



Belastingdienst

GPO
30 maart 2023



Agenda

1. Project statussen en risico's
2. Update dataverzoeken
3. Escalatiemechanisme
4. Highlights & Milestones
5. W.v.t.t.k.



1. Project statussen en risico's

Voortgang projecten op hoofdlijnen (status volgens PMO)

Project	16-02	02-03	16-03	30-03
Project selectie aan de poort	O	X	X	X
ZM	G	X	X	X
Confiteor	O	R	O	O
FSV-Portaal	O	R	R	G
SSI	R	R	O	O
DOEN	G	G	G	G
TGVe	O	R	O	O
MM2	O	O	X	G
GPI	O	O	G	O
Erkennen - inzicht	O	O	O	O
Erkennen - tegemoetkomen	O	O	G	G
Infortuno				G
Data-coördinatie				Zie volgende slide

X Geen input	G Volgens planning	O Actie door project of afhankelijkheid nodig	R Planning in gevaar en/of escalatie nodig
---------------------	---------------------------	--	---

Risico's waarvoor aandacht gevraagd

19-01
Selectie aan de poort
ZM
Confiteor
Blue Horizon
BZ-portaal
SSI
DOEN
TGVe
MM2
GPI
Erkennen



2. Update Gegevensverzoeken DF&A

Projectleider

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Periode 27-2-2023 tot en met datum 13-3-2023

	Aantal verzoeken afgerond*	7
	Aantal nieuwe verzoeken	7
	Aantal teruggestuurd naar indiener - wegens verduidelijking aanvraag - wegens niet voldoen aan dataminimalisatie	- - -
	Percentage van de verzoeken in de postbus binnen 24 uur teruggekoppeld	100 %

Verzoeken afgelopen 30 dagen	Statistieken
Gemiddelde doorlooptijd	1,5 weken
Aantal afgerond (van ingediend afgelopen 30 dagen)	7 van 10
Verzoeken in ontwikkeling (nu in uitvoering)	9
Verzoeken on hold gezet door BZB	7
Aantal in werkvoorraad	4

Terugblik afgelopen twee weken
<ul style="list-style-type: none"> - Behandeling gegevensverzoeken (continu) - Prioritering aanvragen bepalen
Vooruitblik komende twee weken
<ul style="list-style-type: none"> - Behandeling gegevensverzoeken en prioriteren van bestaande gegevensverzoeken (continu) - Verzoeken Inzicht en MM2 indienen en prioriteren.

Vraagstuk	Beschrijving	(Hulp)vraag aan MT?



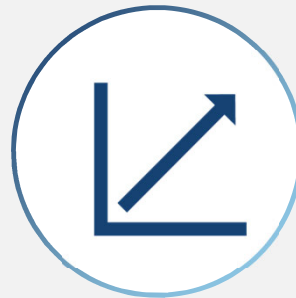
* Betreft alleen verzoeken voor het gegevensloket, dit getal is exclusief het aantal verzoeken die via de SSI worden uitgeleverd.



3. Update escalatiemechanisme



Inleiding
Waar staan we nu?



Escalatiemechanisme
Wat willen we veranderen?



Vervolg
Wat zijn de next steps?



Er ligt een opgave om issues binnen BZB tijdiger te signaleren om sneller actie te kunnen ondernemen

BZB werkt onder strakke deadlines. Het halen van deze deadlines is afhankelijk van de inzet meerdere teams en projecten. Een goede samenwerking is daarom essentieel. Onderdeel hiervan is dat **knelpunten (issues) tijdig duidelijk worden**, zodat actie ondernomen kan worden. Teams en projecten ervaren momenteel dat issues vaak pas laat naar boven komen. Drie oorzaken dragen hier aan bij.



1 Ontbreken mijlpalenplanning als basis

Er is nog geen volledige mijlpalenplanning die alle detailplanningen integreert. Nu wordt soms pas in een laat stadium duidelijk dat een mijlpaal niet gehaald gaat worden.



2 Onvoldoende inzicht in capaciteit

Mede doordat het zicht op de integrale planning ontbreekt, is er nu onvoldoende in de capaciteit van andere teams en projecten en wat dat betekent voor de mijlpalen.



3 Beter in kaart brengen van mogelijke oplossingen

Teams en projecten werken issues nu nog niet in een uniform format uit, waarin duidelijk wordt geschetst wat alternatieven zijn en welke oplossingen voorhanden zijn.

