



Belastingdienst

Eindrapport MM1 & MM2

11 mei 2023



Managementsamenvatting

Aanleiding

De Fraude Signalering Voorziening (FSV) was een systeem dat werd gebruikt om risicosignalen te registreren en informatieverzoeken te registreren. De FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving. Op 27 februari 2020 is de FSV uitgezet. In totaal waren er circa 270.000 natuurlijke personen in de FSV geregistreerd.

Opdrachten

Op 19 januari 2021 werd met Motie Marijnissen 1 (MM1) gevraagd om burgers die in de FSV geregistreerd waren te informeren over dat zij in de FSV geregistreerd waren. Op 29 april 2021 werd met Motie Marijnissen 2 (MM2) gevraagd om burgers te informeren over de reden van registratie in de FSV en of hun gegevens zijn gedeeld met derden.

Resultaten

De moties zijn uitgevoerd. In nevenstaande tabel staat op niveau van de opdrachten (moties) beknopt het resultaat weergeven.

Vervolgstappen

Aan burgers waarvan momenteel geen adresgegevens bekend zijn (~10.000) wordt op twee momenten, in juni en oktober 2023, alsnog geprobeerd een brief te verzenden.

Opdracht	Resultaat
Motie Marijnissen 1	MM1 en MM2 zijn uitgevoerd van maart 2021 tot en met maart 2023. In deze periode ontvingen 260.742 burgers een MM1- en 258.731 burgers een MM2 brief.
Motie Marijnissen 2 - Reden van registratie	
Motie Marijnissen 2 - Externe gegevensdeling	Voor het deel Externe Gegevensdeling is voor alle in de FSV geregistreerde burgers onderzocht of er sprake was van gegevensdeling met derden. Burgers waarbij sprake was van gegevensdeling werden hierover geïnformeerd.





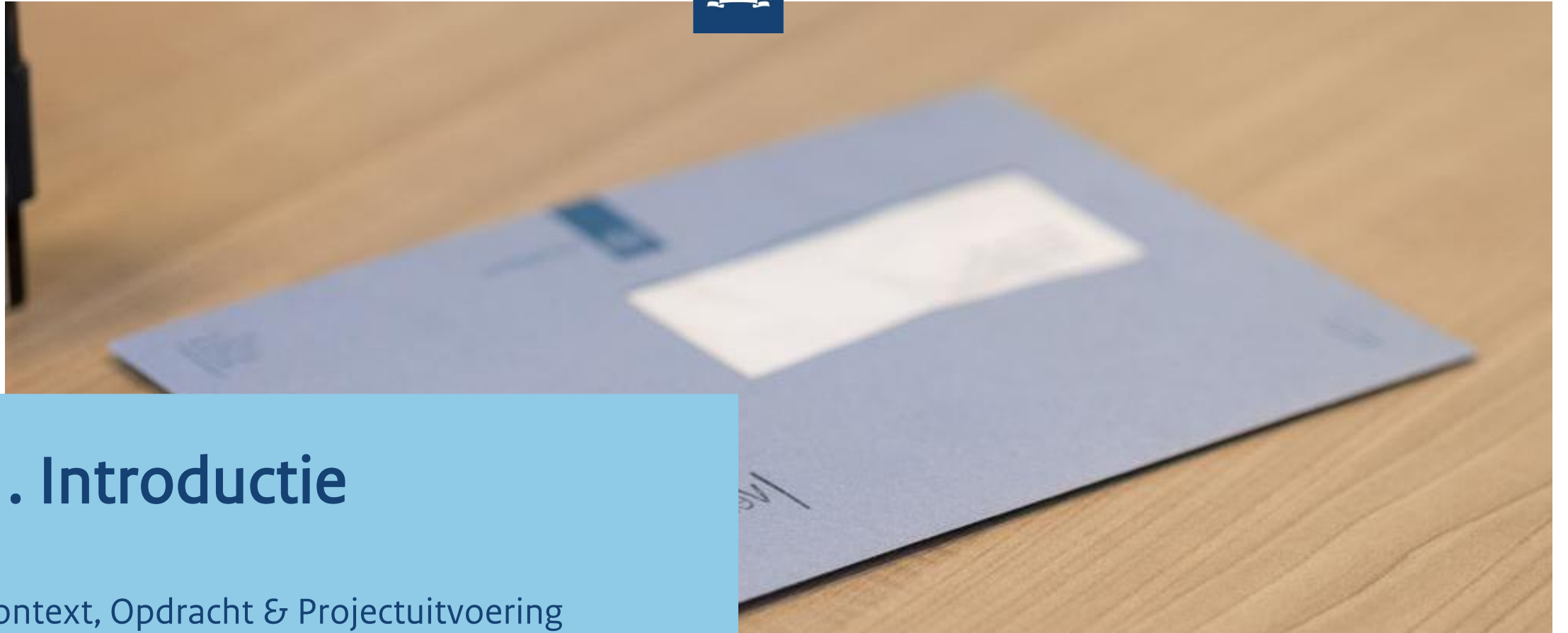
Inhoudsopgave



- 1** | **Introductie**
Context, Opdracht & Projectuitvoering
 - 2** | **Registratie en reden van registratie**
Aanpak en resultaten Motie Marijnissen 1 en 2
 - 3** | **Deling van FSV gegevens met derden**
Aanpak en resultaten Motie Marijnissen 2
- Bijlage**



Belastingdienst



1. Introductie

Context, Opdracht & Projectuitvoering



Introductie | Context omtrent FSV, opdracht (moties) en projectuitvoering



Context FSV

- De Fraude Signalering Voorziening (FSV) was een systeem dat werd gebruikt om risicosignalen te registreren en voor het registreren van informatieverzoeken. De FSV is op 4 november 2013 in gebruik genomen als opvolger van 'Dagboek PIT'.
- In de FSV werden burgers opgenomen op basis van interne en externe risicosignalen (zie volgende pagina voor voorbeelden).
- (Het gebruik van) de FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving: te veel medewerkers hadden toegang, er was sprake van onduidelijke processen en beperkte data-integriteit (geen schoning). Op 27 februari 2020 is de FSV uitgezet en wordt het systeem niet meer gebruikt.
- In totaal waren circa 270.000* natuurlijke personen in de FSV geregistreerd.



Opdracht (moties)

1. Op 19 januari 2021 werd met Motie Marijnissen 1* (hierna: MM1) gevraagd om burgers te informeren over dat zij in FSV geregistreerd waren.
2. Op 29 april 2021 werd met Motie Marijnissen 2** (hierna: MM2) gevraagd om burgers te informeren over de reden van registratie in de FSV en of gegevens zijn gedeeld met derden.

Er waren ook circa 25.000 niet natuurlijke personen in de FSV geregistreerd. Omdat de AVG geen betrekking heeft op niet natuurlijke personen en de moties gericht zijn op burgers, zijn niet natuurlijke personen niet geïnformeerd over de FSV-registratie.



Uitvoering

1. Naar aanleiding van MM1 zijn 260.742 burgers die in de FSV geregistreerd waren per brief geïnformeerd over het feit dat hun persoonsgegevens in de FSV stonden.
2. Naar aanleiding van MM2 zijn 258.731 burgers die in de FSV geregistreerd waren per brief geïnformeerd over met welke reden(en) zij in de FSV geregistreerd waren.
3. Voor dezelfde groep burgers is onderzocht of er sprake was van gegevensdeling met derden. Burgers waarbij sprake was van gegevensdeling werden hierover geïnformeerd.

*Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 35 510, nr. 21 * Exclusief circa 20.000 overledenen

*Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 28 362, nr. 41



Introductie | Wat was de FSV?

De FSV was een applicatie voor registratie van signalen (~290.000 natuurlijke personen - BSNs).
In FSV vond alleen de registratie van het signaal plaats, niet het waarom of wat er met signaal is gebeurd.

Interne signalen	Externe signalen
<p>Risicosignalen (179.000)*</p> <p>Via risico-selectie in het kader van o.a. 1043 (opsporing systeemfouten: aanleveren onjuiste gegevens). Bijvoorbeeld hoge reiskosten terwijl persoon dicht bij werk woonde.</p>	<p>Tips en kliks (25.000)</p> <p>Bijvoorbeeld een Melding via Meld Misdaad Anoniem over een vermoeden van hennepsteelt of uitkeringsfraude en/of zwart werken.</p>
<p>Projecten en overige (31.000)</p> <p>Bijvoorbeeld onderzoek naar personen met onverklaarbare uitgaven (bijv. vastgoed en auto's) in relatie tot inkomen en/of vermogen.</p>	<p>Informatieverzoeken (25.000)</p> <p>Bijvoorbeeld een gemeente of UWV vroeg fiscale informatie over iemand op.</p>
<p><i>Vetrokken onbekend waarheen (10.000) van deze burgers is er geen adres bekend. Zodoende krijgen zij geen brief.</i></p>	<p><i>Overleden (20.000) deze burgers zijn inmiddels overleden. Zodoende krijgen zij geen brief.</i></p>

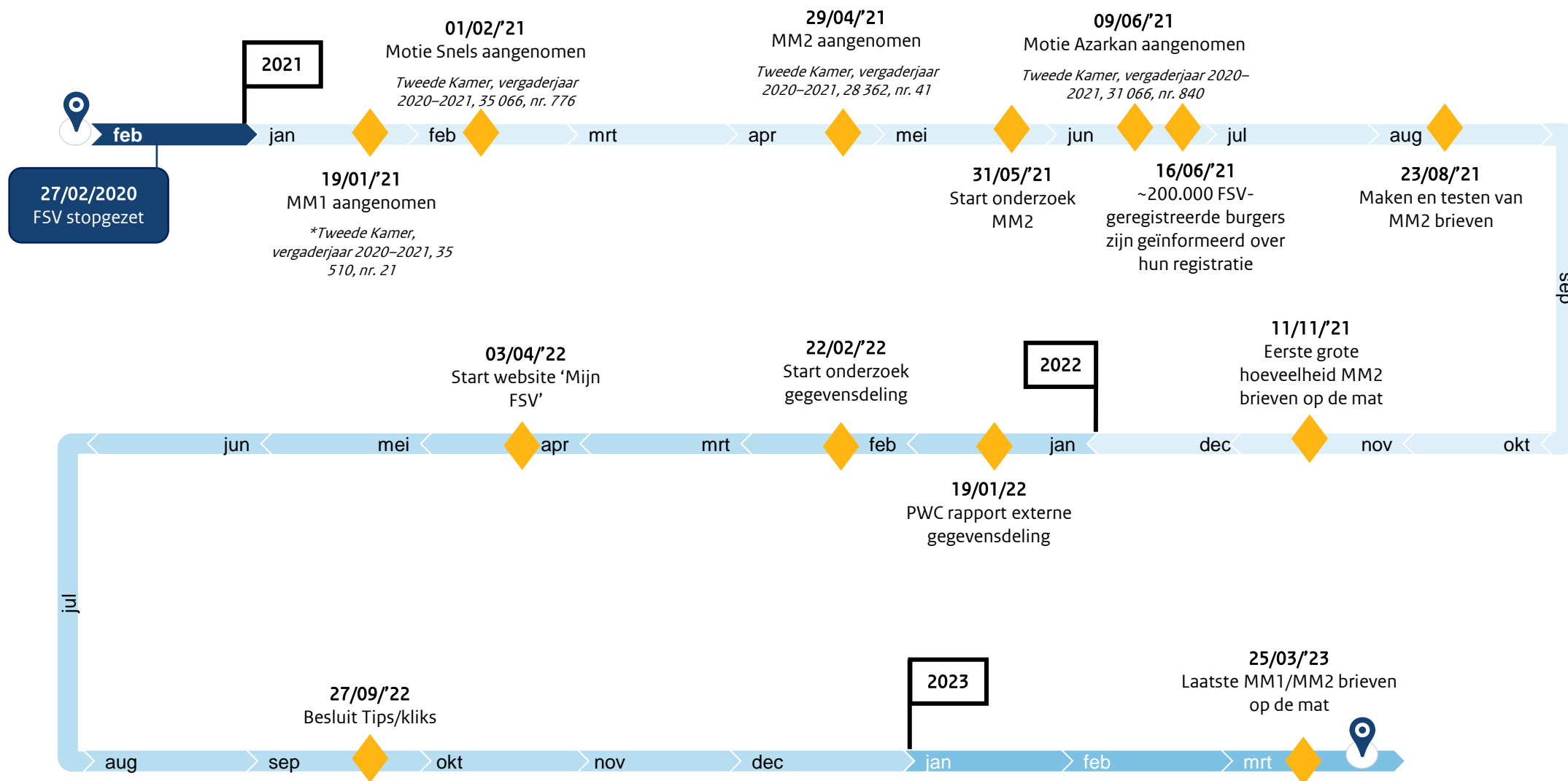
Het (gebruik van de) FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving en uitvoeringshygiene: te veel medewerkers hadden toegang, onduidelijke processen, beperkte data integriteit (geen schoning).

De FSV is in februari 2020 uitgeschakeld.

*Dit staat in het tabblad wat in FSV 'aangiftefraude' heet.



Introductie | Tijdlijn belangrijke momenten MM1 / MM2*, uitgezonderd verzendingen



*Zie bijlage A voor uitgebreid overzicht met toelichting van de milestones



Belastingdienst



Uitvoering MM1 en MM2 Deel 1: Reden van registratie



Belastingdienst

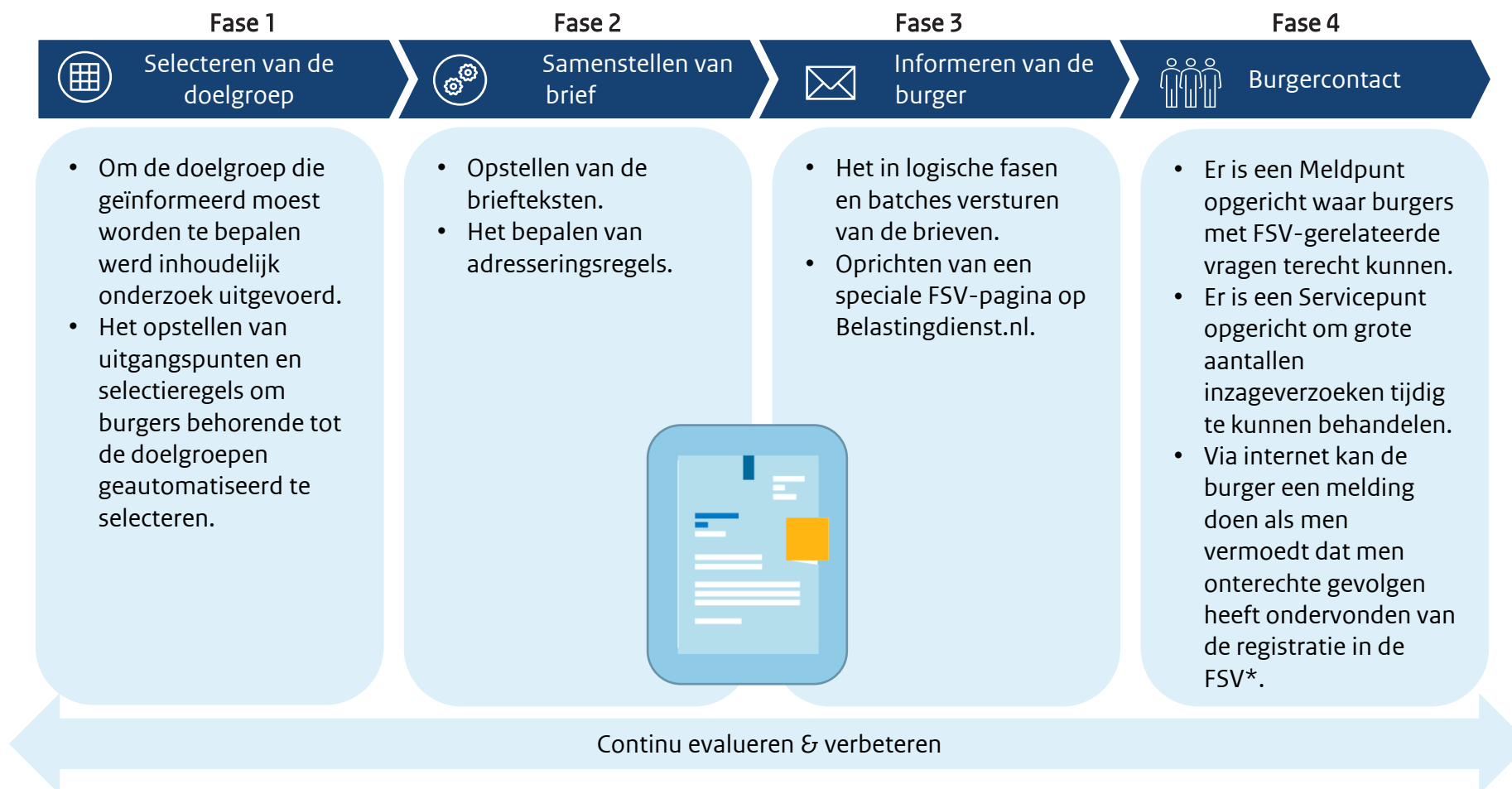
Plan van Aanpak – Motie Marijnissen 1





Plan van aanpak | Aanpak van Motie Marijnissen 1

Op 19 januari 2021 werd met Motie Marijnissen 1 gevraagd om burgers te informeren over dat zij in de FSV geregistreerd waren. Onderstaande overzicht geeft een schematische weergave van de fasen in de uitvoering van de motie. Op de volgende pagina's worden de verschillende fasen nader toegelicht.



*Zie eindrapportage motie Snels, onderdeel 'Zelfmelders'



Plan van aanpak | Fase 1: Selecteren van de doelgroep

Op 19 januari 2021 werd met Motie Marijnissen 1 gevraagd burgers te informeren over dat zij in de FSV geregistreerd waren. Startpunt van de uitvoering van deze motie was onderzoek naar het gebruik van de FSV en het opstellen van uitgangspunten en selectieregels om de juiste FSV-geregistreerden te identificeren

Selectieregels

1. Natuurlijke personen

Omdat de motie vraagt om burgers die in de FSV waren geregistreerd hierover te informeren én omdat de AVG ziet op natuurlijke personen bestaat de doelgroep van de motie uit natuurlijke personen en ondernemers in de zin van de Wet Inkomstenbelasting 2001. Voor dit laatste is gekozen omdat er voor ondernemers een nauwe verwevenheid bestaat tussen de onderneming en de mens die de onderneming drijft. De AVG geeft regels voor de omgang met persoonsgegevens van natuurlijke personen en is niet van toepassing op rechtspersonen (BV's en NV's geregistreerd met een RSIN). Deze niet natuurlijke personen zijn niet geïnformeerd.

2. Eigen registratie in de FSV

Er is voor gekozen om personen die een eigen registratie in de FSV hadden hierover te informeren. Het gaat hierbij niet om personen die geen eigen registratie in FSV hadden maar als derde - bijvoorbeeld als tipgever of partner - genoemd werden in een risicosignaal over een andere persoon. Van deze groep staan in letterlijke zin wel gegevens in de FSV, maar niet omdat over henzelf een risicosignaal geregistreerd is. Zij vallen buiten de geest van de Motie Marijnissen 1 en zijn derhalve niet geïnformeerd. Daarnaast kon in de FSV niet worden gezocht op deze personen.

3. Uitstel- en uitzonderingsgronden

In de Kamerbrief van 5 februari 2021 is aangegeven dat een aantal personen uitgezonderd zal worden van het ontvangen. Hieronder vielen o.a. burgers die zich bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen hadden gemeld omdat dezen worden geïnformeerd door hun zaakbehandelaar; burgers met een registratie op het tabblad Tips & Kliks; Informatieverzoeken; en burgers waarvan er geen adres bekend was of overleden zijn. Later zijn deze burgers, indien mogelijk, alsnog geïnformeerd. Een toelichting van de belangrijkste groepen is bijgevoegd in Bijlage B.



Plan van Aanpak | Fase 2: Samenstellen van de brief

Toelichting brief

Het doel van de brief is om de burger zo compleet mogelijk en eveneens toegespitst te informeren. De brief bevat de volgende onderdelen: (1) Eerst wordt uitgelegd dat de persoonsgegevens van de burger in de FSV stonden en zij om die reden deze brief kreeg, gevolgd met een excuses voor het feit dat de FSV niet aan de AVG voldeed, dat sommige gegevens onterecht waren opgenomen en sommige gegevens onterecht zijn gebruikt.

