



Belastingdienst

# Stop FSV





# Project Stop FSV

Inhoudelijke toelichting project Stop FSV

04-09-2024



## FSV Achtergrond & Aanleiding

De FSV werd gebruikt voor het registreren van risicosignalen. Uit onderzoek bleek dat het gebruik van dit systeem op verschillende punten niet voldeed aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Te veel medewerkers hadden toegang tot de FSV. En de gegevens die erin stonden, werden te lang bewaard en ook niet aangepast na onderzoek. Sommige gegevens zijn onterecht opgenomen of verkeerd gebruikt. Daarom is de FSV op 27 februari 2020 uitgezet en gebruiken we deze niet meer. PWC heeft onafhankelijk onderzoek gedaan naar de mogelijke gevolgen. In de kamer zijn een aantal moties aangenomen waaraan wij uitvoering geven en de FSV Herstel Projectafdeling BZB werd begin 2021 opgericht. Daarbij was ons belangrijkste doel om de ca. 270.000 burgers te informeren over:

1. De opname in de FSV en de reden daarvan
2. Welke gevolgen die registratie heeft gehad
3. Of die gegevens zijn gedeeld met andere organisaties
4. Te onderzoeken of burgers nadeel hebben ondervonden en ze daarvoor waar mogelijk tegemoet te komen

**De aanleiding van project 'Stop FSV' is dat BZB uitvoering heeft gegeven aan de moties en herstelregeling en die nagenoeg heeft afgerond. Het project leidt tot afronding van de activiteiten, afsluiting van de FSV en een verzoek tot decharge aan de directies.**

### Kansen en Uitdagingen

#### Kansen:

- Het FSV dossier zo goed mogelijk afsluiten voor de burger
- Vertrouwen van de burger in de Belastingdienst herstellen
- Lerend vermogen in aanpak en uitvoering m.b.t. nieuwe projecten

#### Uitdagingen:

- Activiteiten afschalen binnen beleid en regelgeving
- Het vasthouden van kennis en expertise m.b.t. de FSV

### Doelstelling

Het doel is om het FSV project te stoppen per 1-1-2025. Voor BZB betekent dit dat een aantal nog nader te definiëren werkprocessen zijn afgerond, of zijn overgedragen aan directies, of ten dele nog 5 jaar zullen worden uitgevoerd vanwege de wettelijke termijn waarin de Belastingdienst eventuele reacties van de burger in behandeling moet nemen.

Daarnaast minimaliseren we de FSV data d.m.v. overdracht naar een centrale plaats, (BZB) archivering of vernietiging.

# Projectinformatie (2/3)



## Scope

1. Welke werkprocessen en systemen kunnen worden stilgezet?
2. Welke processen moeten doorgang vinden of worden afgeschaald, voor hoelang, en waar worden deze ondergebracht?
  - 2.1. Eventuele nog lopende zaken
  - 2.2. Nieuwe verzoeken en reacties
  - 2.3. Bezwaar en beroepsprocessen
3. Hoe communiceren we naar de burger?
4. Hoe data archiveren, overdragen, vernietigen, centraliseren en minimaliseren

## Stakeholders

- MT BZB
- OST
- Coördinatoren en portefeuillehouders SP
- Communicatie
- Damores
- WOO
- DAT
- ProMan
- Mimir
- Inzicht
- Meldpunt
- SSI
- Directies P & MKB

## Politiek-Bestuurlijke Context

De FSV ligt politiek gevoelig en is in de media een populair onderwerp. Als Belastingdienst kregen we een aantal moties om uit te voeren. Dat waren de Moties Marijnissen 1 + 2, Snels, Azarkan, Alkaya, Omtzicht en Hammelburg. Frequent vindt er overleg plaats tussen staatssecretaris Marnix Van Rij en BZB-programmadirecteur [Art. 5.1. lid 1 sub d WOO](#). Daarnaast is de FSV aan de orde geweest in een aantal Kamerdebatten, Kamercommissies en de Parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening. Kamerleden zijn op bezoek geweest bij BZB. De Inspectie belastingen, toeslagen en douane heeft een rapport uitgebracht over hoe de betrokken burgers de uitvoer van de FSV door de Belastingdienst ervaren hebben.