Het gevolg is drieledig:

- 1) Het levert **veel (extra) druk** op, aangezien op het laatste moment vaak nog geschakeld moet worden.
- 2) Er is niet altijd de tijd om **oplossingen** te verkennen, komt nu vaak neer op capaciteit vrijmaken.
- 3) Deadlines worden **minder vaak gehaald** dan wenselijk.



De vervolgstappen om het escalatiemechanisme uit te rollen aan de hand van de vier elementen

Opstellen van mijlpalenoverzicht

- We werken aan een mijlpalenplanning, zodat het inzichtelijk is welke mijlpalen en afhankelijkheden zijn afgesproken
- Indien deze voor het project/team inzichtelijk is worden deze meegenomen voor het identificeren van issues.

Identificeren van issues door teams/projecten

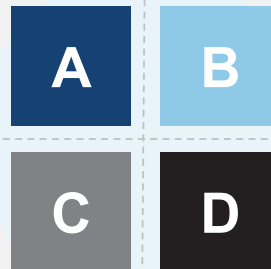
- Teams en projecten kunnen komende weken aan de slag met het identificeren van issues. Daarvoor is een handreiking opgesteld (zie bijlage)
- Probeer issues voor mijlpalen voor de komende 6 – 8 weken te identificeren.

Escaleren indien nodig

- We passen het format van het OMPR aan, zodat ook de issues hierin worden meegenomen van zowel teams als projecten. **Belangrijk:** Voor alle issues in het OMPR bestaat er een achterliggend issuekaart.
- Teamleiders krijgen vanaf volgende OMPR dus ook een inputslide.

Ondersteuning vanuit issuemanager

- PMO/AEF is beschikbaar voor ondersteuning bij de issuekaarten komende twee weken
- Notulisten bij MT-overleg signaleren issues en geven dit door aan PMO, dit geeft Team/projectleider en MT de mogelijkheid om identificatie proces direct te activeren.

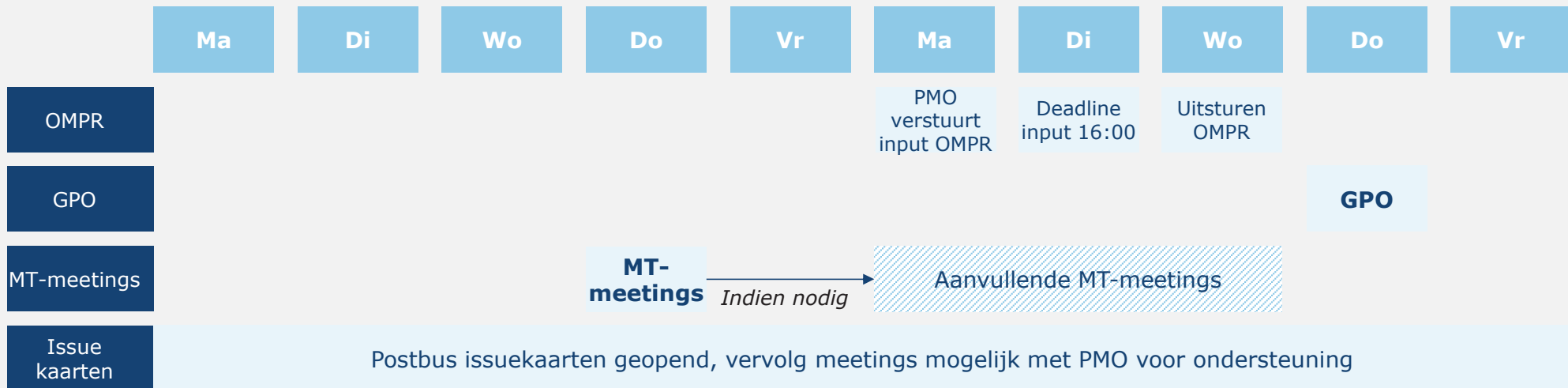


Issuekaarten kunnen gemaild worden naar **Particulieren BZB PMO postbus**



Via een tweewekelijkse cyclus houden we zicht op de voortgang van projecten en issues

OMPR	GPO	MT-meetings	Issuekaarten
<ul style="list-style-type: none"> We passen het OMPR aan zodat we ook een stavaza van de issues opnemen Om deze actueel te houden, versturen we deze dichterbij het GPO 	<p>Het GPO dient een aantal doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informereren van andere projecten en teams over voortgang en issues Bespreken urgente issues en risico's Delen highlights 	<ul style="list-style-type: none"> In MT-meetings overleggen teams en projecten met het MT over hun specifieke voortgang en issues Dit vindt één week na het GPO plaats; indien nodig kunnen aanvullende meetings worden georganiseerd 	<ul style="list-style-type: none"> De postbus voor issuekaarten is continu geopend. Teams kunnen daar dus altijd issues aankaarten. PMO verwerkt de issuekaarten en zorgt dat deze al worden ingevuld in het OMPR-format