In het volgende deel (2) werd uitgelegd dat de FSV een van de vele computersystemen van de Belastingdienst was en gebruikt werd voor het registreren van informatieverzoeken en risicosignalen en (3) dat een registratie niet betekende dat iemand fraude had gepleegd. Omdat het ging om signalen die eerst onderzocht moesten worden hebben (4) veel mensen niets gemerkt van de registratie in de FSV.

In het laatste deel (5) stond vermeld dat de Belastingdienst gaat onderzoeken of er onterechte gevolgen zijn geweest van de registratie. De burgers werden uitgenodigd om zelf onterechte gevolgen te melden, zoals het weigeren van een persoonlijke betalingsregeling of het niet meewerken aan minnelijke schuldsanering. Ter afsluiting werd er meer informatie gegeven over wat te doen bij vragen.

De brief bestaat uit vijf verschillende secties*:

1

Waarom deze brief en excuses

2

Uitleg van wat de FSV was

3

Uitleg over wat de registratie voor de ontvanger van de brief betekende

4

Uitleg over wat de burger kan verwachten

5

Waar de burger terecht kan bij vragen



*Zie bijlage C voor een voorbeeld van de MM1 brief.



Plan van Aanpak | Fase 3: Informeren van de burger

Aan de Tweede Kamer was toegezegd dat alle brieven in maart 2021 verzonden werden. In verband met het grote aantal te verwachten inzageverzoeken als reactie op de briefverzending omdat deze periode samenviel met de Aangiftecampagne, is er uitstel gevraagd en de planning aangepast. De eerste 202.011 brieven zijn in de periode tussen 30 maart en 16 juni 2021 verstuurd*.

Enkelvoudige MM1 versus gecombineerde MM1+2 brieven

De brieven werden verstuurd in batches. Burgers die ten tijde van de vaststelling van Motie Marijnissen II nog geen brief hadden ontvangen, zijn de eerder uitgezonderde groepen of personen die om andere redenen nog geen brief hadden gekregen (zie bijlage D). Deze groepen ontvingen later, vanaf de verzending van de eerste MMII-brieven over de reden van registratie in de FSV een gecombineerde MMI+II brief. De verzending van de deze brieven is gestart in september 2021 en liep door tot in het voorjaar van 2023.

Minderjarigen

In het voorjaar 2021 werd duidelijk dat circa 850 minderjarigen in de FSV waren geregistreerd. Brieven aan minderjarigen zijn niet aan henzelf geadresseerd, maar aan hun wettelijke vertegenwoordigers voor zover zij met minimaal één van hen op hetzelfde adres woonden. Dertig minderjarigen die niet met één van de ouders op het zelfde adres woonden, hebben geen brief ontvangen, omdat hun adres alleen achterhaald kon worden via een register waar de Belastingdienst geen toegang toe heeft.

Enkelvoudige MM1 brief (voor september 2021)

Tabblad Aangiftesignalen

Tabblad Projecten / Overige

Gecombineerde MM1 + 2 brief (verzending v.a. september 2021)

Tabblad Informatieverzoeken

Tabblad Tips / Kliks

Minderjarigen, overige

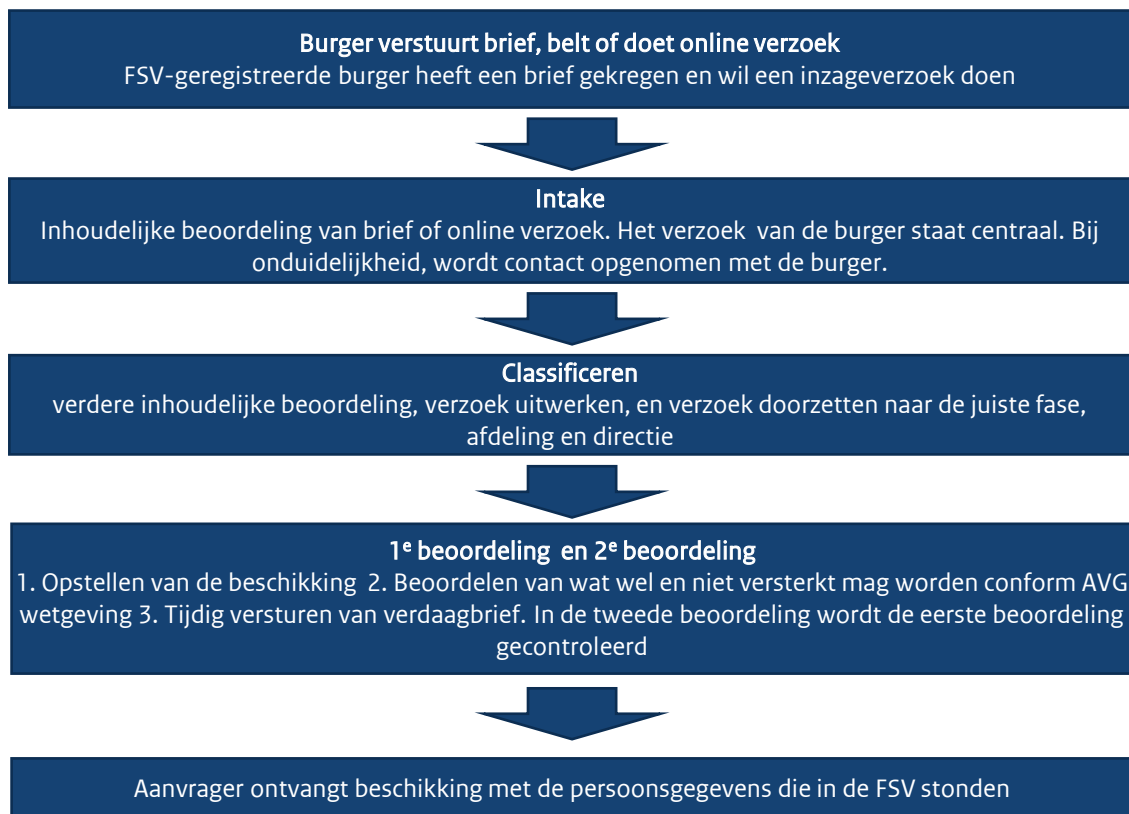
*Zie bijlage D voor een overzicht van alle aantallen en matdata



Plan van Aanpak | Fase 4: Burgercontact

In de MM1 brief werd de burger gewezen op de mogelijkheid om een inzageverzoek te doen, waarmee deze gedetailleerde informatie op kan vragen over zijn of haar persoonsgegevens in de FSV. Dit kon door middel van een schriftelijk verzoek per brief aan de Belastingdienst. Op 9 juni 2021 werd de motie Azarkan* aangenomen, waarmee de regering opdracht gaf om het burgers makkelijker te maken om een AVG-inzageverzoek te doen. Op 1 september is de motie uitgevoerd en vanaf dat moment kunnen burgers per brief, telefonisch en via de website van de Belastingdienst een inzageverzoek doen.

Proces afhandeling inzageverzoek



Implementatie motie Azarkan

Ik wil een inzageverzoek doen

Heeft u een brief gekregen over de reden dat uw persoonsgegevens in de FSV stonden? En wilt u weten welke persoonsgegevens er nog meer van u in de FSV stonden? Dan kunt u digitaal of per brief een inzageverzoek doen. U ontvangt dan een document met de persoonsgegevens die van u in de FSV stonden. Dit officiële document heet een beschikking.

Heeft u geen DigiD? Dan kunt u uw melding of verzoek telefonisch doen. U kunt ons gratis bellen op **0800 235 8356**. Wij zijn bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Soms kunnen wij geen inzage in de persoonsgegevens geven. Lees meer hierover op [Privacy en uw persoonsgegevens](#).

We verwerken uw inzageverzoek binnen enkele maanden.

DigiD Inzageverzoek Fraude Signalering Voorziening (FSV)

Wilt u het inzageverzoek per post doen? Dan ontvangen wij graag een brief waarin staat:

- Uw vraag om inzage te krijgen in uw persoonsgegevens in de FSV
- Uw contactgegevens (naam, adres, postcode en woonplaats)
- Het telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent
- Het kenmerk van de brief die u van ons ontving over uw gegevens in de FSV

U kunt uw inzageverzoek sturen naar:
Belastingdienst
Postbus 2508
6401 DA Heerlen



Belastingdienst

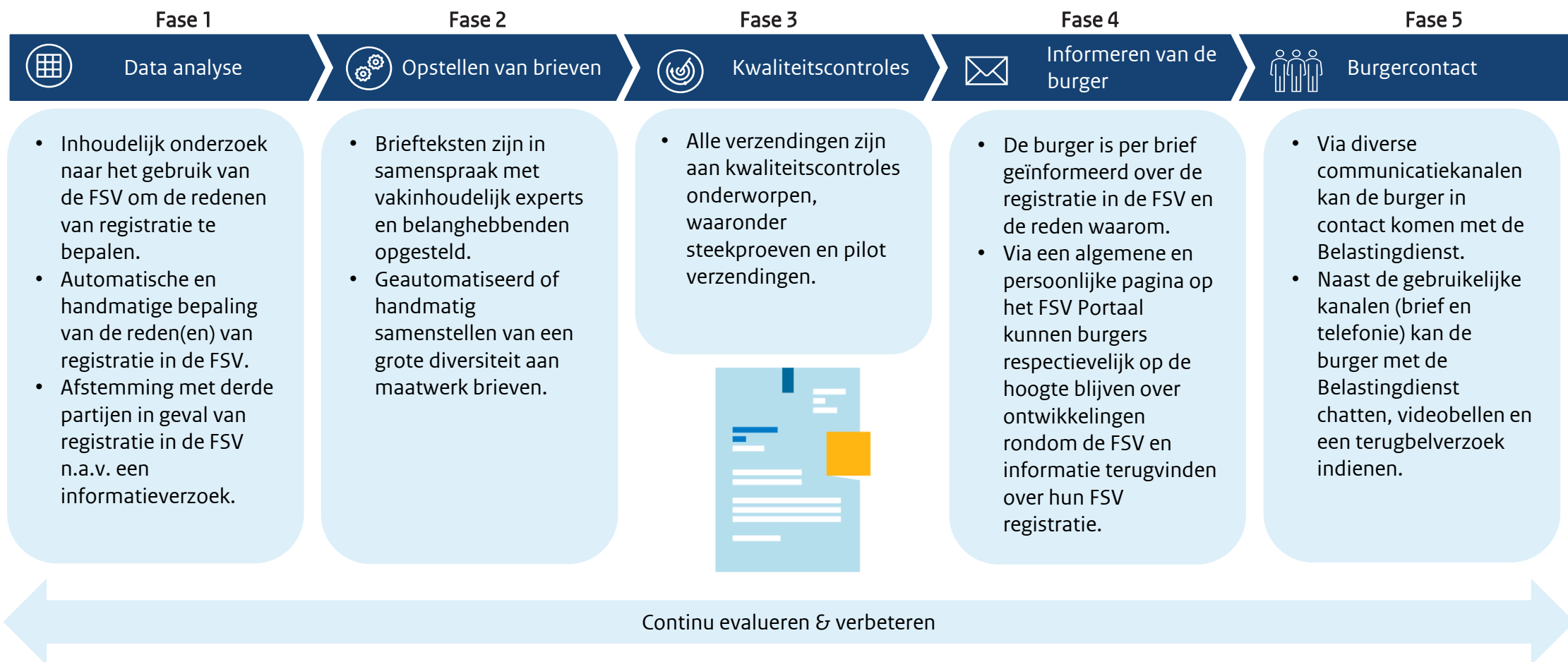


Plan van Aanpak – Motie Marijnissen 2



Plan van aanpak | Aanpak van MM2 - hoofdlijnen

Op 29 april 2021 werd met Motie Marijnissen 2 gevraagd om burgers te informeren over de reden van registratie in de FSV. Onderstaande overzicht geeft een schematische weergave van de fasen in de uitvoering hiervan, gevolgd door een gedetailleerdere weergave en een nadere toelichting van de activiteiten die in de diverse fasen hebben plaatsgevonden.





Plan van aanpak | Aanpak van MM2 - Detail

Een gedetailleerde weergave van de hoofdactiviteiten in de diverse fases om van de FSV data tot een begrijpelijke persoonlijke brief te komen.

1. Verzendgroep bepalen voor verzending

Op basis van gemeenschappelijke kenmerken zijn de registraties in de FSV samen met inhoudsdeskundigen onderverdeeld in verschillende verzendgroepen voor een doeltreffende afhandeling.

2. Identificatie reden van registratie

Voor FSV-registraties werd met moderne analysesoftware geautomatiseerd of, indien dit automatisch niet ging, handmatig de reden van registratie in de FSV achterhaald aan de hand van 3.848 zoektermen (zie pagina 18).

Steekproeven

25 Steekproeven zijn uitgevoerd op de correctheid, juistheid en interne consistentie van de gevonden redenen van registratie.

3. Opstellen van de MM1- en 2 briefteksten

Briefteksten zijn opgesteld.

4. Samenstellen briefinhoud op individueel niveau

Op basis van 177 beslisregels (zie pagina 19) werden de brieven geautomatiseerd opgesteld aan de hand van een vernuftig algoritme. Wanneer de brieven te complex waren, werden deze handmatig opgesteld.

Controle

De briefteksten en datapunten zijn na controle door diverse specialisten goedgekeurd.

Externe validatie

Na het geautomatiseerd opstellen van de dataset t.b.v. de briefinhoud op BSN-niveau werden er diverse kwaliteitscontroles uitgevoerd, waaronder een validatie van de inhoud door materiedeskundige ten aanzien van de brondata van de FSV.

5. Opstellen digitale brieven

Op basis van de gevalideerde briefinhoud werden de briefteksten zo veel mogelijk geautomatiseerd samengesteld en voorzien van adresgegevens.

Outputcontrole

De samengestelde brieven werden op basis van digitale en fysieke proefdrukken gecontroleerd.

6. Verzenden brief aan burger

De burger is per brief geïnformeerd over de reden van registratie in de FSV (MM2). De omvang van de briefverzendingen zijn afgestemd op de capaciteit van de organisatie om iedere burger met vragen optimaal te woord te kunnen staan.

7. Contactmogelijkheden van burgers na ontvangen reden registratie

Via diverse communicatiekanalen, zoals een speciaal opgericht FSV Meldpunt (telefonie), Servicepunt (inzageverzoeken en complexe vragen) en live chat, worden burgers optimaal te woord gestaan bij vragen, opmerkingen, verzoeken of klachten (zie pagina 22).

8. Informeren via FSV-portaal

Via het opgerichte FSV-Portaal blijven burgers op de hoogte van alle recente updates rondom de FSV en kunnen zij inloggen op een persoonlijke pagina om specifieke informatie te zien over hun FSV registratie.

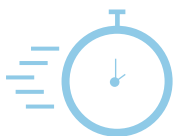
Back office support

Bij de beantwoording van vragen, verzoeken, klachten en bezwaren zijn zowel vaktechnische als inhoudsdeskundigen betrokken.



Plan van Aanpak | Fase 1: data analyse

Vanaf 30 september is de Belastingdienst gestart met het informeren over de reden van de registratie in de FSV. Om de reden van registratie te bepalen is er na inhoudelijk onderzoek naar het gebruik van de FSV gebruik gemaakt van zowel automatiseringssoftware als handmatig onderzoek. Handmatig onderzoek is ingezet wanneer geautomatiseerde redenbepaling niet mogelijk was.



Indien alle registraties handmatig bepaald moesten worden om de reden van registratie te bepalen, was een inzet van **~25.000** manuren nodig. Zodoende is dit proces is geautomatiseerd uitgevoerd.



Er is gezocht op **3.848 trefwoorden** in de vrije tekstvelden van de FSV (opmerkingen en aantekeningenveld) om de reden van registratie te bepalen*. De redenen die niet geautomatiseerd achterhaald konden worden zijn handmatig bepaald door een dossieronderzoeksteam (DOT).



Om de correctheid, volledigheid en interne consistentie van de gevonden redenen van registratie te waarborgen zijn er **25 steekproeven** (zie pagina 20 en bijlage F) uitgevoerd van gemiddeld 450 registraties.



In totaal zijn er circa **340.000 FSV-registraties** geanalyseerd. 79% van de gevonden redenen zijn geautomatiseerd gevonden. 21% van de redenen door handmatige analyse gevonden.

	Geautomatiseerd gevonden	Handmatig gevonden
Reden van registratie	205.000	44.000
Toeslagsoort	18.000	22.000
Toeslagredenen	45.000	6.000
Totaal	268.000 (79%)	72.000 (21%)

* Zie bijlage E voor een verdieping.



Plan van Aanpak | Fase 2: Samenstellen van brieven

Om de burger een begrijpelijke, op zijn/haar eigen situatie toegespitste brief te kunnen sturen zijn er 177 beslisregels opgesteld om op geautomatiseerde wijze maatwerk brieven te kunnen opstellen.

Een hoge mate van maatwerk

Het doel van de MM2 brief is om de burger toegespitst op zijn of haar unieke situatie te informeren over de reden van registratie. In de brief werden de volgende onderdelen geïntegreerd in de tekst: (1) in de inleiding van de brief wordt rekening gehouden met de unieke situatie van de burger. Zo kregen burgers die een inzageverzoek of zelfmelding hadden gedaan óf zich hadden gemeld bij de UHT, een andere benadering dan wanneer dit niet het geval was.

(2) Indien de burger nog geen MM1 brief had ontvangen dan ontvangt de burger een toelichting van wat de FSV was conform de oorspronkelijke MM1 brief. Als de burger al wel een MM1 brief had ontvangen werd er een flyer toegevoegd waarin deze de informatie uit de eerste brief nog eens kon nalezen.

In het volgende deel van de brief werd de burger geïnformeerd (3) waarom deze in de FSV opgenomen was. Hierbij werd de informatie gedeeld betreffende onder andere belastingjaar, jaar van registratie in de FSV, soort belasting, organisatie of project.

Als een burger met meerdere registraties in de FSV stond, dan werden deze opeenvolgend opgenomen. Om elke burger van de juiste informatie te voorzien zijn er 3.848 zoektermen ingezet om de juiste reden van registratie te bepalen. De gevonden informatie werd op basis van 177 verschillende beslisregels geautomatiseerd in een brief geplaatst en van uitleg voorzien.

Afsluitend werd de burger geïnformeerd over (4) wat deze kon verwachten na het ontvangen van deze brief. (5) Als een burger contact wil met de Belastingdienst voor vragen over de FSV, de brief of een melding wil doen, dan stond aan het einde vermeld waar de burger terecht kan.

Vijf onderdelen zijn bepalend voor de inhoud in de brief*:

1

Op de situatie van de FSV-geregistreerde burger toegespitste inleiding

2

Verwijzing naar de bijlage of informatie over wat de FSV was

3

Wat de reden van registratie in de FSV was

4

Wat de vervolgstappen zijn waarover de burger nog geïnformeerd wordt

5

Waar de burger terecht kan bij vragen



*Zie bijlage G voor een voorbeeld van de MM2 brief, de flyer en een beslisboom voor samenstelling.



Plan van Aanpak | Fase 3: Kwaliteitscontroles

Diverse kwaliteitscontroles in het proces hebben gewaarborgd dat de burger op de juiste manier geïnformeerd werd over de reden(en) van registratie. Een voorbeeld hiervan zijn steekproeven die voor iedere verzending* zijn uitgevoerd om een zo hoog mogelijke mate van correctheid, volledigheid en consistentie te borgen. Uitgangspunt hierbij was een betrouwbaarheid en correctheid van minimaal 95%.

Verzending van brieven werd uitgevoerd op basis van verdeling van de FSV populatie in batches met gelijke kenmerken.

Verzendbatch	X	Laagste % steekproef in	X
Grootte verzendgroep	X	Grootte steekproef	X
		Advies BZB	Verzenden/niet verzenden

Er werd een aselechte steekproef gedaan op de totale populatie om willekeur te waarborgen. De grootte van de steekproef is bepaald op basis van een **betrouwbaarheid van 99%**.

Steekproeven zijn uitgevoerd aan de hand van het vier-ogenprincipe.

Gevonden fouten:	Aantal 1 ^{ste} beoordeling	Aantal 2 ^{de} beoordeling	% correct na beoordeling
	X	X	X
Onvolledig:	Aantal 1 ^{ste} beoordeling	Aantal 2 ^{de} beoordeling	% onvolledig na beoordeling
	X	X	X
Inconsistenties FSV:	Aantal inconsistente registraties DOT	Aantal inconsistente registraties na beoordeling	% consistent na beoordeling
Belastingmiddel	X	X	X
Belastingjaar	X	X	X
Projectcode	X	X	X

Vereist **minimale resultaat is 95%** voor akkoord voor de verzending.

