht BZB heeft richting FSV-geregistreerden en hoe wij hier invulling aan geven.
- Afronding betekent ook daadwerkelijk afronding. Vanuit BZB zal na afronding (afsluitende brief) geen proactief contact meer met de FSV-geregistreerden gelegd worden, tenzij hier door de burger expliciet om wordt verzocht of indien er nog andere zaken lopen (vb. schadeverzoek, klacht, etc.)
- Alle gerealiseerde communicatiekanalen blijven toegankelijk voor FSV-geregistreerden.

*Zie bijlage II voor toelichting Erkenning als leidmotief

**Zie bijlage I voor de burgerbehoeftes

***Zie bijlage III voor de BZB communicatieprincipes



Overzicht FSV-geregistreerden – *na afronding*

1. Gevraagde actie



- BRN doorgeven

2. Verkrijgen / verduidelijking van informatie



- Interacterende burger (bellen/chatten MP, afsprakenmodule)
- FSV Portaalbezoeker
- Persoonlijk overzicht aanvragen

3. Niet eens zijn (Terugkomers)



- Melding FSV-registratie
- Melding Vermoeden Gegevensdeling (*Fides*)
- Schadeverzoek (*Kintsugi*)
- Inzageverzoek
- Bezwaar en beroep
- Klacht

4. Doorverwijzing / er samen niet uitkomen



- Brede hulp
- Nationale Ombudsman
- Juridische procedure
- Driehoeksgesprekken (Burger, BZB en andere (overheids)organisatie)



Mate van complexiteit i.r.t. empathisch afsluiten

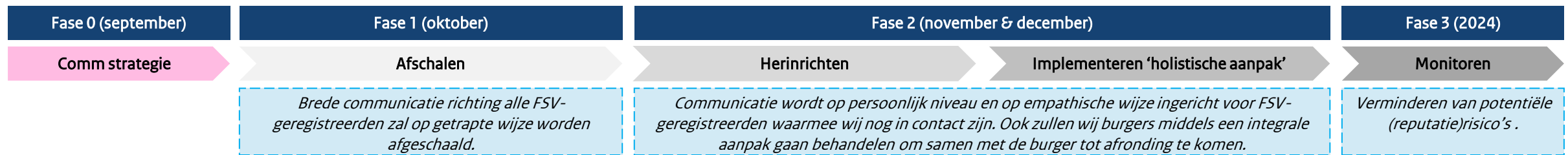


Pijlers communicatiestrategie

- 1 Na ontvangst van de afsluitende brief faciliteren wij de mogelijkheid voor **FSV-geregistreerden om hun FSV-registratie** (en communicatie daarover) **volledig af te ronden** (uitsluitend van de juridische verplichtingen).
- 2 Voor burgers waarmee wij nog in contact zijn hanteren we een **integrale aanpak binnen BZB**. Een aanpak waarbij we FSV-geregistreerden integraal helpen om tot afronding van de FSV-registratie en herstel van vertrouwen in de Belastingdienst te komen.
- 3 Bij de afronding van de FSV-registratie staat '**vertrouwen**' centraal. Bij het opstellen van de communicatieaanpak, (kern)boodschappen en middelen- en kanalen maken we gebruik van het '**Vertrouwenwekkend schadebeleid na door de overheid gefaciliteerde schade**' en blijven aansluiting valideren.



Aanpak



*Bij het sluiten van de persoonlijke omgeving heeft de burger altijd op een later moment nog de mogelijkheid om de omgeving te (her)openen.



5. Milestones & Highlights

Archiveringsproces DMB

Mondelinge toelichting door Art. 5.1. lid 1 sub d WOO & Art. 5.1. lid 1 sub d WOO



Hoe werkte het archiveren voorheen?

Oude situatie

- Het verzoek gaat door **3** afdelingen heen (projectteam, documenthouder, DMB)
 - Intakeformulier word door **Projectteam** ingevuld
 - Documenthouder heeft de algemene regie:
 - Controle **intakeformulier**
 - Controle **cp-bestand** (= brief)
 - **Mergemelding** doorgeven
 - Batch merge wordt **na OK** door projectteam zelf gedaan
 - DMB **archiveert** het batch bestand in DMB
- Proces loopt in principe goed, maar matdatum verzending is soms eerder dan archivering.