Schematische weergave cyclus GPO en MT-meetings



Voorbeeld van afgerond issue o.b.v. gesprek met Servicepunt

Issue kaart - urgentie hoog	
Gerelateerd aan:	
Project/Team	Servicepunt
Mijlpaal	Lancering FSV-portaal
Persoon	Art. 5.1. lid 1 sub d WOO
Datum	22-3-2023
Deadline	31-3-2023
Omschrijving probleem	
Algemeen/ Impact	Ontbrekende belscripts voor lancering FSV-portaal Op 3 april wordt het FSV-portaal gelanceerd. Er zijn nog geen belscripts opgesteld voor het SP met de verwachte vragen en te geven antwoorden, doordat hier geen capaciteit voor was bij COM. Het is voor medewerkers van het SP nog niet geheel helder wat de tijdslijnen in het FSV-portaal laten zien aan burgers en tot welke reacties dit kan leiden.
Oplossingen	Er is een aantal mogelijkheden: 1) Putten uit de belscripts die er al liggen 2) Prioritering van de belscripts bij communicatie 3) uitstel van FSV-portaal
Afhankelijkheid	Afhankelijkheid van communicatie voor de belscripts
Acties benodigd	Keuze uit oplossingen vanuit MT
Beslissing	
Actiehouder	Art. 5.1. lid 1 sub d WOO
Einddatum	22-3-2023

Toelichting

- Samen met SP is een issuekaart opgesteld over het ontbreken van belscripts voor de lancering van het FSV-portaal op 3 april.
- Er is hier uiteindelijk gevraagd om een beslissing van het MT uit de verschillende voorgestelde oplossingen.
- Dit is gezamenlijk besproken in het MT-projectoverleg van FSV-portaal. Het MT heeft uiteindelijk een besluit genomen, daarmee is het issue afgerond.



Dit kunnen de team- en projectleiders verwachten

Vier acties in de komende twee weken

1. In de volgende OMPR worden de eerste issueoverzichten opgenomen; voor een goede kickstart van het escalatiemechanisme verwachten wij van ieder team/project minimaal twee issuekaarten.
2. In het volgende GPO staan we stil bij de meest urgente issues.
3. Vandaag deelt PMO de handreiking met de uitleg over issuekaarten en het escalatiemechanisme
4. Vandaag belt PMO de team- en projectleiders om te vragen of ze zelf issuekaarten willen invullen of een meeting met PMO/AEF willen hebben volgende week om de issues te bespreken en samen de issuekaarten in te vullen.

Drie voordelen van het escalatiemechanisme

1. Het escalatiemechanisme belegt meer verantwoordelijkheid in de teams/projecten die jullie in staat stelt om issues sneller op te lossen.
2. Het escalatiemechanisme helpt om hulp in te schakelen om issues op te lossen, zowel van het MT maar ook zeker van buiten BZB.
3. Het escalatiemechanisme geeft mogelijk duidelijkheid doordat we issues parkeren, wanneer duidelijk is dat er op dit moment geen oplossing voor handen is.



4. Milestones & Highlights



- **Nieuw project Infortuno**
- **FSV Portaal**
 - Opmaak en invulling tijdlijn goedgekeurd
 - Portaal gereed voor tijdlijnen en achterliggende processen beschreven.
- **GPI - Update**



Project Infortuno - Schadeverzoeken

Het schadeverzoeken proces was onderdeel van project Terugkomen, maar dit zal vanaf nu als apart project worden opgepakt. Uiteraard wel in samenwerking met Terugkomen en andere projecten/teams.

