



Belastingdienst

# Eindrapport Motie Snels

11 mei 2023



# Samenvatting

## Aanleiding

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

## Opdracht

Op 1 februari 2021 wordt met Motie Snels<sup>1</sup> gevraagd om in kaart te brengen welke burgers door de FSV ten onrechte geschaad zijn, welke schade deze mensen ondervonden hebben en om op basis hiervan een mogelijke tegemoetkomingsregeling uit te werken voor gedupeerden.

## Resultaten

Naar aanleiding van Motie Snels is voor alle burgers die in de FSV geregistreerd stonden een effectenonderzoek uitgevoerd waaruit duidelijk is geworden in hoeverre burgers geschaad zijn door hun registratie in FSV.

Per 1 mei zijn er 232.484 afsluitende brieven aan burgers verstuurd met de boodschap dat zij geen of een verklaarbaar effect hebben ondervonden van de FSV. Daarnaast zijn er 250 burgers geïnformeerd dat er wel sprake is geweest van een effect van de FSV en hebben 246 burgers een tegemoetkoming ontvangen.

## Vervolgstappen

Voor de resterende burgers waarvan is vastgesteld dat zij geen of een verklaarbaar effect van de FSV hebben ondervonden wordt de brief in de komende periode voorbereid en verstuurd.

Burgers die een effect van de FSV binnen de categorie ‘schade wegens schending AVG’ hebben ondervonden worden in het tweede kwartaal van 2023 geïnformeerd over hun recht op tegemoetkoming. Aan ca. 15.000 burgers wordt deze brief verstuurd in juni 2023. Aansluitend op de brief vindt er een financiële tegemoetkoming plaats.

Voor burgers die andere effecten van hun registratie in de FSV hebben ondervonden en hiervoor mogelijk recht hebben op tegemoetkoming wordt momenteel beleid uitgewerkt.

Daarnaast wordt aan burgers waarvan geen adresgegevens bekend zijn, op diverse momenten alsnog geprobeerd een brief te verzenden. Dit zijn er 1.449.



# Inhoudsopgave



- 1 | Inleiding**  
Context, opdracht en tijdlijn
- 2 | Resultaat effectenonderzoek**  
Plan van aanpak en resultaten
- 3 | Informeren burger**  
Briefverzending en portaal
- 4 | Burgerinteractie**  
Contact met de burger
- 5 | Vooruitblik**  
Onderhanden werk en planning
- 6 | Uitgelicht**  
Zelfmelders
- 7 | Bijlagen**



Belastingdienst



# Inleiding



# Inleiding | Context FSV, opdracht (motie) en projectuitvoering



## Context FSV

- De Fraude Signalering Voorziening (FSV) was een systeem dat werd gebruikt om risicosignalen te registreren en om informatieverzoeken te registreren. 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 signalen (zie volgende pagina voor voorbeelden).
- Het gebruik van de FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving: te veel medewerkers hadden toegang en er was sprake van onduidelijke processen en beperkte data-integriteit (geen schoning). Op 27 februari 2020 is de FSV uitgezet en sindsdien wordt het systeem niet meer gebruikt.
- In totaal waren circa 270.000\* natuurlijke personen in de FSV geregistreerd.
- Op 29 januari 2021 werd met Motie Marijnissen I<sup>1</sup> (hierna: MM1) gevraagd om burgers te informeren over dat zij in de FSV geregistreerd stonden. Naar aanleiding van MM1 zijn 260.742 burgers per brief geïnformeerd over hun registratie in de FSV. Zie hiervoor het Eindrapport MM1 & MM2.
- Op 29 april 2021 werd met Motie Marijnissen II<sup>2</sup> (hierna: MM2) gevraagd om burgers te informeren over de reden van registratie in de FSV en of gegevens zijn gedeeld met derden. Naar aanleiding van MM2 zijn 258.731 burgers per brief geïnformeerd over de reden(en) waarom zij in de FSV geregistreerd stonden. Zie hiervoor het Eindrapport MM1 & MM2.



## Opdracht en uitvoering



- Op 1 februari 2021 werd met Motie Snels<sup>3</sup> gevraagd om in kaart te brengen welke burgers door de FSV ten onrechte geschaad zijn, welke schade deze mensen ondervonden hebben en om op basis hiervan een mogelijke compensatieregeling uit te werken voor gedupeerden.
- Naar aanleiding van Motie Snels is er voor alle burgers die in de FSV stonden een effectenonderzoek uitgevoerd waaruit duidelijk is geworden in hoeverre burgers geschaad zijn door hun registratie in FSV.
- Per 1 mei zijn er 232.484 afsluitende brieven aan burgers verstuurd met de boodschap dat zij geen of een verklaarbaar effect hebben ondervonden van de FSV. Daarnaast zijn er 250 burgers geïnformeerd dat er wel sprake is geweest van een effect van de FSV en hebben 246 burgers een tegemoetkoming ontvangen.
- Voor de resterende burgers waarvan is vastgesteld dat zij geen of een verklaarbaar effect van de FSV hebben ondervonden wordt de brief in de komende periode voorbereid en verstuurd. Burgers die een effect van de FSV binnen de categorie 'schade wegens schending AVG' hebben ondervonden worden in het tweede kwartaal van 2023 geïnformeerd over hun recht op tegemoetkoming. Aan ca. 15.000 burgers wordt deze brief verstuurd in juni 2023. Aansluitend op de brief vindt er een financiële tegemoetkoming plaats.
- Voor burgers die andere effecten van hun registratie in de FSV hebben ondervonden en hiervoor mogelijk recht hebben op tegemoetkoming wordt momenteel beleid uitgewerkt.

1 Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 35 510, nr. 21

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

3 Tweede Kamer, vergaderjaar 2020 – 2021, 31 066, nr. 776

\* Exclusief circa 20.000 overledenen



## Introductie | Wat was de FSV?

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

Interne signalen	Externe signalen
<p><b>Risicosignalen (179.000)*</b></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><b>Tips en kliks (25.000)</b></p> <p>Bijvoorbeeld een Melding via Meld Misdaad Anoniem over een vermoeden van hennepsteelt of uitkeringsfraude en/of zwart werken.</p>
<p><b>Projecten en overige (31.000)</b></p> <p>Bijvoorbeeld onderzoek naar personen met onverklaarbare uitgaven (bijv. vastgoed en auto's) in relatie tot inkomen en/of vermogen.</p>	<p><b>Informatieverzoeken (25.000)</b></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 uitvoeringsnormen: te veel medewerkers hadden toegang, onduidelijke processen, beperkte data integriteit (ogeen schoning).**

**De FSV is in februari 2020 uitgeschakeld.**

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



## Inleiding | Motie Snels

In de kamerbrief van 4 november is de kamer geïnformeerd over het tegemoetkomingsbeleid voor burgers die onterechte en/of nadelige gevolgen hebben ondervonden van een FSV registratie. De daarop volgende onderzoeken naar effecten van de FSV op individueel niveau zijn grotendeels afgerond en burgers waarvoor het onderzoek is afgerond zijn geïnformeerd.

- Middels Motie Snels (zie hiernaast) is de Belastingdienst gevraagd in kaart te brengen welke burgers nadelige effecten hebben ondervonden van hun registratie in de FSV en welke effecten dat waren. Staatssecretaris Van Rij heeft voor deze burgers tegemoetkomingsbeleid uitgewerkt\*, welke op 4 november per Kamerbrief aan de Tweede Kamer is gecommuniceerd. Zie de volgende pagina voor een samenvatting van het tegemoetkomingsbeleid.
- In het kader van voortvarendheid is ervoor gekozen om de onderzoeken als eerst te richten op de burgers die, conform de PwC onderzoeken\*\*, geen- of een verklaarbaar effect van de FSV hebben ondervonden. Vervolgens hebben de onderzoeken zich toegespitst op burgers waarvoor er mogelijk wel effecten konden hebben plaatsgevonden. De voornoemde burgers komen voor in de door de staatssecretaris geïdentificeerde effectengroepen 'Overige effecten'.
- Tevens zijn de burgers vallende onder de effectgroep 'Schade door schending AVG' onderzocht. Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek naar Bijzondere/Strafrechtelijke Persoonsgegevens (BPG/SPG) en Intensief Toezicht. Over de resultaten van het effectenonderzoek als gevolg van gegevensdeling met derden is eerder aan de Kamer gerapporteerd.<sup>1</sup>

### **MOTIE VAN HET LID SNELS C.S.**

Voorgesteld tijdens het Notaoverleg van 1 februari 2021

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat in instructies stond dat verzoeken voor een traject van minnelijke schuldsanering automatisch afgewezen moesten worden als mensen op de zwarte lijst (FSV) stonden en een belasting- of toeslagenschuld hadden van € 10.000 of meer;

constaterende dat er signalen zijn dat persoonsgegevens op de zwarte lijst van de Belastingdienst gedeeld zijn met allerlei andere organisaties, zoals gemeenten en woningcorporaties, en dat mensen en hun naasten hierdoor zonder duidelijke grondslag nog jarenlang achterna zijn gezeten als fraudeur;

overwegende dat mensen materiële en immateriële schade gehad kunnen hebben van een vermelding op de zwarte lijst, omdat zij ten onrechte geen minnelijk schuldtraject aangeboden kregen of omdat zij ten onrechte als fraudeur zijn bestempeld of als potentiële fraudeur zijn behandeld;

overwegende dat slachtoffers in de kinderopvangtoeslag gecompenseerd worden omdat ze onterecht als (potentiële) fraudeur zijn behandeld en wegens de harde uitwerking van het stelsel;

verzoekt de regering, in kaart te brengen hoeveel mensen door een vermelding op de zwarte lijst ten onrechte geschaad zijn, welke schade deze mensen ondervonden hebben, en op basis hiervan een mogelijke compensatieregeling uit te werken voor onterecht geraakte slachtoffers,

en gaat over tot de orde van de dag.

\* Zie Bijlage A

\*\* Zie slide 13

<sup>1</sup> Tweede kamer, vergaderjaar 2021 – 2022, Overig kamerstuk 72014, 26-1-2023



## Inleiding | Samenvatting tegemoetkomingsbeleid (1/2)

Onderstaande tabel geeft een samenvatting weer van het uitgewerkte tegemoetkomingsbeleid voor burgers die in de FSV zijn opgenomen, welke staatssecretaris Van Rij op 4 november 2022 aan de Tweede Kamer heeft medegedeeld.

Doelgroep	Effect	Indicatief aantal	Middel tegemoetkoming (TK)
1. Schade wegens schending AVG	Gegevensdeling met derden waarbij de derde hieraan gevolg heeft gegeven	0	Vergoeding van 375 euro indien ontvangende partij deze heeft gebruikt en er een gevolg is geweest voor de burger
	Bijzondere persoonsgegevens in FSV i.c.m. een effect van de registratie	1.305	Vergoeding van 375 euro indien bijzondere persoonsgegevens zijn opgenomen in de FSV-registratie en er sprake is van één van de volgende effecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onterechte afwijzing MSNP door FSV</li> <li>• Onterechte afwijzing uitstel van betaling of betalingsregeling door FSV voor een schuld bij de Belastingdienst</li> <li>• Onterechte afwijzing kwijtschelding door FSV van een schuld bij de Belastingdienst</li> <li>• Onterechte afwijzing persoonlijke betalingsregeling door FSV voor een schuld bij de Dienst Toeslagen</li> </ul>
	Te lang intensief toezicht	5.703	Vergoeding van 375 euro bij te lang intensief toezicht bij directie Particulieren of de Dienst Toeslagen
	Te lang intensief toezicht i.c.m. bijzondere persoonsgegevens in de FSV-registratie	4.870	Vergoeding van 750 euro bij te lang intensief toezicht bij directie Particulieren of de Dienst Toeslagen i.c.m. bijzondere persoonsgegevens in de FSV-registratie





## Inleiding | Samenvatting tegemoetkomingsbeleid (1/2)

Onderstaande tabel geeft een samenvatting weer van het uitgewerkte tegemoetkomingsbeleid voor burgers die in de FSV zijn opgenomen, welke staatssecretaris Van Rij op 4 november 2022 aan de Tweede Kamer heeft medegedeeld.

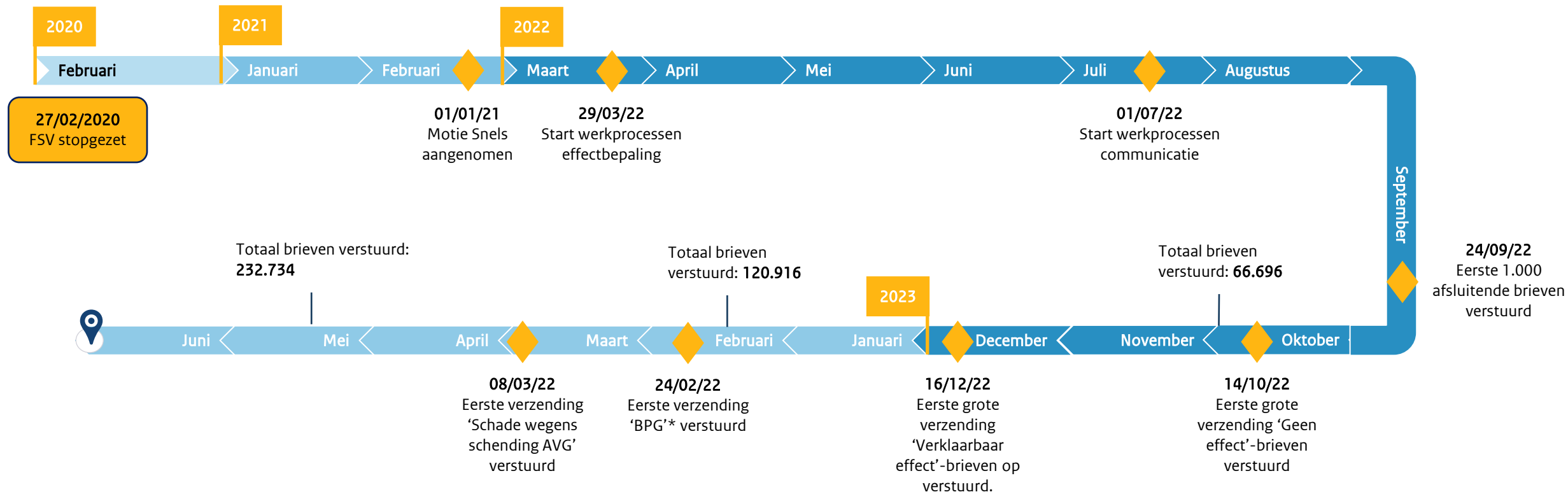
Doelgroep	Effect	Indicatief aantal	Middel tegemoetkoming (TK)
<b>2. Effecten bij invordering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onterechte afwijzing uitstel van betaling of betalingsregeling door FSV voor een schuld bij de Belastingdienst</li> <li>• Onterechte afwijzing kwijtschelding door FSV van een schuld bij de Belastingdienst</li> <li>• Onterechte afwijzing persoonlijke betalingsregeling door FSV voor een schuld bij de Dienst Toeslagen</li> </ul>	3.837	Vergoeding (o.b.v. daadwerkelijke schade)
<b>3. Overige effecten*</b>	Geen of verklaarbare effecten	249.896	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verontschuldiging in slotbrief</li> <li>• 'Wij zien u niet als fraudeur'-tekst in slotbrief</li> </ul>
	Toeslagen correctie zonder behandelverslag	3.263	N.t.b.

\* Los van de genoemde effecten kan voor iedere FSV-geregistreerde sprake zijn van kwetsing door het hebben gewekt van de suggestie dat iemand als fraudeur wordt gezien



## Inleiding | Tijdlijn Motie Snels

Naar aanleiding van Motie Snels is er in kaart gebracht welke burgers uit de FSV-populatie ten onrechte geschaad zijn en welke schade deze burgers ondervonden hebben. Op basis van dit onderzoek zijn deze burgers hierover geïnformeerd en is een mogelijke compensatieregeling uitgewerkt. Op onderstaande tijdlijn zijn de belangrijkste mijlpalen voor Motie Snels weergegeven. Verdere toelichting en andere mijlpalen zijn te vinden in Bijlage B.





Belastingdienst

PostNL  
Port Betaald  
Port Payé  
Pays-Bas

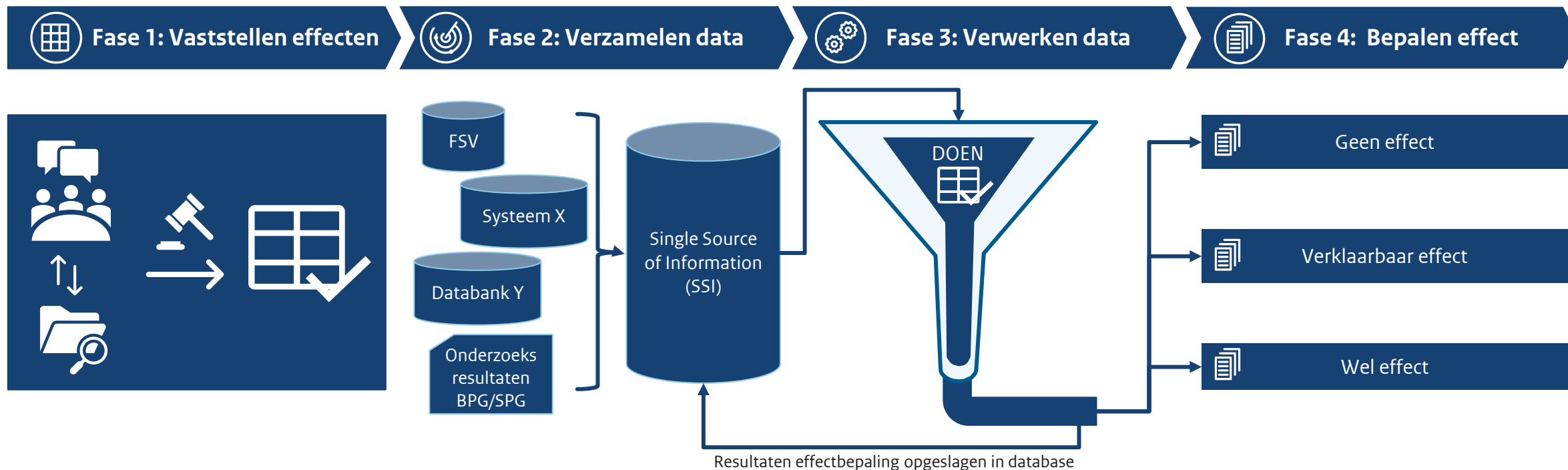
Belastingdienst

# Resultaat effectenonderzoek



# Resultaat effectenonderzoek | Overzicht

In vier verschillende fases is gekomen tot een geautomatiseerde effectbepaling van de FSV registratie van iedere burger in de FSV.