Uitdagingen (risico's)

- Tijd tussen intakeformulier en matdatum brief is **erg kort**.
- Intakeformulier wordt verplicht door documenthouder gecontroleerd (= dubbele verwerking).
- Projectteam moet via Documenthouder aangeven dat batch bestand op CP staat voor DMB team (= **indirecte communicatielijn**).
- Bij een corrupte batch, of verkeerde bestandnaam **moet proces opnieuw**.
- Er wordt **geen signaal** afgegeven bij voltooiing archiveren.



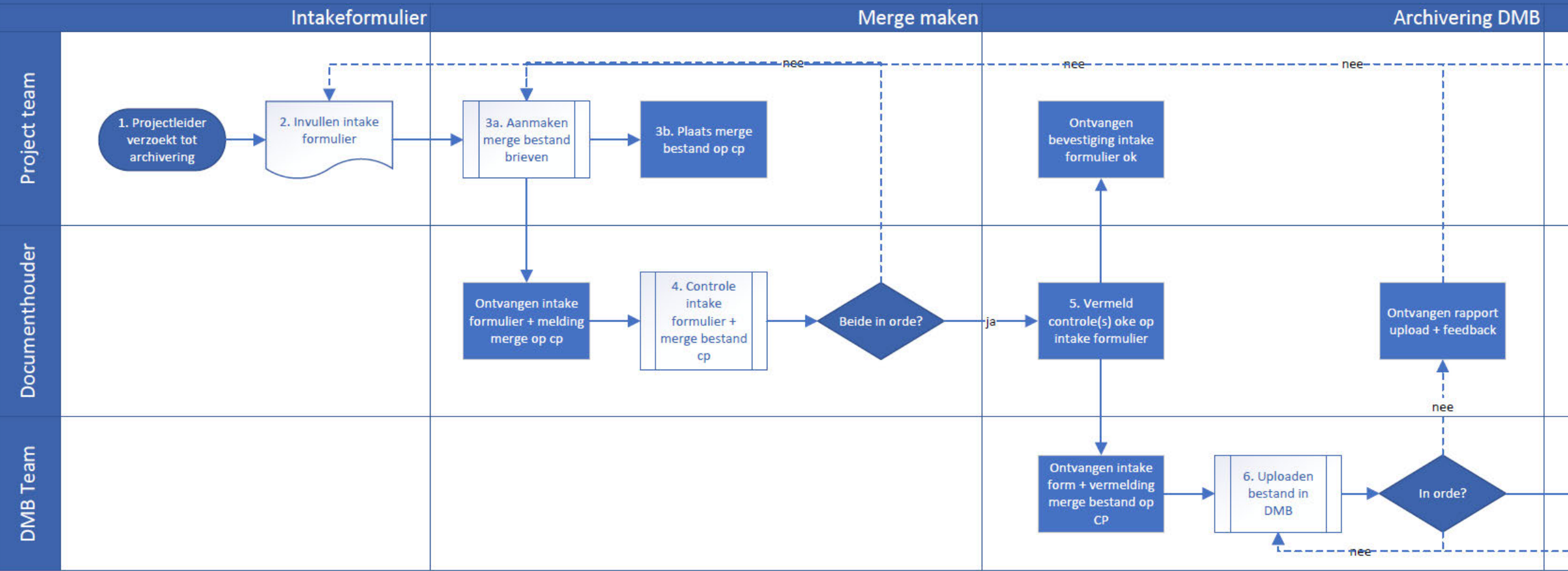
Wat is er verbeterd?