## Kaders



## Projectteam, kernteam en projectgroep 'Stop FSV'

### Projectteam

Art. 5.1. lid 1 sub

Lead

Art. 5.1. lid 1 sub d

Ondersteuner & vervanger

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Ondersteuner, Dataminimalisatie & -centralisatie

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Ondersteuner, Eindrapportage

### Kernteam

Art. 5.1. lid 1 sub d W

OST proces aanspreekpunt in driehoeksoverleg + automatisering, WAB

Art. 5.1. lid 1 sub

SP Portefeuillehouder in driehoeksoverleg, aanspreekpunt voor SP

Projectteam

### Projectgroep:

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Communicatie

Art. 5.1. lid 1 sub d W

OST, de processen

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

OST; juridisch, vakinhoudelijk

Art. 5.1. lid 1 sub

OST; AVG & Kwaliteit

Art. 5.1. lid 1 sub

FSV projectadviseur

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Coördinatoren SP

Art. 5.1. lid 1 sub d W

SSI

Art. 5.1. lid 1 sub d

Inzicht

Art. 5.1. lid 1 sub d WO

Damores & DAT

Art. 5.1. lid 1 sub d WO

WOO & OBT

Art. 5.1. lid 1 sub d WOC

KanMan

Art. 5.1. lid 1 sub d WO

ProMan



# Stop FSV

**Fase 1: wat stopt of wordt overgedragen  
per 1-1-2025**

**Fase 2: wat blijft tot 1-1-2030**

**Fase 3: wat stopt of wordt overgedragen  
per 1-1-2030**

1. Scope project Stop FSV
2. Tijdlijn FSV
3. Bestuurlijke informatie
4. Projectplanning
5. Fase 1, situatie per 1-1-2025
6. Fase 2, wat blijft bestaan tot 1-1-2030
  - Het SP tot 1-1-2030
  - Overige afdelingen tot 1-1-2030
7. Fase 3
8. FSV systemen
9. FSV data & documenten
10. Communicatie richting burgers over (stop) FSV
11. Bestuurlijke afhechting
12. Resultaten, activiteiten en mijlpalen Fase 1



# 1. Scope project Stop FSV

- ✓ (Pro)actieve benadering van de FSV geregistreerden afbouwen en beëindigen zodra dat kan.
- ✓ FSV portaal afbouwen op grond van datapunten (KPI) en overzetten naar de Belastingdienst website
- ✓ FSV data minimaliseren en centraliseren door overdracht naar een centrale plaats. Archivering, vernietiging, verwijdering. Dit borgen met processtappen en bewijsdocumenten.
- ✓ BZB als centrale FSV informatie- en verwerkingsplaats handhaven.
- ✓ Onderzoeken welke werkprocessen wanneer en hoe kunnen worden gestopt, afgebouwd of heringericht.
- ✓ KPI's opstellen waaraan voldaan moet worden alvorens een verandering door te voeren.

