



Belastingdienst

MT ervaringsnotitie FSV

Vooraankondiging eindrapportage

12-08-2024





Inhoudsopgave

- 1 | Programma BZB - FSV
- 2 | Tijdlijn start – stop FSV
- 3 | Resultaten
- 4 | Ervaringen
- 5 | Aanbevelingen
- 6 | Vragen en feedback
- 7 | Doorkijk naar de toekomst



1. Programma BZB-FSV | Het programma Buitengewone Zaken Blauw is opgericht om het herstelbeleid FSV vorm te geven en uit te voeren

FSV

De Fraude Signalering Voorziening (FSV) was een hulpmiddel voor risicosignalering bij het verwerken van belastingaangiften en het aanvragen van toeslagen.

Uit extern onderzoek blijkt dat er fouten zijn gemaakt bij het gebruik van de FSV. De FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving en zijn er burgers onterecht of op basis van niet-fiscale gronden in de FSV opgenomen.



FSV actief in de periode 2013 - 2020



304.913 geregistreerde burgers



Start hersteloperatie FSV vanaf 2021

Buitengewone Zaken Blauw (BZB)



Herstellen van het vertrouwen van de burger

Door FSV-geregistreerde burgers juist, volledig en tijdig te informeren en tegemoet te komen in de geleden schade.

Kerntaken



Uitvoeren van onderzoek

Naar de effecten van FSV-registraties en gegevensdeling



Informeren van burgers

Over FSV-registraties, behandeling van inzageverzoeken



Tegemoetkomen

Ontwikkelen en uitvoeren van het tegemoetkomingsbeleid FSV

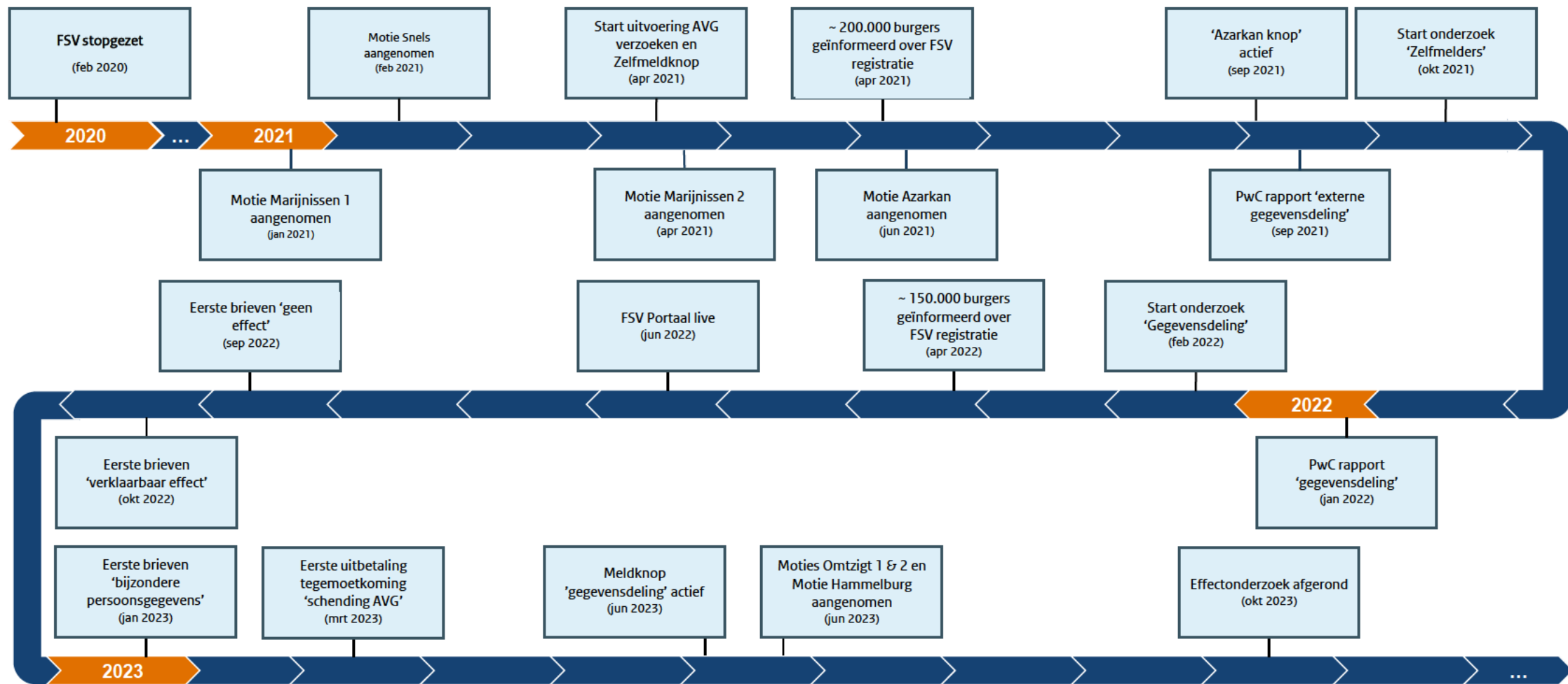


'Doen - leren - verbeteren - doen'





2. Tijdlijn start – stop FSV | De vormgeving en de uitvoering van het herstelbeleid FSV binnen BZB is begin 2021 van start gegaan...





