



PT 'Stop FSV' presenteert aan MT

31-10-2024





Agenda

31-10-2024

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



1. Terugblik 03-10-2024

Actiepunten en besluiten

	Omschrijving van actiepunt
Actiepunt 1	Het MT wil er zeker van zijn dat de laatste briefverzending eind dit jaar plaatsvindt. De verantwoordelijkheid hiervan ligt bij Inzicht.

	Omschrijving van besluit
Besluit 1	Het MT besluit om het FSV-portaal af te sluiten per 31-3-2024 waarbij de laatste briefverzending vóór 1-1-2025 plaatsvindt. De Wmebv start een jaar later en is daardoor geen obstakel voor het besluit.
Besluit 2	Aanpassen term van 'harde sluiting' FSV portaal naar 'einddatum'. Het MT gaat akkoord met het communicatievoorstel betreft de sluiting van het FSV-portaal op een heldere einddatum.
Besluit 3	Het MT gaat akkoord met de overname van het telefoonverkeer van het Meldpunt naar het Servicepunt en de daarvoor gestelde KPI.



2. Updates

1. Blik op de BI
2. Besluitvoorstel: Damores
3. Besluitvoorstel: 'eind' rapport FSV
4. Besluitvoorstel: EGD werkproces



3. Blik op de BI

Populatie

FSV populatie:	305.030
VOW/overleden:	35.152 (vastgezet 20-8-2024)
FSV populatie netto:	269.878

FSV werkprocessen

Proces	Totaal	Afgehandeld	Werkvoorraad
Inzageverzoeken	16.196	16.104	92
Schadeverzoeken	934	810	124
Bezwaren	1015	956	59
Meldknop EGD	619	566	53
Klachten	652	648	4
WOO	67	53	14
Beroepen	148		
FroBo	5.912	5.909	3

Afsluitende brief

Afsluitende brief verstuurd:	267.608	158 verzendgroepen. Exclusief VOWOV
Nog te verzenden:	2.270	Er zijn nog een aantal afhankelijkheden om het dit jaar klaar te hebben



4.1 Besluitpunt Damores

Voorstel: Aanvraag Damores mogelijk houden tot de sluitingsdatum

Context

Eerder is besloten Damores in zijn totaliteit stop te zetten.

Communicatie zou echter graag naar de burger toe willen communiceren bij de aankondiging van de sluiting van het FSV-portaal, dat men nog een Damores rapport kan aanvragen tot aan de sluitingsdatum. Dit past bij de wijze waarop wordt gecommuniceerd over de sluiting en ‘maakt de cirkel rond’. Communicatie verwacht geen groot aantal aanvragen en DAT en het PT Stop FSV zien hierin geen belemmeringen.



4.2 Besluitpunt ‘eind’rapport FSV

Voorstel: Dit concept rapport goedkeuren ten aanzien van opzet en strekking

Context

Wij hebben het concept voorstel ‘eind’ rapport toegestuurd aan het MT en Projectkernteam op 29-10-2024. Voorziet dit in de aan ons gegeven opdracht? Inhoudelijke feedback graag sturen aan Tayyeba, zodat dit verwerkt kan worden.

Aangezien er nog gegevens ontbreken, maar er ook nog diverse processen lopen en er zelfs nog moeten worden ingericht is ons voorstel om:

1. eind deze maand een definitief rapport op te leveren
2. elk jaar een addendum op te stellen en te komen tot een finale versie en verzoek tot decharge in 2030



4.3 Besluitpunt vereenvoudiging en stop EGD-werkproces

Voorstel: het projectteam toestemming geven de vereenvoudiging en stop van het werkproces Meldknop Externe Gegevensdeling nader te onderzoeken

Stop van het proces per 31 maart 2025

Dit houdt in dat alle communicatie over dit proces gestopt wordt en dat de aparte inrichting van dit proces binnen BZB in het geheel verdwijnt.