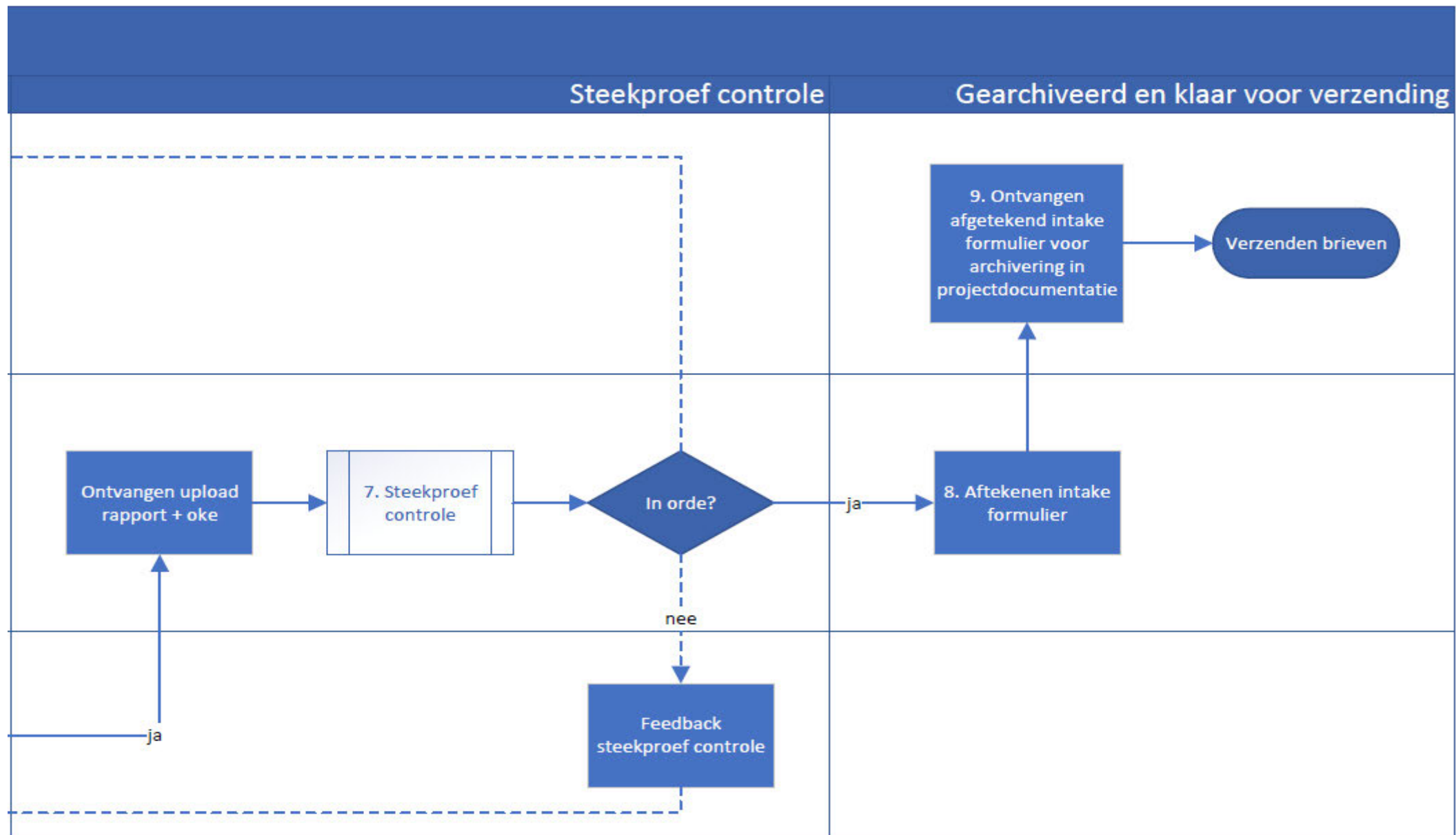
Doorgevoerde verbeteringen

1. Documentnamen zijn gestandaardiseerd.
2. Bij foutieve bestandsnamen/aantallen wordt de batch tijdelijk geüpload om herhaling te voorkomen.
3. Configuratiewijziging in het upload systeem.
4. Steekproefcontrole door Documenthouders na de upload (kwaliteitscheck).
5. Wachttijden verwijderd om geen vertraging op te lopen, communicatielijnen van “intake formulier” tot “merge bestand maken” wordt binnen 1 werkdag gedaan (exclusief de tijd van het maken van het merge bestand).
6. Bij twijfel wordt er niets verstuurd, maar direct contact genomen tussen Project team, documenthouder, DMB.



DMB archiveren brieven + verzending







5. Milestones & Highlights

GAP Analyse (0-meting) Naleving AVG binnen BZB

Mondelinge toelichting door *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO* & *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*



Opzet & uitvoering van het onderzoek (1)

- Eigen onderzoek
- Interviews medewerkers BZB
- Vragenlijst
- Model CIP-Nederland



Opzet & uitvoering van het onderzoek (2)

GAP - rapportage a.d.h.v. thema's:

- Privacybeleid
- Organieke inbedding
- Risicomanagement, Privacy by Design & de PIA
- Doelbinding gegevensverwerking
- Register van verwerkingsactiviteiten
- Kwaliteitsmanagement
- Informatieveiligheidsbeleid
- Informatieverstrekking aan betrokkene bij verzameling persoonsgegevens
- Bewaren van persoonsgegevens
- Toegang gegevensverwerking voor betrokkene
- Meldplicht datalekken



Uitkomsten & conclusies

De algemene conclusie:

“Naleving en awareness van de AVG is binnen BZB enorm toegenomen!”