Op basis van de PwC-onderzoeken en het zelfmeldersonderzoek naar de FSV effecten heeft de Belastingdienst effecten geïdentificeerd als leidraad voor FSV dossieronderzoek. Deze effecten zijn omgezet in een beslistabel waar elke burger in FSV op getoetst wordt.

Meer details op slide 13

Om de verschillende vragen in de beslistabel te beantwoorden (bijv. heeft burger effect x door FSV gehad), wordt data opgehaald vanuit verschillende Belastingdienst systemen en opgeslagen in een beveiligde database: de Single Source of Information (SSI).

Meer details op slide 17

Een geprogrammeerd model (**Dossier Onderzoeks-Engine (DOEN)**) koppelt verschillende datapunten aan elkaar zodat alle vragen in de beslistabel beantwoord worden.

Meer details op slide 18

Het resultaat van de beslistabel is dat de burger een effectbepalingslabel krijgt: 'geen effect', 'verklaarbaar effect' of 'wel effect'. Op basis van het label volgt een passende communicatie en eventueel tegemoetkoming.

Meer details op slide 21



## Resultaat effectenonderzoek | Stapsgewijze effectbepaling

De effectbepaling is stapsgewijs uitgevoerd. In het kader van voortvarendheid is begonnen met het identificeren van burgers die geen effect van de FSV of een verklaarbaar effect hebben ondervonden. Leidraad hierbij was om eerst te onderzoeken bij welke personen er niets aangetroffen kon worden en om vervolgens verder te onderzoeken als er een indicatie was van een effect.

### Toelichting aanpak om iedere burger in één van drie hoofdcategorieën in te delen

#### Geen effect (vanaf september 2022)

Het effectenonderzoek startte in september 2022 met het identificeren van burgers die geen effect of een verklaarbaar effect van FSV hebben ondervonden. De eerste stap hierin is burgers identificeren waarbij het uitgesloten is dat zij een effect binnen een bepaalde directie hebben gehad. Ter illustratie, voor een burger kan worden vastgesteld dat hij geen effect kan hebben ondervonden bij directie Particulieren indien er geen registratie van AKI code 1043/1044 aanwezig is EN er geen correctie op de inkomensaangifte heeft plaatsgevonden in de periode tussen de FSV-registratie en de sluiting van FSV.

#### Verklaarbaar effect (vanaf oktober 2022)

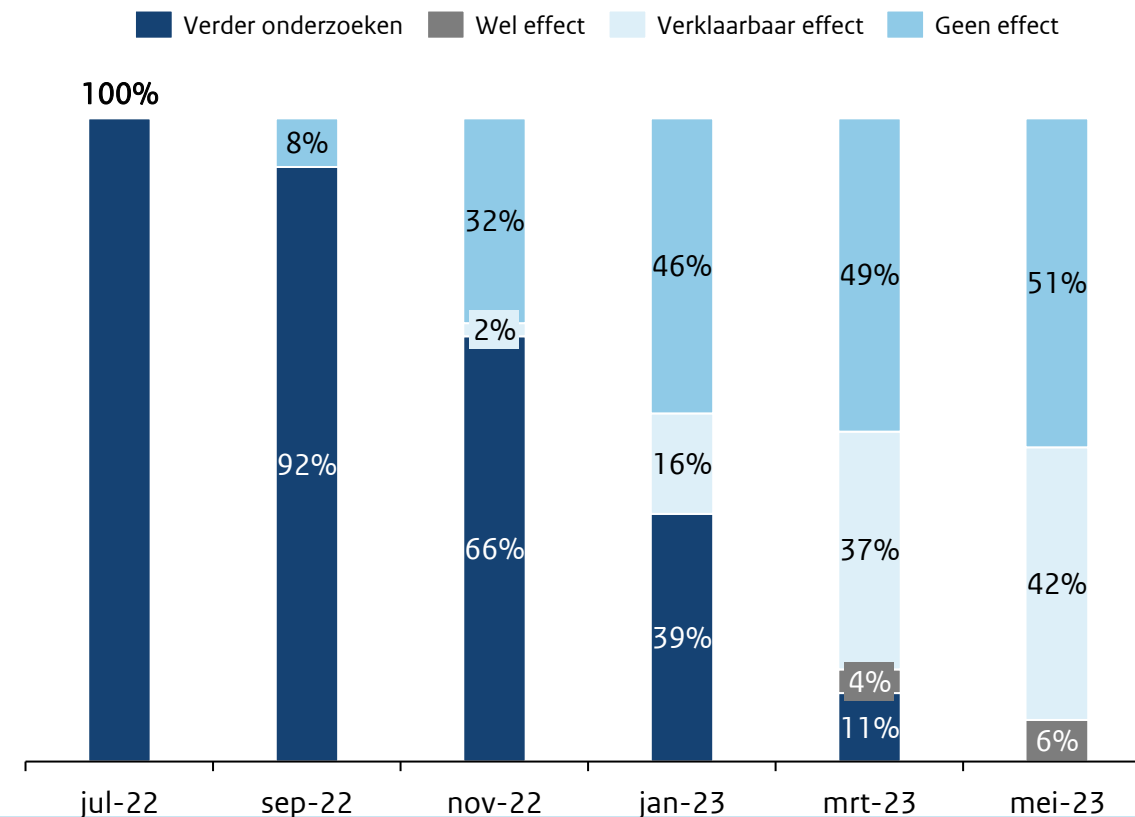
Met 'verklaarbaar effect' wordt bedoeld dat de burger wel iets heeft gemerkt (zoals een vraag, wijziging of afwijzing) maar dat dit niet kwam door de FSV. Indien er bijvoorbeeld een correctie op de inkomensaangifte heeft plaatsgevonden en hiervoor een behandelverslag aanwezig is, is deze correctie geen effect van de FSV-registratie. Per oktober 2022 zijn er voor correcties behandelverslagen geïdentificeerd waardoor ook verklaarbaar effect kon worden vastgesteld.

#### Wel effect (Vanaf maart 2023)

Vanaf maart 2023 zijn burgers geïdentificeerd met een effect van de FSV. Het vaststellen van de burgers die een effect hebben ondervonden (groep 'wel effect') duurde langer dan de groepen 'geen effect' en 'verklaarbaar effect' omdat een verband tussen een bepaalde gebeurtenis (het mogelijke effect van FSV) en de FSV-registratie moest worden onderzocht. Het onderzoeken van deze causaliteit vereiste nadere data analyses.

Tijd

### Indicatief verloop van de effectbepaling van de totale FSV populatie





# Resultaat effectenonderzoek | Fase 1 | Vaststellen effecten

In 2021-2022 heeft PwC in opdracht van de Belastingdienst onderzocht welke gevolgen een registratie in de FSV kon hebben (stap 1). Vervolgens zijn uit deze rapportages effecten gedestilleerd waarvoor in de Kamerbrief van 4 november 2022 een tegemoetkoming werd voorgesteld. De Belastingdienst heeft de effecten meetbaar gemaakt en beslistabellen opgesteld.

## 1. PwC-rapporten



## 2. Geïdentificeerde effecten van FSV

### Schade wegens schending AVG

**Personen die te lang intensief toezicht hebben ondervonden**

- Te lang intensief toezicht bij Directie Particulieren
- Te lang intensief toezicht bij Dienst Toeslagen
- Te lang intensief toezicht bij Particulieren of Toeslagen in combinatie met bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens in de FSV-registratie

**Personen van wie bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens zijn geregistreerd in de FSV i.c.m. een effect van de FSV-registratie**

- Onterechte afwijzing MSNP
- Onterechte afwijzing uitstel van betaling of betalingsregeling voor een schuld bij de Belastingdienst
- Onterechte afwijzing kwijtschelding van een schuld bij de Belastingdienst
- Onterechte afwijzing persoonlijke betalingsregeling voor een schuld bij de Dienst Toeslagen

**Gegevensdeling met derden**

- Gegevens uit FSV zijn gedeeld met een derde en derde heeft hieraan gevolg gegeven

### Overige effecten

**Effecten bij de Invordering**

- Onterechte afwijzing uitstel van betaling of betalingsregeling voor een schuld bij de Belastingdienst
- Onterechte afwijzing kwijtschelding van een schuld bij de Belastingdienst
- Onterechte afwijzing persoonlijke betalingsregeling voor een schuld bij de Dienst Toeslagen

**Effecten bij Toeslagen**

- Correctie zonder behandelverslag

## 3. Beslistabellen\*

Doel: Bepalen van effect per burger binnen de Directie Particulieren				
Nieuw: Verdoping Particulieren				
Is	Neen	Ja	Neen	Ja
Doel: Bepalen van effect per burger				
Nieuw: Algemeen				
Is	Neen	Ja	Neen	Ja
Doel: Bepalen van effect per burger voor effect afwijzing PBR Toeslagenschuld				
Nieuw: Verdoping Algemeen				
Is	Neen	Ja	Neen	Ja
Resultaat 1	Resultaat 2	Resultaat 3	Resultaat 4	Resultaat 5
-	-	7	9	

\*Zie Bijlage C



## Resultaat effectenonderzoek | Fase 2 | Onderzoek BPG/SPG

Bij een deel van de in de FSV geregistreerde burgers zijn in eerdere onderzoeken bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens (BPG/SPG) aangetroffen in hun FSV-registratie(s). In het kader van Motie Snels is de gehele FSV-populatie onderzocht om vast te stellen of er BPG/SPG in de registratie stond.

### Context

- Als onderdeel van de effectbepaling is onderzocht welke FSV-registraties bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens bevatten (BPG/SPG). Indien er sprake is van BPG/SPG in de FSV-registratie kan de burger in aanmerking komen voor een tegemoetkoming wegens schending van de AVG.
- Bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens (BPG/SPG) konden in het vrije tekstveld van de FSV-registratie staan of in de bijlage van de FSV-registratie.
- In Motie Snels werd gevraagd om in kaart te brengen welke burgers door de FSV ten onrechte geschaad zijn en welke schade deze mensen ondervonden hebben. Om deze opdracht uit te kunnen voeren moest per burger bepaald worden of zij een FSV-registratie hadden waarin BPG/SPG staat.
- In de communicatie aan de burger wordt de aanwezigheid van bijzondere persoonsgegevens (BPG) in de FSV-registratie gedeeld. Over de eventuele aanwezigheid van strafrechtelijke persoonsgegevens (SPG) wordt niet gecommuniceerd. De vraag of er strafrechtelijke persoonsgegevens in de registratie staan moet wel beantwoord worden omdat burgers met strafrechtelijke persoonsgegevens in de registratie recht hebben op een tegemoetkoming.

### Doelstelling en scope

- De doelstelling van de analyse was tweeledig:
  1. Het identificeren van de aanwezigheid van BPG in FSV-registraties en categoriseren naar soort BPG;
  2. Het identificeren van de aanwezigheid van SPG in FSV registratie.
- De scope van het BPG/SPG onderzoek bevat het volgende:
  - De registraties van alle burgers uit de FSV (ook burgers die inmiddels zijn overleden of waarvan het adres onbekend is (VOW));
  - De bijlagen van FSV-registraties, voor zover die niet onder de Wet politiegegevens e.d. vallen waarvoor inzage vereist dat de lezer/verwerker een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) is.



## Resultaat effectenonderzoek | Fase 2 | Onderzoek BPG/SPG

Het onderzoek naar bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens (BPG/SPG) in FSV-registraties richtte zich op het identificeren van registraties waarin BPG/SPG waren opgenomen. Eerst is geautomatiseerd bepaald welke FSV-registraties BPG/SPG bevatten, vervolgens is indien beschikbaar de categorie van de betreffende bijzondere persoonsgegevens geïdentificeerd.

### Onderzoeksaanpak

- De analyse is grotendeels geautomatiseerd uitgevoerd middels zoektermen op het vrije tekstveld en bijlagen in de FSV. Hierbij zijn zoektermen gedefinieerd die mogelijk bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens zijn. In totaal zijn er 1.156 verschillende zoektermen gebruikt. Zie voor voorbeelden van zoektermen hiernaast. De context waarin deze woorden gebruikt zijn bepaalt of deze woorden bijzondere persoonsgegevens en/of strafrechtelijke persoonsgegevens zijn.
- Na het vaststellen van de zoektermen zijn de volgende stappen doorlopen om per registratie te bepalen of hierin BPG/SPG zijn opgenomen:
  - 1) Geautomatiseerd is bepaald welke registraties BPG/SPG bevatten middels het zoeken op de gedefinieerde zoektermen;
  - 2) Van de registraties die volgens het geautomatiseerd onderzoek geen BPG/SPG bevatten is een steekproef genomen om deze conclusie te toetsen;
  - 3) Registraties die volgens het geautomatiseerde onderzoek minstens één specifieke zoekterm bevatten zijn handmatig onderzocht om de categorie van de betreffende bijzondere persoonsgegevens vast te stellen.

### Zoektermen (1.156 totaal)

- Ras, etniciteit (620 zoektermen);
  - Bijv.: Nederlandse, Algerijn, etc.
- Politieke opvattingen (82 zoektermen);
  - Bijv.: liberaal, communist, etc.
- Religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen (46 zoektermen);
  - Bijv.: moskee, kerk, etc.
- Lidmaatschap van een vakbond (10 zoektermen);
  - Bijv.: FNV, CNV, etc.
- Medische gezondheidsgegevens (218 zoektermen);
  - Bijv.: diabetes, hernia, etc.
- Seksueel gedrag of seksuele gerichtheid (20 zoektermen)
  - Bijv.: prostitutie, heteroseksueel, etc.



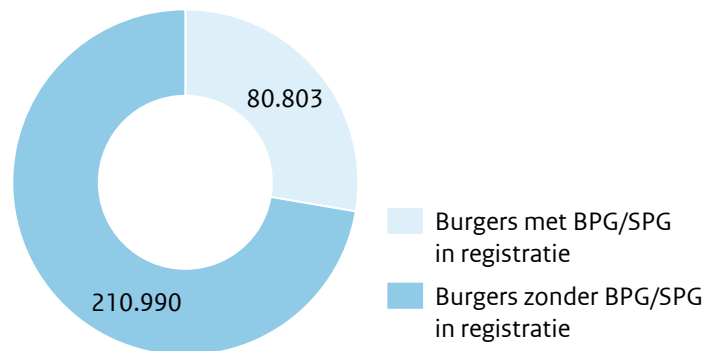


## Resultaat effectenonderzoek | Onderzoek naar bijzondere persoonsgegevens

Uit het onderzoek naar de aanwezigheid van bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens in FSV-registraties is gebleken dat 80.803 burgers een FSV-registratie met daarin bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens (BPG/SPG) hadden. Deze onderzoeksresultaten zijn vervolgens gebruikt om de effecten van de FSV-registratie te bepalen.

### Resultaten onderzoek

In totaal is er voor 291.793 burgers onderzocht of er bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens in de FSV-registratie stonden. Dit onderzoek is daarmee ook uitgevoerd voor burgers die (inmiddels) overleden zijn of waarvan geen adresgegevens beschikbaar zijn

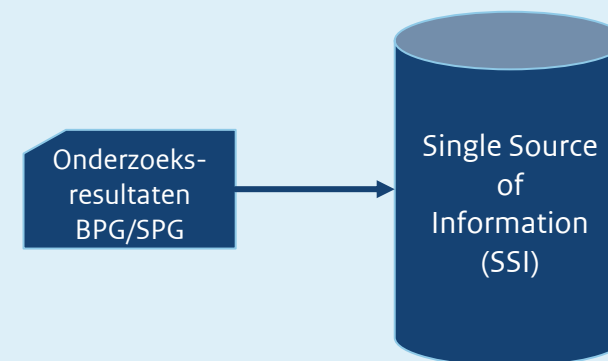


Categorie BPG	Aantal waargenomen in registraties in de FSV*
Ras, etniciteit (inclusief nationaliteit)	2.302
Politieke opvattingen	51
Religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen	2.280
Lidmaatschap van een vakbond	67
Medische gezondheidsgegevens	65.766
Seksueel gedrag of seksuele gerichtheid	317
Strafrechtelijke persoonsgegevens (SPG)	36.070

### Verwerking onderzoeksresultaten

Na het afronden van het onderzoek zijn de onderzoeksresultaten per burger opgeslagen in de Single Source of Information (SSI). Hierin staat per burger óf een burger bijzondere persoonsgegevens of strafrechtelijke persoonsgegevens in de registratie had staan, en zo ja welke categorieën van bijzondere persoonsgegevens in de FSV-registratie stonden.