## Buiten de scope van Stop FSV

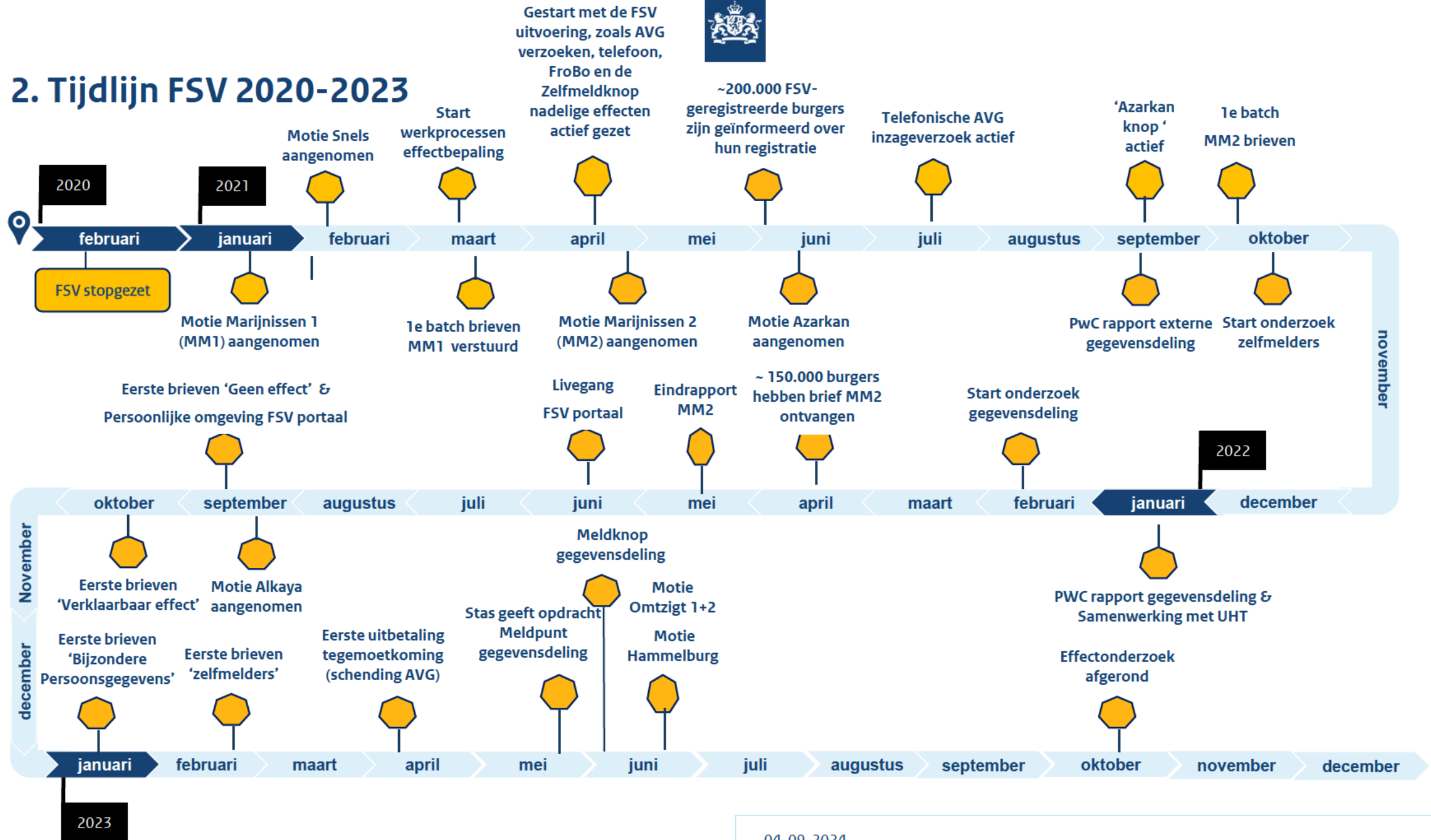
### **MSNP** (apart portaal en SSI)

Wetgeving MSNP start pas in 2025. Is apart werkproces, maar bij raakvlak FSV info beschikbaar houden