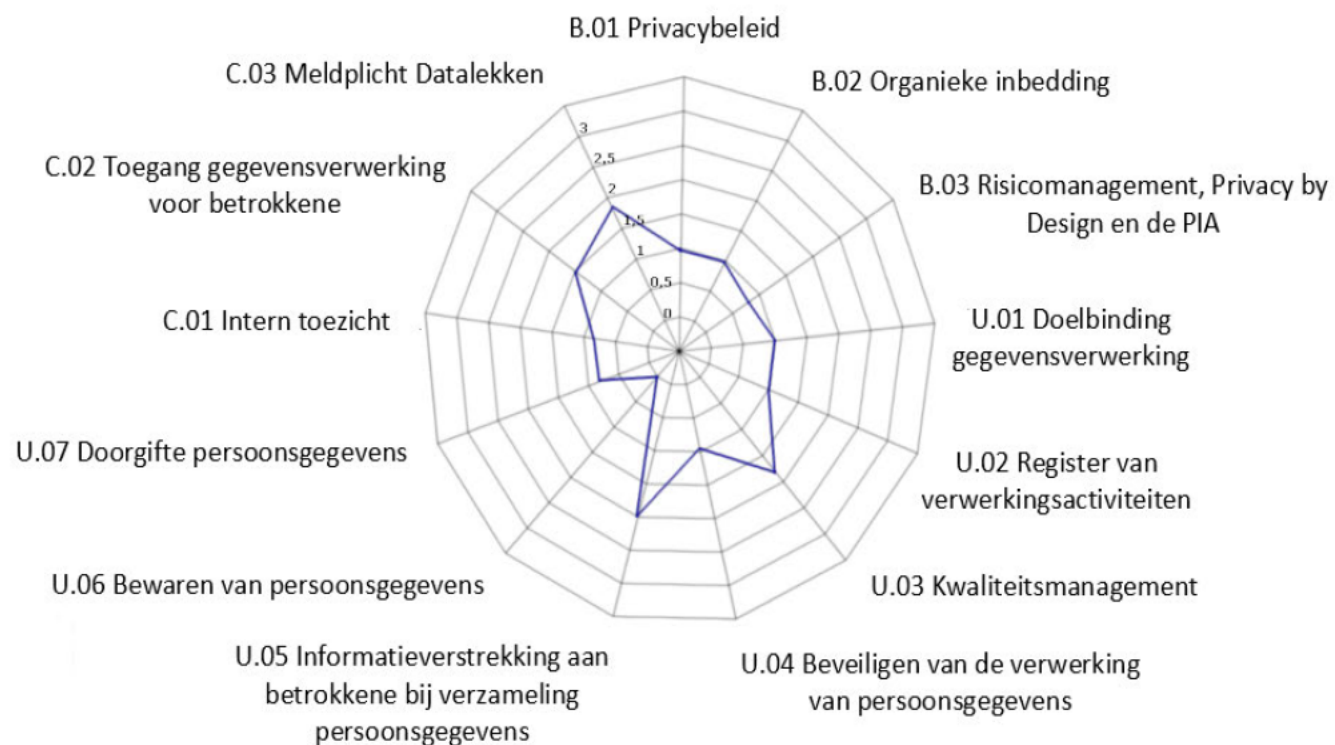
Oorzaken zijn onder andere:

- Awareness activiteiten BelKa AVG: wist-je-dat, praat mee over de AVG, week van de privacy, infographics op CP
- BelKa AVG medewerkers aangehaakt bij projecten
- AVG leeft meer bij medewerkers en het belang van de AVG wordt begrepen

