



MT meets project Stop FSV

15-08-2024





Agenda

1. Terugblik
2. Updates
3. Voorstel MT besluiten
 - SP inrichting
 - Burgercontact
 - Derde partij inschakelen
4. Overzicht
5. Vooruitblik
6. W.v.t.t.k.



1. Terugblik 1-8-2024

Actiepunten en besluiten

	Omschrijving van besluit
Besluit 1	'Begrijpelijkheid' wordt het nieuwe leidmotief
Besluit 2	Het uitgangspunt voor uitfasering FSV wordt de lijn van de Intensive care, medium care, low care.

	Omschrijving van actiepunt
Actiepunt 1	De mogelijkheid onderzoeken van het inschakelen van een externe partij om aan te tonen dat de FSV is gesloten
Actiepunt 2	Uitzoeken hoe er vanuit de overheid gecommuniceerd wordt over hotspots
Actiepunt 3	Wijze van contact met de burger nader onderzoeken
Actiepunt 4	Uitzoeken of en hoe we kunnen overgaan van het FSV portaal naar de algemene website Belastingdienst
Actiepunt 5	De ervaringsnotitie in de notatiebalken onder de sheets voorzien van onderbouwende voorbeelden



2. Updates

1. Ervaringsnotitie presentatie

Voorzien van onderbouwende voorbeelden in de notatiebalken

2. Verzending brieven

I.p.v. sept de laatste 1000, nu 2700 te versturen waarvan 1400 Q3, 550 Q4, 700 Q1-25

3. Deelname PT stop FSV aan MT meets Mimir; overdracht Mimir naar Spark/SP?

4. Plan van aanpak SP

5. Advies burgercontact

6. Advies inschakelen derde partij om aan te tonen dat FSV gesloten is



3. MT keuze

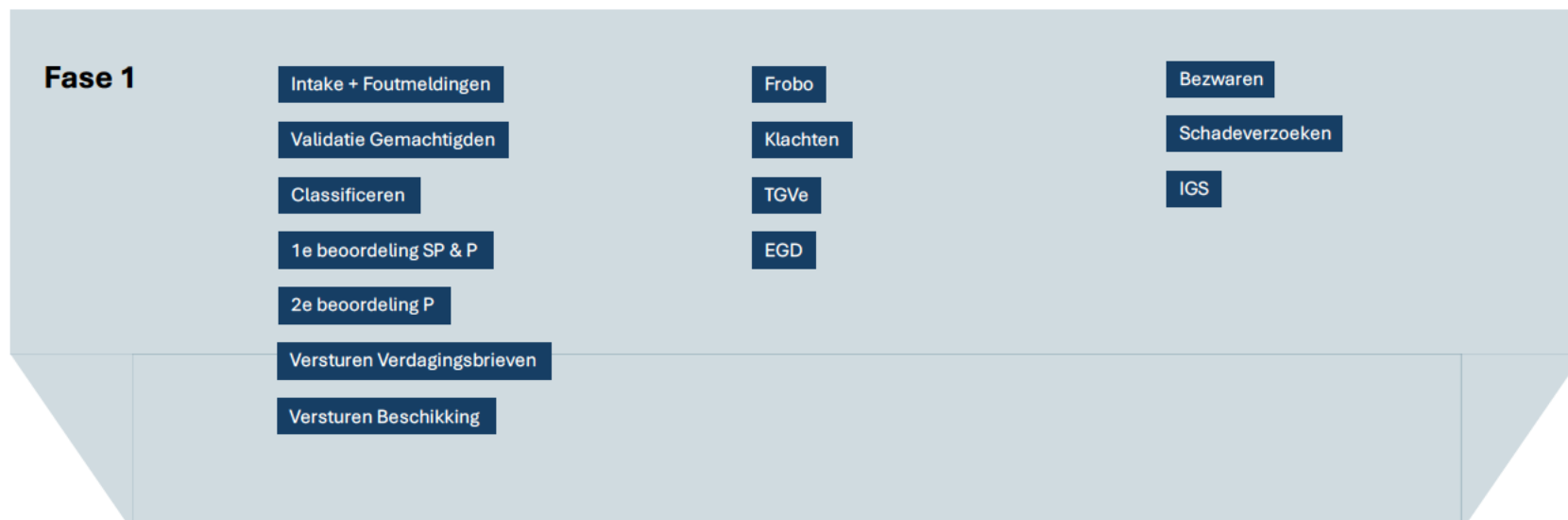
Inrichting SP en FSV portaal & burgercontact