### **DEON** (apart portaal en SSI)

Selectie aan de poort kent haar separate eigen werkprocessen

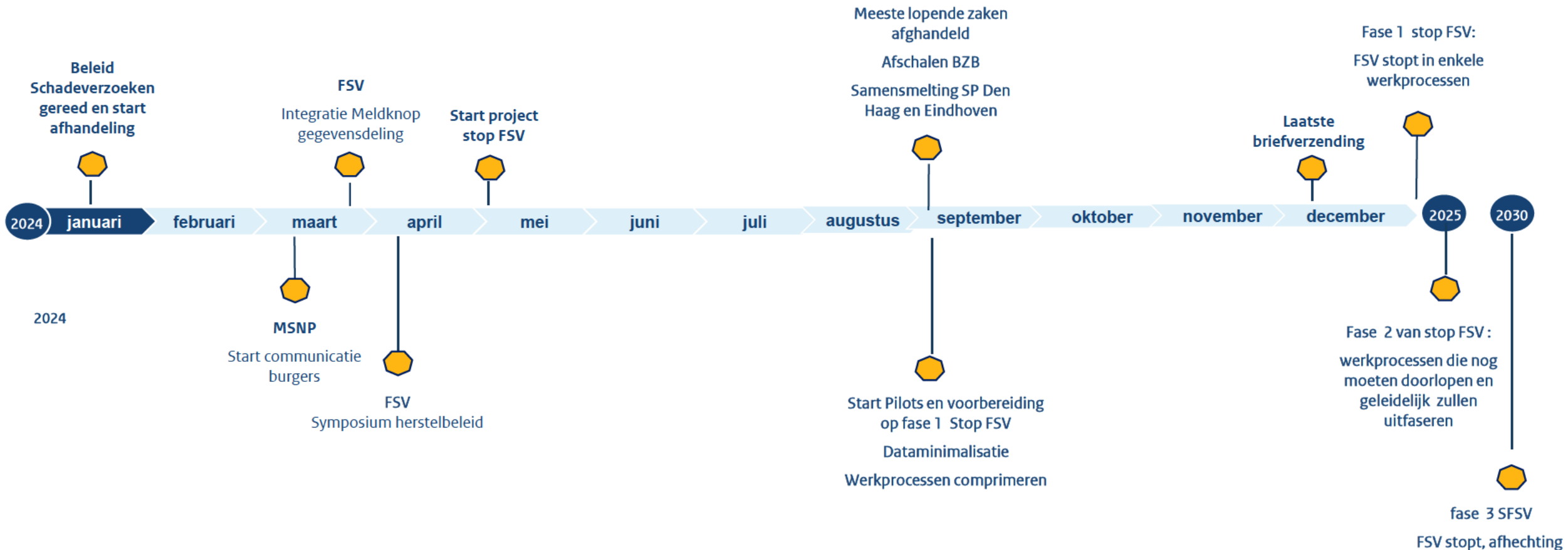
## 2. Tijdlijn FSV 2020-2023







## 2. Tijdlijn FSV 2024 – 2025 - 2030





### 3. Bestuurlijke informatie

FSV populatie:	304.912	
VOW/overleden:	34.050	(aantal vastgezet op 20-8-2024)
FSV populatie netto:	270.862	
Afsluitende brief verstuurd:	266.324	(158 verzendgroepen. Incl. VOW/overleden )
Aantal brieven in het verzendproces :	200	
Nog te verzenden:	3.447	(laatste 850 in december 2024 ) ( te verwachten response 0,5%)
Nog in behandeling:		
Schadeverzoeken:	295 *1	
Bezwaren:	87	
Meldknop EGD:	48	
Beroepen:	-	
WOO:	-	
AVG, Klachten, FroBo, IGS:	dagverwerking, lage én afnemende werkstroom	



## 4. Projectplanning

Resultaten	Augustus 2024	September 2024	Oktober 2024	November 2024	December 2024
Herinrichting FSV werkproces op het Servicepunt	Berekening capaciteit Plan van aanpak	1 <sup>e</sup> fase in werking			
Eindrapportage	29/7 <sup>Art. 5.1, lid 1 sub d W</sup> start			Afronden voor 1-11-24	
FSV dataminimalisatie & centralisatie binnen en buiten BZB		In onderzoeksfase			
Communicatie		PvA afbouwen FSV portaal			



## 5. Fase 1: stop per 1-1-2025

### *FSV maximaal opschonen*

#### Wat kan stoppen?

##### FSV portaal:

Actieve interactie met burgers stoppen. Het portaal gefaseerd en afhankelijk van datapunten afbouwen en opnemen in Belastingdienst website. Communicatie produceert een plan van aanpak uiterlijk 16-9-2024 en neemt daarin ook een advies op voor KanMan waarbij de denkrichting is dat we de knoppen als intern proces in stand houden.

