

Plan van aanpak SP Stop FSV

Versie 1.4

Inhoud

FSV Achtergrond & Aanleiding	2
Doelstelling Stop FSV	2
Kansen	2
Uitdagingen.....	2
Scope van dit plan van aanpak.....	2
Fase 1: Heden – 1 september 2024	3
Fase 2: 1 september – 31 december 2024.....	4
Capaciteit:	5
Fase 3: 1 januari 2025	6
Capaciteit:	6
Data overname.....	7
Kwaliteitscontrole	7
Bijlage 1: Actiepunten	9

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 projectafdeling BZB werd begin 2021 opgericht. Daarbij was ons belangrijkste doel om de 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

En vervolgens te onderzoeken of burgers nadeel hebben ondervonden en ze hiervoor waar mogelijk te compenseren.

Doelstelling Stop FSV

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.

Kansen

- Het FSV dossier zo goed mogelijk afsluiten voor de burger
- Vertrouwen van de burger in de Belastingdienst herstellen en borgen
- 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
- Alle SP-FSV werkprocessen samenvoegen tot 1 SP-FSV werkproces

Scope van dit plan van aanpak

Inrichten van een klein SP-FSV werkproces waarin alle kennis is verzameld en wordt geborgd en alle nog (juridisch) noodzakelijke en wenselijke restwerkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.

- Welke processen voegen we samen, hoe komt het organogram eruit te zien?
- Hoeveel mensen / Fte zetten we in?
- Welke deelprocessen gaan we gefaseerd / organisch afbouwen?

Fase 1: Heden – 1 september 2024

In de huidige situatie bestaan er binnen FSV 14 werkprocessen waar 56 behandelfunctionarissen en 10 coördinatoren werkproces (CWP) werkzaam zijn.



Capaciteit

Volgens de huidige Fte berekeningen is er 12,41 Fte nodig om de bestaande voorraad plus de verwachte instroom weg te kunnen werken. Hier zijn de aankomende briefverzendingen (TGVe en MM2) in meegenomen. Kanttekening hierbij is dat het onzeker is wanneer de briefverzendingen zullen plaatsvinden en wanneer de response hierop binnen zal komen.

FSV Werkproces	Aantal medewerkers	Aantal Fte
Intake + foutmeldingen	3	1,85*
Validatie Gemachtigden	3	*
Classificeren	3	*
1e beoordeling SP & P	4	*
2e beoordeling P	4	*
Versturen Verdagingsbrieven	3	*
Versturen Beschikking	2	*
Ingebrestelling	1	0,08
Bezwaren	2	1,40
Schadeverzoeken	25	6,95
Frobo & FSV Portaal	10	0,35
Klachten	3	0,79
EGD	2	0,79
TGVe	1	0,20
Totaal	66	12,41

* De werkprocessen Intake t/m Versturen Beschikking zijn samen 1.85 Fte

Fase 2: 1 september – 31 december 2024

Vanaf 1 september wordt een klein FSV werkproces ingericht waarin alle kennis wordt gebord, 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.



- De medewerkers moeten voor 1 september worden ingelicht over het samenvoegen van verschillende werkprocessen.
- De CWP dient voldoende kennis te hebben over alle processen binnen FSV.
 - De CWP's moeten worden ingewerkt op deze processen en de werkinstructies eigen maken.
- Het is wenselijk dat de behandelfunctionarissen voldoende kennis hebben van de verschillende processen binnen hun cluster zodat ze binnen het FSV team multi-inzetbaar zijn.
 - Uitzondering is het proces Klachten waar een aparte training voor is vereist.

Capaciteit:

In de periode van 1 september tot 31 december 2024 wordt er afgeschaald naar 4,56 Fte. Dit aantal Fte is nodig om de structurele instroom van het werk binnen FSV op te pakken. Dit is berekend aan de hand van de normtijden van de verschillende processen binnen FSV en de structurele instroom van werk binnen deze processen over de afgelopen zes tot tien weken (afhankelijk van de beschikbaarheid van de data).

