



PT 'Stop FSV' presenteert aan MT

03-10-2024





Agenda

3-10-2024

1. Terugblik
2. Updates
3. Blik op BI
4. Besluit voorstellen
5. Overzicht
6. Vooruitblik
7. W.v.t.t.k.



1. Terugblik 19-09-2024

Actiepunten en besluiten

	Omschrijving van actiepunt
Actiepunt 1	Voorstel voorleggen bij MT m.b.t. het FSV-portaal met daarin een overweging tussen een geleidelijke of harde stop
Actiepunt 2	Ten aanzien van de BI-cijfers inzichtelijk maken welke afhankelijkheden en risico's er zijn om FSV af te ronden.

	Omschrijving van besluit
Besluit 1	De voorgestelde scope van het project is akkoord. MSNP wordt buiten de scope van dit project gehouden. Het PT bevestigt dat indien een MSNP-FSV geregistreerde na afloop van FSV informatie wil opvragen, deze beschikbaar is. Project DEON is afgerond en kan daardoor buiten scope gehouden worden.
Besluit 2	Het MT wil dat het project werkt naar een einddoel waarin BZB volledig stopt met verplichte inspanningen rondom FSV. Daarmee benadrukt het MT om tijdens de afschaling rekening te houden met functionaliteiten die tijdbesparend zijn voor intern gebruik maar werk opleveren indien het beschikbaar blijft voor extern gebruik. Denk hierbij aan de Azarkan-knop.



2. Updates

1. Blik op de BI
2. Besluitvoorstel: Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
3. Besluitvoorstel: Plan van aanpak FSV portaal, zie presentatie van Communicatie
4. Besluitvoorstel: Burgercontact



3. Bestuurlijke informatie

Populatie

FSV populatie:	304.912
VOW/overleden:	34.050 (vastgezet 20-8-2024)
FSV populatie netto:	270.862

FSV werkprocessen

Proces	Totaal	Afgehandeld	Werkvoorraad
Inzageverzoeken	16.417	16.415	12
Schadeverzoeken	924	678	246
Bezwaren	988	922	66
Meldknop EGD	587	534	53
Klachten	650	647	3
WOO	56	47	18

Afsluitende brief

Afsluitende brief verstuurd:	266.500	<i>158 verzendgroepen. Incl. VOW/overleden</i>
Aantal brieven in het verzendproces :	200	
Nog te verzenden:	3.370	<i>Er zijn nog een aantal afhankelijkheden om het dit jaar klaar te hebben</i>



4. 1. Besluitpunt Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Voorstel: De uitvoering van de wet oppakken i.s.m. BLD

Voorwaarden:

- KanMan kennis borgen
- Samenwerking met BLD opzoeken in 2025

Context

SPARK heeft nog geen definitief advies geproduceerd en verwacht dit pas volgende week te doen. Daarom mondeling overleg gevoerd met Ramazan op 30-9-24.

- Duidelijk is dat de digitale keuze die we een burger moeten bieden een impact heeft op de hele Belastingdienst. Hij heeft vooralsnog niemand gevonden die dit in portefeuille heeft.
- Bij het sluiten van het FSV portaal biedt BZB niet langer een digitale mogelijkheid zoals nu belegd is in het KanMan. De Wmebv gaat pas in per 2026. Daarbij is deze wet momenteel geen hindernis om tot sluiting over te gaan.
- De uitvoer van deze wet moet in lijn en i.s.m. BLD worden ingericht, waarbij het FSV gerelateerde KanMan kan worden geïntegreerd.



4. 2. Besluitpunt ‘harde’ sluiting FSV portaal

Voorstel: FSV portaal geheel te sluiten 8 weken na de laatste brief

Deadline: 8 weken na de laatste brief

Voorwaarden

- Samenwerking met BLD, herinrichting BLD –FSV informatie site
- Interne processen aanpassen

Context

Dit voorstel om i.p.v. geleidelijke afbouw op onderdelen met KPI's waarbij geen strakke datums kunnen worden gecommuniceerd met de collega's en burgers, over te gaan tot een algehele sluiting 8 weken na de laatste afsluitende brief betekent de minste werkbelasting intern en een helder signaal in- en extern.

Er zijn geen juridische belemmeringen, vermits de burgers een redelijke termijn krijgen en er hierover helder wordt gecommuniceerd.