3. MT keuze

Plan van aanpak SP, afschalen en comprimeren FSV werkprocessen

In de **huidige situatie** bestaan er binnen FSV 14 werkprocessen waar 56 behandelfunctionarissen en 10 coördinatoren werkproces (CWP) werkzaam zijn. Dat zijn 12,4 FTE





3. MT keuze

Plan van aanpak SP, afschalen en comprimeren werkprocessen

Per 1-9-2024 wordt een klein FSV werkproces ingericht waarin alle kennis wordt geborgd, en waarin alle nog noodzakelijke en wenselijke restwerkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Het voorstel is om te beginnen met het samenvoegen van een aantal werkprocessen om zo af te schalen van 12 naar 3 werkprocessen onder leiding van ieder een CWP. Geleidelijke, werkstroomafhankelijke afbouw naar 10 medewerkers = 4,6 FTE

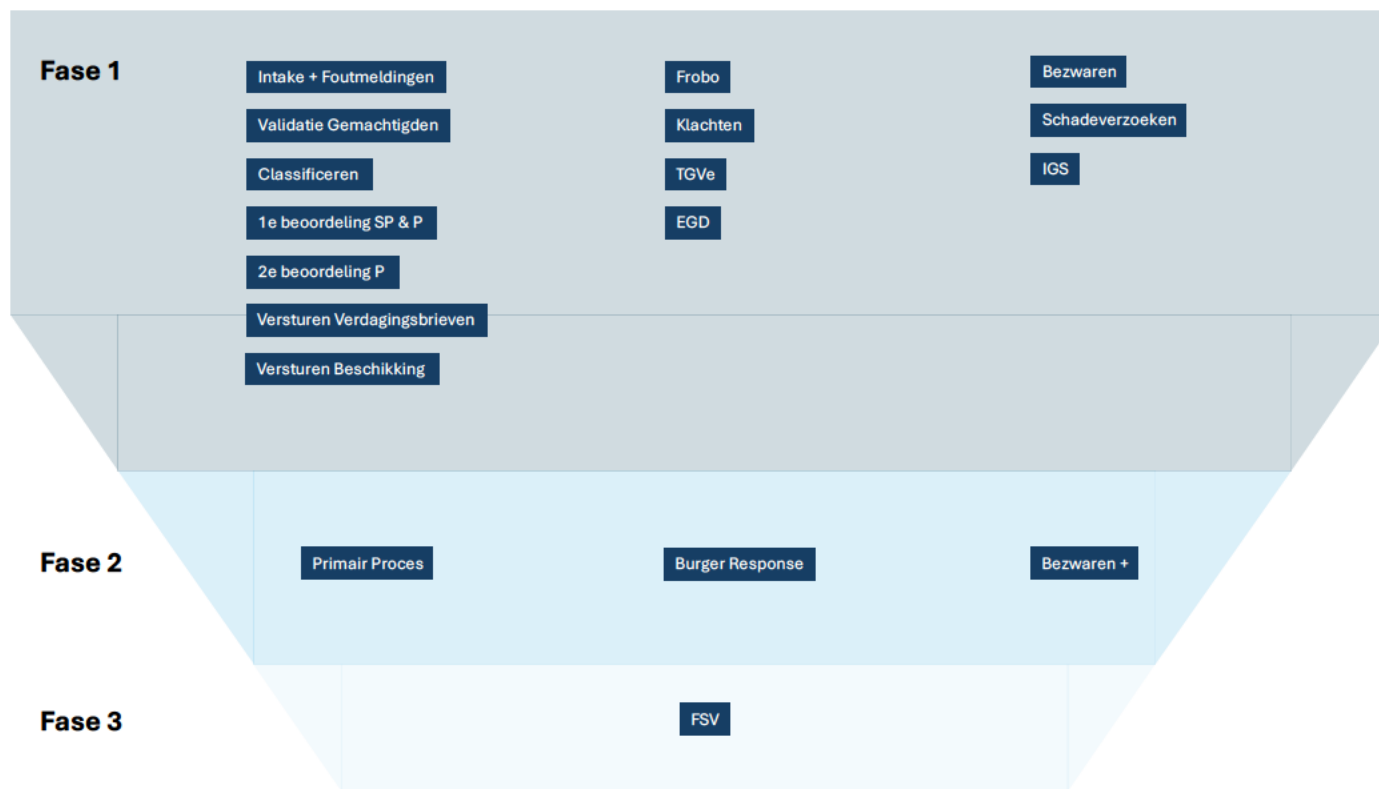




3. MT keuze

Plan van aanpak SP, afschalen en comprimeren werkprocessen

Vanaf 1 januari 2025 zullen de 3 werkprocessen worden samengevoegd tot 1 werkproces onder leiding van 1 CWP.
Werkstroom/KPI afhankelijke geleidelijke afschaling naar 5 medewerkers = 2 FTE





3. MT keuze Burgercontact

- Het voorstel is om de functionaliteiten van het FSV portaal geleidelijk af te pellen om uiteindelijk af te sluiten en in aangepaste vorm, over te zetten naar de Belastingdienst website. De portaal processen voorlopig wel in stand te houden zoals EGD en Azarkan totdat er gedurende x tijd geen of nauwelijks aanvragen zijn. Communicatie werkt een voorstel uit. De 'Ik wil contact knop' verwijderen vanwege eerder besluit om proactieve burgercontact te stoppen. Daarmee ook de mogelijkheid voor een chat en videogesprek stoppen.
- Het telefoonverkeer rechtstreeks bij het SP laten binnenkomen op MT besluit of vanaf behalen KPI of 1-1-25?
 - * Eén enkel loket voor de burger met alle aanwezige expertise
 - * De burger behoudt alle mogelijkheden zoals ook voor de eerdere respondenten beschikbaar waren (gelijkheidsbeginsel) zoals een inzageverzoek, schadeverzoek, bezwaar, klacht, telefoon en kantoorbezoek.