Op basis van deze data is de effectbepaling in relatie tot de bijzondere persoonsgegevens en/of strafrechtelijke persoonsgegevens gefinaliseerd.



\* Som van categorieën is groter dan het totaal van burgers met BPG/SPG in de FSV-registratie omdat er per burger meerdere categorieën BPG/SPG in de registratie konden staan



# Resultaat effectenonderzoek | Fase 2 | Verzamelen data & Fase 3 | Verwerken data

Op basis van de data van verschillende Belastingdienstsystemen is bij elk mogelijk effect van de FSV voor iedere burger vastgesteld wat er is gebeurd.



## Fase 2: Verzamelen data

1. De Belastingdienst test iedere burger in FSV op alle effecten geconstateerd door de PwC-onderzoeksrapporten voor de specifieke directie die de FSV-registratie heeft opgevoerd. Al deze effecten staan in de effectbepalingsbeslistabellen (zie voorbeeld onder en in bijlage).
2. Om een burger te testen op de effecten is (geautomatiseerd) dossieronderzoek vereist waaruit datapunten worden vastgelegd. Vanuit verschillende systemen heeft de Belastingdienst daarom voor iedere burger vastgesteld wat er is gebeurd. Deze gegevens vormen de basis van de effectbepaling en zijn opgeslagen in de Single Source of Information (SSI).



## Fase 3: Verwerken data

Na het ophalen van alle datapunten heeft de Belastingdienst een **Dossier Onderzoeks-Engine (DOEN)** geprogrammeerd om:

1. Voor beslisregels waarin een effect wordt gebaseerd op meerdere datapunten (zoals voorbeeld hieronder) te bepalen of voor een burger beide datapunten gelden.
2. Vanuit meerdere beslisregels te bepalen welk definitief onderzoeksresultaat een burger heeft (wel effect, verklaarbaar effect, geen effect).

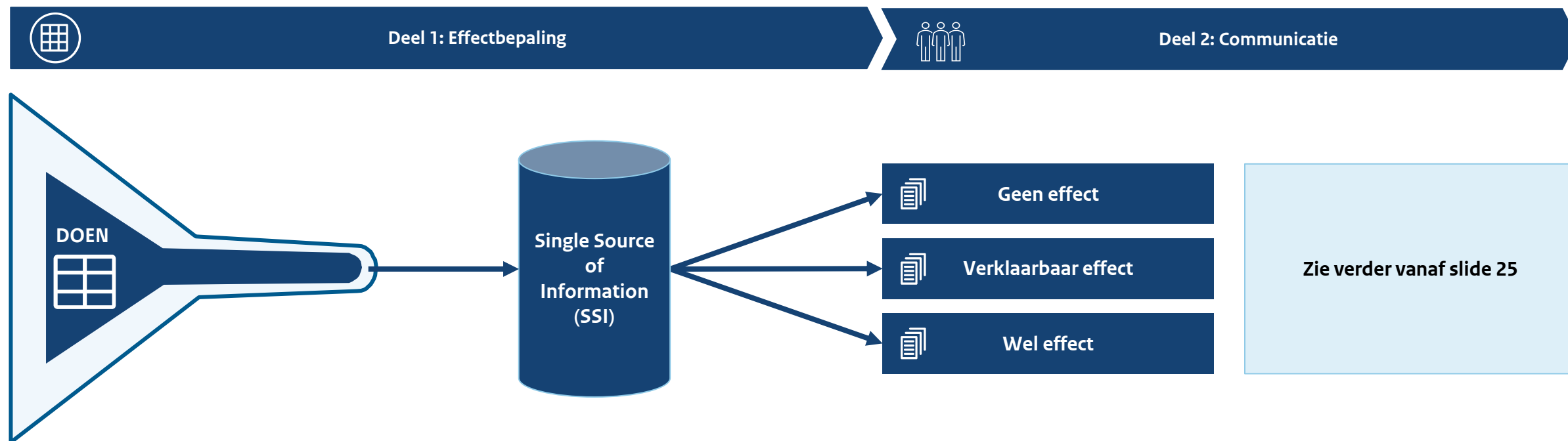
Vereenvoudigd voorbeeld beslistabel

Bepalen effect X			
Heeft burger o.b.v. datapunt a en b het effect x tussen 2012 – 2020?	Ja		Nee
Is dit effect aannemelijk gekomen door de FSV?	Ja	Nee	*
<b>Resultaat:</b>	<b>Wel effect</b>	<b>Verklaarbaar effect</b>	<b>Geen effect</b>



## Resultaat effectenonderzoek | Fase 4 | Effectbepaling

Het resultaat van het effectenonderzoek in DOEN wordt vastgelegd in de Single Source of Information (SSI). De SSI stelt de Belastingdienst in staat vanuit één datafundament communicatie en tegemoetkomingsregelingen uit te voeren.



1. Na het genereren van het effectenresultaat wordt dit resultaat voor iedere burger opgeslagen in de beveiligde database genaamd 'Single Source of Information' (SSI).
2. In de SSI staat voor iedere burger zowel tot welke effectgroep deze behoort ('geen effect', 'verklaarbaar effect' of 'wel effect') als op basis van welke datapunten dit bepaald is.

Met de definitieve effectbepaling per burger beschikbaar is het vervolgens mogelijk om de relevante communicatie hierover aan de burger te verzorgen en eventuele tegemoetkomingsgelden uit te keren.



# Resultaat effectenonderzoek | Voorbeeld geautomatiseerd effectenonderzoek

Hieronder ter illustratie opgenomen hoe het effect 'te lang intensief toezicht bij directie Particulieren' per burger is vastgesteld.



## Fase 1: Vaststellen effecten

Het beleid bij Particulieren en Toeslagen was dat een burger niet **langer dan 6 jaar** onder intensief toezicht mocht staan. Bij Particulieren was het daarnaast beleid dat het intensief toezicht beëindigd moest worden als uit het beoordelen van de inkomensaangifte bleek dat de burger correct had gehandeld (**tijdige deblokkering**).

Uit het FSV **effectenonderzoek van PwC** bleek dat dit beleid bij burgers die in FSV geregistreerd stonden niet altijd correct werd uitgevoerd.

Om burgers te identificeren die dit effect hebben gehad, zijn **beslisregels** opgesteld en geïmplementeerd in de beslistabel van effecten die bij de directie Particulieren opgetreden kunnen zijn.



## Fase 2: Verzamelen data

Vervolgens is data opgevraagd om het effect meetbaar te maken. Intensief toezicht is geoperationaliseerd door te kijken of een burger een registratie van een '**AKI code 1043/1044**' had.

De volgende datapunten zijn opgevraagd:

- Eerste datum van FSV-registratie;
- De AKI code 1043/1044 registraties van burgers;
- Indicator of er een correctie is uitgevoerd op de belastingjaren waar er sprake was van intensief toezicht (AKI code 1043/1044).

Deze datapunten zijn in de **Single Source of Information (SSI)** opgeslagen.



## Fase 3: Verwerken data

De opgevraagde data wordt in de **Dossier Onderzoeks-Engine (DOEN)** geplaatst en per BSN wordt door de vooraf vastgestelde beslisregels bepaald of er sprake was van te lang intensief toezicht.

Om de kwaliteit van de effectbepaling door DOEN te waarborgen wordt parallel de effectbepaling ook uitgevoerd door een team van scripters die in een ander systeem dezelfde effectbepaling uitvoeren. Wanneer de resultaten van beide effectbepalingen gelijk zijn, worden de resultaten van DOEN opgeslagen in de SSI als definitief onderzoeksresultaat t.a.v. het betreffende effect.



## Fase 4: Bepalen effect

In de kamerbrief van 4-11-2022 kondigde de staatssecretaris aan burgers met dit effect tegemoet te willen komen. Burgers met dit effect krijgen **€375** tegemoetkoming voor de schade die zij hebben geleden door de schending van de AVG.

Burgers die niet te lang onder intensief toezicht stonden en ook geen andere effecten hebben ondervonden krijgen een **brief geen/verklaarbaar effect** (zie vanaf slide 25). Om de kwaliteit van het effectenonderzoek nog verder te waarborgen zijn er **steekproeven** gedaan om de juistheid van de effectbepalingen te controleren voorafgaande aan communicatie hierover met de burger\*.



# Resultaat effectenonderzoek | Kwaliteitsborging

Het bepalen van de effecten van de FSV-registratie van een individuele burger op geautomatiseerde wijze vergt kwaliteitsborging middels verschillende elkaar aanvullende maatregelen.



## Kwaliteitswaarborgen bij FSV effectbepaling

### 1. Dataverwerking: 4 ogen principe

Bij de effectbepaling is er veel gebruik gemaakt van programmeurs die datapunten hebben opgehaald uit Belastingdienst systemen. De code die hiervoor is gebruikt is altijd gecontroleerd door minstens twee personen om er zeker van te zijn dat de juiste informatie wordt opgehaald.

Ter illustratie: voor 'te lang intensief toezicht bij Particulieren' was het vereist om vanuit de geschiedenis te kijken in systemen of een burger voor een bepaald aantal jaren werd onderzocht bij de Belastingdienst. Deze geautomatiseerde zoekactie is door minstens twee personen gecontroleerd.

### 2. Dataverwerking: twee verschillende modellen, hetzelfde resultaat

Zoals eerder beschreven zijn belistabellen geprogrammeerd in een model om voor een burger het effectenresultaat te bepalen op basis van alle mogelijke effecten. Om dit op een secure manier te doen, zijn er twee modellen gebouwd door verschillende teams. Voor een definitieve effectbepaling die opgeslagen wordt in de SSI is het vereist dat de resultaten van deze twee modellen gelijk zijn, zodat er geen foute conclusie wordt getrokken op basis van de geprogrammeerde code.

### 3. Datacontrole: steekproeven

Het doel van het uitvoeren van steekproeven is een extra kwaliteitscontrole voor het automatische effectenonderzoek. Een steekproef is een 'selectie' uit een totale groep ('populatie'), waarvoor de conclusie op een datapunt handmatig wordt gecontroleerd. Op basis van de beoordeling van de selectie kunnen statistisch onderbouwde uitspraken worden gedaan over de gehele populatie.

Ter illustratie: t.a.v. het eerdere voorbeeld van de effectbepaling 'te lang intensief toezicht bij Particulieren' is middels een steekproef gecontroleerd of de resultaten per beslisregel die het geautomatiseerd onderzoek gegenereerd heeft, juist zijn. Pas na een succesvolle steekproef is de betreffende effectbepaling definitief.

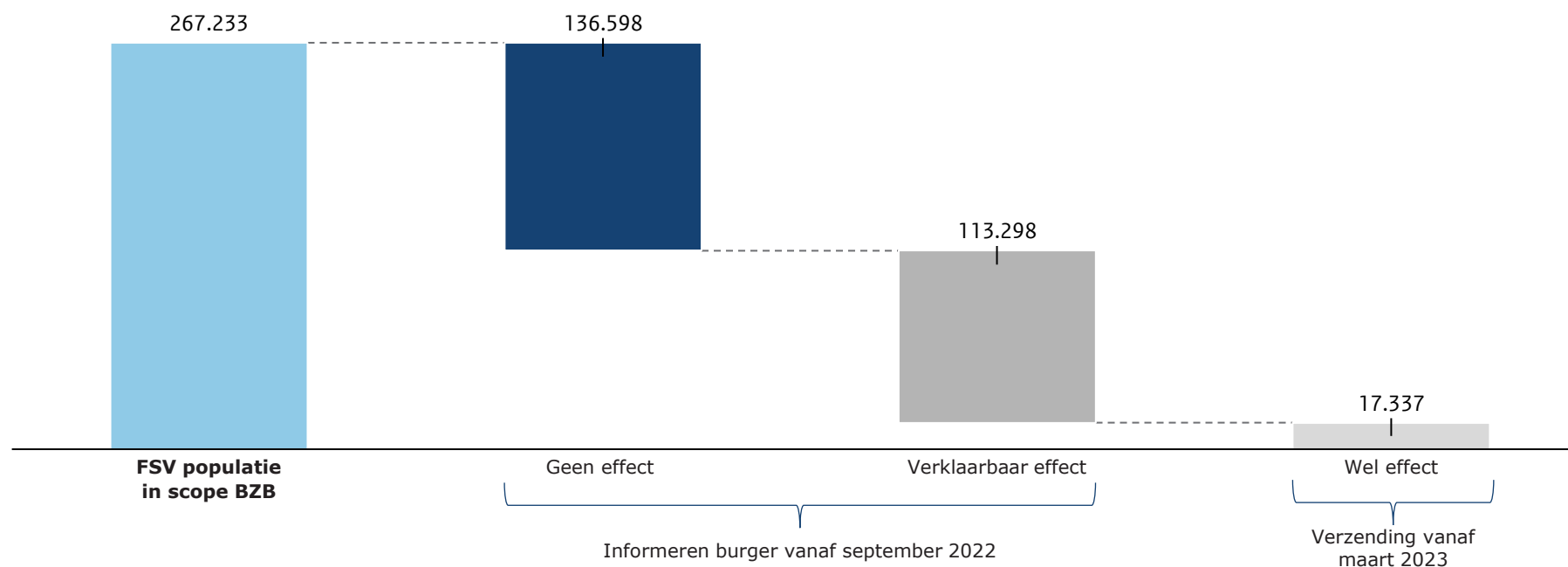
De eigenschappen van de door BZB uitgevoerde steekproeven zijn:

- Steekproef per datapunt;
- Aselecte (rechts) enkelzijdig;
- Betrouwbaarheid van 99% ( $\alpha = 0,01$ );
- Maximale foutmarge van 1% op de conclusie van het datapunt;
- Selectieomvang van 460 burgers of 460 registraties;
- Datapunt: de van toepassing zijnde beslisregel;
- Conclusie datapunt / uitkomst: beslisregel geautomatiseerd effecten onderzoek uitkomst is "ja" of "nee".



## Resultaat effectenonderzoek | Uitsplitsing effectbepaling

In onderstaand figuur is het eindresultaat van het effectenonderzoek opgenomen: er zijn 136.598 burgers die geen effect van hun registratie hebben ondervonden; 113.298 burgers met een effect dat fiscaal te verantwoorden is en dus geen effect van de FSV betreft; en 17.337 burgers die een effect van de FSV-registratie hebben gehad.



De Belastingdienst rondt in Q2 2023 de effectbepaling van de FSV definitief af. In bovenstaand figuur is weergegeven wat de uitkomsten zijn.

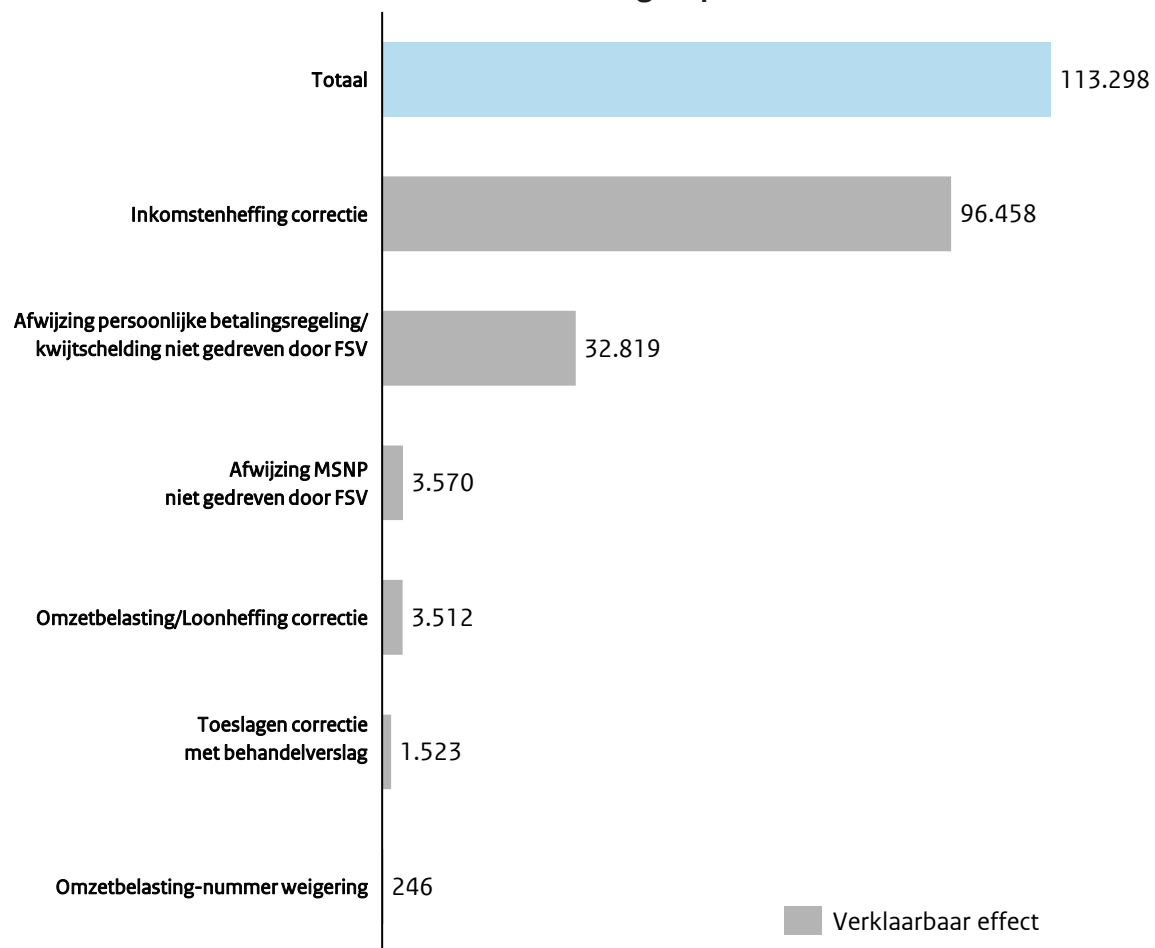
- Voor 136.598 burgers is er geen effect van de FSV registratie vastgesteld.
- Voor 113.298 burgers is er een effect vastgesteld dat verklaard kan worden en dus niet een effect van de FSV-registratie is. Zie pagina 22 voor een uiteensplitsing.
- Voor 17.337 burgers zijn één of meerdere effecten van de FSV-registratie vastgesteld. Zie pagina 23 voor een uiteensplitsing.