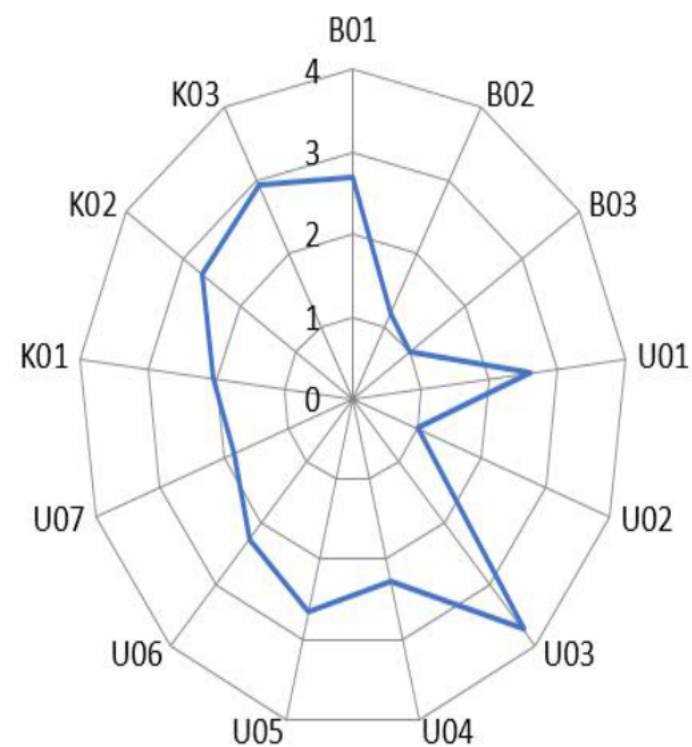


Grafisch (ook in vergelijking met 2022)

2022 (gemiddeld 1,1)



2023 (gemiddeld 2,2)





Vervolg

Doel:

Minimaal volwassenheidsniveau 3 – aantoonbaar wordt voldaan aan de AVG en op wijzigingen wordt geanticipeerd. Noodzaak naleving AVG wordt steeds belangrijker.

Hoe?

- BelKa AVG voortzetten awareness activiteiten -> iedereen deelnemen
- Haak medewerkers BelKa (tijdig) aan bij projecten en activiteiten -> gezamenlijk privacy risico's beoordelen en mitigeren
- ... denk zelf mee



6. W.v.t.t.k.

Uitnodiging voor het GMT

Datum: Donderdag 26 Oktober

Plaats: Eindhoven

Onderwerp: 2024: de toekomst van BZB

PS: Er zal dan dus géén GMO plaatsvinden

Uitnodigingen volgen



7. Bijlage

Communicatie strategie



Gebaseerd op de volgende onderzoeken:

1. Onderzoek Motivaction: Reacties en emoties op de FSV-brief
2. Zelfmelder pilots
3. Onderzoek Validators: Flyer geen gevolgen
4. Onderzoek Motivaction: Kwalitatief brieven onderzoek geen gevolgen

5. Onderzoek Motivaction: Kwalitatief brieven onderzoek BPG
6. Onderzoek UX lab: FSV Portaal
7. Onderzoek Motivaction: Behoeften onderzoek
8. Onderzoek SPRINT: hoogte tegemoetkoming BPG

I. Burger behoeftes



Help mij begrijpen waarom^{1,2,4,7}

Als burger wil ik in gesprek met iemand die kennis heeft over wat er precies gebeurd is rondom mijn FSV-registratie.



Geef mij bevestiging^{3,4,5,7,8}

Geef mij als burger zekerheid dat ik niet als een fraudeur wordt gezien, niet meer in de FSV sta en over wat er nu met de FSV-gegevens gaat gebeuren.



Duidelijkheid proces^{1,2,4,7,8}

Als burger vraag ik mij af wat wordt er op dit moment gedaan en wanneer is het afgerond?



Geef mij afronding^{1,4,7}

Als burger wil ik door met mijn leven en klaar zijn met de FSV. Ik wil weten welke compensatie ik kan verwachten.



Erkenning en oprechte excuses^{1,2,4,5,7,8}

Er is behoefte aan het krijgen van erkenning en oprechte excuses van het gezicht van de Belastingdienst. Daarbij wordt aan een menselijk gebaar of een rechtzetting gedacht.



Toegankelijk persoonlijk contact^{1,4,7,8}

Als burger wil ik de Belastingdienst makkelijk kunnen benaderen als ik hulp nodig heb.



Hoor en help mij^{1,4,7}

Ik wil als burger mijn verhaal kunnen doen.
Ik wil hulp bij het verhelpen van mijn huidige problemen die zijn ontstaan door mijn FSV registratie.