FSV Werkproces	Aantal medewerkers	Aantal Fte
Primair Proces	3	1,65
Burger Response	3	1,02
Bezwaren +	4	1,89
Totaal	10	4,56

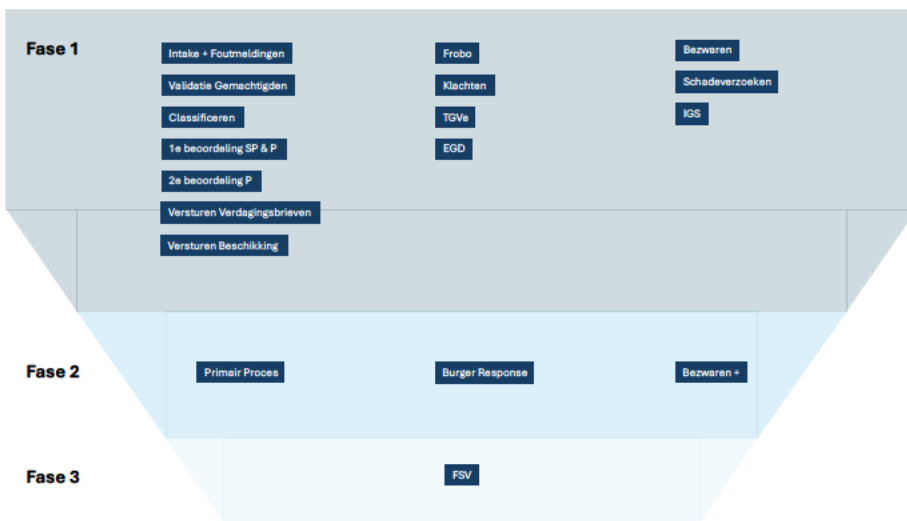
Bij het afschalen naar een klein FSV werkproces is het van belang om rekening te houden met de volgende punten en daarom het aantal Fte uit te spreiden over minimaal 10 medewerkers:

- Het borgen van voldoende expertise binnen FSV.
- Minimaal drie CWP.
- Het 4-ogen principe.
- Processen die niet door dezelfde medewerker uitgevoerd mogen worden.
 - Intake en Classificeren
 - Eerste en Tweede beoordeling
 - Tweede beoordeling en Te versturen beschikking
- Verlof, uitstroom en inwerktijd.

Verwacht wordt dat de instroom van binnenkomend werk steeds kleiner wordt. Daarom is het de bedoeling dat de medewerkers die binnen het project FSV werkzaam blijven multi-inzetbaar zijn. Op deze manier kunnen de medewerkers ook bij andere projecten, zoals SadP of de A-route, worden ingezet.

Fase 3: 1 januari 2025

Vanaf 1 januari 2025 zullen de 3 werkprocessen worden samengevoegd tot 1 werkproces onder leiding van 1 CWP. Deze CWP moet expertise hebben van alle processen binnen FSV en kan naast zijn coördinerende taken, zoals de in- en uitstroom van het werk in de gaten houden en de kwaliteit waarborgen, ook ingezet worden om productie te draaien.



Met opmerkingen [AK1]: Meldpunt taken overnemen? Wat betekent die eventuele overname qua capaciteit? Archivering ook extra cap.

Capaciteit:

De capaciteit gaat vanaf 1 januari 2025 verder afgeschaald worden naar uiteindelijk 2 Fte. Een select groepje medewerkers zal vanaf dan alle taken die binnen het project FSV liggen moeten oppakken. De verwachting is dat de instroom van FSV gerelateerd werk in 2025 substantieel lager zal zijn.

FSV Werkproces	Aantal medewerkers	Aantal Fte
FSV	5	2,00
Totaal	5	2,00

Ook in deze fase blijft het van belang om rekening te houden met de volgende punten en daarom het aantal Fte uit te spreiden over minimaal 5 medewerkers:

- Het borgen van voldoende expertise binnen FSV.
- Het 4-ogen principe.
- Processen die niet door dezelfde medewerker uitgevoerd mogen worden.
 - Intake en Classificeren
 - Eerste en Tweede beoordeling
 - Tweede beoordeling en Te versturen beschikking
- Verlof, uitstroom en inwerktijd.

Met opmerkingen [AK2]: Wil je beschrijven wat en hoe je de expertise borgt? En hoe zie je het draaiboek? Op welke processen zet je nog 4 ogen in? Welke processen mogen niet door dezelfde medewerker worden uitgevoerd? Meen je met 5 voldoende te hebben geborgd het verloop van medewerkers? Bij welke KPI kun je tot wat overgaan?

Data overname

Voor FSV wordt er binnen het SP met verschillende applicaties gewerkt. Denk hierbij aan WAB, DIA, KBB, GBV, BVR, GDC en DMB. Deze applicaties dienen beheerd te worden binnen BZB. Hetzij door een contactpersoon, hetzij door systeembeheer zelf.

Er zijn twee scenario's denkbaar na het wegvallen van het DAT-team.