Resultaten zijn beoordeeld op correctheid, volledigheid en interne consistentie.

*Zie bijlage F voor een overzicht van alle steekproeven en steekproefresultaten



Plan van Aanpak | Fase 4: Informeren van de burger – FSV portaal

Naast dat burgers een brief ontvingen kregen zij vanaf juni 2022 toegang tot het FSV Portaal kregen, bestaande uit een algemeen deel en een persoonlijke omgeving. Via dit medium worden zij op de hoogte gehouden van ontwikkelingen en kunnen ze gebruik maken van diverse contactmogelijkheden.

Juni 2022

Livegang FSV portaal

In juni 2022 ging het FSV Portaal officieel live. Op het FSV Portaal kunnen burgers meer lezen **over de FSV** en over hoe ze in **contact** kunnen treden met de Belastingdienst over de FSV (chat, videobellen, telefonisch). Ook kunnen burgers een inzageverzoek en meldingen doen over hun FSV-registratie.

Daarnaast wordt er **wekelijks** een **artikel** over de FSV gepubliceerd en kunnen burgers zich **aanmelden** om op de hoogte gehouden te worden van dit nieuws.



31 maart 2022

Meeste mensen waarvan de persoonsgegevens in de FSV stonden hebben brief gekregen met de reden



1 april 2022

Ouders die bekend zijn bij UHT worden gebeld als hun persoonsgegevens in de FSV stonden

september 2022

Livegang persoonlijke pagina



Sinds 23 september is de **persoonlijke omgeving** op het FSV Portaal toegankelijk voor FSV-geregistreeerden.

April 2023

Livegang tijdlijn persoonlijke pagina

Het FSV-portaal is continue in ontwikkeling. In april 2023 is het persoonlijk overzicht toegevoegd aan de persoonlijke omgeving. FSV-geregistreeerde burgers kunnen in dit overzicht meer informatie vinden over het onderzoek naar de gevolgen van hun FSV-registratie.





Plan van Aanpak | Fase 5: Communicatie en Burgercontact

Het ontvangen van een brief over de FSV roept bij veel burgers vragen op. Om de burger hierover optimaal te woord te staan op een wijze die bij hem/haar past, zijn er verscheidene communicatiekanalen ingericht. Zo kan een burger middels een inzageverzoek meer informatie opvragen over zijn/haar gegevens in de FSV, chatten met een echte medewerker of een terugbelverzoek indienen zodat er gesproken kan worden op een moment dat het de burger schikt.



Begrijpelijke brief: De teksten in de brief zijn afgestemd met belanghebbenden van de directies, en getest door een burger panel (zie voor resultaten pagina 32).



Portaal: Op het FSV Portaal wordt informatie gedeeld over de FSV en kan de FSV-geregistreerde burger in een persoonlijke omgeving informatie vinden over zijn/haar specifieke situatie. (Zie vorige pagina).



Meldpunt: Een telefonisch meldpunt is ingericht die enkel vragen beantwoord gerelateerd aan de FSV. Hierdoor kunnen burgers snel en effectief worden geholpen.



Contactkaarten: In sommige gevallen is bij de brief een kaartje meegestuurd waarmee burgers feedback kunnen geven op de brief. Deze feedback werd, samen met de feedback die bij het Meldpunt geregistreerd wordt, gebruikt om de brieven verder te verbeteren (zie bijlage H).



Terugbelverzoeken: Burgers kunnen via de website een terugbelverzoek indienen, waarna het Meldpunt contact met ze opneemt op het moment dat het de burger schikt.



Inzageverzoeken: Met de Motie Azarkan kreeg de Belastingdienst de opdracht om het doen van een inzageverzoek zo gemakkelijk mogelijk te maken. Met een inzageverzoek kunnen FSV-geregistreerde burgers inzicht verkrijgen in welke persoonsgegevens van hen in de FSV stonden.



Chatberichten: Op het FSV – portaal is een online chat ingericht waardoor FSV-geregistreerde burgers op een laagdrempelige manier vragen kunnen stellen. Dit is de eerste keer dat bij omgang met bijzondere persoonsgegevens een chat wordt aangeboden.



Zelfmeldknop: Burgers konden zichzelf melden via de website van de Belastingdienst om aan te geven dat zij nadelige gevolgen denken te hebben gehad van hun FSV-registratie. Dit konden zij doen vanaf april 2021 tot oktober 2022. Voor meer informatie over de zelfmeldknop, zie eindrapportage motie Snels.



Belastingdienst

Resultaten – Motie Marijnissen 1 en 2





Resultaten | Verstuurde MM1 en MM2 brieven

In de periode van maart 2021 tot en met april 2023 werden er MM1 en MM2 brieven verstuurd.

Motie Marijnissen 1 brieven

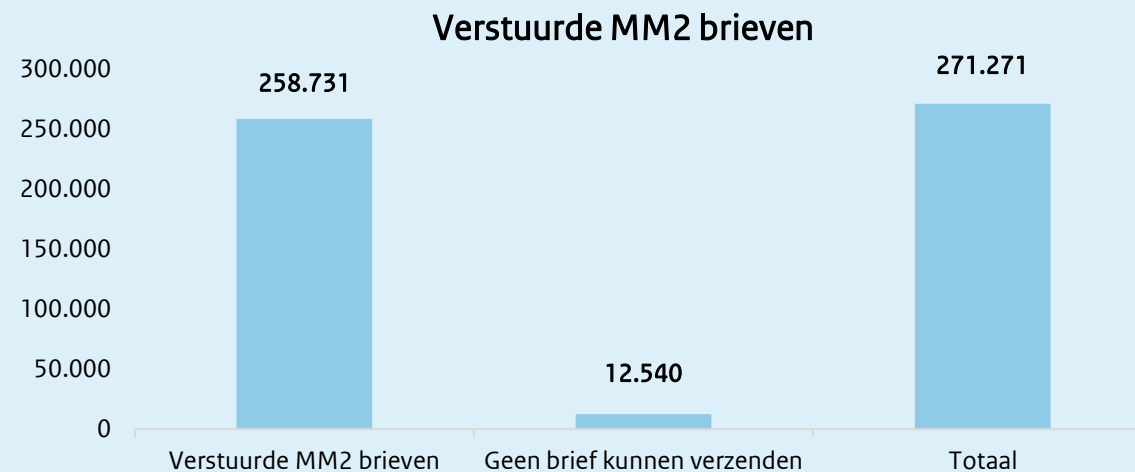
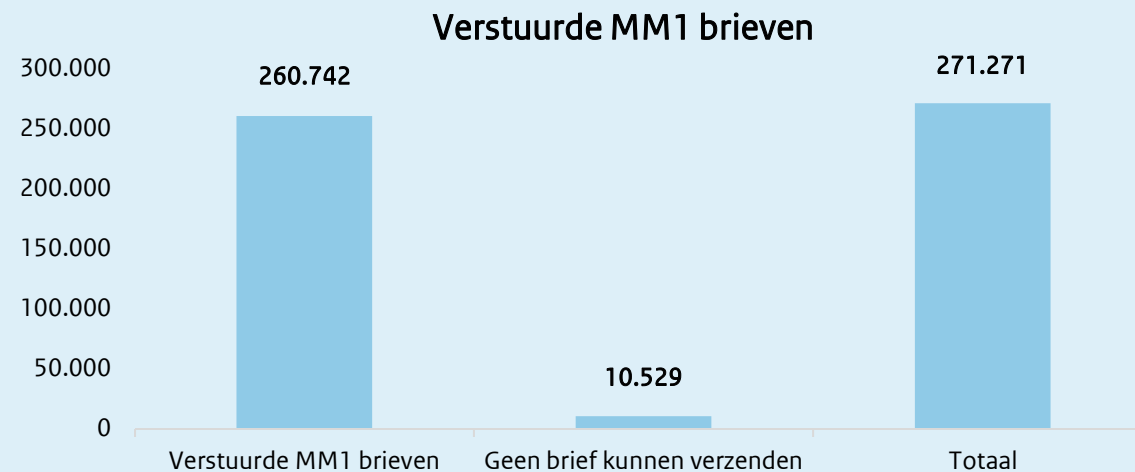
De MM1 brief – met de informatie dat een burger in de FSV stond geregistreerd – is verzonden aan 260.742 burgers. 10.529 burgers konden niet worden geïnformeerd. Zie bijlage D voor een overzicht van alle MM1 briefverzendingen.

Motie Marijnissen 2 brieven (reden van registratie)

De MM2 brief – met daarin informatie over de reden van registratie in de FSV – is verzonden aan 258.731 burgers. 12.540 burgers konden niet worden geïnformeerd. Zie bijlage I voor een overzicht van alle MM1 briefverzendingen.

Geen brief kunnen verzenden

Wanneer er bij de Belastingdienst geen adresgegevens van de burgers bekend waren of de burger was overleden kon er geen brief worden verzonden. Een aantal burgers is na het ontvangen van de MM1 brief en voor het ontvangen van de MM2 brief overleden. Daardoor is de uitval bij de verzending van de brief over de reden van registratie hoger dan bij de MM1 brief.





Resultaten | Verstuurde MM1 en MM2 brieven naar briefsoort

74% van de totale populatie heeft een losse MM1 en MM2 brief ontvangen. 26% hebben de MM1 en MM2 brief in combinatievorm ontvangen.

Motie Marijnissen 1 brief

In de periode van maart 2021 tot en met april 2023 werden er brieven verstuurd naar FSV-geregistreerde burgers. In het begin betrof dit uitsluitend een Motie Marijnissen 1 (MM1) brief. Nadat MM1 in januari 2021 werd aangenomen zijn in de periode mei 2021 en juni 2021 de eerste 201.411 burgers geïnformeerd dat zij in de FSV waren geregistreerd.

Gecombineerde Motie Marijnissen 1 en 2 brief

In april van 2021 was Motie Marijnissen 2 (MM2) aangenomen, waarna besloten werd om burgers die in juni 2021 nog geen MM1 brief hadden ontvangen niet twee aparte brieven maar één gecombineerde brief te sturen. Deze gecombineerde brief informeerde de FSV-geregistreerde burger over dat zij geregistreerd waren (MM1) en waarom (MM2). In september 2021 zijn de eerste brieven met daarin de reden(en) van registratie in de FSV verzonden.

Nevenstaand overzicht geeft het aantal verstuurde en uitgevallen losse en gecombineerde MM1 en MM2 brieven weer.

Briefsoort	Verzonden brieven	Uitval	Totaal	Percentage naar FSV populatie
MM1 Brief	201.411	-	201.411	74%
Combinatiebrief MM1 en MM2	59.331	10.529	69.860	26%
Totaal	260.742	10.529	271.271	100%
Percentage naar FSV populatie	96%	4%	100%	

Briefsoort	Verzonden brieven	Uitval	Totaal	Percentage naar FSV populatie
MM2 Brief	199.400	2.011	201.411	74%
Combinatiebrief MM1 en MM2	59.331	10.529	69.860	26%
Totaal	258.731	12.540	271.271	100%
Percentage naar FSV populatie	95%	5%	100%	



Resultaten | Reden van registratie

In de periode van maart 2021 tot en met april 2023 zijn er MM1 en MM2 brieven verstuurd naar burgers.

Circa 89.627 burgers voorzien van verdiepende informatie

De reden(en) van registratie in de MM2 brieven waren uit diverse elementen opgebouwd. Zo werd de burger geïnformeerd over of de reden van registratie om een aangiftesignaal, een toeslag, een project of een informatieverzoek ging. Daarnaast werd de burger geïnformeerd over welk belastingmiddel, toeslagsoort, project of opvragende instantie het betrof en over welk belasting- of toeslagjaar het ging.

89.627 burgers zijn voorzien van verdiepende informatie over de reden(en) van registratie, zoals om welke specifieke aftrekpost het in de aangifte ging.

Als een burger met meer registraties vermeld stond in de FSV, dan is voor iedere registratie de gevonden informatie gedeeld. Het maximale aantal registraties bij één burger waarvoor er informatie gedeeld is was dertien registraties.

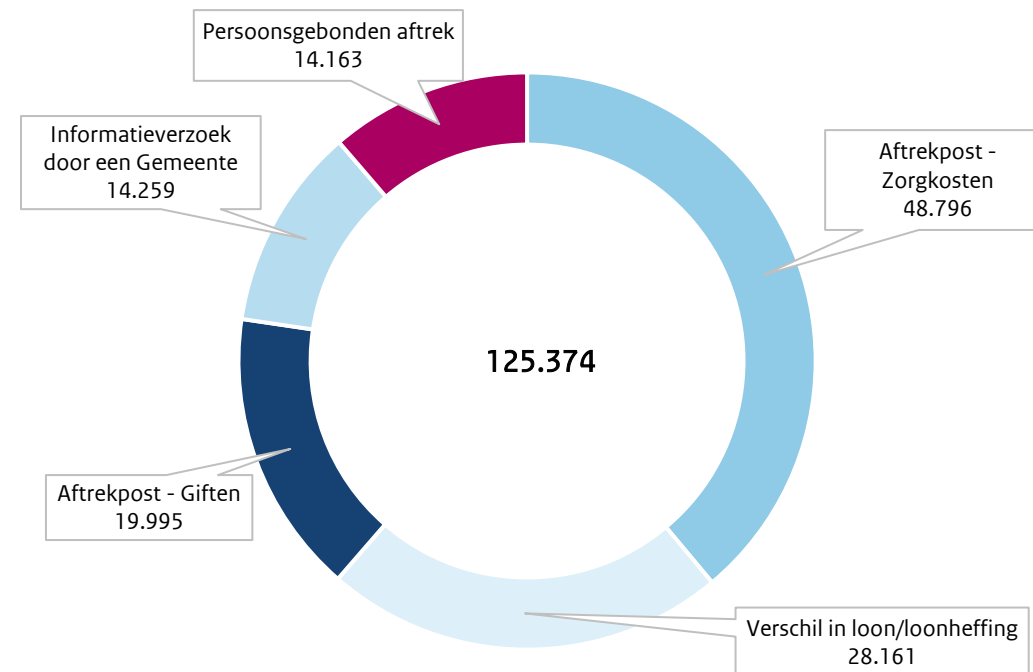
Aantal specifieke redenen	Burgers
1	71.602
2	14.198
3+	3.827

Nader onderzoek naar Dagboek PIT

Bij 17.641 burgers is er in de brief gecommuniceerd dat de burger in de FSV stond vanwege 'Dagboek PIT'. Dit systeem is de voorganger van de FSV en werd gebruikt in de periode 2009-2013. Om meer informatie te achterhalen, is de Belastingdienst op zoek gegaan naar de data uit dit systeem (zie bijlage J). Hierbij zijn er voor 2.124 registraties redenen van registratie gevonden welke aanvullend aan de burger kunnen worden gecommuniceerd.

Meest voorkomende redenen

Een burger kon omwille van diverse redenen in de FSV geregistreerd staan. De 5 meest voorkomende redenen van registratie staan hieronder. Gezamenlijk kwamen deze top 5 redenen 125.374 keer voor. Zie bijlage K voor een overzicht van de top 5 redenen van andere tabbladen in de FSV.

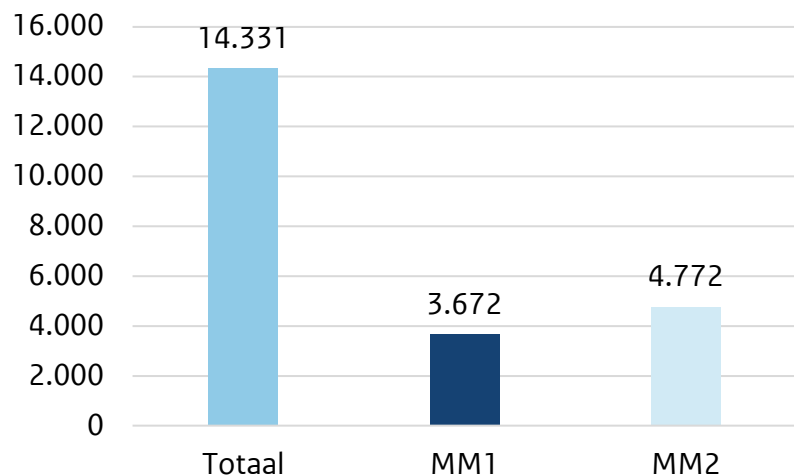




Resultaten | Inzageverzoeken en zelfmeldingen

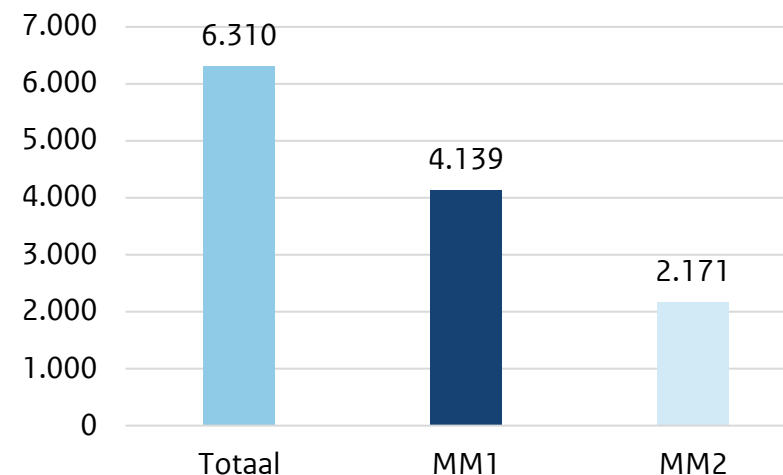
Hieronder is te zien hoeveel FSV-inzageverzoeken en zelfmeldingen zijn gedaan naar aanleiding van de MM1 en MM2 brieven, uitgesplitst in aantallen gerelateerd aan MM1 en aantallen gerelateerd aan MM2*.

FSV-inzageverzoeken



FSV-geregistreerde burgers kunnen een inzageverzoek doen om op te vragen welke persoonsgegevens van hen in de FSV stonden. In totaal zijn er **14.251** inzageverzoeken gedaan. Hiervan zijn **3.672** inzageverzoeken gerelateerd aan MM1, wat **1,4%** uitmaakt van het aantal burgers aan wie een MM1 brief is verstuurd. **4.772** van de inzageverzoeken zijn gerelateerd aan MM2, wat **1,8%** van het aantal burgers aan wie een MM2 brief is verstuurd betreft. Het overige aantal reacties (niet MM1 of MM2) kan worden toegewezen aan de afsluitende brief aan de burger over het resultaat van het effectenonderzoek (zie eindrapportage motie Snels), welke vanaf september 2022 is verstuurd.

Zelfmeldingen



Burgers konden zichzelf melden via de website van de Belastingdienst om aan te geven dat zij nadelige gevolgen vermoeden te hebben ondervonden vanwege hun FSV-registratie. Dit konden zij doen vanaf april 2021 tot oktober 2022. Er zijn in totaal **6.310** zelfmelders geweest in de periode van maart 2021 tot nu. **4.139** zijn gerelateerd aan MM1, wat **2,4%** uitmaakt van het aantal burgers aan wie een MM1 brief is verstuurd. **2.171** zijn gerelateerd aan MM2, wat **1,6%** is van het aantal burgers aan wie een MM2 brief is verstuurd.