De naam van het project komt voort uit:

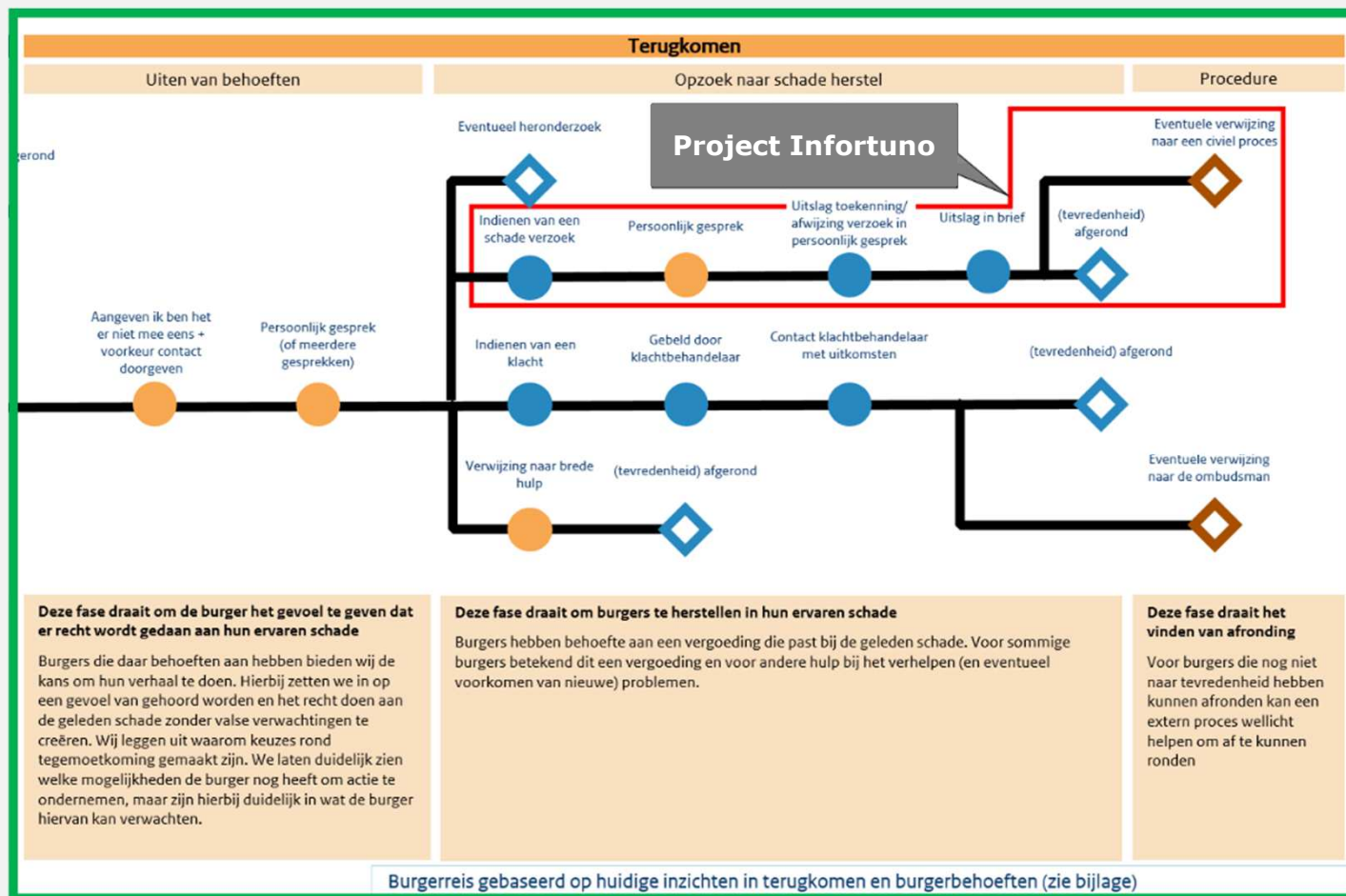
Schadeverzoeken = schade - verzoeken.

Verzoeken: Petitio (Latijn)
Schade: Infortunio (Italiaans)

Infortuno* klinkt een beetje als 'onfortuinlijk' of 'zonder fortuin', en is daarom een passende naam voor dit project.

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO zal dit project met **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO** oppakken.

*Deze naam is mede mogelijk gemaakt door **Art. 5.1. lid 1 sub d WOC**





Project Infortuno - Schadeverzoeken

Datum **27-03-2023** Overall Status **G**

Projectleider

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Milestone	Deadline	Status	Beschrijving ondervonden beperking	Beschrijving oplossingsrichting
Belpilot ophalen inzicht m.b.t. schadeverzoeken	07-04-2023	G		
Kick-off project Infortuno met deelnemers	04-04-2023	G		
Concept schadebeleid ontvangen vanuit BelKa	15-04-2023	G		

Terugblik afgelopen twee weken

- Start belpilot
- Opstellen plan van aanpak

Vooruitblik komende twee weken

- Kick-off project met deelnemers
- Planning opstellen voor project



Legenda

- R** Escalatie nodig
- O** Actie door project of afhankelijkheid nodig
- G** Volgens planning

ID	Afhankelijkheid	Beschrijving	Openstaand /gesloten	Status*	Geëscaleerd ja/nee Zo ja: bij wie	(Hulp)vraag aan MT?