(Advies Art. 5.1. lid 1 sub d + overleg Art. 5.1. lid 1 sub d WOO 30-10-24)

Het voorstel wordt gedragen door het Projectteam, Communicatie, Art. 5.1. lid 1 sub, Spark (Art. 5.1. lid 1 sub d WO & Art. 5.1. lid 1 sub d WOO) en SP Art. 5.1. lid 1 sub d.



4.3. Besluitpunt integratie burgercontact FSV

Voorstel: direct klantcontact met het SP bewerkstelligen via Genesys WDE (bellen via DBO)

Voordelen

- **Flexibiliteit:** schaalbaar, locatie-onafhankelijk, eenvoudig aan- en afmelden
- **Minimalisatie en centralisatie:** burgers komen direct bij de juiste afdeling terecht met het bestaande FSV nummer
- **Administratie en controle:** software zorgt voor duidelijkheid en inzicht
- **Kosten:** geen extra kosten verwacht voor licenties
- **Pilotfunctie:** met direct klantcontact voor FSV doen we ervaring op voor andere projecten

Nadelen/risico's

- **Installatie:** licenties, permissies en aparte installatie vereist
- **Afstemming:** omdat deze rechten normaal alleen bij KI&S liggen is aanvullende afstemming nodig
- **Nieuwe werkwijze:** een nieuwe werkwijze vereist procesaanpassingen en training. Evt. opstartproblemen zijn te mitigeren met 'interne FroBo's'
- **Internet:** voor internetbellen is een stabiele verbinding essentieel

Voorwaarden:

- <10 telefoongesprekken per dag voor 1 maand
- Afstemming met KI&S
- Tijdige afstemming en planning met Meldpunt

Context

Workspace desktop edition (WDE) is software waarmee telefoontjes direct op de laptop terechtkomen. Deze software wordt ook gebruikt door BelTel en het Meldpunt. Gebruik hiervan is eerder verkend als pilot bij Kintsugi.

Het projectteam is gevraagd om de opties te verkennen voor direct burgercontact. Na overleg met stakeholders, Communicatie/KanMan en de CWP Burgercontact zien wij Genesys WDE als de enige realistische optie. Alternatieven, zoals een systeem waarbij een reeks nummers wordt afgegaan of met enkele telefoon gewerkt wordt, voldoen niet aan de eisen van flexibiliteit en controleerbaarheid.



5. Resultaten, activiteiten en mijlpalen (fase 1)

	Resultaten	Activiteiten	Mijlpalen	Deadline	Afhankelijkheden/opmerkingen
1	Afbouw FSV-werkzaamheden	- Laatste verzendingen MM2 + TGVe - Afronding huidige werkvoorraad FSV-dossiers - Afbouwen/stoppen portaal en gevolgen KanMan - Besluiten proces externe gegevensdeling - Decharge	Eindrapportage/decharge	1-11-24	Schrijven loopt op schema
			3546 laatste brieven eruit	Dec. 2024	1. Eenduidigheid en correctheid cijfers is toegezegd door Inzicht/SSI. 2. Alle verzendingen in 2024 klaar maar hier zijn nog enkele afhankelijkheden
			Versobering/sluiting portaal	03-10-24	SPARK-advies Wmebv & harde stop FSV portaal Plan van aanpak Communicatie
			Stop proces Meldknop EGD	N.t.b.	
2	Dataminimalisatie en archivering	- Verwijderingsverklaring BZB + directies - Resterende FSV-data bij BZB: BZB als enig eigenaar - Beperken FSV-gerelateerde autorisaties, bestanden, CP-pagina's etc. tot noodzakelijke	Verwijderingsverklaringen	N.t.b.	Zie afkaderingsdocument FSV data. Afstemming, afkadering hotspot met Nat. Archief en IHH Art. 5.1, lid 1 sub d WOO 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	- Primair proces samenvoegen tot klein, multifunctioneel team 'FSV-specialisten' aanwijzen binnen doorlopende processen (Bezwaren, SV, Klachten etc.) - Borging van opgedane kennis en ervaring - Vaststellen draaiboeken/instructies voor alle FSV-werkzaamheden - Integratie eerstelijns burgercontact	Pilot samenvoeging SP-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.	



6. Vooruitblik

Voor de volgende meeting op 17 oktober 2024

- Statusupdate



7. W.v.t.t.k.