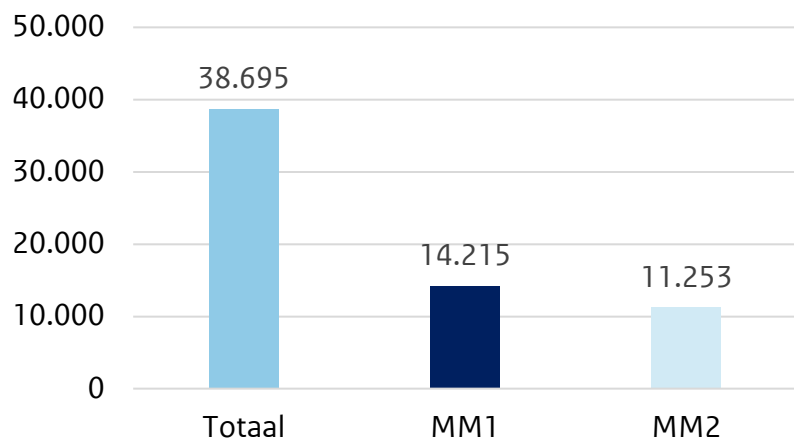
*De aantallen van de categorieën MM1/MM2 zijn gebaseerd op de periode waarin hoofdzakelijk de betreffende brief is verstuurd



Resultaten | Telefonie en Frobo's

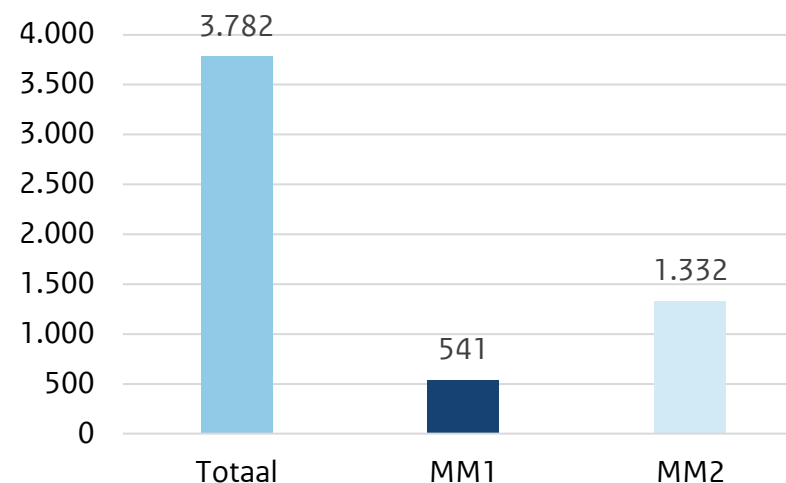
Hieronder is te zien hoe veel ontvangen telefoongesprekken en frobo's er zijn geweest naar aanleiding van de MM1 en MM2 brieven, uitgesplitst in aantallen gerelateerd aan MM1 en aantallen gerelateerd aan MM2*.

Aantal ontvangen telefoongesprekken op het FSV telefoonnummer



FSV-geregistreerde burgers kunnen via een speciaal FSV-telefoonnummer bellen naar het meldpunt. In totaal zijn er **38.540** ontvangen telefoongesprekken. Hiervan zijn **14.215** van de telefoongesprekken gerelateerd aan MM1, wat **5,5%** is van het aantal burgers aan wie MM1 brief is verstuurd. **11.253** telefoongesprekken gerelateerd aan MM2, wat **4,4%** is van het aantal burgers aan wie een MM2 brief is verstuurd. Het overige aantal reacties (niet MM1 of MM2) kan worden toegewezen aan de afsluitende brief aan de burger over het resultaat van het effectenonderzoek (zie eindrapportage motie Snels), welke vanaf september 2022 is verstuurd.

Front office, back office (Frobo)



Bij een Frobo (*Front office, back office*) vindt plaats wanneer een burger contact heeft opgenomen met het FSV-meldpunt (*front-office*) en zij de vraag niet heeft kunnen beantwoorden. Dan wordt de vraag doorgezeten naar de '*back office*'. In totaal zijn er **3.690** Frobo's aangemaakt. **541** zijn gerelateerd aan MM1, wat **0,21%** is van het aantal burgers aan wie een MM2 brief is verstuurd. **1.332** aan MM2, wat **0,51%** is van het aantal burgers een wie een MM2 brief is verstuurd. Het overige aantal reacties (niet MM1 of MM2) kan worden toegewezen aan de afsluitende brief aan de burger over het resultaat van het effectenonderzoek (zie eindrapportage motie Snels), welke vanaf september 2022 is verstuurd.

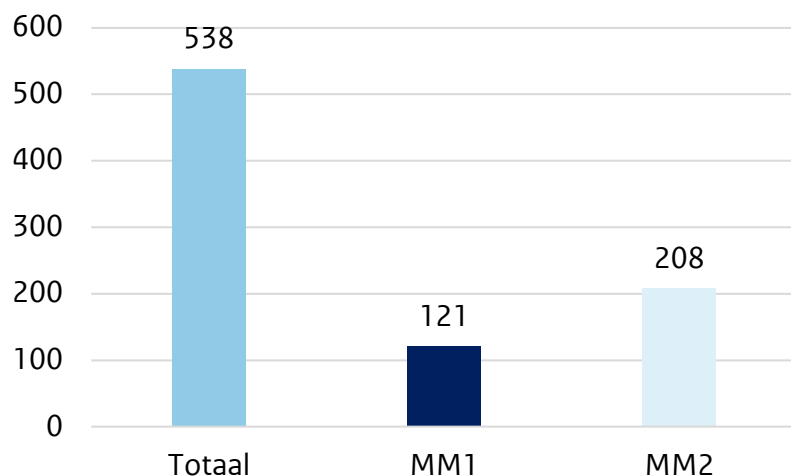
*De aantallen van de categorieën MM1/MM2 zijn gebaseerd op de periode waarin hoofdzakelijk de betreffende brief is verstuurd



Resultaten | Bezwaren en klachten

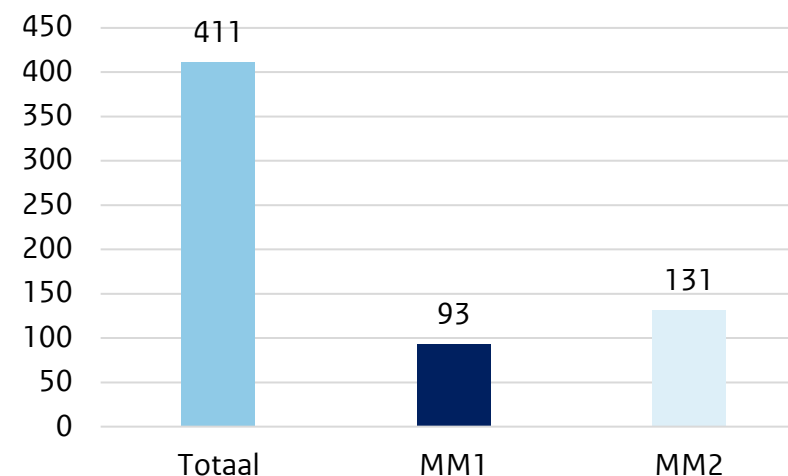
Hieronder is te zien hoeveel bezwaren en klachten er zijn ingediend naar aanleiding van de MM1 en MM2 brieven, uitgesplitst in aantallen gerelateerd aan MM1 en aantallen gerelateerd aan MM2*.

Klachten



Een burger kan een klacht toesturen als die het niet eens is met het proces of hoe een medewerker de burger heeft behandeld. In totaal zijn **513** klachten ingediend. **121** hiervan zijn gerelateerd aan MM1, wat **0,05%** is van het aantal burgers aan wie een MM1 brief is verstuurd. **208** hiervan zijn gerelateerd aan MM2, wat **0,08%** is van het aantal burger aan wie een MM2 brief is verstuurd. Het overige aantal reacties (niet MM1 of MM2) kan worden toegewezen aan de afsluitende brief aan de burger over het resultaat van het effectenonderzoek (zie eindrapportage motie Snels), welke vanaf september 2022 is verstuurd.

Bezwaren



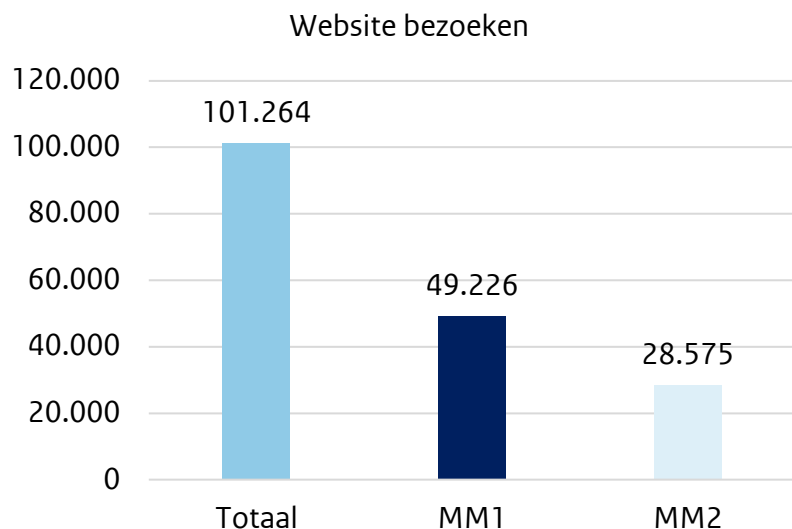
Een bezwaar gaat over een inhoudelijk besluit dat is genomen. Burgers die het niet eens zijn met de uitkomst van hun inzageverzoek kunnen in bezwaar gaan. In totaal zijn er **411** bezwaren ingediend door burgers. **93** bezwaren zijn gerelateerd aan de MM1-brief, wat **0,04%** is van het aantal burgers aan wie een MM1 brief is verstuurd. **131** bezwaren zijn gerelateerd aan MM2, wat **0,05%** is van het aantal burgers aan wie een MM2 brief is verstuurd. Het overige aantal reacties (niet MM1 of MM2) kan worden toegewezen aan de afsluitende brief aan de burger over het resultaat van het effectenonderzoek (zie eindrapportage motie Snels), welke vanaf september 2022 is verstuurd. .

*De aantallen van de categorieën MM1/MM2 zijn gebaseerd op de periode waarin hoofdzakelijk de betreffende brief is verstuurd

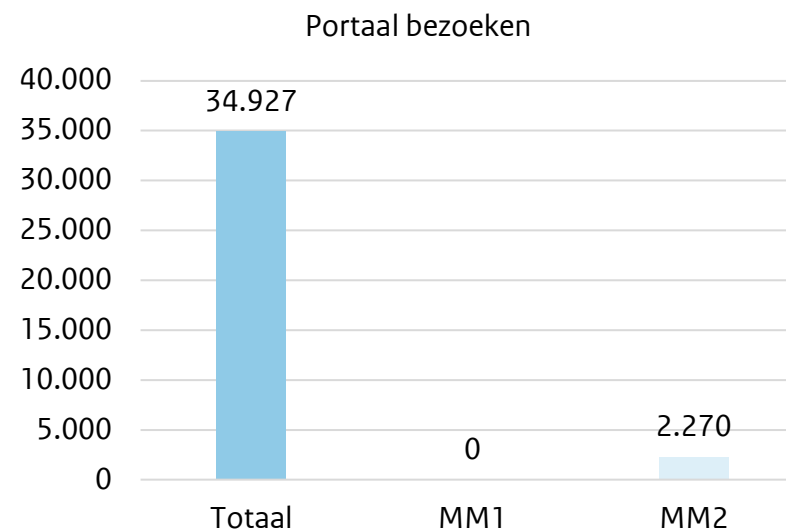


Resultaten | Website en FSV-portaal

Hieronder staat het aantal website en portaal bezoeken naar aanleiding van de MM1 en MM2 brieven, uitgesplitst in aantallen gerelateerd aan MM1 en aantallen gerelateerd aan MM2*.



De website van de Belastingdienst (belastingdienst.nl/fsv) werd in totaal **100.888** keer bezocht. **49.226** bezoeken zijn gerelateerd aan MM1, wat **18,9%** is van de burgers aan wie een MM1 brief is verstuurd. **28.575** bezoeken zijn gerelateerd aan MM2, wat **11%** is van de burgers aan wie een MM2 brief is verstuurd. Het overige aantal reacties (niet MM1 of MM2) kunnen worden toegewezen aan de afsluitende brief aan de burger over het resultaat van het effectenonderzoek (zie eindrapportage motie Snels), welke vanaf september 2022 is verstuurd.



In totaal is het portaal **34.535** keer bezocht. Omdat het portaal pas sinds juni 2022 is gelanceerd, zijn geen portaal bezoeken gerelateerd aan MM1. **2.270** keer is het portaal gerelateerd aan MM2 bezocht, wat **0,9%** is van het aantal burgers aan wie de MM2 brief is verstuurd. Via het portaal zijn **699** chats gevoerd en hebben **1.076** burgers zich aangemeld voor de nieuwsbrief. Daarnaast zijn er **654** terugbelverzoeken ingediend. Het overige aantal reacties (niet MM1 of MM2) kunnen worden toegewezen aan de afsluitende brief aan de burger over het resultaat van het effectenonderzoek (zie eindrapportage motie Snels), welke vanaf september 2022 is verstuurd.

*De aantallen van de categorieën MM1/MM2 zijn gebaseerd op de periode waarin hoofdzakelijk de betreffende brief is verstuurd



Resultaten | Meest gestelde vragen

In onderstaande overzicht staan de meest gestelde vragen en verzoeken op het webform op het FSV-portaal in de periode waarin uitsluitend de MM1 en MM2 brief werd verzonden.

Vraag	Aantal keer ingevuld op het webform
1 Waarom sta ik in de FSV?	5.494
2 Uitleg over de FSV	4.931
3 Kunt u meer uitleggen over de reden van registratie?	2.191
4 Wanneer hoor ik meer over de reden en mogelijke effecten van het feit dat mijn persoonsgegevens in de FSV stonden?	1.074
5 Sta ik nu geregistreerd als fraudeur	880
6 Ik wil inzage in de gegevens die van mij geregistreerd zijn	518



Resultaten | Beoordeling brieven door ontvangers

Er zijn evaluaties door middel van testpanels en onderzoeken uitgevoerd om de MM1/MM2 brief te beoordelen en continue te verbeteren. Het merendeel van de ontvangers geeft aan de transparante communicatie te waarderen.

Beoordeling MM1 brief

- De ‘eerste reactie’ was hoofdzakelijk : (1) burgers waren geschrokken, (2) negatief gestemd over de boodschap van de brief en (3) verbaasd over dat zij in de FSV waren geregistreerd.
- In ‘tweede’ instantie blijkt dat de burger positiever werd door de heldere inhoud. Briefontvangers zijn over het algemeen **positiever over de Belastingdienst** dan mensen die enkel over de FSV-brief hebben gehoord.
- De burger gaf aan het gevoel te hebben serieus genomen te worden door de Belastingdienst door de ontvangst van MM1-brief. Zodoende gaf **77%** van de briefontvangers aan het te waarderen dat ze over de registratie werden geïnformeerd middels een brief.
- Voor sommige burgers was de MM1-brief een bevestiging van een vermoeden dat zij hadden. Het werd duidelijk waarom zij regelmatig extra controles kregen of waarom het voor hen soms moeilijk was om toeslagen aan te vragen.

“Het is goed dat er open erover gecommuniceerd wordt”

Beoordeling MM2 brief

- Net zoals bij de MM1-brief overheerst eerst een negatief gevoel na het lezen van deze brief.
- In tweede instantie gaf de burger aan dat het voor **duidelijkheid** zorgt en het transparantie creëert.
- Het wordt op prijs gesteld dat de Belastingdienst mogelijkheden tot contact duidelijk aanbiedt. Deze duidelijke mededelingen maken dat de informatie in de brief volgens **53%** van de ontvangers (heel) duidelijk is.
- Bijgevoegde flyer (zie bijlage M) geeft de ontvangers een duidelijk overzicht van wat de FSV was en de contactmogelijkheden die zij hebben.

“Gebeld met belastingdienst om extra uitleg. Dit stelde mij gerust”

“Omdat ik het idee had dat er rekening met mij gehouden werd”



Belastingdienst

Uitvoering MM2 deel 2 - Externe gegevensdeling



Externe Gegevensdeling | Onderzoek PwC ‘Gegevensdeling met derden’



Het eerste PwC-rapport over ‘gegevensdeling met derden’ is op 19 januari 2022 uitgebracht. Dit onderzoek betrof onderzoek naar het gebruik van **18 functionele mailboxen** tussen 2014 en 2021. Het resultaat van het onderzoek is dat vanuit de 18 onderzochte e-mailboxen in totaal 536 keer FSV-informatie verstrekt is met derde partijen. Daarmee zijn met de 536 mails de persoonsgegevens van in totaal ruim 12.000 burgers gemoeid. Het is bekend aan welke organisaties deze gegevens zijn verstrekt. Tevens wordt in hetzelfde rapport aangegeven dat er ook nog 79 andere functionele mailboxen zijn waar vanuit ook gegevens zouden kunnen zijn verstrekt. Het onderzoek naar gegevensverstrekking vanuit deze mailboxen is inmiddels afgerond.

Resultaten PwC rapport

Waarnemingen gegevensverstrekking

Variant van gegevensdeling	Toelichting	Waarnemingen
Exports uit FSV	Dit betreffen e-mailberichten waarin lijsten van burgers en/of registraties uit FSV gedeeld worden. De waarnemingen waarin exports gedeeld zijn, betroffen export-bestanden van registraties over een bepaald tijdsbestek (inclusief BSN en overige informatie uit FSV) en een lijst met namen en BSN's van burgers met hiërarcher een indicatie of deze in FSV voorkwamen ¹⁴ .	4
Informatie over FSV-registraties	Dit betreffen e-mailberichten waarin gedeeld wordt of en hoe een burger is geregistreerd in FSV. Dit kunnen ook e-mailberichten betreffen waarin is opgenomen dat een burger geboekt is, of gaat worden in FSV. In sectie 2.1.1 wordt verdere duiding gegeven aan deze vorm van gegevensdeling. ¹⁵¹⁶	343
Separate signalen die tegelijk ook in FSV voorkwamen	Dit betreffen e-mailberichten waarin losse signalen gedeeld werden met derde partijen. Dit betrof dan bijvoorbeeld het doorsturen van een klikmelding die ook in FSV opgenomen was.	189
Totaal		536¹⁷

BSN's binnen gegevensverstrekking

Variant van gegevensdeling	Aantal BSN's betrokken in waargenomen deling
Exports uit FSV	11.211
Informatie over FSV-registraties	576
Separate signalen die tegelijk ook in FSV voorkwamen/ voor konden komen	275
Totaal	12.062¹⁸

Toelichting op aantallen *

Er zijn vier gevallen van gegevensverstrekking aangetroffen waarin de persoonsgegevens van grotere aantallen burgers zijn verstrekt. Deze vier gevallen bevatten vijf export-bestanden met de persoonsgegevens behorende bij 11.211 BSN's. De overige 532 mails bevatten gezamenlijk de gegevens behorende bij 851 BSN's. Van de vier mails met exportbestanden is vastgesteld dat het ging om mails aan medewerkers in dienst van, of werkzaam voor, de Belastingdienst, daarom zijn deze buiten beschouwing gelaten omdat het hier niet ging om gegevensverstrekking aan een andere (overheids-)organisaties.

* Analyse gegevensverstrekking

* Volgens het rapport zijn van 851 BSN's, los van de exports, gegevens verstrekt uit FSV. Er zitten ook mails tussen die niet relevant zijn omdat geen inhoudelijke gegevens van de in FSV geregistreerde burgers zijn verstrekt. Dit is door de Belastingdienst geanalyseerd en in kaart gebracht op de volgende slide.

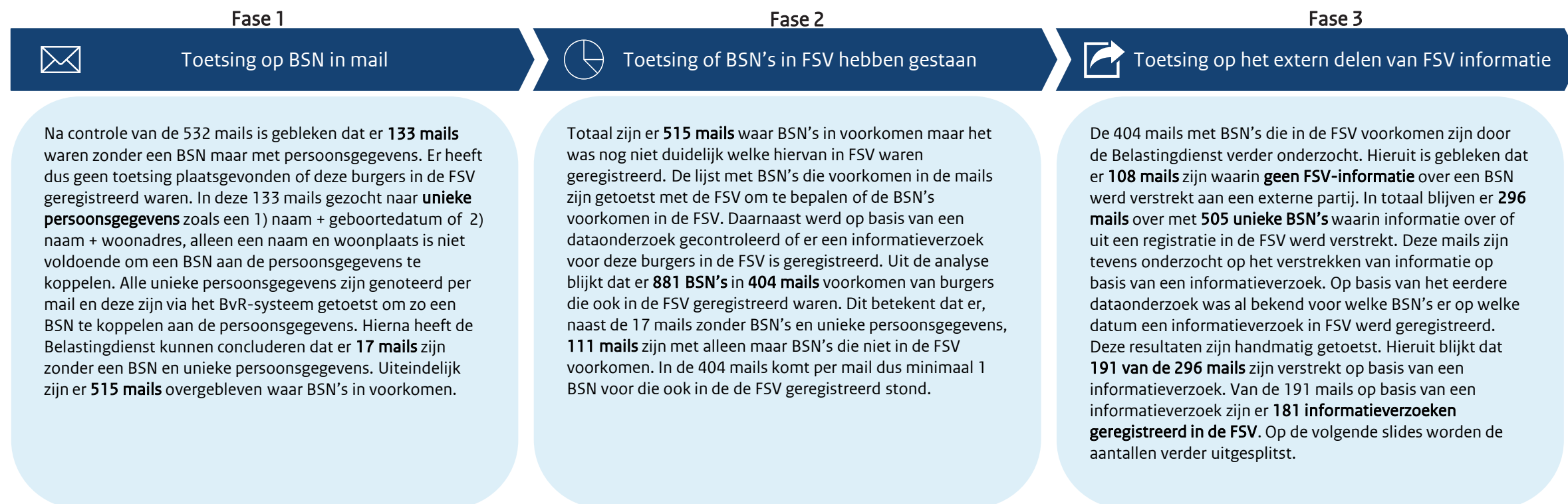
PwC heeft deze resultaten bevestigd in een aanvullende memo op het eerder gepresenteerde onderzoek.