* Status bij afhankelijkheid

FSV Portaal

Aanvragen

Home → Over de FSV → Wet open overheid

Uw persoonlijke omgeving

Vraag uw tijdlijn aan

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut et massa mi. Aliquam in hendrerit urna. Pellentesque sit amet sapien fringilla, mattis ligula consectetur, ultrices mauris, Maecenas vitae mattis tellus. Nullam quis imperdiet augue. Vestibulum auctor ornare leo, non suscipit magna interdum eu.

i U heeft het wachtwoord dat u hier instelt opnieuw nodig wanneer uw tijdlijn is aangevraagd en klaar staat. **Het is belangrijk om dit wachtwoord niet te vergeten en op een veilige plek op te schrijven.**

Wachtwoord

Het wachtwoord moet ten minste uit 16 tekens bestaan. Tip als je geen lang wachtwoord hebt: Kies 4 onthoudbare woorden en plaats streepjes ertussen. Voorbeeld: "fiets-werk-laptop-koffie".

Herhaal wachtwoord

Ik wil een notificatie ontvangen via SMS op mijn mobiele telefoon wanneer mijn tijdlijn klaar staat

Mobiele telefoon nummer

Vraag tijdlijn aan

Heeft u vragen of opmerkingen?

U kunt ons bellen op **0800 235 83 56** (gratis). Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur. Het is ook mogelijk om te chatten met een medewerker van de Belastingdienst. Om te chatten klikt u op het chatsymbool rechts onder in uw scherm. De chat is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 10.00 en 16.00 uur.

Heeft u na contact met een van onze medewerkers nog opmerkingen, vragen of een klacht? Dan kunt u ook contact opnemen met de Nationale Ombudsman via <https://www.nationaleombudsman.nl/belastingdienst>. Let op: dit is alleen mogelijk ná contact met de Belastingdienst.

[Aanmelden voor e-mails](#)

FSV Portaal

Pending



FSV Portaal  Menu

Inloggen 

Home → Over de FSV → Wet open overheid

Uw persoonlijke omgeving

Uw tijdlijn is aangevraagd

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut et massa mi. Aliquam in hendrerit urna. Pellentesque sit amet sapien fringilla, mattis ligula consectetur, ultrices mauris. Maecenas vitae mattis tellus. Nullam quis imperdiet augue. Vestibulum auctor ornare leo, non suscipit magna interdum eu.



Uw tijdlijn is aangevraagd



Uw tijdlijn staat klaar

 Als uw tijdlijn klaar is, is het belangrijk om hetzelfde wachtwoord te gebruiken dat u tijdens het aanvragen heeft ingevuld. **Vergeet dit wachtwoord niet.**

Heeft u vragen of opmerkingen?

U kunt ons bellen op **0800 235 83 56** (gratis). Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur. Het is ook mogelijk om te chatten met een medewerker van de Belastingdienst. Om te chatten klikt u op het chatsymbool rechts onder in uw scherm. De chat is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 10.00 en 16.00 uur.

Heeft u na contact met een van onze medewerkers nog opmerkingen, vragen of een klacht? Dan kunt u ook contact opnemen met de Nationale Ombudsman via <https://www.nationaleombudsman.nl/belastingdienst>. Let op: dit is alleen mogelijk ná contact met de Belastingdienst.

[Aanmelden voor e-mails](#)

FSV Portaal Staat klaar



FSV Portaal  Menu

Inloggen 

Home → Over de FSV → Wet open overheid

Uw persoonlijke omgeving

Uw tijdlijn staat klaar

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut et massa mi. Aliquam in hendrerit urna. Pellentesque sit amet sapien fringilla, mattis ligula consectetur, ultrices mauris. Maecenas vitae mattis tellus. Nullam quis imperdiet augue. Vestibulum auctor ornare leo, non suscipit magna interdum eu.

Wachtwoord

Open uw tijdlijn met het wachtwoord dat u tijdens het aanvragen heeft ingevuld

[Open mijn tijdlijn](#)

[Wachtwoord vergeten?](#)

Heeft u vragen of opmerkingen?