Overwegingen:

- Er is geen juridische noodzaak om dit proces langer voort te zetten.
- Bij het EGD-werkproces wordt gewerkt met intensieve, proactieve communicatie, wat niet in lijn is met de vastgestelde communicatiestrategie.
- De instroom van meldingen is al maanden stabiel en vertoont geen significante daling.
- De opbrengst voor de burger is zeer beperkt: veruit de meeste burgers haken voortijdig af en na 619 meldingen is er nog geen externe deling van FSV-gegevens vastgesteld.
- De aanhoudende werkvoorraad en de aard van het proces leveren nu al problemen op in de capaciteit, die naar verwachting verergeren bij verdere afschaling van het SP-FSV werkproces
- Een stop van het EGD-werkproces past bij de eerder ingezette lijn van het MT, SPARK, project Fides, Communicatie en project Stop FSV.

Tussenstap: vereenvoudiging van het proces per 1 januari 2025

Om grotere capaciteitsproblemen voor te zijn en het EGD-werkproces tijdig in lijn te brengen met de algehele communicatiestrategie stellen wij voor om de proactieve tussenstappen per 1 januari 2025 te beëindigen voor de nieuwe instroom. Het laatste tussentijdse gesprek vindt dan plaats in de week van 24 t/m 30 maart 2025.

- De tussenstappen van het 6-, 12-, en 22-wekengesprek verdwijnen. Net als de 30-dagenbrief en de discrepantie tussen de 18-weken en 22-wekenbrief.
- De burger wordt net als voorheen gebeld ter intake. Anders dan voorheen krijgt ook de burger die niet opneemt de intake-brief toegestuurd.
- De stappen van Intake, Analyse en behandeling en afsluiting na 22 weken blijven verder hetzelfde. Enkel bij volledige non-response wordt de burger nog een keer gebeld om eventuele problemen op te vangen. Bij vragen kan de burger contact opnemen en enig maatwerk blijft mogelijk. Wanneer relevant kan ook nog een driehoeksgesprek worden aangeboden.



5. Overzicht

	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	‘Eind’ rapportage	1-11-24	Concept is afgerond
			2270 laatste brieven eruit	Dec. 2024	1. Eenduidigheid en correctheid cijfers is toegezegd door Inzicht/SSI & BI 2. Alle verzendingen in 2024 klaar maar hier zijn nog enkele afhankelijkheden 3. Alle SP werkvoorraden toezegging dagverwerking bereikt te hebben voor einde jaar
			Sluiting FSV portaal	31-03-25	Digitale aanmeldingen omzetten naar interne werkprocessen Zie plan van aanpak Comm. & SP
			Stoppen Meldknop EGD	31-03-25	Onderzoek naar vereenvoudiging of stop van het aparte werkproces
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.	Art. 5.1, lid 1 sub d WOO vraagt ondersteuning IHH aan. Zie afkaderingsdocument FSV hotspot data en nog te nemen besluit MT en goedkeuring van de hotspot (gefaseerd) Afstemming hotspot met Nat. Archief en IHH Art. 5.1, lid 1 sub d WOO als CWP en documentmanager (iom OBA en Spark) leidt voor het SP een werkproces. Inventarisatie en opschoning CP’s van SP is gestart wk. 42.
			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	Afschaling SP-FSV processen van 14 naar 3 loopt vanaf 1-9-24	1-12-24	Medewerkers zijn ingelicht. Afhankelijk van de werkvoorraad en instroom is gestart met de afschaling & herinrichting Herberekening capaciteit 2025; Faith
			Kenniscentrum SPARK	In proces	Gestart met inventarisatie. Er wordt één enkele SP-FSV pagina ingericht. Een handboek is niet nodig. Werkprocessen blijven in stand en staan beschreven in de FSV CP. Art. 5.1, lid 1 sub d WOO loopt deze na. Inrichten telefonisch burgercontact bij SP loopt er nog discussie over de apparatuur en software.
			Kenniscentrum SP ‘Handboek FSV Gegevens’	N.t.b.	



6. Vooruitblik

Voor de volgende meeting op 14 november

- Statusupdate



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