Externe Gegevensdeling | Analyse – Totale FSV Populatie

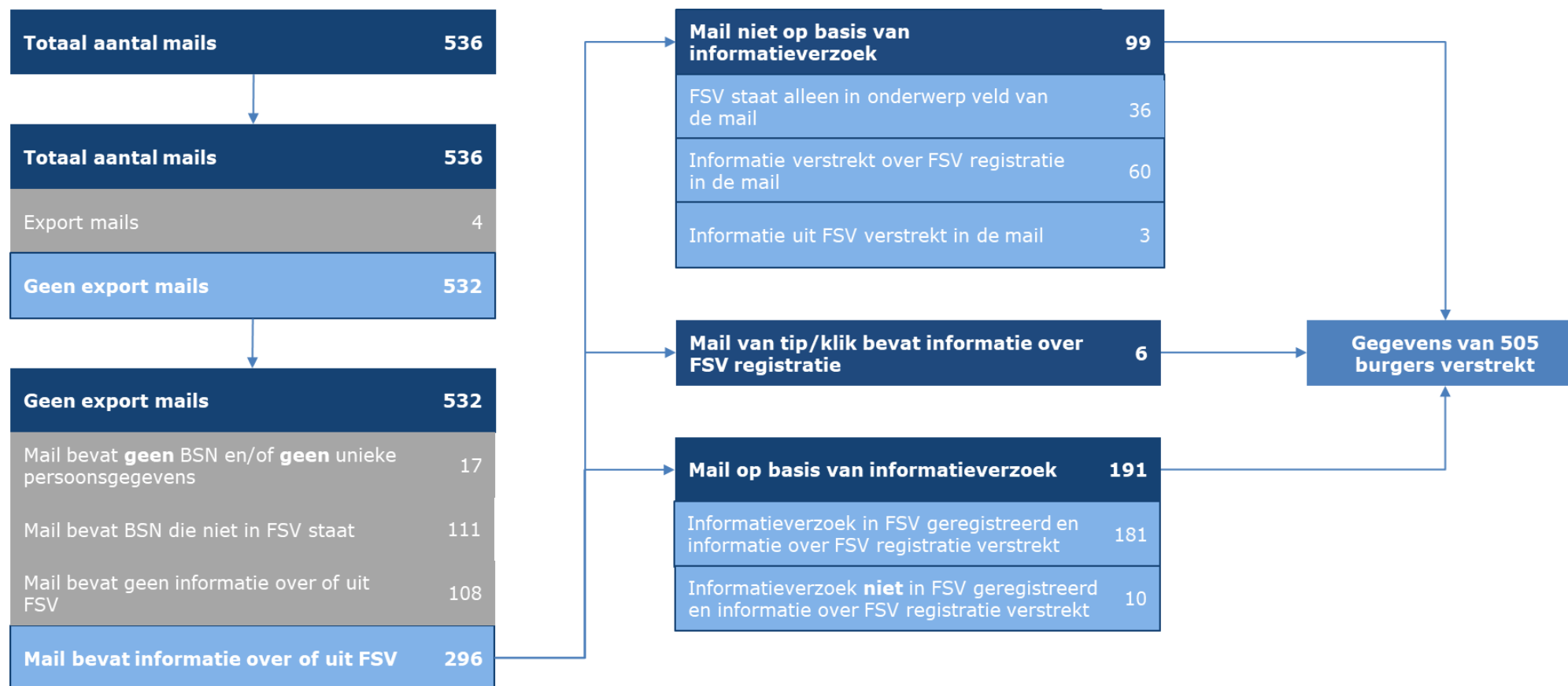
De Belastingdienst is nadat het rapport is uitgebracht gestart met het onderzoek naar de gevolgen van gegevensverstrekking met samenwerkingspartners (SVB, UWV, SZW etc.). Tijdens het samenstellen van de datapakketten per samenwerkingspartner, met daarin de mails, werd geconstateerd dat niet alle mails relevant zijn omdat er mails zijn met BSN's van burgers die niet in de FSV waren geregistreerd. Dit heeft tot vragen geleid vanuit de samenwerkingspartners, de eerder gepresenteerde aantallen vielen lager uit dan zij hadden verwacht. Dit was de aanleiding om de resultaten van het PwC onderzoek opnieuw te analyseren. Het vertrekpunt is de **532 mails**, daarin zijn de volgende stappen genomen.





Externe Gegevensdeling | Analyse – Overzicht totale FSV Populatie

De aantallen die in het in het PwC-rapport staan komen niet overeen met de werkelijke aantallen na nader onderzoek door de Belastingdienst. Er zijn een aantal aannames gedaan in het PwC-rapport die zijn getoetst, dit leidt tot onderstaande aantallen. Niet alle mails bevatten BSN's of persoonsgegevens, niet alle burgers waren geregistreerd in de FSV en niet in alle mails werd informatie over of uit de FSV verstrekt.





Externe Gegevensdeling | Introductie Blue Horizon

In opdracht van de staatssecretaris, volgend op de Motie Marijnissen 2 (MM2) en de resultaten uit het PwC-rapport 'Gegevensdeling met derden', werd de Belastingdienst gevraagd om de 79 eerder geïdentificeerde functionele groepsmailboxen te analyseren op het verstrekken van FSV informatie met derden. Dit onderzoek kreeg de naam Blue Horizon gekregen.

Fase 1



Identificatie van additionele mailboxen

PwC heeft in het onderzoek 'Gegevensdeling met derden' (januari 2022) 18 functionele groepsmailboxen onderzocht die als meest risicovol werden ingeschat, met betrekking tot het verstrekken van de FSV-informatie, omdat deze e-mailboxen zijn geïdentificeerd in de dossieronderzoeken naar de effecten van FSV voor toeslaggerechtigden, burgers en ondernemers. In deze rapportage presenteert de Belastingdienst de resultaten van het onderzoek naar het verstrekken van de FSV-informatie vanuit de 79 overige functionele groepsmailboxen zoals in het onderzoek van PwC omschreven. Andere mailboxen worden als minder risicovol gezien aangezien de FSV-signalen in de functionele mailboxen bij de Belastingdienst binnenkwamen.

Fase 2



Aanpak van het onderzoek

Het onderzoeksteam binnen de Belastingdienst heeft, in samenwerking met medewerkers van PwC, een groot deel van de mailboxen kunnen identificeren, veiligstellen, verwerken, structureren en analyseren. De analyse en werkwijze, zoals het gebruik van zoektermen, zijn gelijk aan het PwC-onderzoek 'Gegevensdeling met derden'. Daarnaast zijn de e-mails ook inhoudelijk beoordeeld en gekeken of er daadwerkelijk gegevens over een burger met betrekking tot de FSV zijn verstrekt. De Belastingdienst heeft hiervoor andere software gebruikt dan PwC.



Externe Gegevensdeling | Aanpak van Blue Horizon

Een gedetailleerde weergave van de hoofdactiviteiten van de diverse fases in het Blue Horizon onderzoek

1. Identificatie mailboxen

In de Bijlage van het rapport gegevensdeling met derden zijn 79 groepsmailboxen beschreven.



2. Veiligstellen

Op verzoek van Blue Horizon zijn door het CTO Office 41 beschikbare mailboxen veiliggesteld voor onderzoek.

CTO office/Directies hebben voor de resterende 38 mailboxen verklaring afgegeven over de beschikbaarheid van de mailbox.

3. Verzamelen

CTO Office heeft de 41 mailboxen apart gezet voor het team van Blue Horizon. De FIOD heeft in dit stadium een verklaring afgegeven dat het tweetal mailboxen van de FIOD niet relevant zijn voor het onderzoek. Daarnaast zijn er door de directies bevestigd dat 7 mailboxnamen van de 38 mailboxen gewijzigd zijn in een al onderzochte mailbox van het onderzoek Gegevensdeling met Derden. Voor deze mailboxen is het onderzoek afgerond.

4. Verwerking

Na de verklaring van de FIOD zijn de overgebleven 39 mailboxen verwerkt.

Ook is er een analyse gemaakt van de beschikbare e-mails per jaartal per mailbox.



5. Zoektermen Analyse

Met behulp van een MT en stuurgroep geaccordeerde zoektermlijst, die gelijk is aan het vorige onderzoek, zijn de zoekterm responsieve bestanden verdeeld in batches op basis van directies, beschikbaarheid en het aantal e-mails.

6. Eerstelijns beoordeling

De e-mails binnen de batches werden verdeeld onder de eerstelijns beoordelaars.

7. Tweedelijnsbeoordeling niet relevante populatie

De eerstelijns niet relevant beoordeelde e-mails worden door de tweedelijns beoordelaars beoordeeld om de kwaliteit van de eerstelijns beoordeling te controleren.

9. Risico beperkende deelwaarneming

Uitvoeren van een door de klankbordgroep besloten deelwaarneming over de beschikbare populatie om de risico's van het gebruik van Panagenda te beperken.



8. Tweedelijns beoordeling relevante populatie

De tweedelijns beoordeling, beoordeeld de relevant bevonden populatie. Tijdens deze beoordeling zijn dubbele relevant bevonden e-mails en eventuele relevante e-mails die uiteindelijk niet relevant zijn verwijderd.

10. Resultaten documenteren en BSN-check

De definitieve relevante e-mails worden geëxporteerd waarbij de BSN's, het domein van de derde partij en de metadata werd gedocumenteerd.

Daarna werden de BSN vergeleken in de FSV en andere datasets.



11. Oplevering eindproduct proces

Uiteindelijke lijst van BSN's delen met andere projecten binnen BZB en eventuele datapakketten voorbereiden voor de derde partijen omtrent de impactanalyse.

Daarna werden de burgers geïnformeerd over de resultaten.



Externe Gegevensdeling | Overzicht status mailboxen Blue Horizon

Directie/status	Mailbox niet beschikbaar*	Niet relevant	Onderzoek afgerond	Totaal
CAP			3	3
CD-DF&A			1	1
FIOD		2		2
MKB	7		14	21
Beheerder onbekend	12			12
Particulieren	2		13**	15
Toeslagen	10		15	25
Totaal	31	2	46	79

Legenda:

Mailbox niet beschikbaar	De door Notes beheer en/of door directie vastgestelde niet beschikbare mailboxen.
Niet relevant	De 2 mailboxen van de FIOD zijn door de FIOD onderzocht en daarin zijn geen relevante e-mails gevonden. Daarnaast worden E-mails, ouder dan 2 jaar, jaarlijks opgeschoond.
Onderzoek afgerond	Mailboxen waarvan het onderzoek afgerond is.

* Deze Mailboxen zijn verlopen en ze zijn niet meer vindbaar.

** 7 van de 13 mailboxen zijn opgegaan in een reeds onderzochte mailbox tijdens het onderzoek Gegevensdeling met derden.



Externe Gegevensdeling | Bevindingen

Relevante resultaten Blue Horizon

Er zijn in totaal **8 relevante mails** met **8 BSN's** (en een lijst met 500 BSN's in het exportbestand) gevonden in de mailboxen van MKB en Toeslagen waarin informatie over of uit de FSV is verstrekt **naar een mailadres buiten de Belastingdienst.**

Deze **8 mails** zijn als volgt gecategoriseerd:

- **2 mails** zijn inkomende mails. Deze zijn door een publieke organisatie verstuurd naar, onder andere, de Belastingdienst met **in het onderwerpveld van de mail** informatie over de FSV en deze mails zijn na ontvangst **niet extern verstuurd door de Belastingdienst.** De organisatie moet eerder informatie van de Belastingdienst hebben ontvangen maar we hebben de uitgaande mail niet kunnen vaststellen. **Er is geen correspondentie gevonden met de publieke organisatie over deze burger.**
- **2 mails** kwamen ook voor in het eerdere onderzoek in een andere mailbox en zijn dus niet nieuw en al reeds onderzocht.
- **1 mail** is een datalek, door een medewerker verstuurd naar het privé-mailadres in plaats van het Belastingdienst-mailadres.
- **1 mail** is een legale verzending, deze private partij werkte in dienst van de Belastingdienst.
- **2 mails** bevatten informatie over of uit de FSV en zijn door de Belastingdienst verstuurd naar een publieke organisatie. Deze mails worden nog onderzocht in samenwerking met de desbetreffende organisaties om te bepalen of er gevolgen waren voor de burger op basis van deze mails.

Conclusie

Uit het eerdere PwC-onderzoek en de aanvullende analyse is gebleken dat er 296 e-mails zijn verstuurd buiten de Belastingdienst met daarin informatie van 505 burgers over of uit FSV. In dit onderzoek komen 2 e-mails naar voren die ook in het eerdere onderzoek voorkwamen en 2 e-mails die worden geclassificeerd als een datalek en een legale verzending. De overige 4 e-mails worden toegevoegd aan het eerdere resultaat waardoor de conclusie is dat er in **300 e-mails van 510 burgers informatie over of uit FSV is verstrekt.**

Er zijn een aantal voorbeelden rechts afgebeeld om een beeld bij te geven van de verstrekkingen.

Voorbeelden

Van: (Naam)@[belastingdienst.nl](mailto:(Naam)@belastingdienst.nl)
 Naar: (Naam tipgever)@[gmail.com](mailto:(Naam tipgever)@gmail.com)
 Onderwerp: (BSN) (Bedrijf) (**FSV**)

Beste,

Dit betreft een civiele kwestie waarin de belastingdienst niets voor u kan betekenen. Wellicht is het wat om over deze kwestie te informeren bij Vereniging Eigen Huis of bij een advocaat.

Van: (Naam)@[publiekeorganisatie.nl](mailto:(Naam)@publiekeorganisatie.nl)
 Naar: (Naam)@[belastingdienst.nl](mailto:(Naam)@belastingdienst.nl), (Naam)@[semipubliekeorganisatie](mailto:(Naam)@semipubliekeorganisatie.nl),
 (Naam)@[publiekeorganisatie](mailto:(Naam)@publiekeorganisatie.nl), (Naam)@[publiekeorganisatie](mailto:(Naam)@publiekeorganisatie.nl),
 (Naam)@[publiekeorganisatie](mailto:(Naam)@publiekeorganisatie.nl)
 Onderwerp: ter info: bestuurlijke mlding (Adres) (BSN) (Naam) comp 146
geboekt in fsv krb

Beste,

In de Bijlage van deze mail vindt u een melding van een recent aangetroffen hennepkwekerij.

Van: (Postbus)@[belastingdienst.nl](mailto:(Postbus)@belastingdienst.nl)
 Naar: (naam)@[privatepartij](mailto:(naam)@privatepartij.nl)
 Onderwerp: Betr: Post met corrupte data

Beste,

Ik heb een selectie gemaakt op de posten van (naam burger). Ik heb hiervan een Excel bestand gemaakt en dat kon ik opslaan.

Vervolgens heb ik bij het betreffende BSN gekeken en zag daar de volgende tekst in het aantekeningenveld:

(Naam) (BSN) Ivm bezwaar → onderzoek BSN-fraude.. (Gevolgd door aantekening in FSV en screenshot van Dagboek FSV)



Externe Gegevensdeling | Gevolgen en conclusie



De Belastingdienst heeft de derde partijen verzocht om onderzoek uit te voeren naar de eventuele gevolgen van de gegevensverstrekking. Er is op individueel niveau onderzocht of de ontvangen informatie heeft geleid tot gevolgen voor de burger. Dit blijkt op basis van onderzoek van de derde partijen **niet** het geval te zijn. De derde partijen hebben de Belastingdienst hierover geïnformeerd.

De Belastingdienst heeft de derde partijen verzocht om de FSV-informatie te verwijderen en tevens zal de Belastingdienst erop toezien dat deze informatie wordt verwijderd.



Net als in het PwC-onderzoek 'Gegevensdeling met Derden', en de aanvullende analyse van de Belastingdienst, blijkt uit dit vervolgonderzoek naar het verstrekken van de FSV-gegevens aan derden dat dit minimaal is gebeurd. Naast de 505 burgers waarvan informatie over of uit de FSV werd verstrekt op basis van het eerdere onderzoek, zijn in het vervolgonderzoek 5 burgers naar voren gekomen waarvoor dit het geval is. Tevens is gebleken dat in alle mailboxen 4 e-mails zijn gevonden met inhoudelijke informatie uit de FSV, waarvan 1 mail een legale verzending betrof.

Alle burgers zijn geïnformeerd over gegevensdeling in de afsluitende brieven*.



Belastingdienst

Bijlages





Bijlage A | Toelichting op tijdlijn

Jaar	Datum	Impact op	Toelichting
2021	19 januari	MM1	Motie Marijnissen 1 (MM1) aangenomen
	30 & 31 maar	MMS	De eerste 2.000 MM1 brieven vallen op de mat
	29 april	MM2	Motie Marijnissen 2 (MM2) aangenomen
	7 & 8 mei	MM1	FSV-brieven vallen op de mat en vanaf dit moment t/m half juni worden wekelijks 42.000 brieven verzonden
	31 mei	MM2	Start van vooronderzoek gegevens om de reden van registratie te achterhalen ten behoeve MM2
	9 juni	Overkoepelend	Motie Azarkan is aangenomen. Hiermee wordt het makkelijker voor burgers om een AVG-inzage-verzoek te doen
	16 juni	MM1	~200.000 FSV - geregistreerde burgers zijn geïnformeerd over dat zij waren geregistreerd in de FSV
	23 augustus	MM2	Teksten voor brieven MM2 worden gemaakt door KI&S en MM2-brief en combinatie MM1/MM2 worden getest door bureau Validators
	30 september	MM2	De eerste 43 brieven MM2 (wettelijke vertegenwoordigers van minderjarigen die in de FSV waren geregistreerd) worden verstuurd
	11 november	MM2	1.667 MM2 brieven met betrekking tot een registratie in de FSV omwille van Omzetbelasting verstuurd
	18 november	MM2	53.579 brieven MM2 Aangiftesignalen inkomstenheffing verstuurd
7 december	MM1	Evaluatie-onderzoek naar de effectiviteit en klantreactie: brieven MM1	



Bijlage A | Toelichting op tijdlijn

Jaar	Datum	Impact op	Toelichting
2022	19 januari	EGD	PwC rapport over 'gegevensdeling met derden' uitgebracht
	25 januari	Overkoepelend	Samenwerking met UHT gestart om de ouders in te lichten die in de FSV voorkomen
	1 februari	Overkoepelend	Start AVG-cluster bij BZB. Het cluster helpt BZB om de werkzaamheden binnen de AVG-richtlijnen te verrichten
	2/3 februari	M22	22.262 brieven MM1 verstuurd. Totaal verstuurd 119.506
	22 februari	EGD	Start onderzoek naar gevolgen met externe organisaties
	1 april	MM2	Meer dan 50.000 burgers een brief over MM1 ontvangen
	3 april	Overkoepelend	Start opzet website 'mijn FSV'
	27 september	MM2	De Staatssecretaris Besluit burgers op tabblad Tips/kliks ook te informeren
	1 oktober	EGD	Start vervolgonderzoek naar gegevensverstrekking vanuit 79 functionele groepsmailboxes
	26 oktober	EGD	Afronding analyse rapport 'Gegevensdeling met Derden' door Belastingdienst en validatie door PwC
2023	20 januari	MM1+MM2	20.000 MM1/MM2 op de mat
	26 januari	EGD	Afronding vervolgonderzoek naar gegevensverstrekking
	25 maart	MM1/MM2	Laatste brieven MM1/MM2 op de Mat



Bijlage B | Uitzonderingsgronden voor FSV-communicatie

Bepaalde groepen burgers konden op het startmoment van de uitvoering van MM1 (nog niet) geïnformeerd worden. De meest kenmerkende hiervan zijn hieronder weergegeven. Deze burgers zijn tenzij zij zijn overleden of het adres onbekend was later alsnog geïnformeerd over hun registratie in de FSV.