U kunt ons bellen op **0800 235 83 56** (gratis). Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur. Het is ook mogelijk om te chatten met een medewerker van de Belastingdienst. Om te chatten klikt u op het chatsymbool rechts onder in uw scherm. De chat is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 10.00 en 16.00 uur.

Heeft u na contact met een van onze medewerkers nog opmerkingen, vragen of een klacht? Dan kunt u ook contact opnemen met de Nationale Ombudsman via <https://www.nationaleombudsman.nl/belastingdienst>. Let op: dit is alleen mogelijk ná contact met de Belastingdienst.

[Aanmelden voor e-mails](#)

FSV Portaal klaar

The screenshot shows the FSV Portaal website interface. At the top, there is a navigation bar with 'FSV Portaal', a menu icon, and 'Inloggen'. Below the navigation bar, a blue banner contains the text 'Uw persoonlijke omgeving'. A message states: 'Uw gegevens stonden in de Fraude Signalerings Voorziening (FSV) van de belastingdienst. Dat spijt ons'. The main content area is titled 'Uw persoonlijke tijdlijn' and is divided into three sections: 'Reden van registratie', 'Gevolgen van registratie', and 'Contactvoorkeuren opgeven'. The 'Reden van registratie' section lists two dates: 30 juli 2015 (first registration) and 27 februari 2020 (end of registration). The 'Gevolgen van registratie' section lists five consequences, such as 'U heeft geen afwijzing van een persoonlijke betalingsregeling of kwijtschelding van belasting- of toeslag-schuld gehad welke een gevolg is geweest van uw FSV registratie.' The 'Contactvoorkeuren opgeven' section offers options for contact: 'Per brief', 'Telefonisch', and 'Middels een videobeltoespraak'. At the bottom, there is a section 'Heeft u vragen of opmerkingen?' with contact information for the National Ombudsman.

FSV
Belastingdienst

FSV Portaal Menu Inloggen

Home → Over de FSV → Niet open overheid

Uw persoonlijke omgeving

Uw gegevens stonden in de Fraude Signalerings Voorziening (FSV) van de belastingdienst. Dat spijt ons

Uw persoonlijke tijdlijn

Reden van registratie

- 30 juli 2015
Uw gegevens stonden voor het eerst geregistreerd in de FSV.
- 27 februari 2020
FSV uitgezet, einde registratie.

Gevolgen van registratie

- U heeft geen afwijzing van een persoonlijke betalingsregeling of kwijtschelding van belasting- of toeslag-schuld gehad welke een gevolg is geweest van uw FSV registratie.
- Er is geen correctie geweest van uw loonheffing of omzetbelasting welke een gevolg is geweest van FSV.
- Uw aangifte inkomstenbelasting bleek niet juist ingevuld. Er is hierop een correctie geweest. Deze correctie stond los van uw registratie in FSV.
- Er is geen correctie geweest van uw toeslagen welke een gevolg is geweest van FSV.
- Er is geen correctie geweest van uw MSNP afwijzing welke een gevolg is geweest van FSV.

Contactvoorkeuren opgeven

Heeft u bericht ontvangen dat u uw contactvoorkeur aan ons kunt doorgeven? We vragen u dan via onderstaand formulier uw keuze aan te vinken (max. 1) en de gewenste gegevens in te vullen.

Ik ontvang informatie over mijn registratie (indien beschikbaar) graag:

- Per brief
- Telefonisch
- Middels een videobeltoespraak

Ik ga akkoord met het verspreiden van mijn gegevens door de Belastingdienst.

Lees meer over hoe de Belastingdienst omgaat met privacy en gegevensbescherming.

[Contactvoorkeur doorgeven](#)

U heeft nu de volgende mogelijkheden

Ik wil contact met een medewerker

Heeft u vragen of opmerkingen?

U kunt ons bellen op **0900 235 83 56** (gratis). Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur. Het is ook mogelijk om te chatten met een medewerker van de Belastingdienst. Om te chatten klik u op het chat-icoon rechts onder in uw scherm. De chat is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 10.00 en 18.00 uur.

Heeft u na contact met een van onze medewerkers nog opmerkingen, vragen of een klacht? Dan kunt u ook contact opnemen met de Nationale Ombudsman via <https://www.nationaleombudsman.nl/belastingdienst>. Let op: dit is alleen mogelijk na contact met de Belastingdienst.

Aanmelden voor e-mails



GPI update



5. W.v.t.t.k.



Opbouw GPO & OMPR