# Resultaten | Uitsplitsing effectbepaling – verklaarbaar effect

De 113.298 burgers met een verklaarbaar effect zijn onder te verdelen in verschillende subpopulaties.

Aantallen burgers per effect<sup>1</sup>



Uitwerking per effect

## Inkomstenheffing correctie

In de periode tussen FSV-registratie en het sluiten van FSV kan een correctie op de Inkomstenheffing hebben plaatsgevonden. Dit is geen effect van FSV geweest.

## Afwijzing persoonlijke betalingsregeling/kwijschelding (PBR/KWS) niet gedreven door FSV

In de periode tussen FSV-registratie en het sluiten van FSV kan een PBR/KWS-aanvraag zijn afgewezen. Uit onderzoek van de Belastingdienst is gebleken dat dit niet met FSV te maken had.

## Afwijzing MSNP niet gedreven door FSV

In de periode tussen FSV-registratie en het sluiten van FSV kan een MSNP-aanvraag zijn afgewezen. Uit onderzoek van de Belastingdienst is gebleken dat dit niet met FSV te maken had.

## Omzetbelasting/Loonheffing correctie

In de periode tussen FSV-registratie en het sluiten van FSV kan een correctie op de Omzetbelasting of Loonheffing hebben plaatsgevonden. Dit is geen effect van FSV geweest.

## Toeslagen correctie met behandelverslag

Bij Toeslagen is een aanpassing van de toeslagen waargenomen in het jaar van de FSV-registratie. Uit onderzoek blijkt dat de aanpassing niet met FSV te maken had.

## Omzetbelasting-nummer (OB-nummer) weigering

In de periode tussen de FSV-registratie en het sluiten van de FSV kan een aanvraag OB-nummer zijn afgewezen. Uit onderzoek blijkt dat dit geen effect van de FSV is geweest.

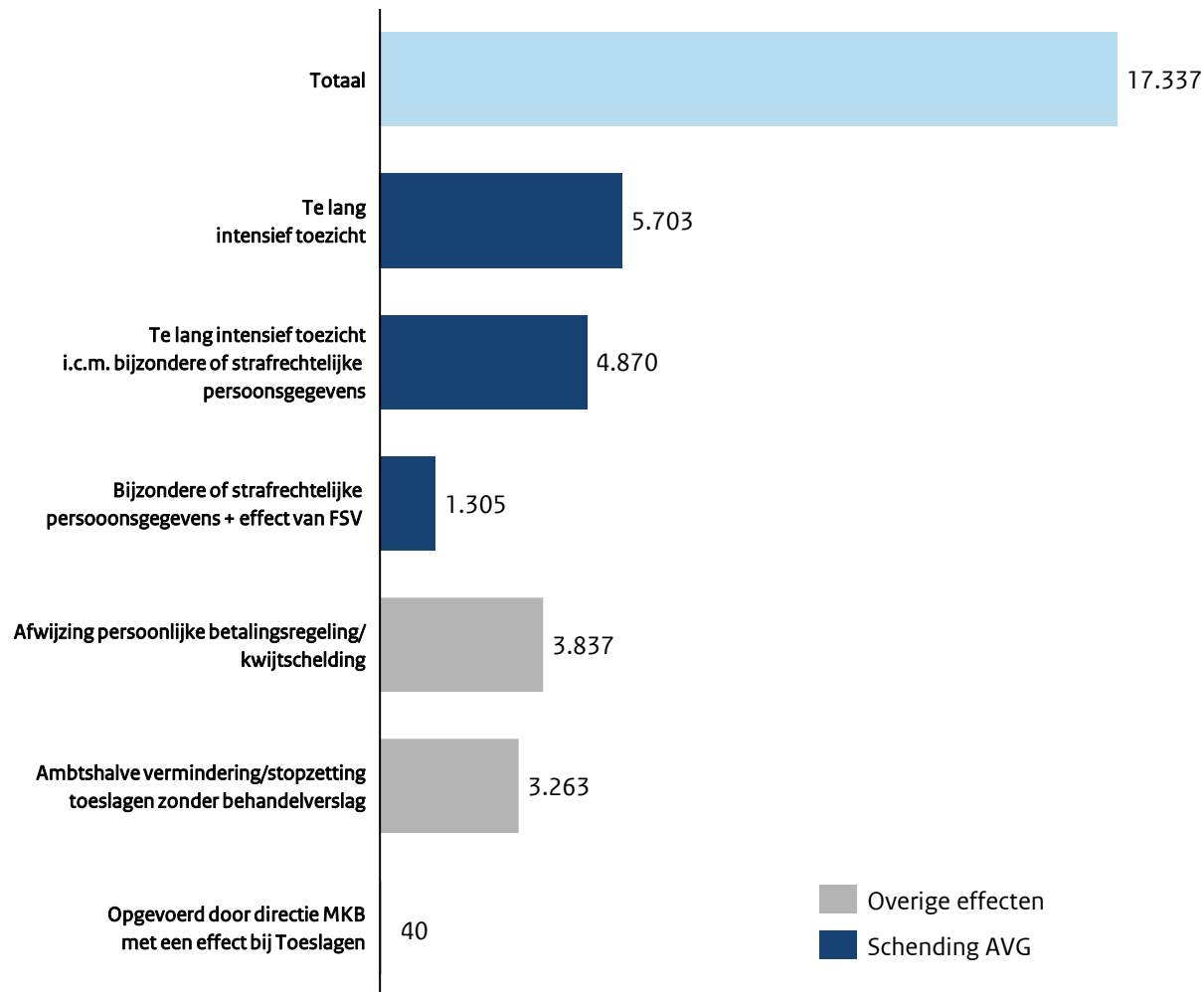
\*Som van aantallen per effect is groter dan het totaal van burgers met verklaarbaar effect omdat per burger meerdere verklaarbare effecten zich hebben kunnen voorgedaan.



# Resultaten | Uitsplitsing effectbepaling – wel effect

De 17.337 burgers met een effect van FSV zijn onder te verdelen in verschillende subpopulaties.

Aantallen burgers per effect



Uitwerking per effect

## Te lang intensief toezicht

Burgers stonden langer dan 6 jaar onder intensief toezicht bij de directies Particulieren en Toeslagen of langer dan noodzakelijk bij de directie Particulieren.\*

## Te lang intensief toezicht i.c.m. bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens

Burgers met hetzelfde effect als de categorie hierboven, in combinatie met de aanwezigheid van bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens in hun FSV-registratie.

## Bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens + effect van FSV

Burgers hebben bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens in hun FSV-registratie staan en hebben een effect van FSV gehad.

## Afwijzing persoonlijke betalingsregeling/kwijtschelding

Burgers met een afwijzing van een persoonlijke betalingsregeling en/of een kwijtschelding gedreven door FSV.

## Ambtshalve vermindering/stopzetting toeslagen zonder behandelverslag

Burgers met een correctie op hun toeslagen zonder dat hiervoor op dit moment een behandelverslag voor teruggevonden is.

## Opgevoerd door directie MKB met een effect bij Toeslagen na FSV-registratie

Burgers in FSV opgevoerd door directie MKB waarbij een effect bij Toeslagen is geconstateerd en een referentie aan FSV is teruggevonden.

\*Niet langer dan noodzakelijk: intensief toezicht bleef terwijl de aangifte van de burger akkoord was.

\*Som van aantallen per effect is groter dan het totaal van burgers met wel effect omdat per burger meerdere effecten zich hebben kunnen voordoen.





## Resultaten | Uitsplitsing effectbepaling inclusief BPG/SPG

In onderstaande tabel is het eindresultaat van het effectenonderzoek opgenomen, inclusief de resultaten van het onderzoek naar bijzondere persoonsgegevens en strafrechtelijke persoonsgegevens (BPG/SPG). Van de 136.598 burgers met 'Geen effect' van de FSV waren er bij 26.256 BPG/SPG in hun registratie(s) opgenomen; van de 113.298 burgers met een 'Verklaarbaar effect' waren dit er 38.595 en van de 17.337 burgers met 'Wel effect' waren dit er 7.144.



Deel 1: Effectbepaling



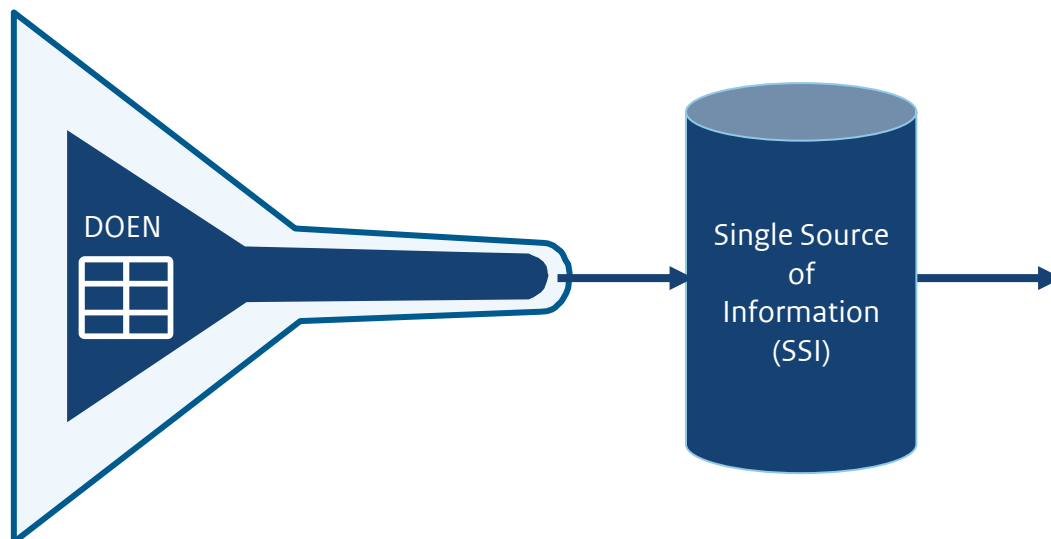
Deel 2: Communicatie



Resultaten  
effectonderzoek



Resultaten onderzoek  
BPG/SPG



Effect categorie	Totaal aantal burgers	Waarvan burgers met BPG/SPG in registratie*
Geen effect	136.598	26.256
Verklaarbaar effect	113.298	38.595
Wel effect	17.337	7.144

\*Dit totaal is exclusief overledenen en valt dus lager uit dan het aantal benoemd in slide 17.



Belastingdienst

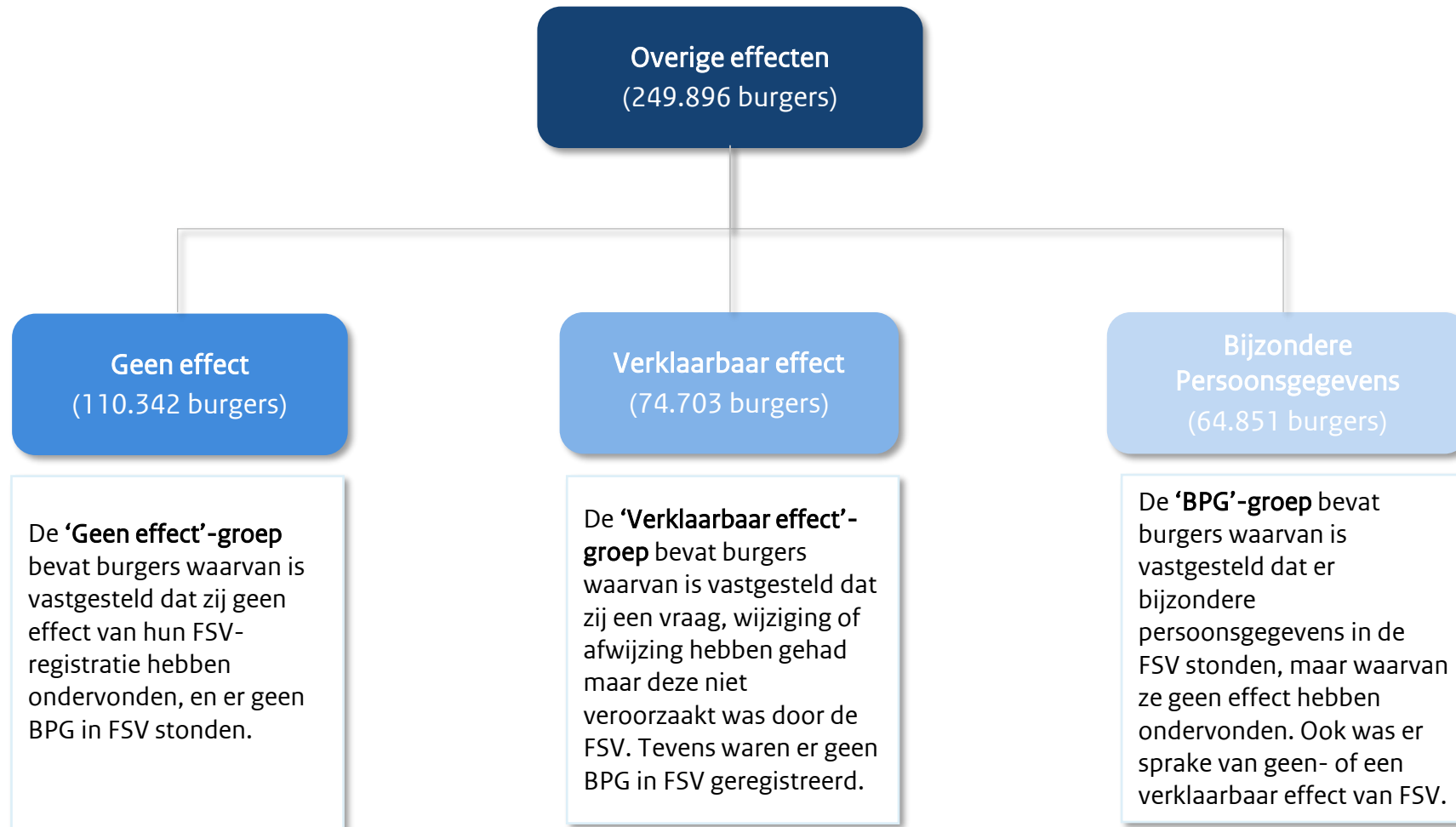


**Informeren burger**



## Informerer burger | Overige effecten

In het kader van voortvarendheid is ervoor gekozen om als eerste de burgers te informeren waarbij er géén of een verklaarbaar effect van de FSV zijn gevonden, óf waarbij er bijzondere persoonsgegevens in de FSV stonden geregistreerd maar dit geen nadelig effect heeft gehad voor de burger.





# Informerer burger | Proces van briefverzending

Het proces om van effectbepaling tot een voor iedere burger begrijpelijke, op maat gemaakte brief te komen die aansluit op zijn of haar unieke situatie is in onderstaande overzicht gedetailleerd weergegeven.

## 1. Samenstellen verzendgroepen

Op basis van de resultaten van het effectenonderzoek worden verzendgroepen ingedeeld. Begonnen wordt met de groepen Geen/Verklaarbaar effect (incl. BPG zonder nadelig effect) omdat deze groep het grootst is en hiervoor de effectbepaling het snelst kan worden afgerond.

## 2. Opstellen van briefteksten

Briefteksten worden door een Brievenwerkgroep \*\* opgesteld en getest door een extern bureau welke gebruik maakt van een burgerpanel. De teksten sluiten aan op de unieke situatie van de burger. Tevens worden flyers opgesteld met verdere uitweiding over de effectbepaling. Hiermee blijft de hoofdboodschap van de brieven bondig en overzichtelijk.

### Steekproeven \*

Om te borgen dat iedere burger de juiste brief krijgt worden er steekproeven uitgevoerd op de correctheid en interne consistentie van de verzendgroepen.

## 3. Formeren verzendbatches

Aan de hand van beslisregels worden verzendbatches samengesteld waarbij unieke burgerkenmerken zoals aanmelding bij de UHT, wettelijke vertegenwoordigers en de 'we zien u niet als fraudeur' tekst geautomatiseerd worden vertaald naar maatwerk briefteksten.

## 4. Opstellen digitale brieven

De brieftemplates worden zo geprepareerd dat alle variabele informatie (bijvoorbeeld speciale introductieteksten, adresgegevens en briefkenmerken) geautomatiseerd in de brieven landen. Vervolgens wordt een brief voor elke burger samengesteld, geprint en samen met flyer(s) verzonden.

### Controle

De hoofdvarianten van de brieven worden getest bij een burgerpanel (Brieventeststraat). Op management- en directeursniveau vindt controle plaats op de opgestelde brieven.

### Outputcontrole

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

## 5. Verzenden brief aan burger

De burger wordt per brief en flyer(s) geïnformeerd over het resultaat van de effectbepaling en mogelijke tegemoetkoming. De omvang van de briefverzendingen zijn afgestemd op de capaciteit van medewerkers om iedere burger met vragen optimaal ten dienst te kunnen staan.