Behandel mij persoonlijk^{1,2,4,7,8}

Ik ben als burger meer dan alleen een nummer. Praat liever met mij in plaats van tegen mij.



Herstel mijn schade^{4,7,8}

Ik heb financiële en immateriële schade geleden door de FSV. Ik verwacht herstel te krijgen van de Belastingdienst.



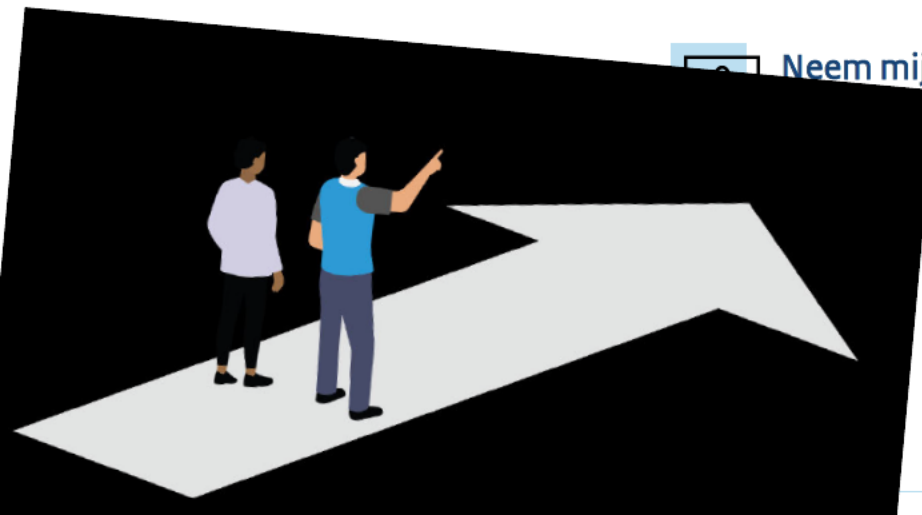
Zelf kunnen handelen^{1,7}

Ik wil weer in controle zijn en zelf de volledige informatie kunnen checken als burger.



Neem mij mee^{1,4,7,8}

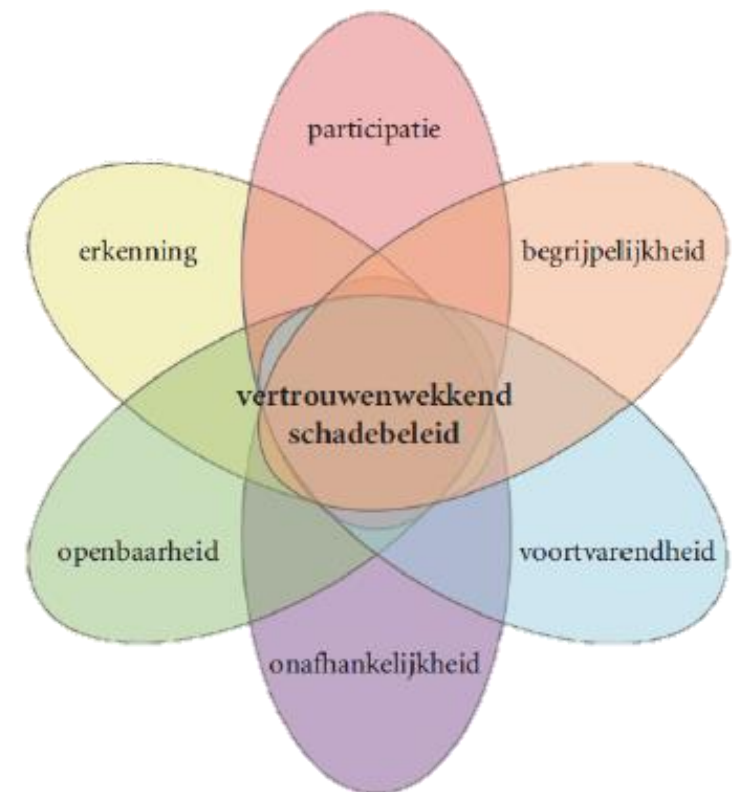
Belastingdienst hun en laat zien hoe ze dit st gaan voorkomen.