2. Tijdelijk start – stop FSV | ... en faseert met de start van het project ‘STOP FSV’ vanaf eind Q3 2024 tot en met 2030 geleidelijk uit





3. Resultaten | De ontwikkeling van BZB als organisatie heeft de fundering gelegd voor haar slagvaardigheid op het FSV dossier

Ontwikkeling BZB

BZB is in drie jaar tijd gegroeid tot een organisatie van **280 medewerkers** met een grote diversiteit aan specialisaties die het mogelijk maken om **voortvarend** te zijn in de uitvoer van het FSV tegemoetkomingsbeleid.







2021

2024

Breed uitgedragen 'BZB DNA' faciliteerde (persoonlijke) ontwikkeling van medewerkers en dienstverlening naar onderdelen binnen de dienst

BZB 'DNA'


-  Intrinsieke motivatie
-  Oplossingsgerichtheid
-  Continu verbeteren

 Reeds **101 B-flexers** aangenomen binnen BZB (**149** per okt. 2024)


 Doorstroom van **ruim 15% van de B-flexers** naar andere onderdelen van de Belastingdienst

Resultaten uitvoering herstelbeleid FSV

In de uitvoering van het herstelbeleid heeft binnen BZB het belang van de burger altijd centraal gestaan.

 **266.539 burgers**, verdeeld over **158 verzendgroepen**, hebben meerdere brieven ontvangen

 In totaal **16.341 AVG inzageverzoeken** opgesteld (gem. **410** per maand)

 **875 ingediende schadeverzoeken**, waarvan er reeds **149** zijn afgehandeld

 Uitbetaling van **€3,5 mln** aan tegemoetkomingsgelden aan **2,1%** van de gehele FSV-populatie

 Afhandeling van: **1.199 bezwaren**, **465 ingebrekestellingen**, **665 klachten** en **5.8516 FroBo's**



4. Ervaringen | Tijdens de uitvoering van het herstelbeleid FSV heeft BZB in korte tijd ervaringen opgedaan op het gebied van uitvoering en organisatie

Uitvoering massale processen



BZB heeft bewezen meerdere massale processen parallel aan elkaar te kunnen uitvoeren. Hierbij stond centraal:

- **Persoonlijke aandacht** voor de burger
- Het **belang** en de **situatie van de individuele burger**

Voortvarende uitvoering opdrachten



Projecten en processen binnen BZB zijn kort na uitvraag van de opdracht gestart. Hierbij stond centraal:

- Het **uitvoeren van testen en pilots**
- Gefaseerd doorgaan o.b.v. **voortschrijdend inzicht** en **leercirkels**

Creëren van een proactieve werkcultuur



Binnen BZB ontstonden goed samenwerkende en producerende teams in een fijne en veilige werksfeer. Hierbij stond centraal:

- Het geven van **vertrouwen**, bieden van **kansen** en perspectief op een **vaste aanstelling**
- Aanmoedigen van **eigen inbreng** en **persoonlijke ontwikkeling**

Oplossingsgerichte uitvoering



De platte organisatiestructuur van BZB faciliteerde het vinden van oplossingen op complexe problemen en een effectieve uitvoering. Hierbij stond centraal:

- Borgen van **korte lijnen** tussen teams, projecten en MT
- Dagelijkse **continu verbetersessies**



5. Aanbevelingen | Vanuit de opgedane ervaringen met het herstelbeleid FSV neemt BZB ‘best practices’ mee in de uitvoer van nieuwe herstelopdrachten

Externe communicatie



Richting burger en politiek

Persoonlijk en intensief contact: investeer in persoonlijk contact door een luisterend empathisch oor en betrek burgers om zo goed in te kunnen spelen hun behoeften



Openheid en eerlijkheid: richting burger en politiek, door actief en passief informatie en besluitvorming openbaar te maken



Diverse contactmogelijkheden: bied mogelijkheden om op diverse en innovatieve manieren contact op te nemen

Interne uitvoering

Politieke sturing



Frequent overleg: ga regelmatig in gesprek met de staatssecretaris/politiek



Uitvoer moties: voer moties in één keer uit



Technische briefings: verhelder inzichten van Kamerleden en bied interne structuur d.m.v. technische briefings



Organisatorische benadering

Doen – leren – doen: durf actie te ondernemen en fouten te maken; reflecteer en leer hiervan



Heft in eigen hand: minimaliseer hindernissen en bevorder snel resultaat door uitvoering intern te houden, maar de dienst er wel actief bij te betrekken



Communicatie met stakeholders: zorg voor continue communicatie (bijvoorbeeld middels OMPR)



6. Vragen en feedback

Binnen BZB willen wij onze dienstverlening richting de burger en directies waarmee wij samenwerken graag verbeteren. Feedback/input op de manier waarop BZB de achterliggende processen heeft ingestoken is daarom waardevol.





7. Doorkijk naar de toekomst

BZB gaat in de toekomst verder als zelfstandig dienstonderdeel met een vernieuwend karakter.

Hoe zie jij onze verdere samenwerking?