## 6. Te woord staan van burgers na ontvangen resultaat effectbepaling

Via diverse communicatiekanalen, zoals een specifiek ingericht Meldpunt FSV (telefonie), (inzageverzoeken en frobo's\*\*\*), live chat voor de vragen en contactkaarten worden burgers uitvoerig te woord gestaan bij vragen, opmerkingen, verzoeken of klachten (zie slide 37).

### Back office support

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

## 7. Informeren via FSV-portaal

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

\*Zie Bijlage C voor een voorbeeld

\*\* Zie Bijlage E voor verdere uitweiding over de kwaliteitsnormen van de brieven

\*\*\* Een bericht dat de Belastingtelefoon (Frontoffice) doorgeeft aan de Backoffice (bijv. een verzoek om onderzoek)



# Informerer burger | Samenstelling brief

De brieven voor de groepen Geen effect, Verklaarbaar effect en Bijzondere Persoonsgegevens kennen een hoge mate van variabiliteit om de communicatie zo persoonlijk en specifiek mogelijk te maken. Diverse flyers zijn, afhankelijk van de situatie van de burger, aan de brief toegevoegd om extra uitleg te geven.

## Een hoge mate van maatwerk en variabiliteit

Het doel van de brieven is om de burger toegespitst op zijn of haar unieke situatie te informeren over de effectbepaling. Zo wordt in de inleiding van de brieven (1) rekening gehouden met de specifieke situatie van de burger. Voorbeelden hiervan zijn burgers die een inzageverzoek of zelfmelding hebben gedaan of zich hebben gemeld bij de UHT.

Optioneel (maar toepasselijk voor verreweg de meeste burgers, zie slide 30) is (2) een passage waarin de Belastingdienst expliciet vermeldt de burger niet als fraudeur te zien.

De hoofdboodschap van deze afsluitende brieven (3) bevat een vermelding dat er geen of verklaarbare effecten door de FSV zijn gevonden voor de burger, afhankelijk van de resultaten van het effectonderzoek. Daarna wordt de burger (4) verteld dat deze niets meer hoeft te doen. Als een burger toch contact wil met de Belastingdienst voor vragen over de FSV of de brief of een melding wil doen (5), dan staat aan het einde vermeld waar de burger terecht kan. In dat geval wordt de burger gevraagd binnen een termijn van acht weken\* te reageren. Een meer gedetailleerde beslisboom met alle inhoudelijke aspecten van de brief, alsmede een voorbeeld per brief- en flyersoort, is terug te vinden in Bijlagen F–L.

## Informerende flyers

Verdiepende informatie betreffende de effectbepaling is verwerkt in verschillende flyers die waar toepasselijk met de brieven zijn meegestuurd.

## De brief bestaat uit vijf onderdelen

1

Introductie waarom de burger deze brief krijgt, teruggrijpend op Motie Marijnissen I en II<sup>1</sup>

2

Optioneel: een passage waarin de Belastingdienst aangeeft de burger niet als fraudeur te zien

3

De onderzoeksresultaten waarin uitsluitsel wordt gegeven over een mogelijk effect, gegevensdeling en de aanwezigheid van bijzondere persoonsgegevens

4

De gewenste acties vanuit de burger (er zijn geen vervolgstappen vereist)

5

De mogelijkheden voor het doen van meldingen en het stellen vragen over FSV registratie



<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 35 510, nr. 21

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

\*Als de burger na deze termijn nog contact opneemt met de Belastingdienst word dit alsnog in behandeling genomen 29



## Informerer burger | Testresultaten brieven

De hoofdcategorieën van de afsluitende brieven – Geen effect, Verklaarbaar effect en Bijzondere Persoonsgegevens – zijn middels een brieventeststraat met daarin een burgerpanel uitvoerig getest. De briefsoorten worden goed ontvangen.

### De lay-out is prettig en het taalgebruik helder

- Afwisseling tussen witte achtergrond, blauwe blokken en oranje accentkleuren.
- Simpel taalgebruik.
- Informatie is makkelijk te verwerken.



### Burgers voelen zich gerustgesteld

- Het traject voelt afgerond.
- Meerderheid van de burger heeft meer vertrouwen in de Belastingdienst door deze brief.

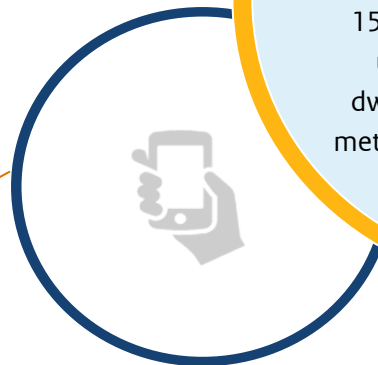


### De drie briefsoorten scoren goed

Onderzoeksbureau Validators heeft per briefsoort een burgerpanel van 150 leden een beoordeling laten uitvoeren. Elk panel was een dwarsdoorsnede van Nederland, met variatie in leeftijd, opleiding en inkomen.

### De contactmogelijkheden zijn duidelijk voor de burger

- Het vermelde telefoonnummer en de website zijn duidelijk voor de burger.
- De drempel om naar de Belastingdienst te stappen is daarmee redelijk laag



### Burgers waarderen de excuses

- De brief wordt meer positief (57%) dan negatief (43%) gewaardeerd.
- Respondenten vinden het vooral fijn om te lezen dat de Belastingdienst excuses maakt en ze niet als fraudeur ziet, dat vinden ze netjes.





## Informer burger | De Belastingdienst ziet u niet als fraudeur


Het geregistreerd staan in de FSV kan bij burgers onterecht de indruk hebben gewekt dat de Belastingdienst hen als fraudeur ziet. Om deze zorg weg te nemen bevatten afsluitende brieven voor bijna alle burgers een tekst waarmee de Belastingdienst expliciet aangeeft de burger niet als een fraudeur te zien op basis van de registratie in de FSV.

Dat burgers geregistreerd stonden in de FSV kan bij hen de indruk hebben gewekt dat de Belastingdienst hen ziet als fraudeur. Om deze zorg weg te nemen hebben verreweg de meeste burgers (98% van de verzendpopulatie) een brief gekregen met de mededeling dat de Belastingdienst hen niet als fraudeur ziet (zie nevenstaande tekst).

Bij het bepalen van de doelgroep van deze mededeling heeft de Belastingdienst aansluiting gezocht bij de werkwijze van de UHT inzake de Verklaring 'Geen Fraudeur'.

Dientengevolge ontbrak de 'wij zien u niet als fraudeur'-tekst in de afsluitende brieven enkel indien er sprake was van een van de volgende situaties:

- Burgers die in verband konden worden gebracht met een fiscaal (strafrechtelijk) onderzoek;
- Burgers die na de eerste FSV-registratie een onherroepelijk vaststaande boetesbeschikking (vergrijpboete) opgelegd zijn vanwege opzettelijk en/of verwijtbaar handelen om onrechtmatig fiscaal voordeel te verkrijgen.



 **Het spijt ons** dat wij uw persoonsgegevens in de FSV opgenomen hebben. Op basis van uw registratie en uw gegevens in de FSV ziet de Belastingdienst u **niet als fraudeur**. Het opslaan van uw gegevens in de FSV was in strijd met de AVG en had niet mogen gebeuren.

Binnen de Belastingdienst en Toeslagen worden uw FSV-gegevens niet meer gebruikt.



## Informerer burger | Totaal aan brieven naar effectensoort

Tot op heden zijn er in totaal 232.484 brieven voor Geen Effect, Verklaarbaar Effect en Bijzondere Persoonsgegevens verzonden. Aan 1.449 burgers kon geen brief worden verzonden omdat zij overleden of VOW (Vertrokken Onbekend Waarheen) zijn.

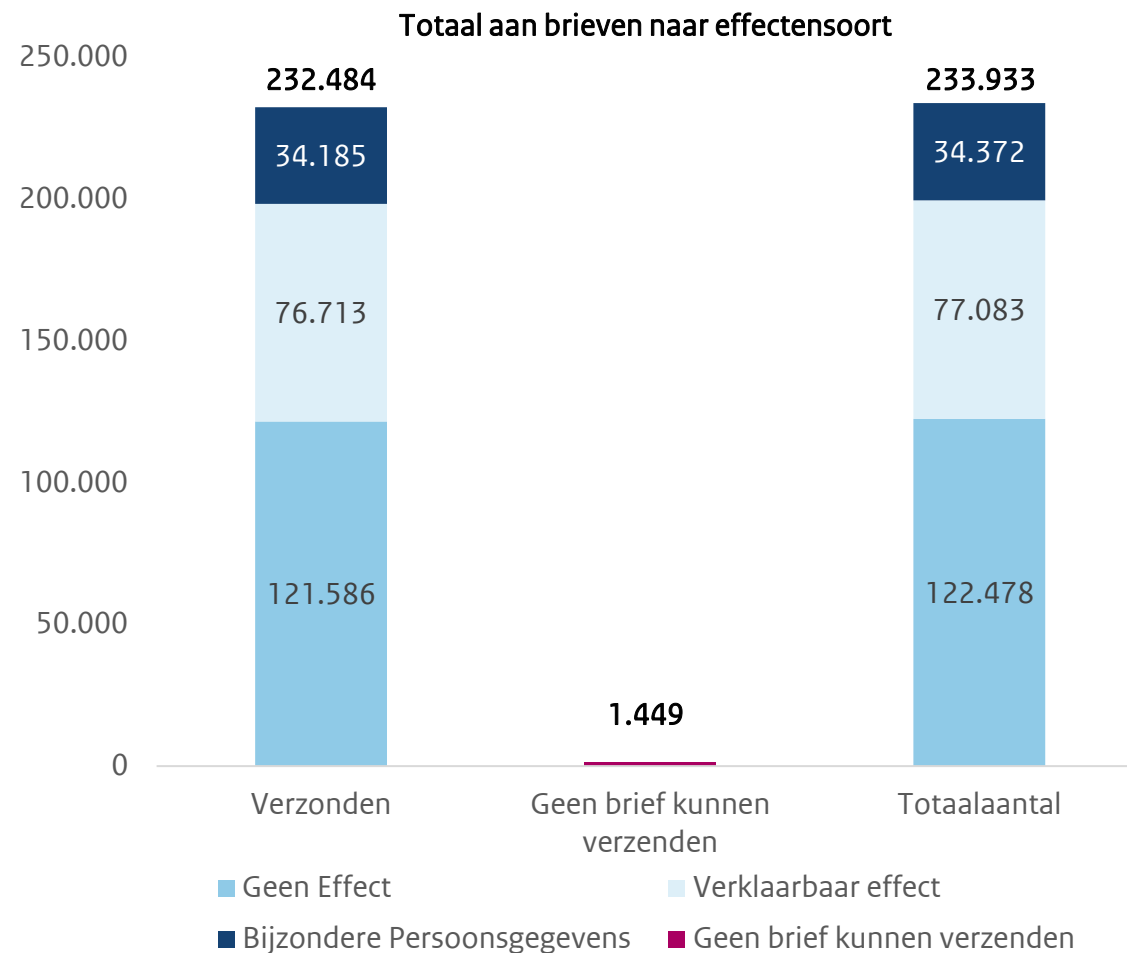
### Verzonden brieven

Burgers werden per brief geïnformeerd over de resultaten van de effectbepaling (Geen Effect, Verklaarbaar Effect of Bijzondere persoonsgegevens).

- Voor Geen Effect zijn op 24 september 2022 de eerste brieven verstuurd middels een pilot met 995 brieven. Op 22 mei 2023 worden de laatste brieven verstuurd, resulterend in totaal 121.586 verzonden brieven.
- Voor Verklaarbaar Effect zijn op 29 oktober 2022 de eerste brieven verstuurd middels een pilot met 1.274 brieven. Op 26 mei 2023 worden de laatste brieven verstuurd, resulterend in totaal 76.713 verzonden brieven.
- Voor Bijzondere Persoonsgegevens zijn op 7 januari 2022 de eerste brieven verstuurd middels een pilot met 997 brieven. Op 26 mei 2023 worden de laatste brieven verstuurd, resulterend in totaal verzonden 34.185 brieven.
- Zie [Appendix M](#) voor een overzicht van alle briefverzendingen naar effect, aantallen en datum.

### Geen brief kunnen verzenden

Wanneer bij de Belastingdienst geen adresgegevens van de burgers bekend waren of de burger overleden is kon er geen brief worden verzonden. Dit gold voor 1.449 burgers. Voor Geen Effect konden 892 (62%) brieven niet worden verzonden, voor Verklaarbaar Effect 370 (26%) en voor Bijzondere Persoonsgegevens 187 (13%).







## Informer en burger | Geen Effect briefverzending

Wanneer burgers geen effect van hun FSV registratie ondervonden werden zij hierover per brief geïnformeerd. Aanvullend kregen zij met één of meerdere flyers toelichting op de relatie tussen de belastingmiddelen binnen hun registratie in de FSV en het onderzoek naar mogelijke effecten.

De burger kreeg één of meerdere flyers bijgevoegd in de Geen Effect-brief. Deze flyers hadden betrekking op de reden van registratie in de FSV en diens relatie met een mogelijk effect. Deze flyers gaven informatie over onder andere:

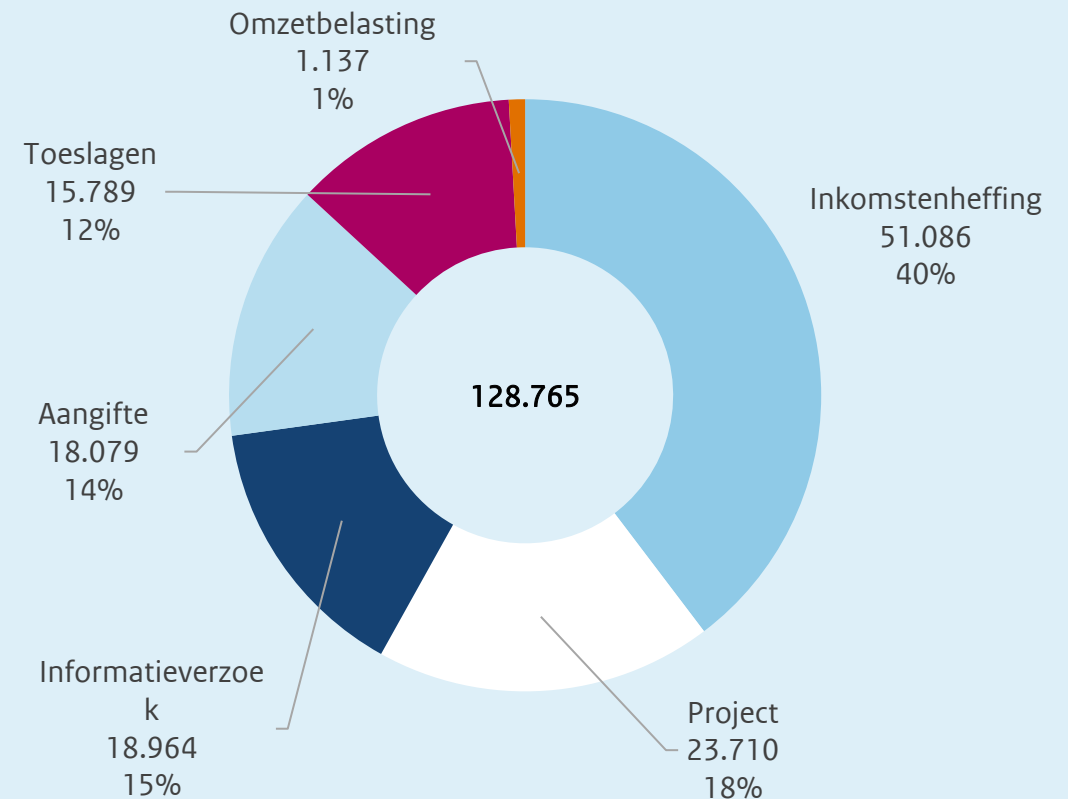
- Dat de registratie in FSV geen gevolgen heeft gehad voor de burger;
- De reden van registratie in de FSV (bijvoorbeeld een mogelijke onjuistheid bij de aangifte van inkomstenbelasting of het aanvragen van toeslagen);
- De wijze waarop het effectenonderzoek is gedaan;
- Wat de resultaten van het onderzoek voor de burger (of diens kind) betekenen.

De meest voorkomende flyers geven toelichting op de reden van registratie in de FSV in verband met de inkomstenheffing (40%), gevolgd door een project (18%) en een informatieverzoek (15%).

Omdat een burger om meerdere redenen in de FSV geregistreerd kon staan hebben sommige burgers meer dan één flyer ontvangen. In onderstaande tabel staat weergegeven hoe vaak er bij de brief sprake was van één, twee of drie toelichtende flyers. 95% van de burgers stond met één categorie geregistreerd.

Aantal middelen per brief / burger	Aantallen	Percentages van totaal
1	114.907	95%
2	6.179	5%
3	481	<1%
<b>Totaal</b>	<b>121.586</b>	<b>100%</b>

Aantallen redencategorieën – Geen effect flyers





## Informer burger | Verklaarbaar Effect brieven naar effecten in de FSV registraties

Wanneer burgers een verklaarbaar effect ondervonden – bijvoorbeeld een correctie op een toeslag die niet het gevolg was van de FSV-registratie – werden zij hierover per brief geïnformeerd. Aanvullend kregen zij in één of meerdere flyers toelichting over het verklaarbare effect/de verklaarbare effecten.