- Of een tussenfase waarbij de FSV telefoontjes wel bij Apeldoorn blijven binnenkomen en worden beantwoordt zoals heden, maar er geen FroBo's meer worden aangemaakt en rechtstreeks worden doorverbonden naar het SP.



3. MT keuze

De mogelijkheid onderzoeken van het inschakelen van een externe partij om aan te tonen dat de FSV is gesloten

De beslissing om een externe partij in te schakelen zal op ministerieel niveau genomen moeten worden, of er moet een wettelijke grondslag gevonden worden.

- Voorstel; geen derde partij in te schakelen.



5. Overzicht: resultaten, activiteiten en mijlpalen (fase 1)

	Resultaten	Activiteiten	Mijlpalen	Deadline	Afhankelijkheden			
1	Afbouw FSV-werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> Laatste verzendingen MM2 + TGVe Afronding huidige FSV-dossiers Besluiten toekomst portaal Besluiten proces externe gegevensdeling Decharge 	Ervaringsnotitie	31 juli 24				
			Stopnotitie	1-11-24				
			Decharge TK	1-11-24				
						2000 laatste brieven eruit	12-08-24 19-09-24	Nieuw schema met meer brieven. Eenduidigheid in cijfers en planning! nodig
						Versobering/sluiting portaal	N.t.b.	Juridische aspecten
						Stop proces Meldknop EGD	N.t.b.	
2	Dataminimalisatie en archivering	<ul style="list-style-type: none"> Verwijderingsverklaring BZB + directies Resterende FSV-data bij BZB: BZB als enig eigenaar Beperken FSV-gerelateerde autorisaties, bestanden, CP-pagina's etc. tot noodzakelijke Integratie eerstelijns burgercontact 	Verwijderingsverklaringen	N.t.b.	Zie afkaderingsdocument FSV documenten. Afstemming, afkadering hotspot met Nat. Archief 29-08-24 mbt FSV persoonsgegevens			
			FSV-data centraal bij BZB	31 dec. 24				
			Centralisatie informatie FSV	31 dec. 24				
3	Voorbereiden restwerkzaamheden FSV	<ul style="list-style-type: none"> 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 	Pilot samenvoeging primair proces SP	1-9-24	Laag blijven van instroom			
			Kenniscentrum SPARK	N.t.b.				
			'Handboek Gegevens'	N.t.b.				
4								



6. Vooruitblik

Voor de volgende MT meets Stop FSV op 29 augustus

- Statusupdate



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