

Briefing teamleiders FSV Effectenonderzoek 'Zelfmelders'

Extra bijeenkomst ingelast door voor teamleiders van MKB, GO, P, etc.

Inleiding door

- Belangrijk onderzoek (politieke en media-aandacht)
- N.a.v. 240.000 brieven hebben 3.800 burgers en bedrijven zich gemeld: ik heb er last van gehad dat ik op FSV-lijst stond.
- Daar gaan wij nu onderzoek naar doen, of onze gegevens dat bevestigen.
- 2 pilots voor gedaan, om dit voor te bereiden.

presentatie

Inleiding:

- Pilots hebben uitgevonden, hoe je dat dossieronderzoek het beste kan doen
- We starten volgende week (15/11/2021)
- deze presentatie: hoe kun je het het beste inrichten op je kantoor, etc

Context FSV

- Voor FSV nu ook steeds meer media-aandacht en politieke aandacht (nav briefings in de 2^e kamer en nav rapport Autoriteit Persoonsgegevens)
- FSV= fraudesignaleringsvoorziening = database met risicosignalen (o.a. fraude, maar ook andere info.
- Waarom aandacht: we hielden ons niet aan de AVG eisen
- We hebben personen op lijst brief gezonden: ze stonden geregistreerd, meestal geen gevolgen. Mensen konden melding doen als ze last hadden gehad en/of een inzageverzoek. Daarnaast gaan we voor de hele groep kijken of ze er last van hebben gehad. Nu starten we met die zelfmelders: nu 3.760 (maar ze druppelen nog binnen): 70% bij P, 30% bij MKB. Toeslagen heeft met 81% van de groep te maken gehad, inning heeft 100% ermee te maken gehad.
 - * iedereen had last van privacy-schending

Het onderzoek

- Waar doen we onderzoek naar:
 - * in verschillende systemen naar afwijkende (= niet automatisch) gebeurtenissen of deze een relatie hebben met FSV
- Welke stappen doorlopen we?
 - Melding burger
 - > LIC checkt of er inningsacties zijn geweest (100%)
 - > Toeslagen (81%) checkt of er Toeslagenacties zijn geweest
 - > Daarna uitsplitsing naar P en MKB
 - MKB/P >
 - * onderzoek,
 - * brief opstellen (nog niet vanaf 15/11, nog niet in werkinstructie),
 - * 2^e beoordeling (nog niet vanaf 15/11, nog in werkinstructie)
- Wat hebben de meewerkende collega's nodig ?
 - * WAB (voor doorsturen van ene afdeling naar anderen)
 - * werkinstructie WAB
 - * template vastlegging
 - * goede voorbeelden

Teamleiders

- hou je aan de werkinstructies
- 4,5 uur per dossier nodig (voor MKB) (zonder brief schrijven)
- nov/dec/jan, streven om eind januari 2022 afgerond (half nov, eerste helft december en rest in januari)
- 3 personen per kantoor nodig fulltime (of 6 van 50%)
 - * juiste verdeling: heffing, bezwaar, controle (voor kennis van processen)
 - * behandelaar c (maximaal), behandelaar e, behandelaar F (minimaal)
- behandelaar vraagbaken (2 voor MKB landelijk, komen uit pilot), wekelijks vraagbakenoverleg), bewust niet per kantoor een vraagbaak: kleiner proces en geen FR-aspecten/

- fysiek samenwerken is prettig
ingewikkelde posten (meerdere jaren, strafrechtelijke boetedossiers), pionieren, nieuwe instructie vraagstukken, kennis systemen)
- Ervaring [] kantoor []: start met een fysieke startbijeenkomst (ook algemene inleiding FSV houden), samen inloggen in de systemen, bv gebruik van WAB. Wij begonnen met samen naar 1 post te kijken, post op groot scherm zetten. Mensen moesten gevoel krijgen, wanneer is iets FSV gerelateerd? Bv bepaalde code van Invordering. Heel systematisch, nauwgezet werken, stap voor stap, ieder systeem afpellen. Goed vastleggen, zodat de 2^e beoordelaar goed begrijpt wat je hebt gezien. Veel samen optrekken, ervaringen met elkaar delen.
Onze ervaringen: we hebben ons werk wel goed gedaan (i.t.t. media): we hebben meestal gewoon uitworpredenen behandeld.
Kom je iets ingewikkelds tegen, niet te lang pionieren, overleg met de F'er, die kan het soms sneller interpreteren.
Vraagbaak: ervaren heffer IH, die kan het snel interpreteren en dwarsverbanden leggen.

Vervolg

- Eind van deze week: link naar community (BZB FSV Zelfmelders) waar ze documenten klaarzetten. Die moeten de teamleiders delen met de medewerkers.
- hier staat dan ook wie de vraagbakens zijn
- ook zorgen we voor richtlijn qua voortgang, zodat we de snelheid van jullie teams kunnen monitoren. Jullie krijgen een planning en bestuurlijke informatie.
- Werk komt in WAB bak, pull vanuit de kantoren

Tips nav vragen

- goede tijdlijn maken (wat is wanneer gebeurd (voor oorzaak-gevolg conclusie) (Zodat in de brief kan komen te staan: bv. in 2011 vragen gesteld over IH en dat deden we om reden X, conclusie wel/geen effect gehad)
- we zien overigens zelden dat we echt een input vanuit FSV hebben gezien. Dus de redenatie wordt meer zoals het voorbeeld hierboven.
- Dossieronderzoek Zelfmelders, is ook bedrijfskritisch. (voor het geval er weer thuisgewerkt moet worden). (anders zorgt [] dat dat het wordt)
- Zou het mogelijk zijn om aan te geven of het signaal uit de heffing of uit iets anders komt? (vindt P handig voor het opstellen van mw's) Nee, dan kun je niet van te voren zeggen, effectonderzoek is juist heel breed.
- Let op: in WAB staat de interpretatie van wat de medewerkers zien. Let op bij het maken van de brief en de 2^e beoordeling: wees daar bewust van.
- Graag de presentatie rond sturen, gaan ze delen
- Graag rondmailen waarvoor we onze medewerkers moeten autoriseren. Dat proberen ze deze week nog te doen. (zelfmelders behandelaars krijgen een andere toegang tot WAB dan de eerdere behandelaars)
- 1 iemand zoveel mogelijk eigenaar van het dossier laten zijn. Niet de taken opknippen, ieder moet zijn eigen onderzoek doen, dat is efficiënter.
- handig om bij de start, iemand erbij te hebben die ook bij het FSVproject betrokken zijn.
- dossieronderzoek is best pittig om te doen (meerdere jaren, belpl heeft zelf fouten gemaakt terwijl hij nu vindt dat hij nadeel van FSV heeft gedaan, kan frustratie oproepen. je moet toch zorgvuldig het onderzoek doen)
- waarom geen push ipv pull? Ieder kantoor een pakketje geven. WAB is daarvoor niet zo geschikt, dan moeten posten actief op naam gezet gaan worden.
- impact rapport PWC? Dat komt binnenkort, het is er al in concept. Dat gaat ons inzicht geven in de groep die zich niet zelf gemeld heeft. We wachten met het versturen van de daadwerkelijke brieven aan de zelfmelders, tot die rapportage er is. Maar we starten wel vast het dossieronderzoek van zelfmelders.
- We onderzoeken nu alleen het effect. We doen nog niks met schadeherstel en compensatie, dat is nog een hele ingewikkelde puzzel.