Tabblad Informatieverzoeken

Burgers met een registratie op tabblad informatieverzoeken hebben tot 31 maart 2022 nog geen brief ontvangen, omdat uitgezocht moest worden of deze burgers nog onderwerp waren van een lopend onderzoek dat mogelijk door het versturen van de brief geschaad kon worden. Hiervoor zijn alle organisaties waarvan informatieverzoeken opgenomen waren benaderd. Alle burgers op dit tabblad zijn uiteindelijk geïnformeerd.

Tabblad Tips & Kliks

In eerste instantie zouden burgers op het tabblad Tips en Kliks geïnformeerd worden. Toen MM2 werd aangenomen werd hier bij nader inzien van afgezien, omdat het vermelden van de reden van registratie kon leiden tot het bekend maken van de tipgever. Nadat Motie Snels werd aangenomen, en burgers in aanmerking komen voor tegemoetkoming, heeft de staatsecretaris besloten om deze burgers alsnog te informeren over hun registratie in de FSV op een wijze waardoor de veiligheid van de tipgever niet in het gevaar komt. Alle burgers op dit tabblad zijn uiteindelijk alsnog geïnformeerd.

Uitstel- of uitzonderings- gronden

Aangemeld bij UHT

Burgers die zich hebben aangemeld om hun persoonlijke situatie met betrekking tot de kinderopvangtoeslag te laten beoordelen waren tot 30 april 2022 uitgesloten van verzending omdat zij door hun zaakbehandelaar van UHT geïnformeerd zouden worden. Later zijn deze burgers per brief geïnformeerd via het reguliere proces en hebben zij voorafgaand aan het ontvangen van de brief een telefonische aankondiging gekregen.

Overleden of vertrokken onbekend waarheen (VOW)

Personen die zijn overleden kunnen niet geïnformeerd worden over hun registratie in de FSV. Nabestaanden worden niet geïnformeerd omdat de AVG enkel van toepassing is op de persoon zelf. Burgers waarvoor er blijvend geen adres bij de Belastingdienst bekend is, kunnen ook niet geïnformeerd worden.



Bijlage C | Voorbeeld brief MM1

De MM1 brief was een vast format brief.

- A) Legt de burger uit over waarom de burger deze brief kreeg;
- B) Gaat over wat de FSV was. Waarvoor deze gebruikt werd;
- C) Legt uit wat een registratie in de FSV zoal betekende of kon betekenen;
- D) Geeft uitleg over wat de burger verder kan verwachten. Hierbij is er extra aandacht voor burgers welke vermoeden last te hebben ondervonden van hun registratie;
- E) Contactmogelijkheden: uitleg over waar de burger terecht kan bij vragen.

Betreft: Uw gegevens in de Fraude Signalering Voorziening

Beste heer/mevrouw,

A U krijgt deze brief omdat uw gegevens in de Fraude Signalering Voorziening (FSV) van de Belastingdienst stonden. Het gebruik van deze voorziening voldeed niet aan de privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), omdat te veel medewerkers toegang hadden en de gegevens hierin te lang werden bewaard. Sommige gegevens zijn onterecht opgenomen en sommige verkeerd gebruikt. Dat spijt ons zeer. Daarom is de FSV op 27 februari 2020 uitgezet en gebruiken we deze niet meer.

B **Wat was de FSV?**
De Belastingdienst en Toeslagen verwerken miljoenen belastingaangiften en aanvragen van toeslagen. Dat kunnen we niet met de hand en daarom gebruiken we computersystemen. In deze systemen staan de gegevens van iedereen die belasting betaalt of een toeslag krijgt.

De FSV was één van deze systemen. Hierin registreerden we bijvoorbeeld dat een gemeente of UWV het inkomen van iemand opvroeg. Of dat een belastingaangifte volgens het computersysteem misschien niet klopte. Bijvoorbeeld als iemand hoge reiskosten opgaf, terwijl hij dicht bij zijn werk woonde. Zo'n registratie noemden we een risicosignaal. En dit kon aanleiding zijn om een belastingaangifte of een aanvraag voor een toeslag handmatig te controleren.

C **Wat betekende een registratie in de FSV?**
Voor zover we nu weten hebben veel mensen niets gemerkt van de registratie in de FSV. Maar we weten dat er ook mensen zijn die onterechte gevolgen hebben ondervonden als we een registratie verkeerd gebruikten. Dan werkten we bijvoorbeeld niet mee aan minnelijke schuldsanering.

D **Wat betekent dit voor u?**
We onderzoeken of de registratie voor u mogelijk onterechte gevolgen heeft gehad. Door de grote hoeveelheid registraties zal dit onderzoek niet snel afgerond zijn. We informeren u zodra we weten wat de uitkomst van dit onderzoek is.

Let op!
Vermoedt u dat u onterechte gevolgen hebt ondervonden doordat u in de FSV stond geregistreerd? Bijvoorbeeld omdat u geen persoonlijke betalingsregeling kreeg? Dan kunt u zich melden. Op belastingdienst.nl/fsv vindt u een online formulier. Bij het invullen hiervan hebt u uw DigiD nodig.

Vermoedt u dat u in de periode van 1 januari 2012 tot 3 maart 2020 geen minnelijke schuldsanering kreeg, doordat u in de FSV stond geregistreerd? Dan kunt u zich melden. Op belastingdienst.nl/meldpunt vindt u een online formulier. Bij het invullen hiervan hebt u uw DigiD nodig.

E **Hebt u vragen?**
Op belastingdienst.nl/fsv vindt u meer informatie. Daar leest u ook hoe u een verzoek kunt doen om inzage in uw persoonsgegevens die in de FSV stonden. Of bel Meldpunt FSV: 0800 – 235 83 56. U kunt bellen op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Wilt u deze brief bij de hand houden? Dan kunnen we u sneller helpen.



Bijlage D | Verzonden batches MM1 en Combinatiebrieven

Verzonden MM1 brieven	Matdatum	Aantallen
Batch 1 - pilot	30-03-2021	500
Batch 2 - pilot	30-03-2021	426
Batch 3 - pilot	31-03-2021	1.074
Batch 4	23-04-2021	19.804
Batch 5	07-05-2021	28.931
Batch 6	12-05-2021	10.069
Batch 7	20-05-2021	40.592
Batch 8	27-05-2021	38.329
Batch 9	02-06-2021	40.019
Batch 10	16-06-2021	22.267
Totaal		202.011





Bijlage E | Fase 1: data analyse

De redenen van registratie zijn zoveel mogelijk geautomatiseerd bepaald tot het punt dat aanvullende iteraties onvoldoende resultaat opleverde. Het restant van de registraties zijn handmatig beoordeeld.

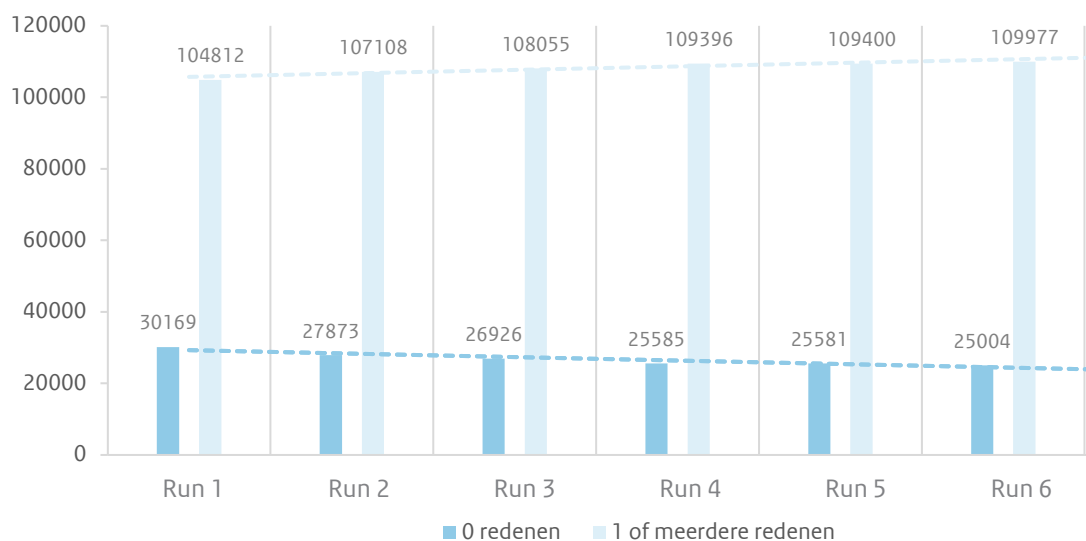
Aanpak geautomatiseerde reden van registratie bepaling

Door verschillende analyses was het onderzoeksteam in staat om steeds weer nieuwe redenen van registratie op te nemen ten aanzien van de geautomatiseerde reden van registratie bepaling. De volgende analyses zijn uitgevoerd om het aantal geautomatiseerd te bepalen redenen van registratie te optimaliseren:

- Input vanuit FSV specialisten: op basis van onderzoek naar het gebruik van de FSV zijn door inhoudsdeskundigen de eerste redenen van registratie bepaald, welke zijn vertaald naar diverse zoektermen om deze redenen van registratie op te sporen;
- Feedback vanuit steekproeven: onderdeel van het kwaliteitsprotocol van het verzenden van brieven over de reden van registratie aan de burger is het uitvoeren van een steekproef (zie pagina 20). Tijdens deze exercitie werden aanvullende redenen van registratie gevonden;
- Handmatig onderzoek: er zijn gerichte handmatige onderzoeken uitgevoerd om het aantal redenen van registratie dat geautomatiseerd kon worden gezocht te vergroten;
- Geautomatiseerde spellings- en typfouten: via analysesoftware zijn er geautomatiseerd synoniemen bepaald voor alle redenen van registratie.

Het systeem is verbeterd tot het punt dat extra iteraties nog maar weinig extra redenen van registratie opleverden. Daarna is er overgestapt op handmatige analyse.

GEVONDEN REDEN VAN REGISTRATIE PER BSN



Iteratie	Aantal zoektermen	Analyses
Run 1	182	Input FSV specialisten
Run 2	189 (+7)	Steekproeven / handmatig onderzoek
Run 3	352 (+163)	Steekproeven / handmatig onderzoek
Run 4	3.796 (+3.444)	Geautomatiseerd toevoegen van spellings- en typfouten
Run 5	3.824 (+28)	Input FSV specialist
Run 6	3.848 (+24)	Steekproeven / handmatig onderzoek

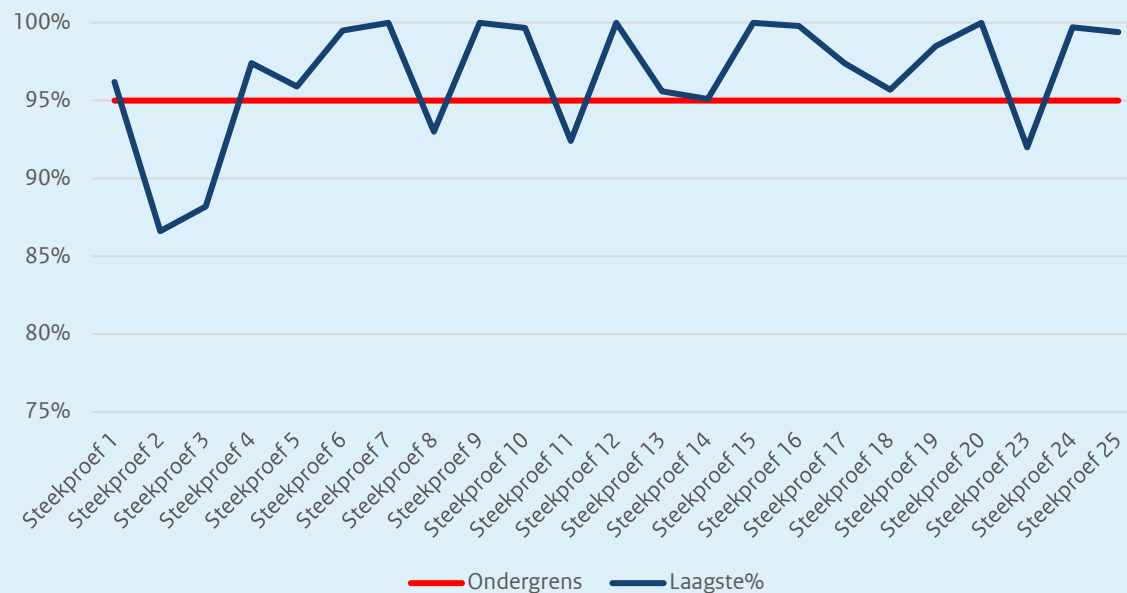


Bijlage F | Steekproefoverzicht MM2 brieven

De uitkomst van een steekproef wordt beoordeeld door middel van drie criteria:

1. *Correctheid*: Betreft een handmatige controle aan de hand van de informatie uit de FSV registratie(s) van de burger om vast te stellen of de reden(en) van registratie, zoals deze eerder (geautomatiseerd) waren vastgesteld ter opname in de brief aan de burger, correct waren vastgesteld. Indien de reden van registratie zoals deze in de brief zou komen incorrect bleek te zijn, dan werd de observatie afgekeurd.
2. *Volledigheid*: Betreft een handmatige controle aan de hand van de informatie uit de FSV registratie(s) van de burger om vast te stellen of alle redenen van registratie, zoals deze eerder (geautomatiseerd) waren vastgesteld ter opname in de brief aan de burger, (volledig) waren vastgesteld. Indien de reden van registratie zoals deze in de brief zou komen onvolledig bleek te zijn (omdat er meerdere redenen voor de opname in FSV waren), dan werd de observatie afgekeurd.
3. *Interne consistentie*: Betreft een handmatige controle aan de hand van de informatie uit de FSV registratie(s) van de burger om vast te stellen of alle redenen van registratie, zoals deze eerder (geautomatiseerd) waren vastgesteld ter opname in de brief aan de burger, intern consistent waren. Indien onderdelen van de reden van registratie zoals deze in de brief zou komen, zoals 'belastingmiddel', 'project' of 'belastingjaar', binnen de FSV registratie inconsistenties vertoonde dan werd de observatie afgekeurd.

Hierbij werd een ondergrens van 95% gehanteerd om een batch brieven te verzenden. Zoals hier rechts te lezen werd dit niet altijd gehaald. Op het moment dat het percentage van 95%, werd de specifieke situatie verder onderzocht en nadere vervolgstappen bepaald. Op de volgende slide staan alle steekproef resultaten, met een uitleg erbij wanneer er afgeweken werd van de 95% ondergrens.





Bijlage F | Steekproefoverzicht MM2 brieven

Steekproef nummer	Steekproef omvang	Laagste %	Correcte communicatie	Volledige communicatie	Consistente communicatie
Steekproef 1	577	96,2%	99,8%	96,2%	100,0%
Steekproef 2	553	86,6%	99,60%	86,60%	99,9%
Steekproef 3	473	88,2%	99,40%	88,20%	99,9%
Steekproef 4	464	97,4%	99,80%	97,40%	99,6%
Steekproef 5	463	95,9%	100,00%	95,90%	99,7%
Steekproef 6	459	99,5%	100,00%	99,50%	99,6%
Steekproef 7	452	100,0%	100,00%	100,00%	100,0%
Steekproef 8	474	93,0%	100,00%	93,00%	100,0%
Steekproef 9	466	100,0%	100,00%	100,00%	N.v.t.
Steekproef 10	473	100,0%	100,00%	100,00%	N.v.t.
Steekproef 11	514	99,7%	100,0%	100,0%	99,7%
Steekproef 12	460	92,4%	100,0%	92,4%	99,6%
Steekproef 13	466	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Steekproef 14	460	95,6%	99,3%	95,6%	99,6%
Steekproef 15	365	95,1%	99,2%	95,1%	100,0%
Steekproef 16	471	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Steekproef 17	480	99,8%	99,8%	N.v.t.	100,0%
Steekproef 18	502	97,4%	98,6%	97,4%	99,7%
Steekproef 19	469	95,7%	98,9%	95,7%	99,6%
Steekproef 20	457	98,5%	98,50%	99,10%	99,1%
Steekproef 21	380	100,0%	100,0%	N.v.t.	N.v.t.
Steekproef 22	335	92,0%	92,0%	N.v.t.	N.v.t.
Steekproef 23	466	99,7%	99,7%	N.v.t.	N.v.t.
Steekproef 24	460	99,4%	99,4%	99,8%	99,6%

Toelichting

In nevenstaande tabel staan de steekproefresultaten weergegeven. In de meeste gevallen was het resultaat boven de gestelde ondergrens van 95%.

In vier gevallen was de *volledigheid* onvoldoende (steekproef 2, 3, 8, 12). De informatie was hier niet incorrect, maar wel onvolledig. Zo kon er één of meerdere redenen van registratie ontbreken.

In de eerste drie steekproeven was het project nog in een lerende fase. Zodoende zijn de ontbrekende redenen van registratie toegevoegd aan de zoektermenlijst voor geautomatiseerde redenebepaling. Hierna was de volledige populatie in de betreffende verzendbatch opnieuw geanalyseerd aan de hand van de aangevulde zoektermenlijst. Op basis van dit leereffect zijn de ontbrekende redenen voor de hele populatie alsnog toegevoegd alvorens de batch werd goedgekeurd voor verzending.

In een geval (steekproef 22) was de correctheid 92%. Deze verzending betrof registraties dat een verband had met een informatieverzoek door een externe partij, waarbij extra onderzoek gedaan moest worden. De betreffende brieven zijn uit de verzending gehaald, verder onderzocht en later verzonden. De overige brieven uit deze batch zijn verzonden.



Bijlage G | Voorbeeld brief MM2

In de MM2 brief zijn er bijna 450 verschillende mogelijkheden om de variabele datapunten in te vullen. Een brief behoudt een vaste opbouw bestaande uit:

- A) Een introductie over wat de FSV was;
- B) Een uitleg waarom de burgers in de FSV was geregistreerd;
- C) De vervolgstappen en wat de burger kan verwachten
- D) De contactmogelijkheden.

De voorbeeldbrief hiernaast bevat de volgende kenmerken die de opbouw van de brief hebben bepaald:

Wat?	kenmerk
Aantal registraties	1
Belastingjaar	2014
Middel	IH = <i>Inkomstenbelasting</i>
Nadere specificatie	<i>Giften, zorgkosten</i>
Eerder MM1 brief ontvangen?	Ja
UHT?	Nee
Zelfmelder?	Nee
Minderjarig?	Nee

Betreft: Reden van de registratie van uw gegevens in de FSV

Geachte heer/mevrouw,

In het voorjaar van 2021 hebben wij u een brief gestuurd. Hierin hebben wij u laten weten dat uw persoonsgegevens in de Fraude Signalerings Voorziening (FSV) van de Belastingdienst stonden. In de bijlage kunt u de belangrijkste informatie over de FSV terugvinden.

In deze brief leest u waarom uw gegevens in de FSV waren opgenomen. Deze brief betekent niet dat u een extra belastingaanslag krijgt of nog een toeslag moet terugbetalen. De brief is ter informatie. U hoeft niets te doen.

Waarom stonden uw persoonsgegevens in de FSV?

Om deze vraag te beantwoorden, hebben we in de FSV en andere systemen gekeken. Niet elke registratie in de FSV leidde tot controle of onderzoek. Het is goed mogelijk dat u niets hebt gemerkt.

De informatie die we in de FSV hebben gevonden in de velden belastingjaar, jaar van registratie in de FSV, soort belasting, organisatie of 'project' staat hieronder. Meer informatie stond niet in deze velden.

Belastingaangifte

Als in een belastingaangifte mogelijk onjuiste gegevens voorkwamen, registreerden we dat soms in de FSV. Welke gegevens niet klopten, hebben wij niet altijd in de FSV geregistreerd.

In uw situatie stond in de FSV dat dit betrekking had op:

- Belastingjaar 2014
- Inkomstenbelasting
- Giften, zorgkosten

Wat gebeurt er nu?

We onderzoeken nog of de opname van uw persoonsgegevens in de FSV voor u onterechte gevolgen heeft gehad. En of wij die persoonsgegevens met andere overheidsorganisaties hebben gedeeld en zo ja, met wie. Wij verwachten dat deze onderzoeken het komende half jaar zijn afgerond.

Wij begrijpen dat wij veel geduld van u vragen. Maar wij doen er alles aan om u zo snel mogelijk te informeren.

Hebt u vragen?

Op belastingdienst.nl/fsv vindt u meer algemene informatie over de FSV. Of bel het Meldpunt **Meldpunt FSV: 0800 - 235 83 56**. U kunt bellen op maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Wilt u deze brief bij de hand houden? Dan kunnen we u sneller helpen.