- Meldknop gegevensdeling (Fides)
- Ik wil contact knop. Deze kan worden verwijderd. Contact kan plaatsvinden via de telefoon of schriftelijk
- Azarkan knop
- Chat, videogesprekken niet actief aanbieden, wel kantoorbezoek open houden.
- Telefoonverkeer en FroBo worden onderzocht op de mogelijkheden. Het kan blijven zoals het is, via Meldpunt of direct naar het SP als één centrale plaats voor het geven van informatie en afhandeling van acties. PT ziet graag het telefoonverkeer direct binnenkomen bij het SP.

##### DAT

Stopt in de loop van 1<sup>e</sup> /2<sup>e</sup> Q 2025 met databewerking FSV SSI

DAMORES FSV (eindrapport voor ca. 2500 burgers = einde zomer 2024 klaar). Nog niet duidelijk hoe dit naar de burger gaat en voor SP toegankelijk is en hoe te archiveren. Deze burgers benaderen als pilotgroep Dikke Damores (IFD)

##### PONT Neuf (MSNP 'oud')



## 6. Fase 2: wat blijft bestaan tot 1-1-2030 bij het SP

Inrichten van een klein BZB-SP-FSV team waarin alle kennis m.b.t. de uitvoering is verzameld en wordt geborgd en alle nog (juridisch) noodzakelijke en wenselijke restwerkzaamheden worden uitgevoerd. Dit betreft vooral nakomende reacties of nieuwe inzageverzoeken.

### SP-FSV team met onderliggende deelprocessen:

- AVG verzoeken. Zo lang de FSV gegevens bewaard blijven heeft de burger krachtens artikel 15 AVG recht op inzage van zijn gegevens
- Ingebrekestelling
- Burgercontact (direct telefonisch verkeer burger met BZB-SP)
- Nog niet afgeronde FSV dossiers (naar verwachting is de werkvoorraad in 2024 afgerond)
- Autorisatiebeheer
- Klachtafhandeling: klachten zijn mogelijk nog tot een jaar nadat we rondom FSV nog in enige vorm corresponderen
- Schadeverzoeken: tot 5 jaar na kennisneming mogelijk. Geen bezwaar en beroep mogelijk, wel een civiele procedure < 5 jaar
  - Burgers die compleet zijn uitgeprocedeerd
  - Burgers met een lopend schadeverzoek
  - Burgers die nog een vordering kunnen indienen
  - Burgers wiens mogelijkheid tot vordering is verjaard en die mogelijk nog 20 jaar kunnen verrekenen/vorderen
- Bezwaren: binnen 6 weken na een beschikking
- Beroepen, moet dit nog worden ingericht binnen BZB of houden het zoals het nu is?
- BI en kwaliteitscontrole



## 6. Fase 2: Het SP van 1-9-2024 tot 1-1-2030

### SP-FSV werkproces inrichten

Een werkproces binnen het SP waar alle kennis en ervaring aanwezig is en alle FSV werkzaamheden de komende 5 jaar worden verricht. 4 ogen principe blijft gelden.





## 6. Fase 2: Overige BZB afdelingen tot 1-1-2030

### SPARK

FSV kenniscentrum, vastleggen en toegankelijk houden alle bestaande en eventuele nieuwe kennis

### Mimir/OBA

Uitvoering van OBA archiveringsplan en mappenstructuur en de hotspot overdracht. (Zie afbakeningsdocument)

### FSV portaal:

Stoppen met proactieve interactie. Geleidelijke afbouw van het portaal (Communicatie maakt PvA)

### WOO:

FSV gerelateerde WOO verzoeken

MT notulen op FSV portaal

### UHT:

Informatievoorziening m.b.t. het ouderdossier (12.000), beoogde productie voor het SP 50 per week van totaal 2400 van UHT + FSV. Om FSV data af te schermen dit niet open houden maar de burger zélf informatie laten opvragen via Damores rapport?