De burger kreeg één of meerdere flyers bijgevoegd in de Verklaarbaar Effect-brief. Deze flyers legden uit dat hetgeen de burger heeft gemerkt, zoals een vraag of correctie, geen relatie had met de FSV registratie (hier: een verklaarbaar effect). De inhoud vermeldde onder andere:

- Dat de registratie in FSV geen gevolgen heeft gehad voor de burger, maar er sprake was van een andere reden voor wat de burger heeft gemerkt (bijvoorbeeld wijziging of stopzetten van een toeslag);
- De wijze waarop het effectenonderzoek is gedaan;
- Wat de resultaten van het onderzoek voor de burger (of diens kind) betekenen.

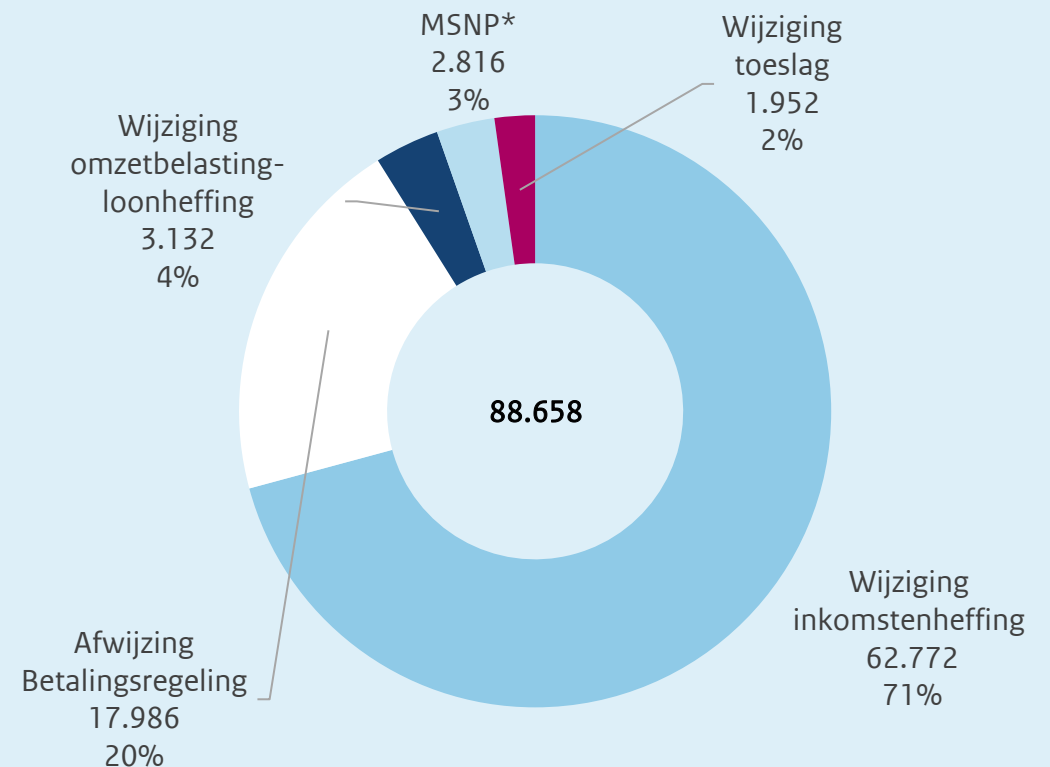
De meest voorkomende verklaarbare effecten zijn de Wijziging van Inkomstenheffing (71%), gevolgd door de Afwijzing voor een betalingsregeling (20%) en een Wijziging van omzetbelasting-loonheffing (4%).

Op een burger kon meer dan één verklaarbaar effect van toepassing zijn, zie onderstaande tabel.

Aantal effecten per brief / burger	Aantallen	Percentages van totaal
1	65.504	85%
2	10.473	14%
3	736	1%
<b>Totaal</b>	<b>76.713</b>	<b>100%</b>

\*Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen

Aantal verklaarbare effecten – Verklaarbaar effect flyers





## Informer burger | Bijzondere Persoonsgegevens naar categorieën in de FSV-registraties

Alle burgers die met Bijzondere Persoonsgegevens in de FSV geregistreerd stonden maar geen nadelige gevolgen daarvan hebben ondervonden kregen een brief met één flyer. In de brief zelf stond benoemd welke categorie(ën) in de FSV registratie was/waren opgenomen.

Burgers met Bijzondere Persoonsgegevens (hierna: BPG) in de FSV-registratie die geen nadelig gevolg hiervan hebben ondervonden kregen hierover een brief waarin tevens werd vermeld welke categorie van bijzondere persoonsgegevens er in de brief stond. De inhoud vermeldde onder andere:

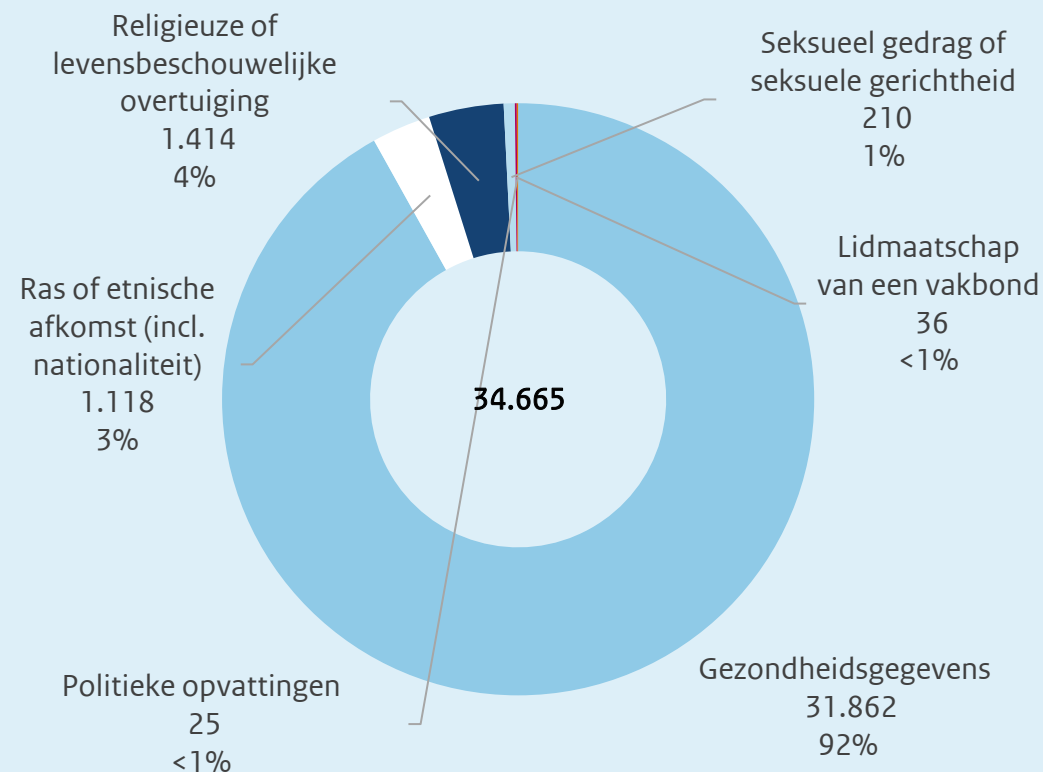
- Dat de Belastingdienst onderzoek heeft gedaan naar eventuele gevolgen van de registratie in de FSV;
- De vermelding van BPG voor de burger geen gevolgen heeft gehad bij de Belastingdienst;
- De wijze waarop het effectonderzoek is gedaan.

De meest voorkomende categorie BPG is gezondheidsgegevens (92%). De eerstvolgende meest voorkomende categorie was religieuze of levensbeschouwelijke overtuiging (4%) gevolgd door ras of etnische afkomst (5%).

In onderstaande tabel staat weergegeven per burger c.q. brief hoe vaak sprake was van 1 categorie, 2 categorieën of 3 categorieën BPG.

Aantal categorieën per brief / burger	Aantallen	Percentages van totaal
1	33.738	99%
2	470	1%
3	5	<1%
<b>Totaal</b>	<b>34.185</b>	<b>100%</b>

Aantallen categorieën – Bijzondere Persoonsgegevens brieven





## Informerer burger | 8-wekentermijn

Na matdatum van brieven is een 8-wekentermijn gehanteerd waarin eventuele reacties van burgers werden verwacht.

### Toelichting op 8 weken termijn

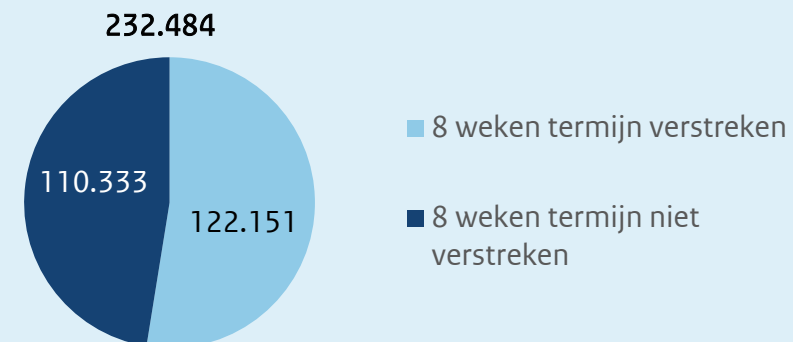
De afsluitende brieven die in het kader van Motie Snels worden verzonden zijn geen beschikking. Een beschikking van de Belastingdienst is een formeel besluit over een fiscaal onderwerp. Aangezien de brieven geen beschikking zijn geldt er ook geen formele bezwaartermijn van zes weken die normaal gesproken door de Belastingdienst gehanteerd wordt.

Desalniettemin nodigt de Belastingdienst in de afsluitende brieven de burger uit om binnen een termijn van 8 weken te reageren, opdat de Belastingdienst met de burger het gesprek aan kan gaan over eventuele vervolgstappen. Deze termijn is echter informeel en de burger kan daarna ook nog reageren.

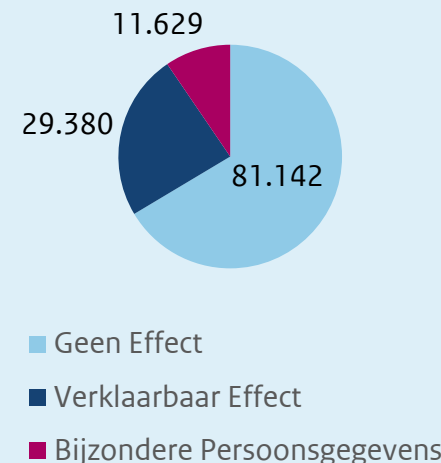
### Voor de laatst verzonden brieven verstrijkt de 8 weken termijn op 21 juli

Op 21 juli 2023 verstrijkt voor de laatst verzonden brieven de 8-wekentermijn.

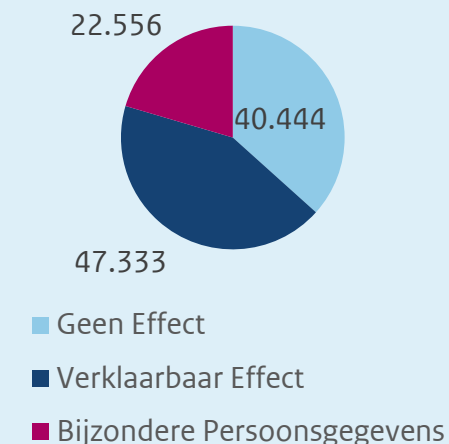
Verstuurde brieven met wel of geen verstreken 8 weken termijn



Brieven naar effect – 8 weken termijn verstreken

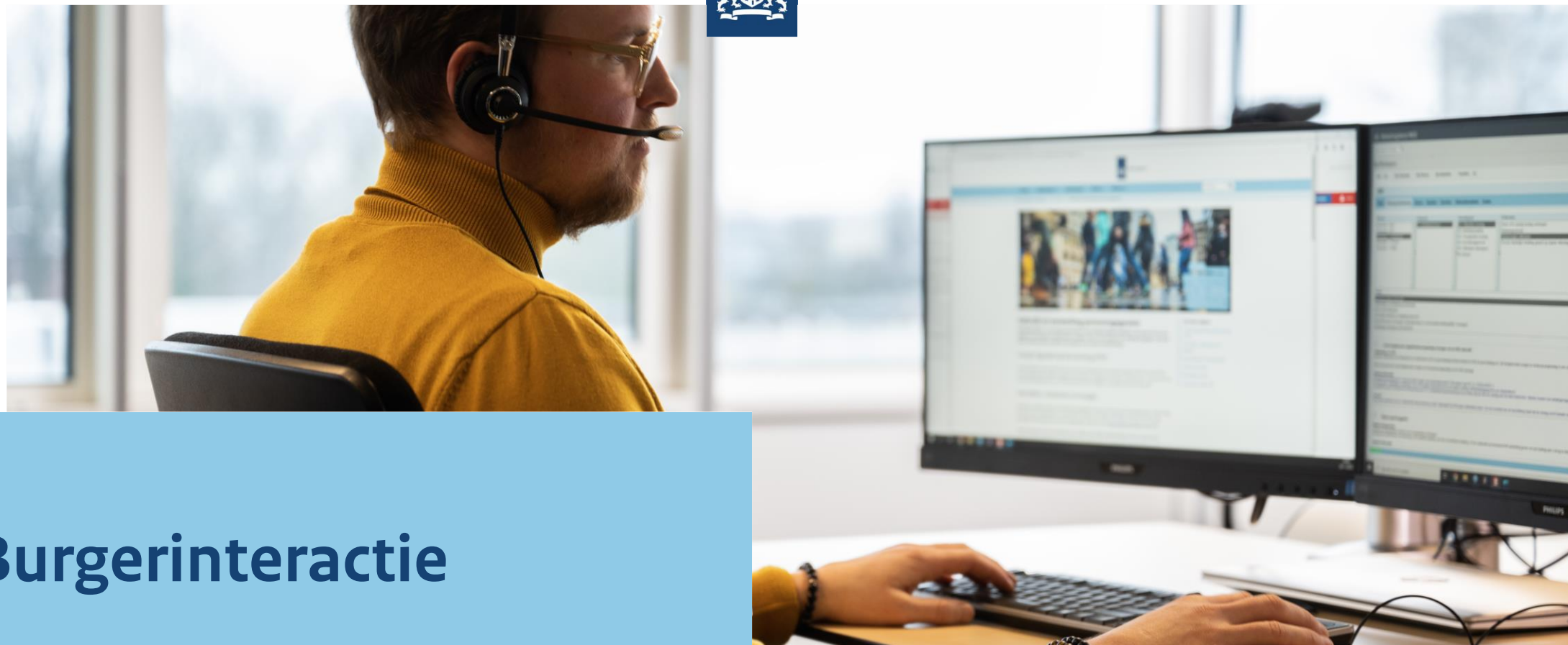


Brieven naar effect – 8 weken termijn **niet** verstreken





Belastingdienst



**Burgerinteractie**



## Burgerinteractie | Fase 5: Burgercontact

Het ontvangen van een brief over de FSV roept bij veel burgers vragen op. Om de burger hierover optimaal te woord te staan en 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 schikt.



**Begrijpelijke Brief** de teksten in de brief zijn afgestemd met belanghebbenden van de directies, en getest door een burger panel\*.



**Portaal:** Op het FSV-portaal wordt informatie gedeeld over de FSV en kan de FSV-geregistreerde in een persoonlijke omgeving informatie vinden over hun specifieke situatie.



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



**Zelfmeldknop:** burgers konden zichzelf aanmelden via de website van de belastingdienst om aan te geven dat zij nadelige gevolgen hebben gehad vanwege hun FSV-registratie. Dit konden zij doen vanaf april 2021 tot oktober 2022. voor meer informatie over de zelfmeldknop, zie eindrapportage zelfmelders.



**Inzageverzoeken:** als de burger wil weten welke persoonsgegevens precies in de FSV stonden, kan de burger een inzageverzoek doen.



**Terugbelverzoeken:** burgers kunnen via de website een terugbelverzoek indienen, waarna het Meldpunt contact met ze opneemt.



**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. De kaders hiervoor zijn nauwlettend bepaald en worden continue gemonitord.



**Videobellen:** burgers kunnen via het portaal een videogesprek met een Belastingdienstmedewerker aanvragen die hen te woord kan staan en verdere informatie kan bieden.

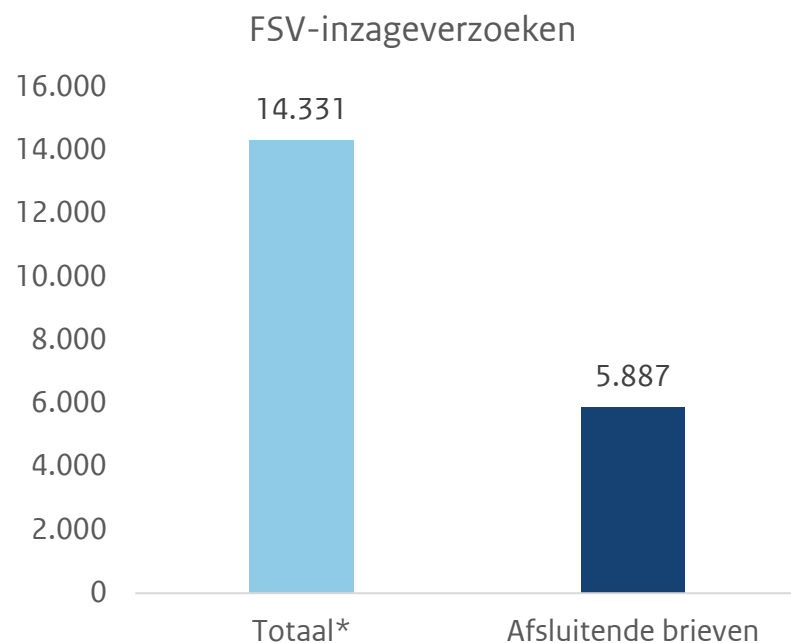


**Contactkaarten:** In sommige gevallen is er bij de brief een kaartje meegestuurd; burgers kunnen hun feedback op de brief doorgeven middels een QR-code. Op deze wijze ontvangen we feedback direct na het versturen van de brief. Ook deze feedback, samen met de feedback die bij het Meldpunt geregistreerd wordt, wordt gebruikt om de brieven verder te verbeteren.