Bijlage G | Flyer MM2

FSV-geregistreeerde burgers die een MM1 brief ontvangen hadden kregen een flyer bij hun MM2 brief. Deze flyer (zie rechts) gaf een korte samenvatting van wat er in MM1 brief stond. Dit werd gedaan gezien de tijdsperiode die er tussen de twee brieven zat.

U hebt een brief gekregen over de FSV



1 Wat was de FSV?

De belangrijkste taken van de Belastingdienst en Toeslagen zijn het heffen en innen van belastingen en het uitkeren van toeslagen. Daarbij hoort dat we erop toezien dat iedereen het juiste bedrag betaalt of ontvangt.

Om de miljoenen belastingaangiften en aanvragen van toeslagen te behandelen, gebruiken we computersystemen. Met behulp van signalen uit deze systemen, signalen van andere overheidsorganisaties en onderzoek bepalen we welke aangiften en aanvragen we controleren. Eén van de systemen waarin we deze signalen bijhielden, was de FSV (de Fraude Signalering Voorziening).



2 Waarom gebruiken we de FSV niet meer?

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) staan regels voor het registreren en verwerken van persoonsgegevens. Het gebruik van de FSV voldeed op verschillende punten niet aan die regels.

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 en sommige verkeerd gebruikt. Daarom is de FSV op 27 februari 2020 uitgezet en gebruiken we deze niet meer.

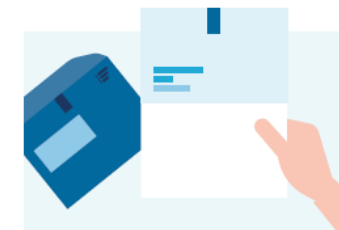


3 Wat betekende een registratie in de FSV?

In de FSV registreerden we bijvoorbeeld dat een aanvraag van een toeslag of een belastingaangifte volgens het computersysteem misschien niet klopte. Bijvoorbeeld als iemand hoge reiskosten opgaf, terwijl hij dicht bij zijn werk woonde. Ook registreerden we in de FSV dat een gemeente of UWV het inkomen van iemand opvroeg.

De registratie in de FSV kon betekenen dat er mogelijk een onjuistheid zat in een aanvraag van een toeslag of een belastingaangifte. Dat kon aanleiding zijn om zo'n aanvraag of aangifte te onderzoeken. Pas daarna konden we vaststellen of er sprake was van fraude, een vergissing of dat de aanvraag of aangifte toch juist was.

U hebt een brief gekregen omdat uw persoonsgegevens in de Fraude Signalering Voorziening (FSV) stonden. FSV was één van de computersystemen die wij gebruikten voor ons toezicht. Wat was er aan de hand en wat kunt u van ons verwachten?



4 Wat kan ik nog verwachten van de Belastingdienst?

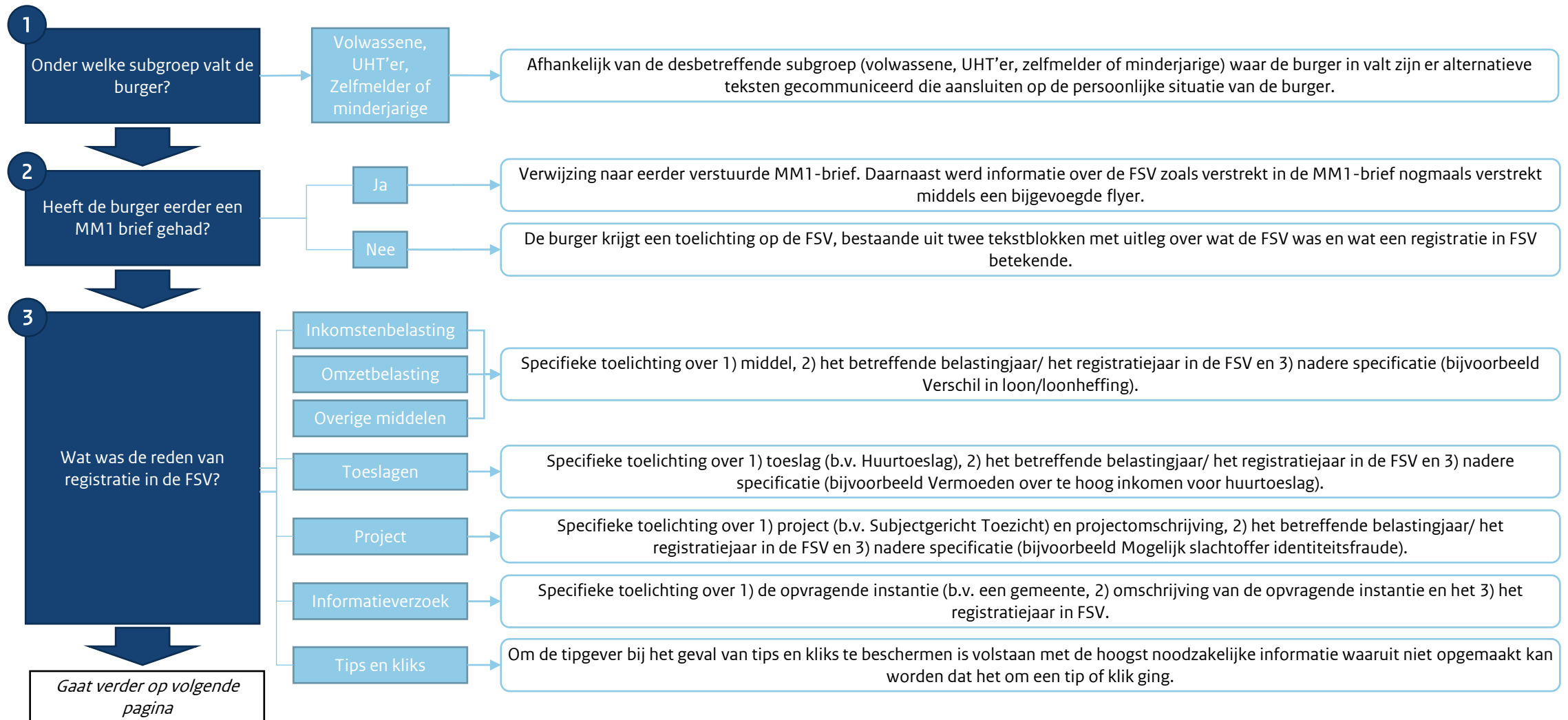
We zoeken nu nog uit:

- of de registratie van uw persoonsgegevens in de FSV onterechte gevolgen voor u heeft gehad. Bijvoorbeeld omdat u geen persoonlijke betalingsregeling hebt gekregen als u daarom vroeg;
- of wij uw persoonsgegevens in de FSV met andere overheidsinstanties hebben gedeeld en zo ja, met wie.

Zodra deze onderzoeken zijn afgerond, informeren we u daarover. U hoeft niets te doen.



Bijlage G | Specifieke beslisboom samenstellen van brieven (1/2)





Bijlage G | Specifieke beslisboom samenstellen van brieven (2/2)





Bijlage H | Voorbeeld contactkaart

Hieronder een voorbeeld van een contactkaart zoals deze verstuurd is naar de burger.



Beste mevrouw, meneer,

U ontvangt dit kaartje omdat uw persoonsgegevens in de Fraude Signalering Voorziening (FSV) stonden. Wij willen u hierover spreken.

Wij maken graag een afspraak met u. Wilt u ons daarvoor bellen?

U kunt telefonisch contact met ons opnemen via **0800 235 83 56 (gratis)**.

Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00 uur.

Meer informatie over de FSV vindt u op www.fsvportaal.nl.

Hartelijke groet,



Bijlage I | Verzonden batches MM2 brieven (inclusief Combinatiebrieven)

Verzonden MM2 brieven + Combinatiebrieven	Reden(en) van registratie	Matdatum	Aantallen
Batch 1	Meerdere registraties per burger	30-09-2021	43
Batch 2 - pilot	Omzetbelasting	11-11-2021	1.667
Batch 3	Inkomstenheffing	18-11-2021	53.579
Batch 4	Inkomstenheffing	17-12-2021	41.955
Batch 5	Inkomstenheffing	04-02-2022	22.259
Batch 6	Inkomstenheffing, Projecten, overige en meerdere belastingmiddelen, informatieverzoeken	31-03-2022	35.068
Batch 7	Projecten	07-04-2022	3.955
Batch 8	Projecten	20-04-2022	427
Batch 9	Combinatie van veelvoud (9) aan redenen van registratie	30-04-2022	49.667
Batch 10	Omzetbelasting	01-05-2022	68
Batch 11	Meerdere registraties per burger	01-07-2022	28
Batch 12	Combinatie van veelvoud (9) aan redenen van registratie	10-08-2022	8.773
Batch 13	Informatieverzoeken	28-10-2022	6.238
Batch 14 - pilot	Meerdere registraties per burger	13-12-2022	994
Batch 15	Informatieverzoeken	20-01-2023	19.767
Batch 16	Informatieverzoeken en meerdere tabbladen	11-02-2023	13.710
Batch 17	Informatieverzoeken	22-02-2023	28
Batch 18	Meerdere registraties per burger	18-03-2023	459
Batch 19	Meerdere registraties per burger	02-06-2023	46
Totaal			258.731





Bijlage J | Onderzoek Dagboek PIT

Dagboek PIT was de voorloper van FSV en is in 2013 geëxporteerd naar FSV

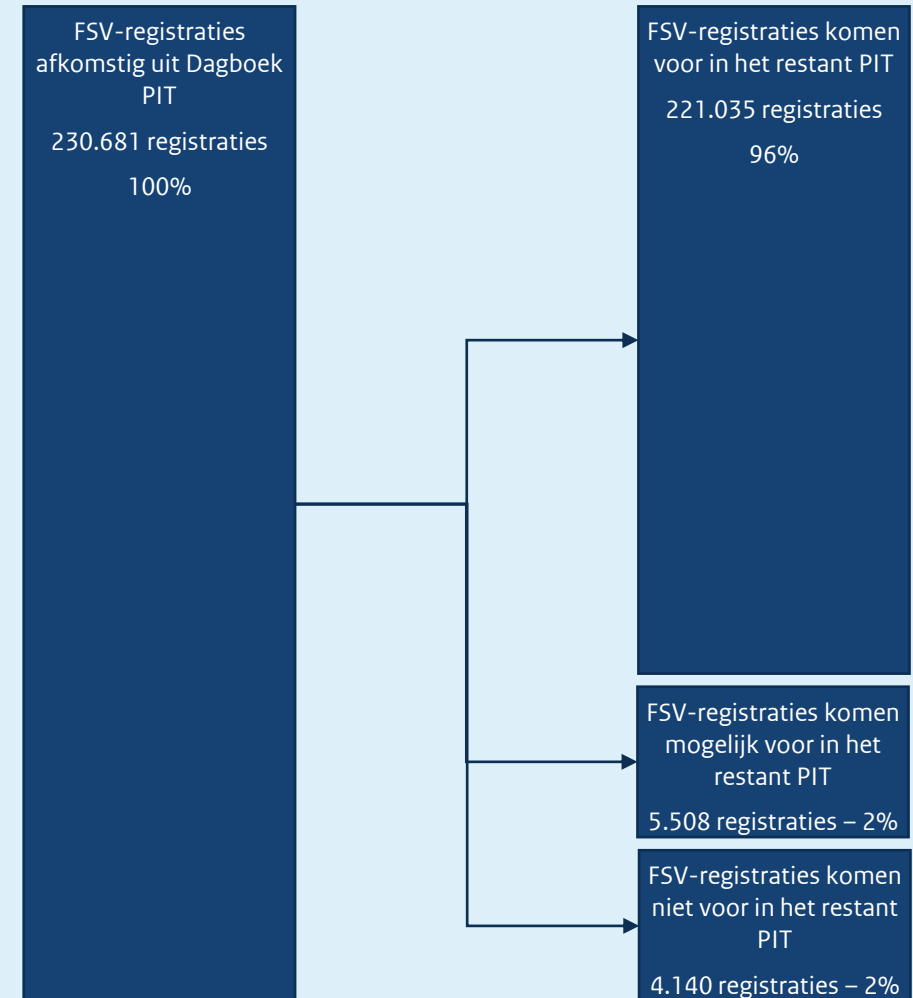
Dagboek PIT was een applicatie ontwikkeld voor het registreren van risicosignalen. In 2009 werd Dagboek PIT landelijk in gebruik genomen om signalen overzichtelijk beschikbaar te maken. Dit leidde tot de groeiende behoefte aan een centraal registratiesysteem voor signalen binnen de hele Belastingdienst. In 2013 werd daarom de webapplicatie FSV ontwikkeld ter vervanging van Dagboek-PIT en werden de gegevens gemigreerd.

Onderzoek Dagboek PIT

Toen de Belastingdienst gedurende de uitvoer van MM2 een mogelijke volledige export van Dagboek PIT had gevonden, is er gestart met een onderzoek naar de relevantie van het document om aanvullende redenen van registratie in de FSV te verklaren. Hiertoe zijn er drie onderzoeksvragen gesteld:

1. Staan alle FSV-registraties afkomstig uit Dagboek PIT in het gevonden restant?
 2. Bevat Dagboek PIT aanvullende informatie m.b.t. de reden van registratie?
 3. Staat er relevante informatie over de redenen van registratie in Dagboek PIT voor burgers aan wie we geen enkele specifieke reden van registratie hebben kunnen vermelden?
- 1. 1. Staan alle FSV-registraties afkomstig uit Dagboek PIT in het gevonden restant?**
96% van de FSV-registraties met Dagboek PIT als reden van registratie komen zeker voor in het restant PIT. 2% van deze FSV-registraties komt niet voor in het restant PIT. 2% van deze FSV-registraties komt mogelijk voor in het restant PIT, maar vraagt om handmatige analyse.

Match FSV en PIT





Bijlage J | Onderzoek Dagboek PIT

2. Bevat Dagboek PIT aanvullende informatie m.b.t. de reden van registratie?

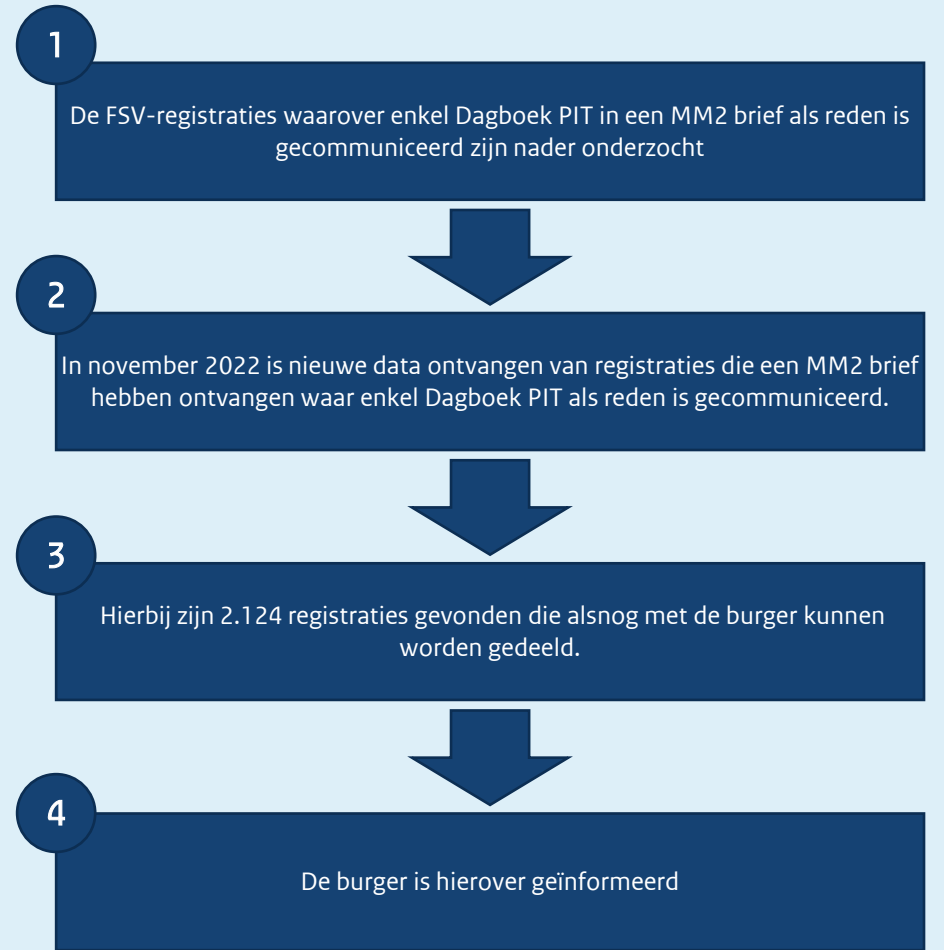
Het Dossieronderzoeksteam (DOT) heeft in een steekproef van 500 registraties de informatie in Dagboek PIT vergeleken met de FSV-versie van dezelfde registratie en heeft per veld de aanwezigheid in de FSV gecontroleerd. Informatie die niet in de FSV stond is beoordeeld op de relevantie voor het achterhalen van de reden van registratie:

- Voor 20% van de registraties is de reden van registratie teruggevonden in Dagboek PIT.

3. Staat er relevante informatie over de redenen van registratie in Dagboek PIT voor burgers aan wie we geen enkele specifieke reden van registratie hebben kunnen vermelden?

De FSV-registraties waarover enkel Dagboek PIT in een MM2-brief als reden is gecommuniceerd zijn nader onderzocht. Hierbij zijn er voor 2.124 registraties redenen van registratie gevonden welke alsnog aan de burger kunnen worden gecommuniceerd. Deze informatie is in een aanvullende brief en het portaal voor de burger beschikbaar gemaakt.