## 7. Fase 3: stop per 1-1-2030

*Wat stopt ?*

*Welke FSV processen gaan we (aan wie) overdragen ?*

Nog nader te bepalen





## 8. FSV systemen

De systemen die nu zijn ingericht of worden gebruikt:

- WAB: AVGV, FroBo, EGD
- DMB (archiveren)
- KBB (klachten en schadeverzoeken) = regulier landelijk systeem en er is sprake van opheffing, dan FSV gedeelte borgen.
- OSI dashboard - SAS BI FSV
- GBV = regulier landelijk systeem
- DIA
  - Data uit DIA voor FSV toegankelijk houden mocht er een burger komen met een vraag.
- Pleio (Portaal, chat, afspraken) Kan stoppen
- 24 sessions ( videobellen) Kan stoppen
- DAT – SSI databewerking stopt
  - FSV kennisborging binnen DAT afdeling



## 9. FSV data & documenten

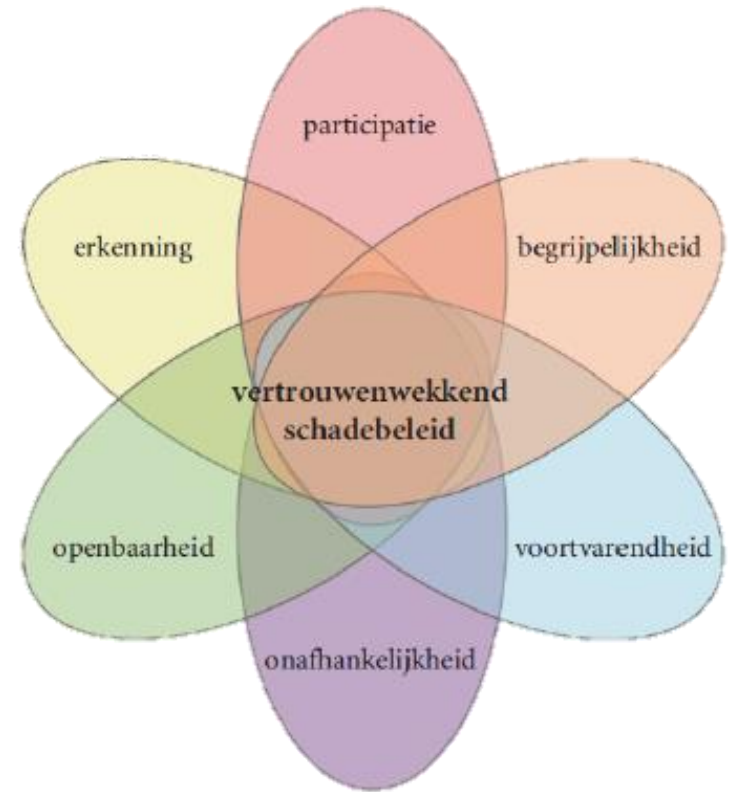
- FSV data en persoonsgegevens bij andere afdelingen zoals CAP, DF&A, MKB enz. inventariseren, vernietigen of ophalen c.q. verplaatsen naar één centrale plaats (BZB) <sup>Art. 5.1. lid 1 sub d WOO</sup> heeft overzicht waar FSV data aanwezig is
  - Overdragen: naar centrale opslagplaats BZB (Spark? SP? OBA?)
  - Vernietigen: kan nadat de wettige bewaringstermijn van 10 jaar voorbij is. Vernietigingsverklaring opstellen i.s.m. CFD/IHH
  - Verwijderen: aan een verwijderingsverklaring gaat CFD aan werken, is nog niet eerder gedaan. Data opslaan in hotspot.
  - Let op archiveringstermijn van 5/7/10 jaar, hotspot en de afkadering FSV data en FSV persoonsgegevens (overleg NA en <sup>Art. 5.1. lid 1 sub d W</sup> en IFD op 2 sept.)
  - Afbakeningsdocument ligt ter goedkeuring bij directies
  - Toegang tot systemen waarin FSV data staat minimaliseren via autorisaties/programmatuur
- 2400 UHT-FSV (eigen verantwoordelijkheid en beleid, zij hebben een vernietigingsstop) Wat is hun beleid en wat doen we met onze UHT gegevens?
- FSV bronbestanden en de back-up (<sup>Art. 5.1. lid 1 sub d WOO</sup>)
- Extractie van bronbestanden (nu bij DF&A; <sup>Art. 5.1. lid 1 sub d WOC</sup> haalt het naar SSI toe)
- Website (portaal) hoeven we niet op te slaan, kan offline worden gezet
- Back-ups worden na 3 maanden automatisch geschoond
- 244 CP's, 27 Postbussen, 4 Q-schijf dataplatsen en 11 overig. 1549 autorisaties (48 FSV) Onduidelijk is welke specifiek FSV content heeft. We sluiten eerst die op het SP en brengen de content over in 1 enkele CP
- CVS (afgehandelde kaartjes inzichtelijk houden (via SPARK platvorm?) en ook archiveren)