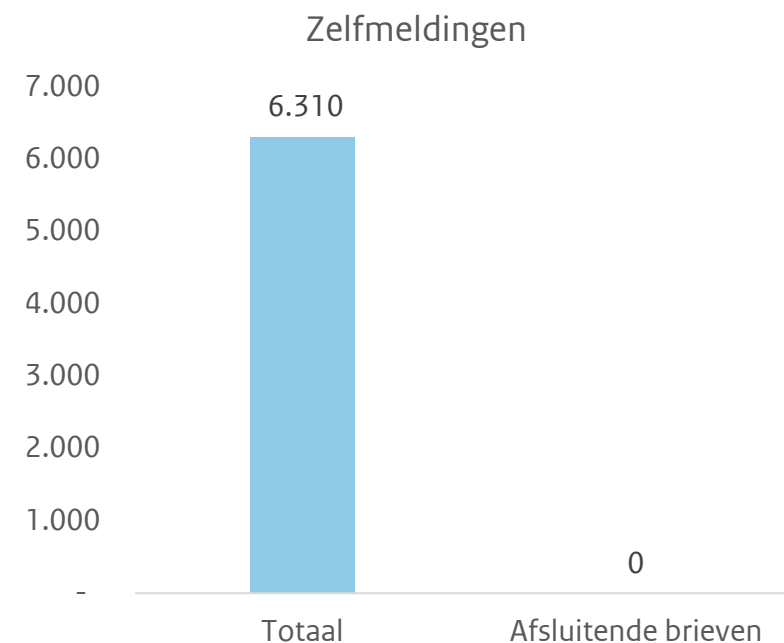


## Burgerinteractie | Inzageverzoeken en zelfmeldingen

Hieronder is te zien hoeveel inzageverzoeken en zelfmeldingen er zijn gedaan naar aanleiding van de afsluitende brieven.



FSV-geregistreerde burgers kunnen een inzageverzoek doen om op te vragen welke persoonsgegevens van hen in de FSV stonden. In totaal zijn er **14.331** inzageverzoeken gedaan. Hiervan zijn **5.887 (41% van het totaal)** inzageverzoeken te relateren aan de afsluitende brieven. Dit is 3% van het totaal aan burgers die een afsluitende brief hebben ontvangen.



Burgers konden zichzelf aanmelden via de website van de Belastingdienst om aan te geven dat zij denken nadelige gevolgen te hebben gehad vanwege hun FSV-registratie. Dit konden zij doen vanaf april 2021 tot oktober 2022. Er zijn in totaal **6.310** zelfmelders geweest sinds maart 2021 (zie slides 48 en verder).

\*Het overige aantal reacties (niet te relateren aan afsluitende brieven) kunnen worden toegewezen aan de brieven voor Motie Marijnissen I en II (zie eindrapportage Moties Marijnissen I en II), welke vanaf maart 2021 zijn verstuurd.

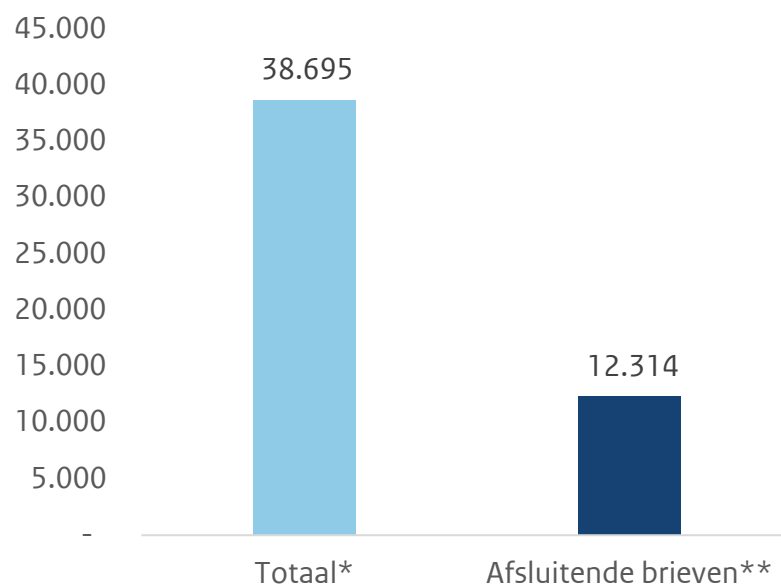
\*\* De aantallen van de afsluitende brieven zijn gebaseerd op de periode waarin hoofdzakelijk deze brieven verstuurd zijn.



## Burgerinteractie | Telefonie en Frobo's

In onderstaande grafieken wordt weergegeven hoeveel inzageverzoeken en zelfmeldingen er zijn gedaan naar aanleiding van de afsluitende brieven.

Aantal ontvangen telefoongesprekken

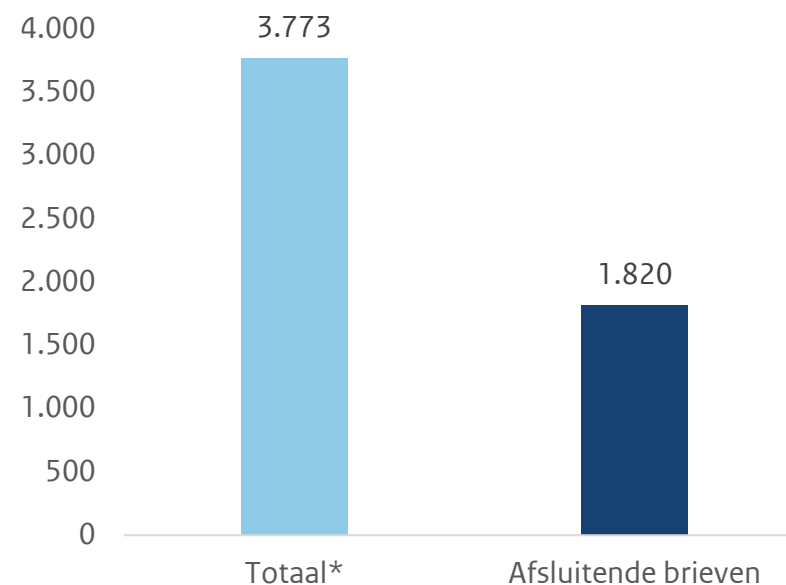


FSV-geregistreerde burgers kunnen via een speciaal FSV-telefoonnummer bellen naar het Meldpunt. In totaal zijn er **38.695** ontvangen telefoongesprekken. Hiervan zijn **12.314 (32% van het totaal)** telefoongesprekken gerelateerd aan de afsluitende brieven. Dit is 5% van het totaal aan burgers die een afsluitende brief hebben ontvangen.

\*Het overige aantal reacties (niet te relateren aan afsluitende brieven) kunnen worden toegewezen aan de aan de brieven voor Motie Marijnissen I en II (zie eindrapportage Moties Marijnissen I en II), welke vanaf maart 2021 zijn verstuurd.

\*\* De aantallen van de afsluitende brieven zijn gebaseerd op de periode waarin hoofdzakelijk deze brieven verstuurd zijn.

Frobo's\*\*\*



In totaal zijn er **3.773** frobo's\* aangemaakt. **1.820 (48% van het totaal)** zijn gerelateerd aan de afsluitende brieven. Dit is <1% van het totaal aan burgers die een afsluitende brief hebben ontvangen.

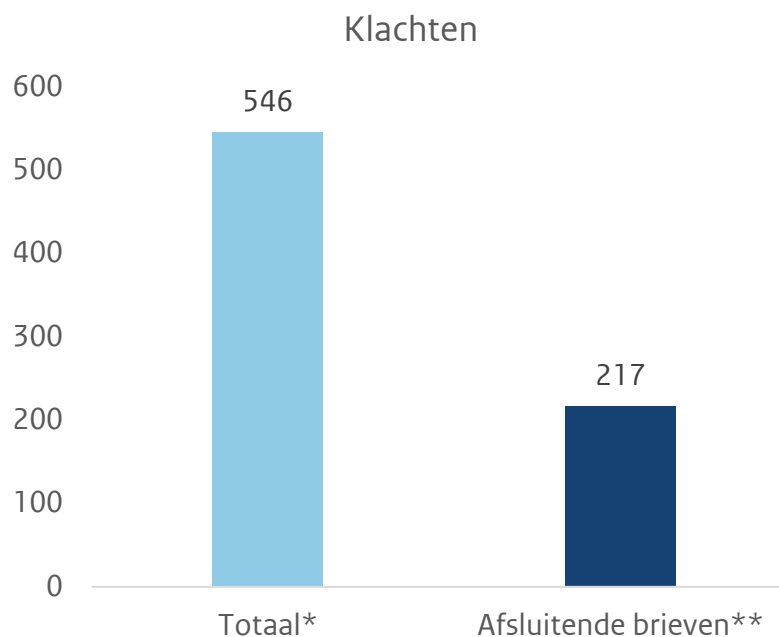
\*\*\* Wanneer een burger een vraag stelt aan het Meldpunt, maar deze vraag wegens complexiteit niet kan worden beantwoord, wordt een 'frobo' (Front Office, Back Office) aangemaakt. Ook wordt een Frobo aangemaakt wanneer burgers aangeven eerdere FSV brieven niet te hebben ontvangen en/of een duplicaat willen ontvangen.





## Burgerinteractie | Bezwaren en klachten

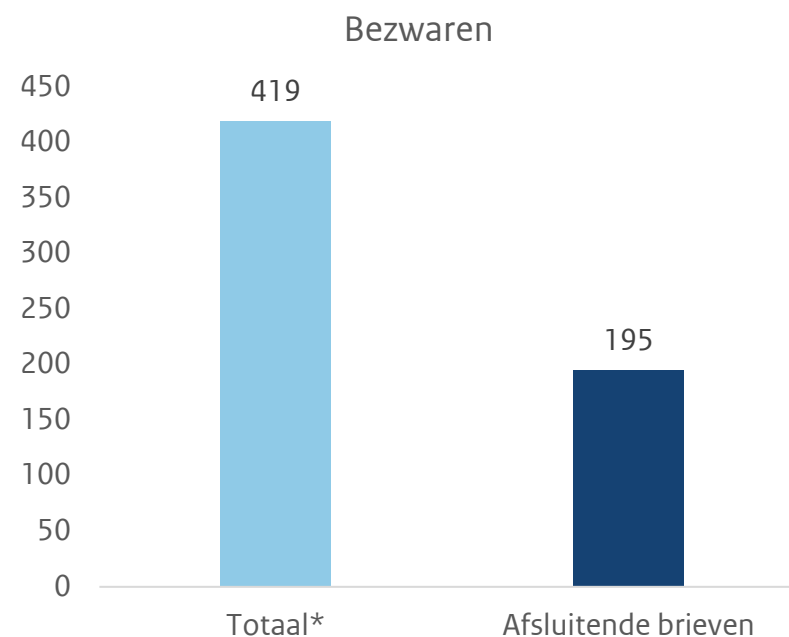
In onderstaande grafieken wordt weergegeven hoeveel bezwaren en klachten zijn ingediend naar aanleiding van de verstuurde brieven.



Wanneer een burger ontevreden is over de door de Belastingdienst geleverde dienstverlening, bijvoorbeeld wanneer de burger het oneens is met het proces of hoe een medewerker heeft gehandeld, kan de burger een klacht indienen. In totaal zijn **546** klachten ingediend. **217 (40% van het totaal)** hiervan zijn te relateren aan de afsluitende brieven. Dit is <1% van het totaal aan burgers die een afsluitende brief hebben ontvangen.

\*Het overige aantal reacties (niet te relateren aan afsluitende brieven) kunnen worden toegewezen aan de aan de brieven voor Motie Marijnissen I en II (zie eindrapportage Moties Marijnissen I en II), welke vanaf maart 2021 zijn verstuurd.

\*\* De aantallen van de afsluitende brieven zijn gebaseerd op de periode waarin hoofdzakelijk deze brieven verstuurd zijn.

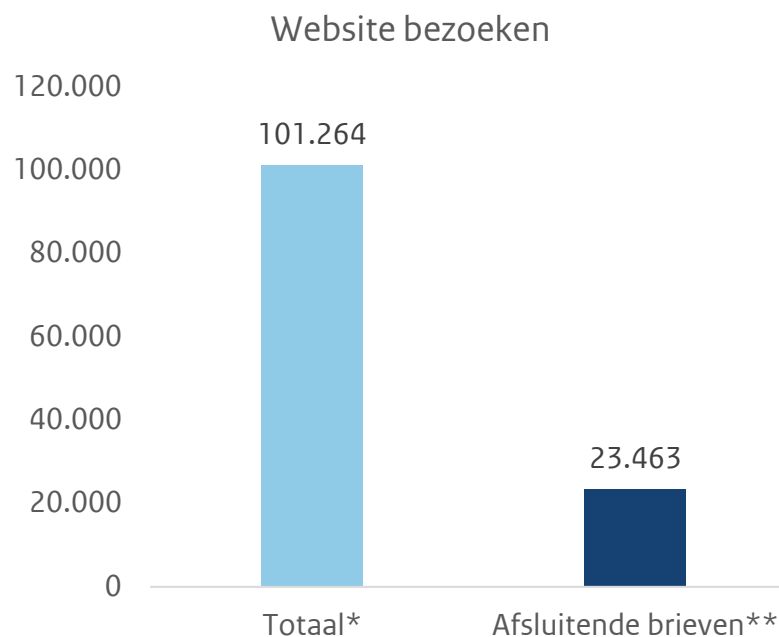


Burgers die het oneens zijn met het antwoord op of beschikking naar aanleiding van hun FSV AVG-inzageverzoek kunnen in bezwaar gaan binnen zes weken na ontvangst van de brief. Wanneer de burger het niet eens is met het antwoord op het bezwaarschrift kan de burger in beroep gaan. In totaal zijn **419** bezwaren ingediend door burgers. **195 (47% van het totaal)** van de bezwaren zijn gerelateerd aan de afsluitende brieven. Dit is <1% van het totaal aan burgers die een afsluitende brief hebben ontvangen.

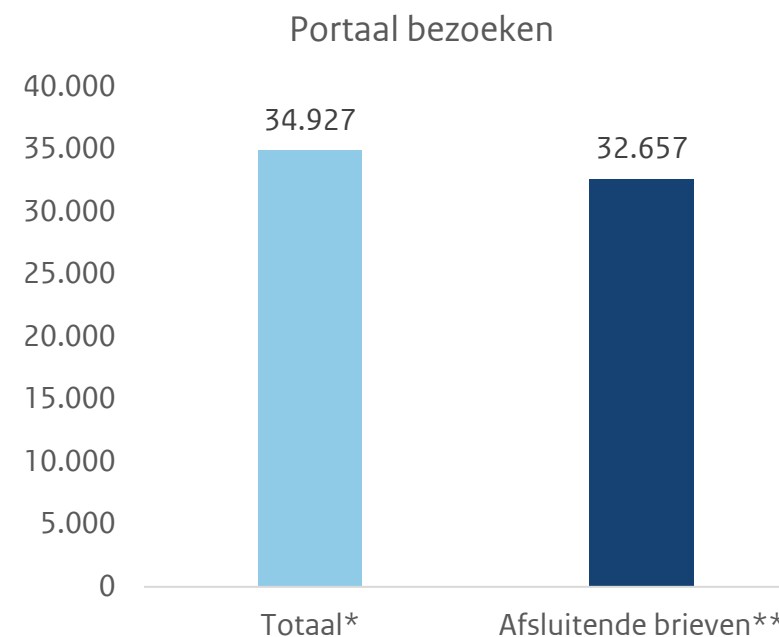


## Burgerinteractie | Website en FSV-portaal

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 belastingdienst website (belastingdienst.nl/fsv) werd in totaal **101.264** keer bezocht. **24.463 (23% van het totaal)** van de bezoeken zijn gerelateerd aan de afsluitende brieven. Dit is 10% van het totaal aan burgers die een afsluitende brief hebben ontvangen.



In totaal is het FSV Portaal **34.927** keer bezocht. **32.657 (94% van het totaal)** keer was het bezoek gerelateerd aan de afsluitende brieven bezocht. Dit is 14% van het totaal aan burgers die een afsluitende brief hebben ontvangen. Via het FSV Portaal zijn **736** chats gevoerd (**79** specifiek over afsluitende brieven) en hebben **1.087** burgers zich aangemeld voor de nieuwsbrief. Daarnaast zijn er **679** terugbelverzoeken ingediend.

\*Het overige aantal reacties (niet te relateren aan afsluitende brieven) kunnen worden toegewezen aan de aan de brieven voor Motie Marijnissen I en II (zie eindrapportage Moties Marijnissen I en II), welke vanaf maart 2021 zijn verstuurd.

\*\* De aantallen van de afsluitende brieven zijn gebaseerd op de periode waarin hoofdzakelijk deze brieven verstuurd zijn.








## Burgerinteractie | Ervaring van de burger

Door de informanten van het FSV Meldpunt – het telefonische centrum bereikbaar voor de burger – zijn gespreksverslagen bijgehouden waarin de reactie op de brieven zijn vastgelegd.