1. Alle systemen blijven gehandhaafd.
Alle systemen blijven bestaan zoals ze nu bestaan. Voordeel hiervan is dat het geen tijd kost om een applicatie in te richten en dat alle lijntjes met contactpersonen kunnen blijven zoals het nu is. De medewerkers binnen FSV zullen geïnstrueerd moeten worden over het beheer van deze applicaties. Voor DIA zal er een uitgebreide uitleg/werkinstructie of cursus moeten komen om uitleg te geven over hoe deze applicatie beheerd zou kunnen worden.
2. Alle processen gaan naar DIA.
Het voordeel hiervan is dat alle data wordt gecentraliseerd. Zo is er maar één bron waar uit alle data kan ontstaan en waar we alle nodige data uit kunnen halen. Dit zou voor de dataminimalisatie ideaal zijn. Daarnaast is het voor een ieder gebruiksvriendelijk. Het nadeel is echter dat het veel tijd kost om DIA in te richten voor alle processen van FSV. Ook moet goed nagedacht worden over hoe DIA er uit moet komen te zien (tijdslijn moet worden gemaakt).

Het is nodig dat het DAT team een profiel opstelt voor systeem beheer. Daarnaast moet worden gekeken of er capaciteit over is om systeembeheer bij het FSV team te beleggen.

Binnen het SP is op verschillende plaatsen FSV data beschikbaar. Zo bestaan er bijvoorbeeld verschillende CP pagina's, verschillende postbussen en verschillende dataplatsen op de Q-schijf. Al deze data zal moeten worden geïnventariseerd, gecentraliseerd en gearhiveerd.

Kwaliteitscontrole

In dit plan van aanpak beschrijven we hoe het kwaliteitsbeheer voor het project Stop FSV zal verlopen, verdeeld over verschillende fases. Het doel is om te zorgen dat de kwaliteit van het werk consistent blijft, ook als we naar de eindfase van het project gaan. Vanwege de deadline hebben wij nog niet kunnen schakelen met de CWP van Kwaliteitsbeheer. Dit staat nog op de planning. Verder is dit plan een idee van hoe realistisch wij denken dat het proces ingericht kan worden.

Fase 1: Heden - september 2024

Tijdens deze fase richten we ons op het regelmatig reviewen van het werk om de kwaliteit te waarborgen. Er worden wekelijkse of maandelijkse reviews uitgevoerd. Het reviewproces richt zich op het controleren van de inhoud en het naleven van de gestelde KPI's.

Fase 2: Overgang naar 3 werkprocessen

In deze fase gaan we over naar een structuur met 3 werkprocessen.

Het reviewproces zal aangepast worden om de nieuwe structuur te ondersteunen. Ondanks de aanpassingen blijft de focus liggen op de inhoudelijke review van het werk. In deze fase kunnen wekelijkse reviews nog steeds worden aangehouden indien nodig, maar we beginnen al voorzichtig te kijken naar een maandelijkse reviews vanwege de dalende instroom van inzageverzoeken.

Met opmerkingen [AK3]: Overlegd met DAT? Nee, wel
Art. 5.1. lid 1 sub d VV
n advies 1

Wat is jullie advies?

Hoe zie je de uitvoering?

Hen je rekening gehouden met aantal FTE voor de realisatie van plan 1 of 2? En ook de dataminimalisatie en centralisatie?

Fase 3: Overgang naar 1 werkproces

Uiteindelijk werken we toe naar een enkele werkproces. Het reviewproces wordt verder gestroomlijnd om efficiënt met één cluster te werken. De inhoudelijke reviews blijven van groot belang. We zullen echter minder frequent reviewen, gezien de behaalde KPI's en de afname in de hoeveelheid werk. De wekelijkse reviews worden teruggebracht naar maandelijkse reviews. Dit is gebaseerd op de behaalde KPI's en de verminderde instroom van inzageverzoeken. Het idee is om in deze fase de CWP te laten reviewen. Deze is bekend met de stof en kan beter anticiperen erop.

Om de kwaliteit van het werk ook in de eindfase te waarborgen, blijft kwaliteitsbeheer een essentieel onderdeel van het proces. Ondanks de verminderde frequentie van de reviews, blijven we alert op de inhoudelijke kwaliteit van het werk.

Met dit plan van aanpak zorgen we ervoor dat de kwaliteit van het werk binnen het project Stop FSV consistent blijft, ook als we naar de eindfase toe werken.

Met opmerkingen [AK4]: Welke werkstromen reviewen? Hoofd of onderstromen of alleen het eindresultaat?
Hoe ziet het 4 ogen principe eruit?

Bijlage 1: Actiepunten

1.	Opschonen, samenvoegen en centraliseren van FSV gerelateerde documentatie zodat alles op één CP pagina staat.	Verantwoordelijke	Deadline (datum)
2.	Beheer systemen FSV.		
3.	Noodzakelijkheid kwaliteitscontrole.		