## 10. Communicatie

### Leidmotief "Begrijpelijkheid"

Communicatie werkt een plan uit voor de afbouw van het FSV portaal op datapunten (KPI's) en neemt daarin een voorstel op m.b.t. het kanalenmanagement





# 11. Bestuurlijke afhechting

## 4 documenten:

1. Ervaringsnotitie, presentatie van Art. 5.1. lid 1 sub d WOO aan directies: 31 juli 2024
  - (Voorloper Eindrapportage)
2. Decharge korte termijn Tweede Kamer: 1 november 2024
3. Eindrapportage Belastingdienst: 1 november 2024
  - Learned lessons, best practices
  - Bestuurlijke afsluiting, verwijdering FSV-data
4. Definitieve afhechting: 2030



## 12. Resultaten, activiteiten en mijlpalen (fase 1)

	Resultaten	Activiteiten	Mijlpalen	Deadline	Afhankelijkheden/opmerkingen
1	Afbouw FSV-werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laatste verzendingen MM2 + TGVe</li> <li>▪ Afronding huidige werkvoorraad FSV-dossiers</li> <li>▪ Afbouwen portaal en gevolgen KanMan</li> <li>▪ Besluiten proces externe gegevensdeling</li> <li>▪ Decharge</li> </ul>	Eindrapportage	1-11-24	
			3447 laatste brieven eruit	Dec. 2024	Eenduidigheid en correctheid cijfers is nodig. Doel: alle verzendingen in 2024 klaar te hebben.
			Versobering/sluiting portaal	16-9-24	SPARK-advies Wmebv Onderzoek datapunten Voorstel Communicatie 16-9-24
			Stop proces Meldknop EGD	N.t.b.	
2	Dataminimalisatie en archivering	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verwijderingsverklaring BZB + directies</li> <li>▪ Resterende FSV-data bij BZB: BZB als enig eigenaar</li> <li>▪ Beperken FSV-gerelateerde autorisaties, bestanden, CP-pagina's etc. tot noodzakelijke</li> </ul>	Verwijderingsverklaringen	N.t.b.	Zie afkaderingsdocument FSV data. Afstemming, afkadering hotspot met Nat. Archief 2-9-24 Yasmeen als CWP en documenthouder (iom OBA en Spark) start voor het SP een werkproces met eerst de FSV als pilot.
			FSV-data centraal bij BZB	31-12-24	
			Minimalisatie FSV-data	31-12-24	
3	Vorbereiden restwerkzaamheden FSV	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Primair proces samenvoegen tot klein, multifunctioneel team</li> <li>▪ 'FSV-specialisten' aanwijzen binnen doorlopende processen (Bezwaren, SV, Klachten etc.)</li> <li>▪ Borging van opgedane kennis en ervaring</li> <li>▪ Vaststellen draaiboeken/instructies voor alle FSV-werkzaamheden</li> <li>▪ Integratie eerstelijns burgercontact</li> </ul>	Pilot samenvoeging FSV processen van 14 naar 3	1-12-24	Medewerkers zijn ingelicht. Afhankelijk van de werkvoorraad en instroom is gestart met de afschaling & herinrichting
			Kenniscentrum SPARK	In proces	
			Kenniscentrum SP 'Handboek FSV Gegevens'	N.t.b.	