II. Erkenning als leidmotief

- Door de NSOB zijn o.b.v. het proefschrift *'Vertrouwenwekkend schadebeleid na door de overheid gefaciliteerde schade'* (Kuipers, 2021) zes bouwstenen geïdentificeerd voor vertrouwenwekkend schadebeleid: participatie, begrijpelijkheid, voortvarendheid, onafhankelijkheid, openbaarheid, erkenning
- Tot nu toe is binnen BZB 'voortvarendheid' het leidmotief geweest
- Het MT heeft aangegeven dat in de volgende periode 'erkenning' centraal staat als leidmotief voor BZB en daarom ook voor Project Inzicht:
 - BZB moet duidelijk erkennen welke schade de Belastingdienst burgers heeft berokkend; project Inzicht brengt accuraat en secuur de effecten in kaart voor de burgers waarvoor effectbepaling nog niet is afgerond
 - Onderdeel van erkenning is dat de burgers tegemoet worden gekomen in het leed dat hen is berokkend; project Inzicht zet de uitvoeringslijn op en voert de tegemoetkomingsregeling uit voor de verschillende effectgroepen

'Bloem' vertrouwenwekkend schadebeleid





III. Communicatieprincipes

Deze communicatieprincipes vanuit BZB helpen ons in het maken van keuzes. Zij bieden ons een leidraad en houvast waar nodig. Wij houden ons aan de principes die zijn opgesteld.



We zetten de mens centraal

- We zijn zorgvuldig in onze communicatie met onze doelgroep
- We communiceren alleen als de boodschap waardevol is voor de betrokkenen
- We communiceren op B1 niveau in tekst
- We communiceren waar mogelijk in beeld
- We faciliteren contact via diverse kanalen om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van mensen en zo veel mogelijk FSV-geregistreerden te bereiken



We zijn open naar de burger

- We zijn helder over het proces, de stappen en tijdslijnen
- We communiceren open over de status van het proces
- We communiceren wanneer mensen welke informatie kunnen verwachten
- We informeren over de mogelijkheden om met de BD in contact te treden en faciliteren contact(momenten)
- We communiceren helder over de acties die wij verwachten van burgers en informeren over de acties die zij zelf kunnen nemen, indien gewenst (bezwaar, beroep, inzage, etc.)



Wij zegen wát we erg vinden

- In de communicatie benoemen we wat we erg vinden: niet fraudeonderzoek an sich – wel het gebruik van FSV en de toegang tot FSV. Dit creëert de context waarbinnen we communiceren
- In de communicatie zijn we helder over welke onterechte gevolgen een FSV registratie wel en niet kan hebben gehad
- Door helder te zijn over wat we erg vinden, erkennen we de impact op de burger



Wij zijn voortvarend

- We zijn voortvarend in de afwikkeling van het generieke tegemoetkomingsbeleid
- We zijn helder over de tijd die het kost om het generieke tegemoetkomingsbeleid af te wikkelen, de processtappen en de voortgang



Wij leveren maatwerk

- We houden rekening met de individuele situatie van de burger
- We geven persoonlijke aandacht waar gevraagd en/of nemen afscheid indien gewenst



V. Erkenning onderzoek

1. Belangrijke factor in erkenning is duidelijkheid over de aanleiding van registratie en uitleg waarom de aanleiding een reden was om in FSV geregistreerd te worden
2. FSV-geregistreerden hebben behoefte aan hulp bij het bepalen of zij nadelige gevolgen hebben gehad
3. Geregistreerden hebben behoefte aan inzicht hoe de Belastingdienst zijn onderzoek naar de registratie heeft aangepakt
4. Weinig geregistreerden zijn op dit moment van plan om bezwaar in te dienen tegen de uitkomst van het onderzoek
5. Mogelijkheid om zaak opnieuw te laten beoordelen lijkt weinig aantrekkelijk vanwege tijd en moeite; de meningen zijn verdeeld over wie het onderzoek zou moeten doen
6. Maatwerk schrikt af vanwege de duur van het proces
7. Twijfel of de Belastingdienst wel kan garanderen dat de FSV-lijst niet meer wordt gebruikt of dat de registratie geen gevolgen heeft in de toekomst
8. FSV-geregistreerden die zich de registratie erg aantrekken eisen een andere aanpak: meer persoonlijk en verwachten meer erkenning door de Belastingdienst
9. Meesten lijken geen tegemoetkoming te verwachten tenzij er gevolgen waren door de registratie
10. Een klein aantal geregistreerden wil een afmeldfunctie voor de brieven en de afhandeling