Aanvullende informatie

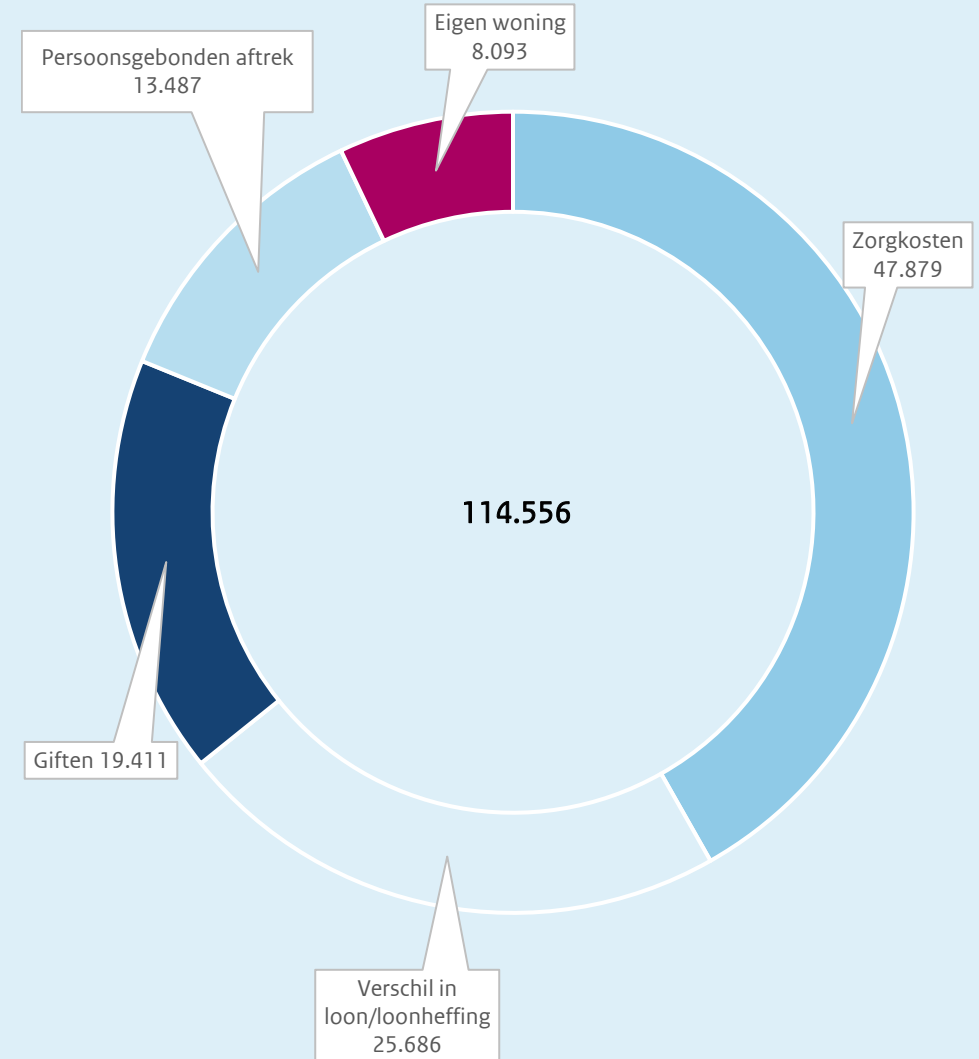




Bijlage K | 5 meest voorkomende redenen van registratie binnen Aangiftesignalen

Binnen iedere reden van registratie bestaan nadere specificaties. De deelbare nadere specificaties zijn in de MM2-brief aan de burger gecommuniceerd. Onderstaand staat een omschrijving van de meest voorkomende nadere specificaties:

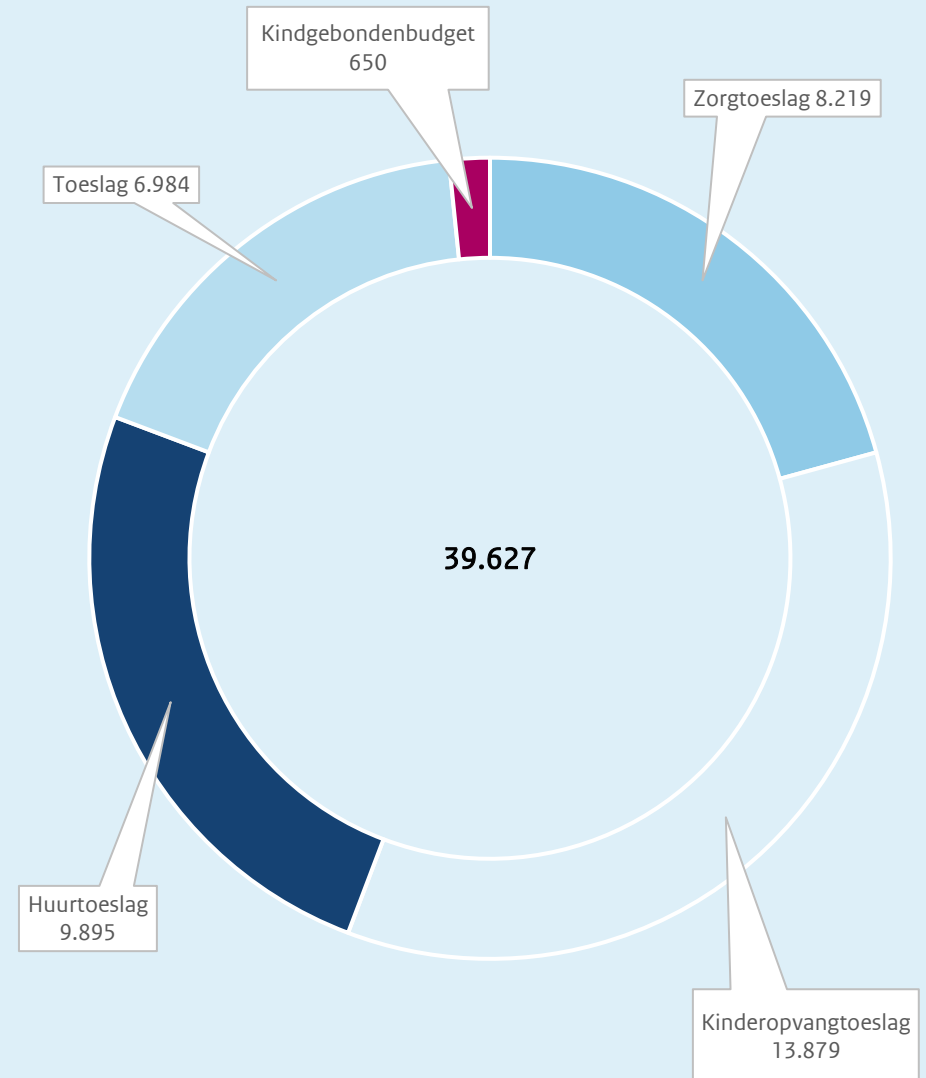
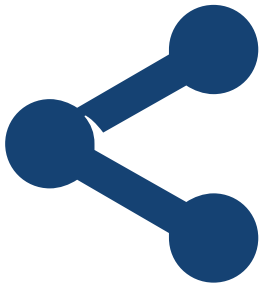
Nadere specificatie	Toelichting (geen brieftekst, die staat gelijk aan nadere specificatie)
Zorgkosten	Het opgeven van gemaakte zorgkosten kon leiden tot een registratie in de FSV, indien het vermoeden bestond dat deze gemaakte zorgkosten niet klopten.
Verschil in loon / loonheffing	Wanneer in een belastingaangifte een verschil bestond tussen het opgegeven loon en het door de Belastingdienst ingeschatte loon, kon dit resulteren in een registratie in de FSV.
Aftrekpost - Giften	Aftrekpost Giften
Persoonsgebonden aftrek	Wanneer er werd getwijfeld aan de juistheid van een ingediende aangifte, bijvoorbeeld wanneer er onregelmatigheden of inconsistenties werden aangetroffen in de verstrekte informatie, kon dit resulteren in een registratie in de FSV.
Inkomsten uit overig werk	Wanneer er werd getwijfeld aan de juistheid van een ingediende aangifte, bijvoorbeeld wanneer er onregelmatigheden of inconsistenties werden aangetroffen in de verstrekte informatie, kon dit resulteren in een registratie in de FSV.





Bijlage K | De top 5 van meest voorkomende registraties binnen Toeslagen

In nevenstaand figuur wordt de verdeling naar Toeslagsoort binnen de FSV-registraties van Toeslagen weergegeven. In 17% van de gevallen stond er geen toeslagsoort geregistreerd en stond er enkel 'Toeslagen' in de FSV.

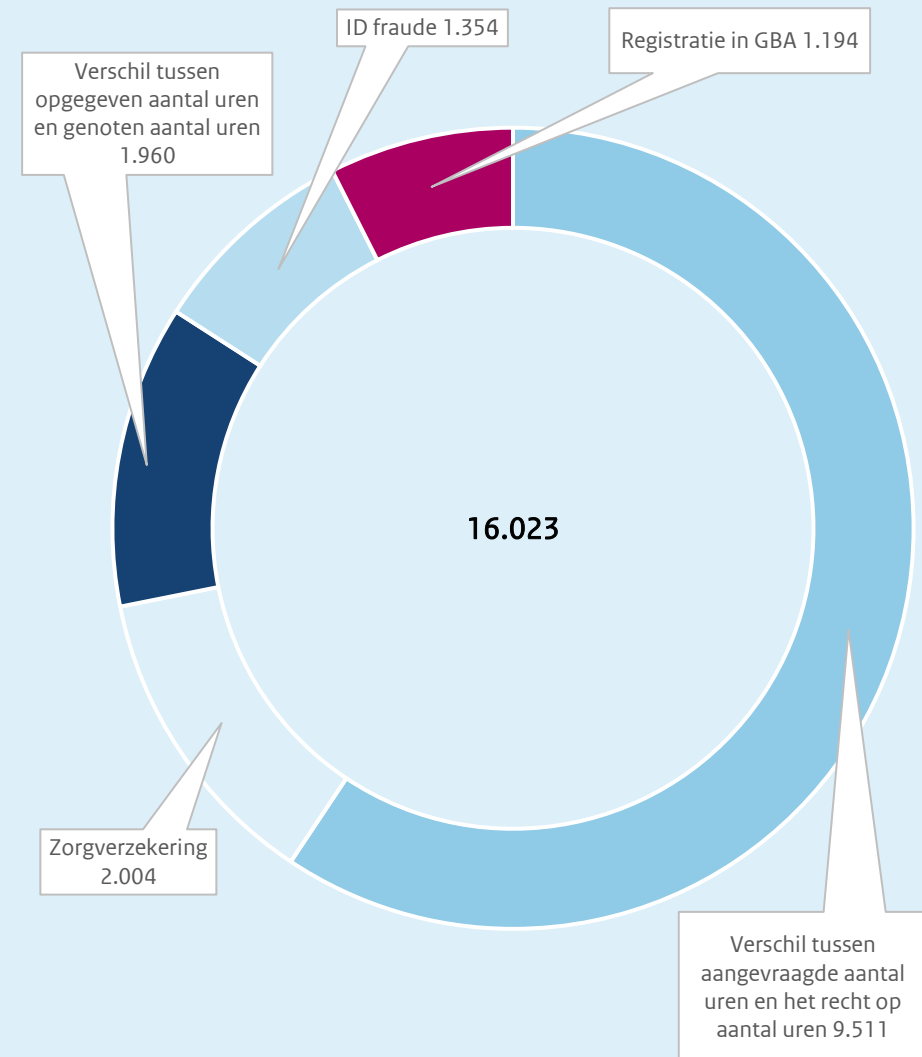




Bijlage K | De top 5 meest voorkomende toeslagsoorten binnen Toeslagen

In het nevenstaande figuur staan de nadere specificaties bij een FSV-registratie voor een Toeslag weergegeven welke informatief zijn voor de burger. Deze nadere specificatie werd aanvullend op de Toeslagsoort naar de burger gecommuniceerd. Onderstaand staat per nadere specificatie de gecommuniceerde brieftekst beschreven.

Toeslag	Brieftekst
Vershil tussen aangevraagd aantal uren en het recht op aantal uren	Het vermoeden bestond dat u voor meer uren kinderopvangtoeslag had aangevraagd dan waar u recht op had.
Zorgverzekering	Het vermoeden bestond, dat u geen (verplichte) zorgverzekering had, die noodzakelijk is om zorgtoeslag te krijgen.
Vershil tussen opgegeven aantal uren en genoten aantal uren	U had voor meer uren kinderopvangtoeslag aangevraagd, dan waarvoor uw kind was ingeschreven bij de kinderopvangorganisatie.
Registratie in GBA	Volgens de gemeente (voorheen de Gemeentelijke Basisadministratie Personen (GBA), nu de Basisregistratie Personen (BRP)) stonden de kinderen waarvoor u kinderopvangtoeslag hebt aangevraagd, niet ingeschreven op uw adres. Daarom was er aanleiding om uw aanvraag voor kinderopvangtoeslag te onderzoeken.
Mogelijk (slachtoffer) identiteitsfraude	Mogelijk (slachtoffer) identiteitsfraude

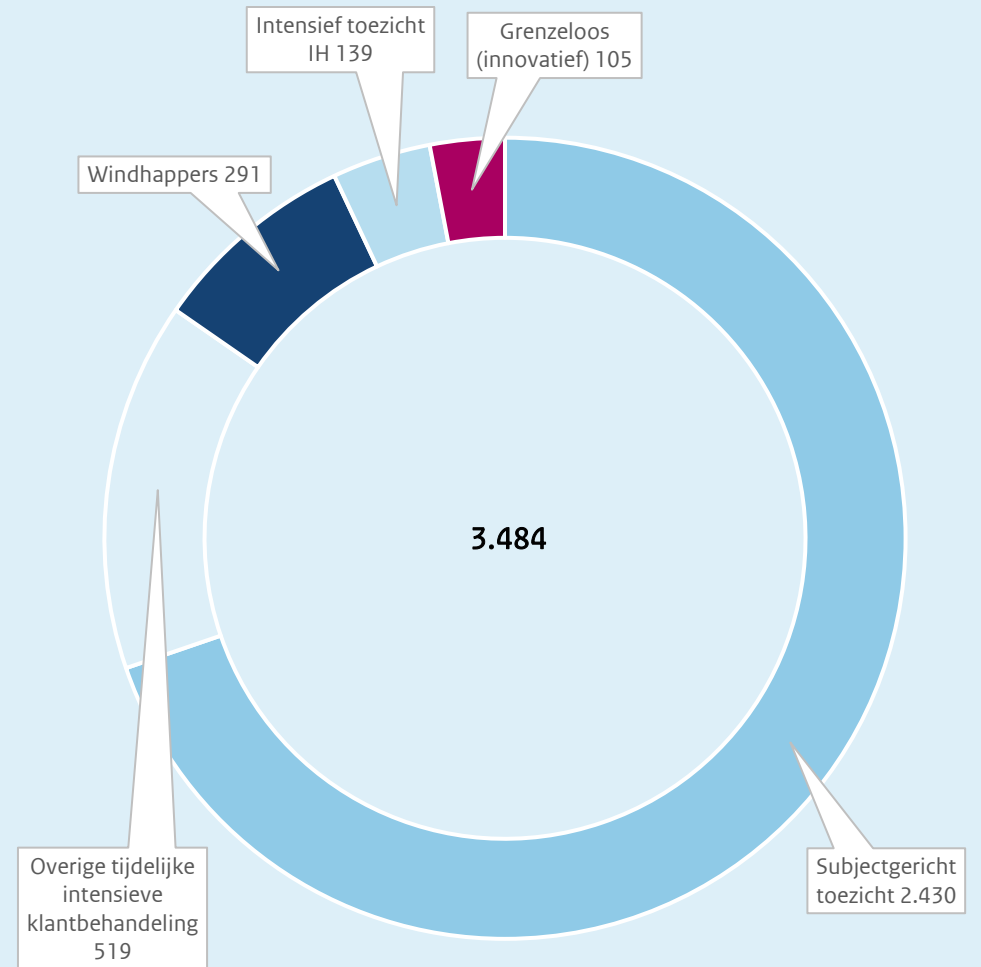




Bijlage K | De top 5 meest voorkomende projecten binnen Projecten

Binnen de FSV registraties in de categorie Projecten staat in nevenstaand figuur de meest voorkomende projecten weergegeven welke iets duidelijk maken aan de burger. De naam van het project met bijbehorende brieftekst is naar de burger gecommuniceerd. Onderstaand is per project uit de top 5 de brieftekst beschreven.

Project	De brieftekst
Subjectgericht Toezicht	In dit project oefenden we (extra) fiscaal toezicht uit als daar redenen voor waren. Dat extra toezicht kon betrekking hebben op verschillende onderwerpen, zoals de juistheid van zakelijke kosten, van een aangifte omzetbelasting bij een faillissement of de juistheid en volledigheid van een aangifte omzetbelasting (btw).
Overige Tijdelijke Intensieve Klantbehandeling	In dit project werd (extra) toezicht gehouden op bedrijven en/of betrokken personen, die zich bijvoorbeeld in netwerken met andere bedrijven bevonden of waarbij een fiscale toetsing op de omzet noodzakelijk was. In dit project konden zich diverse redenen en onderwerpen aandienen die aanleiding gaven voor een toezichtactiviteit.
Windhappers	In dit project werd onderzocht of het inkomen en/of vermogen in verhouding stond tot de uitgaven. En of over het inkomen en/of vermogen aangifte is gedaan.
Intensief toezicht IH	In dit project werden aangiften gecontroleerd op mogelijk onterechte teruggave van inkomstenbelasting. Op belastingdienst.nl/projectcode1043 vindt u hierover meer informatie.
Grenzeeloos (innovatief)	In dit project werden, samen met de Douane, signalen gecontroleerd die te maken hadden met handel en transport. Hierbij was het intensiveren van de samenwerking tussen de Douane en de Belastingdienst ook een doel.

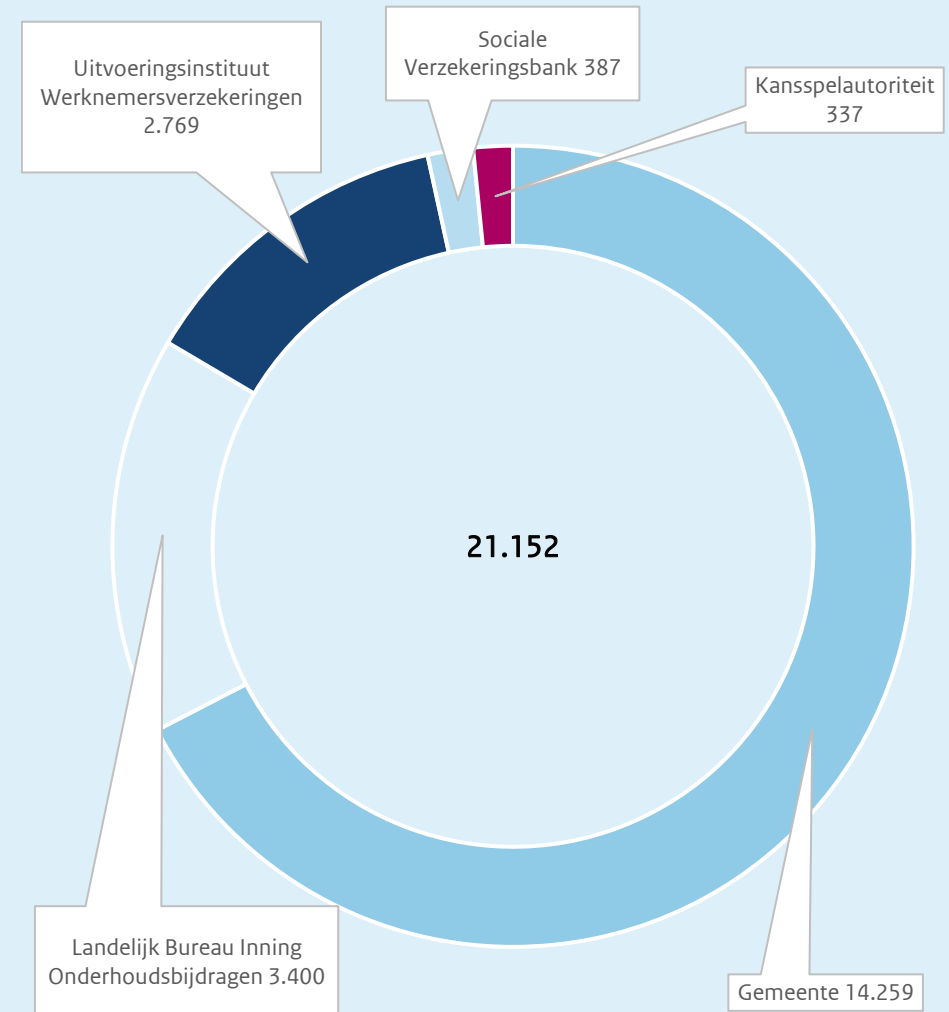




Bijlage K | De top 5 meest voorkomende instanties binnen de Informatieverzoeken

Binnen de FSV-registraties in de categorie Informatieverzoeken staat in nevenstaand figuur de meest voorkomende opvragende instanties en onder de gestuurde tekst.

Opvragende instantie	De brieftekst
Gemeente	Gemeenten kunnen gegevens opvragen bij de Belastingdienst, omdat zij deze nodig hebben om wettelijke taken uit te voeren. Bijvoorbeeld om vast te stellen of en hoe lang iemand recht heeft op een uitkering, of om uitkeringen die onterecht zijn uitgekeerd te kunnen invorderen. Ook kan een gemeente gegevens opvragen bij de Belastingdienst als u bijvoorbeeld hebt gevraagd om kwijtschelding van gemeentebelastingen.
Landelijke Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)	Het LBIO is een overheidsorganisatie. Het LBIO probeert de alimentatieplichtige ertoe te bewegen de alimentatie te gaan betalen. Als het nodig is, kan het LBIO beslag leggen op het inkomen van de alimentatieplichtige. Daarvoor kan het LBIO met informatieverzoeken belastinggegevens vragen aan de Belastingdienst.
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	UWV doet informatieverzoeken bij andere overheidsorganisaties, omdat het gegevens nodig heeft om wettelijke taken uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het vaststellen van het recht op en de duur van een uitkering. Of bij het toezicht op en de naleving van wet- en regelgeving en het invorderen van onterecht verstrekte uitkeringen.
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	De SVB heeft met informatieverzoeken inkomensgegevens bij de Belastingdienst opgevraagd. De SVB voert enkele inkomensafhankelijke regelingen uit, zoals de AOW-partnertoeslag, de Algemene nabestaande wet (Anw), de Remigratiewet, het kindgebonden budget en de Aanvullende Inkomensregeling Ouderen (AIO). Om dit goed te kunnen doen heeft de SVB van de Belastingdienst inkomensgegevens van burgers nodig. Hebt u vragen? Bel dan de SVB: 020 - 6565060. Uw gegevens worden dan genoteerd en u wordt zo snel mogelijk teruggebeld.
Kansspelautoriteit (Ksa)	De Ksa vraagt aan de Belastingdienst met informatieverzoeken belastinggegevens op. Hiermee kan de Ksa betrouwbaarheidsonderzoeken doen voor het verlenen van vergunningen.





Belastingdienst