Het luisterend oor wat de medewerkers van het FSV Meldpunt kunnen bieden is waardevol voor de burger. Door middel van gespreksverslagen en storytelling wordt het verhaal van de burger vastgelegd.

De informanten van het FSV meldpunt geven aan dat de burger vaak een onplezierige ervaring met de Belastingdienst uit het verleden koppelt aan hun FSV registratie, en dat de onderzoeken en uitkomsten n.a.v. de FSV zorgt voor onduidelijkheid over bv. jaaropgaves.

De burgers die gebruik van het FSV Meldpunt hebben gemaakt, deden dit voornamelijk om:

-  Verdere duidelijkheid voor henzelf te creëren
-  Zich gehoord te voelen
-  De ontevredenheid over de FSV en de Belastingdienst te uitten
-  Wantrouwen over het onderzoek uit te spreken en;
-  Naar vervolgstappen te informeren



‘Deze brief legt uit dat het negatieve effect niet door de FSV komt, maar waardoor komt dit dan wel?’



‘Fijn dat het nu is afgerond’



‘Ik vertrouw de uitslag – of de inhoud - van de brief niet’



‘Ik ben blij dat ik u spreek en dat de tijd wordt genomen voor een toelichting. Ik voel me gehoord.’



‘Ik vindt dat ik wel recht heb op een financiële vergoeding’



Belastingdienst

**Vooruitblik**



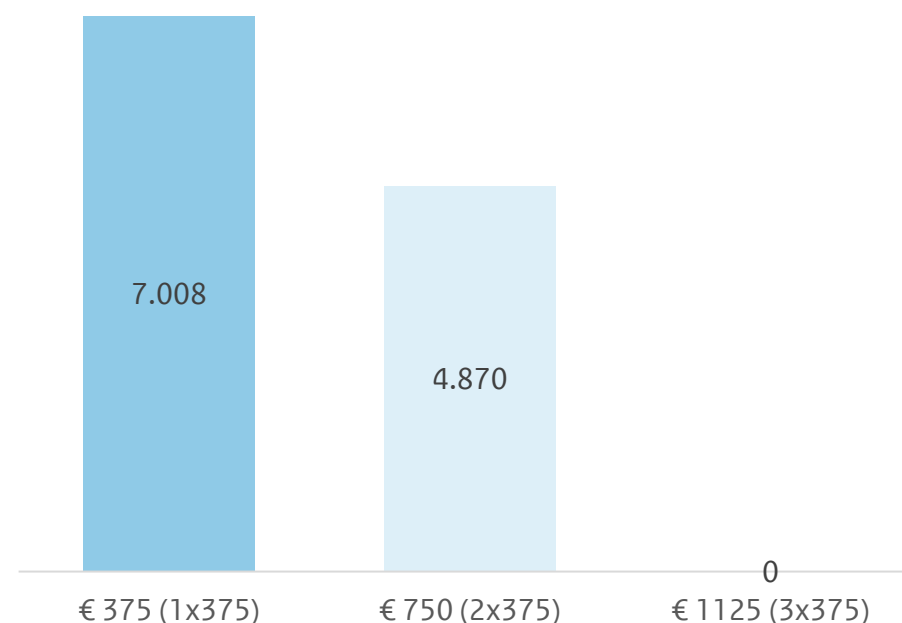


## Vooruitblik | Subeffectgroepen en uitbetalingen schade wegens schending AVG

In de komende periode zullen de burgers die wel een effect hebben ondervonden worden geïnformeerd en indien van toepassing een tegemoetkoming ontvangen. Het eerstvolgende doel is het proactief informeren van burgers die een effect binnen de categorie 'schade wegens schending AVG' hebben ondervonden en het uitkeren van een tegemoetkoming op basis van art. 82 AVG van €375 per subeffect (met een maximum van €1.125).

Personen die te lang intensief toezicht hebben ondervonden	Indicatief aantal <sup>1</sup>	Tegemoetkoming in €
Te lang intensief toezicht	5.703	€375
Te lang intensief toezicht in combinatie met bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens in de FSV-registratie	4.870	€750
Personen van wie bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens zijn geregistreerd in de FSV i.c.m. een effect van de FSV-registratie	Indicatief aantal*	Tegemoetkoming in €
Onterechte afwijzing MSNP		
Onterechte afwijzing uitstel van betaling of betalingsregeling (PBR) voor een schuld bij de Belastingdienst		
Onterechte afwijzing kwijtschelding (KWS) van een schuld bij de Belastingdienst	1.305	€ 375
Onterechte afwijzing persoonlijke betalingsregeling (PBR) voor een schuld bij de Dienst Toeslagen		
Personen waarvan gegevens zijn gedeeld met derden	Indicatief aantal <sup>1</sup>	Tegemoetkoming in €
Gegevens uit FSV zijn gedeeld met een derde en derde heeft hieraan gevolg gegeven	0	€375

Indicatief aantal burgers per uit te betalen tegemoetkomingsbedrag voor schade wegens schending AVG

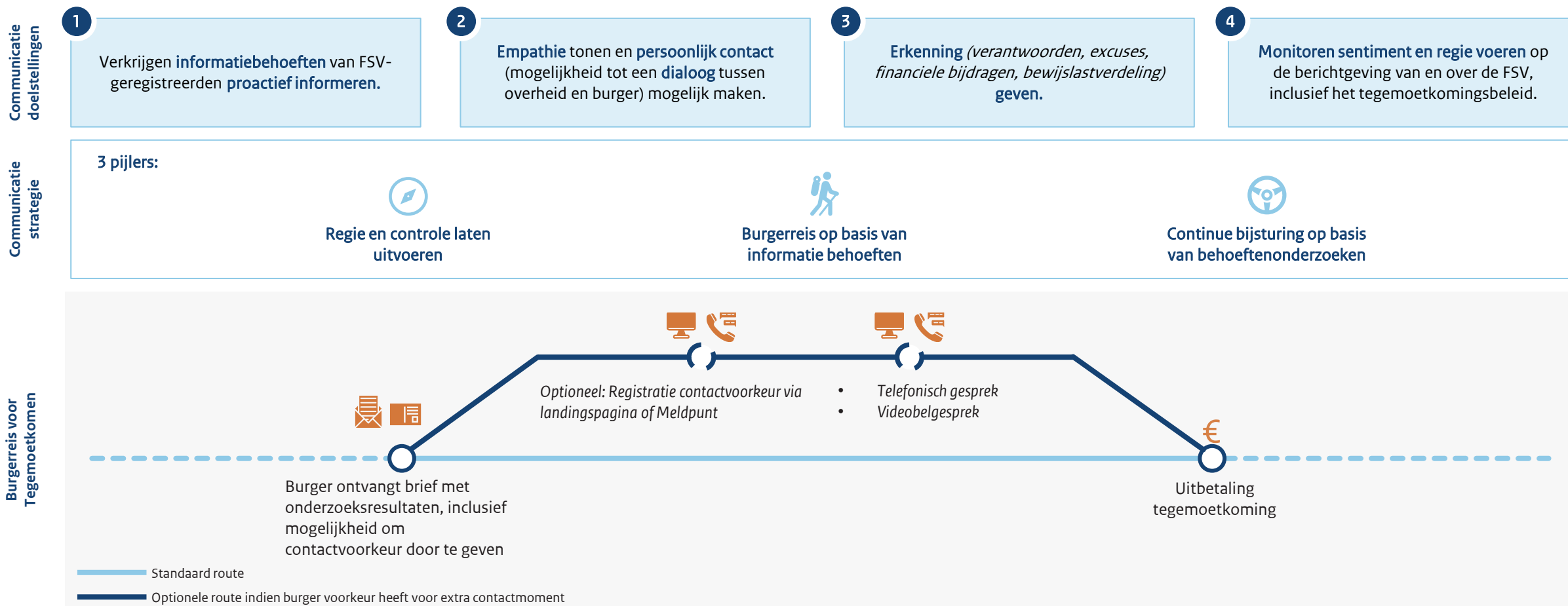


\*Aantallen zijn exclusief burgers die overleden zijn en burgers die VOW zijn, overlap tussen subeffectgroepen is mogelijk en indicatief omdat vervolgonderzoeken naar PBR, KWS en MSNP nog lopen



# Vooruitblik | De burger centraal bij het informeren over het ondervonden effect

Burgers worden per brief geïnformeerd over het ondervonden effect en kunnen zelf indien gewenst een vervolg contactmoment plannen. Burgers hebben hierdoor zelf regie en controle over de interactie hierover met de Belastingdienst.





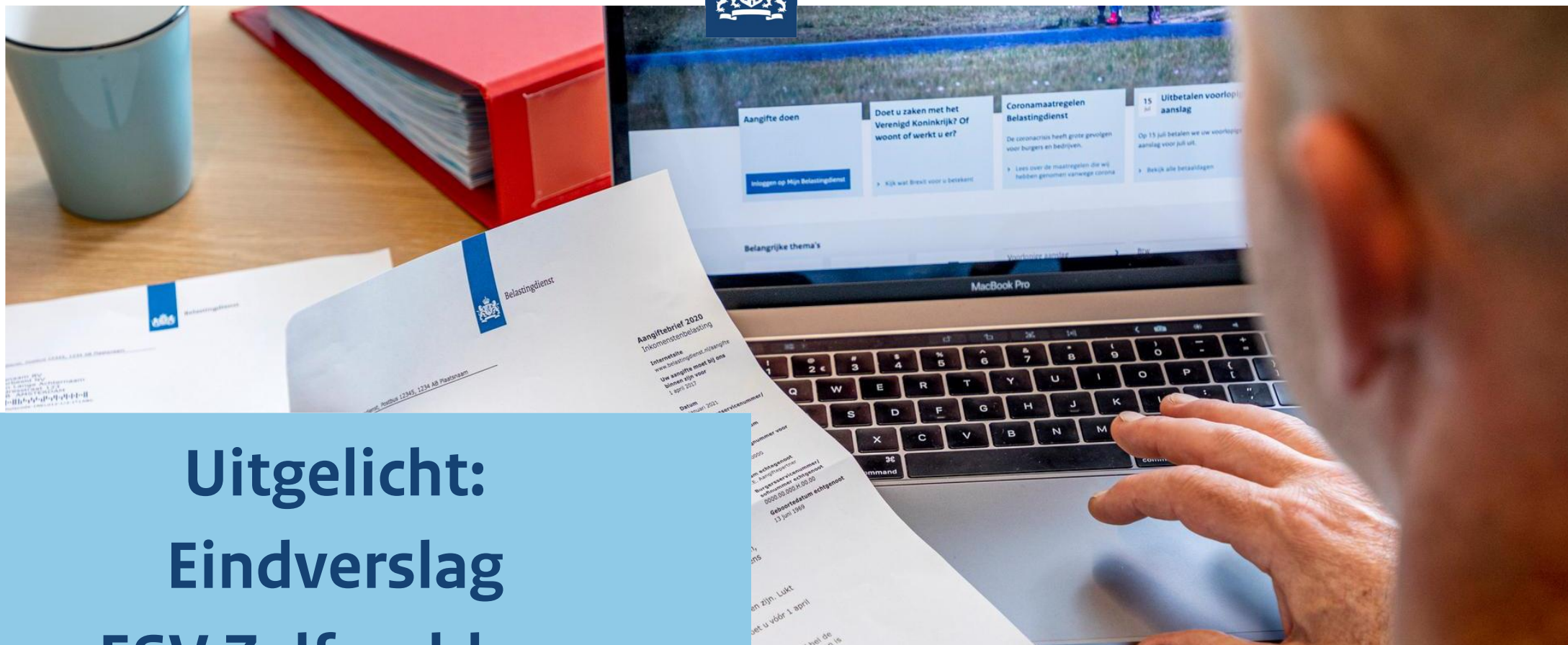
## Vooruitblik | Planning verzending en uitbetaling schade wegens schending AVG

Burgers worden dit kwartaal (Q2 2023) geïnformeerd over hun recht op tegemoetkoming vanwege de schending van de AVG. Aansluitend aan de brief vindt de uitbetaling van €375 per subeffect plaats. De planning hiervoor is onderstaand opgenomen.

Subeffectgroep	mrt	apr	mei	jun
<b>Pilotpopulatie Te lang intensief toezicht</b>	Pilot			
<b>Te lang intensief toezicht</b>			Te lang intensief toezicht	
<b>Bijzondere Persoonsgegevens + effect</b>			Bijzondere persoonsgegevens + effect	
<b>Combinatie van subeffecten</b>			Combinatie van subeffecten	



Belastingdienst



# Uitgelicht: Eindverslag FSV Zelfmelders





## Inleiding | In het kort

- Met het project FSV Zelfmelders zijn de effecten van de registratie in de FSV onderzocht voor de burgers die zelf een melding hebben gedaan via de site van de Belastingdienst. In dit verslag wordt uitleg gegeven over de opzet van het onderzoek, de uitkomsten en de vervolgacties.
- De registratie van de burgers die een melding maakten vóór januari 2022 zijn zowel handmatig als geautomatiseerd onderzocht. De registratie van de burgers die na januari 2022 een melding maakten zijn enkel geautomatiseerd onderzocht.
- Van ruim 80% van de zelfmelders is uit onderzoek gebleken dat zij geen effect of een verklaarbaar effect hebben gehad van de registratie in de FSV. Deze burgers ontvangen een afsluitende brief waarin de uitkomsten van het effectenonderzoek worden gecommuniceerd; het dossier FSV wordt voor hen afgesloten. Ca. 13% van de registraties van de zelfmelders zijn overgedragen voor verder onderzoek, deze burgers ontvangen (voorlopig) geen afsluitende brief en komen eventueel in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming.
- Er zijn geen andere effecten gevonden dan de effecten die PwC in haar rapporten over de FSV heeft benoemd. Wel is er in enkele gevallen sprake van een mogelijk effect dat niet geautomatiseerd is gevonden en is in een enkel geval een onvolkomenheid in het dossier gevonden.



## Evaluatie | Zelfmelders

Het project heeft veel inzicht gegeven in de complexiteit van de dossiers van een deel van de burgers die in de FSV stonden. Voor deze burgers is de causaliteit tussen de FSV-registratie en hetgeen er in hun fiscale dossiers heeft afgespeeld (de gebeurtenissen) nauwlettend onderzocht. Dit heeft tot waardevolle inzichten geleid over de multidisciplinaire problemen die burgers kunnen hebben.

Deze ervaring is gebruikt om richting de burgers te communiceren en begrip te tonen voor de situatie. Hierbij valt op dat het voor burgers vaak als onrechtvaardig voelt indien een correctie op een aangifte (bijvoorbeeld het niet accepteren van ziektekosten) leidt tot een terugbetaling van belastinggeld en toeslagen, ook al is het niet accepteren van een aftrekpost veroorzaakt door toepassing van de (ingewikkelde) wet- en regelgeving en niet door hun registratie in de FSV. En ook hoe onrechtvaardig het kan voelen voor de burger wanneer deze naar beste weten de aangifte laat verzorgen door iemand die het fout doet, en dat de burger daar op aangekeken wordt. Verder is opgevallen hoe ingewikkeld het is om uit te leggen dat diverse problemen die de burgers noemen niet terug te voeren zijn op een registratie in de FSV.

Toch hebben we ervaren dat deze aanpak en benadering van de zelfmelders heeft bijgedragen aan het herstel van vertrouwen. Voor ons hebben al die dossiers door deze werkwijze een menselijk gezicht gekregen.

Daarnaast heeft het handmatig onderzoek ook bijgedragen aan het opzetten van het geautomatiseerde onderzoek.



# Inhoudsopgave

- 1** | **Introductie**  
Context, Opdracht & Projectdoelstellingen
- 2** | **Plan van Aanpak**  
Aanpak van effectenonderzoek & Cijfers
- 3** | **De Burger Centraal**  
Burgerreis, Pilots, Aankondigingskaarten, AVG & Kwaliteitswaarborging.
- 4** | **Conclusie**  
Afronding & Vooruitblik
- 5** | **Bijlagen**  
Definities



# 1 Introductie

Context, Opdracht & Projectdoelstellingen



# Introductie | Context, opdracht en doelstellingen



## Context Zelfmelders

Van circa 270.000 burgers stonden de persoonsgegevens geregistreerd in de FSV. De FSV was een systeem waarin onder andere risicosignalen werden opgeslagen. Sommige burgers hebben nadelige gevolgen gehad van de registratie in de FSV. Weigering MSNP en afwijzing van een persoonlijke betalingsregeling zijn twee gevolgen die al snel in beeld waren.

De Belastingdienst gaf deze burgers de mogelijkheid zich tot 6 oktober 2022 te melden als zij dachten nadelige gevolgen gehad te hebben door registratie in de FSV.



## Opdracht (moties)

In augustus 2021 is de projectgroep gestart. Opdracht aan de projectgroep was om op een zorgvuldige en effectieve wijze te onderzoeken wat de gevolgen van de FSV waren voor de burgers die zichzelf gemeld hebben en hen daarover te informeren.

Dit onderzoek is gestart voordat de diverse PwC-rapporten zijn uitgebracht. Er was op dat moment nog geen informatie over de eventuele effecten die mogelijk waren.

Op 1 februari 2021 is de motie Snels aangenomen. Hierin werd de Belastingdienst gevraagd om in kaart te brengen hoeveel burgers een nadelig effect van hun registratie in de FSV hebben ervaren, welke schade ze ondervonden hebben en hen eventueel tegemoet te komen. Het zelfmeldersonderzoek werd onderdeel van de uitvoering van deze motie.



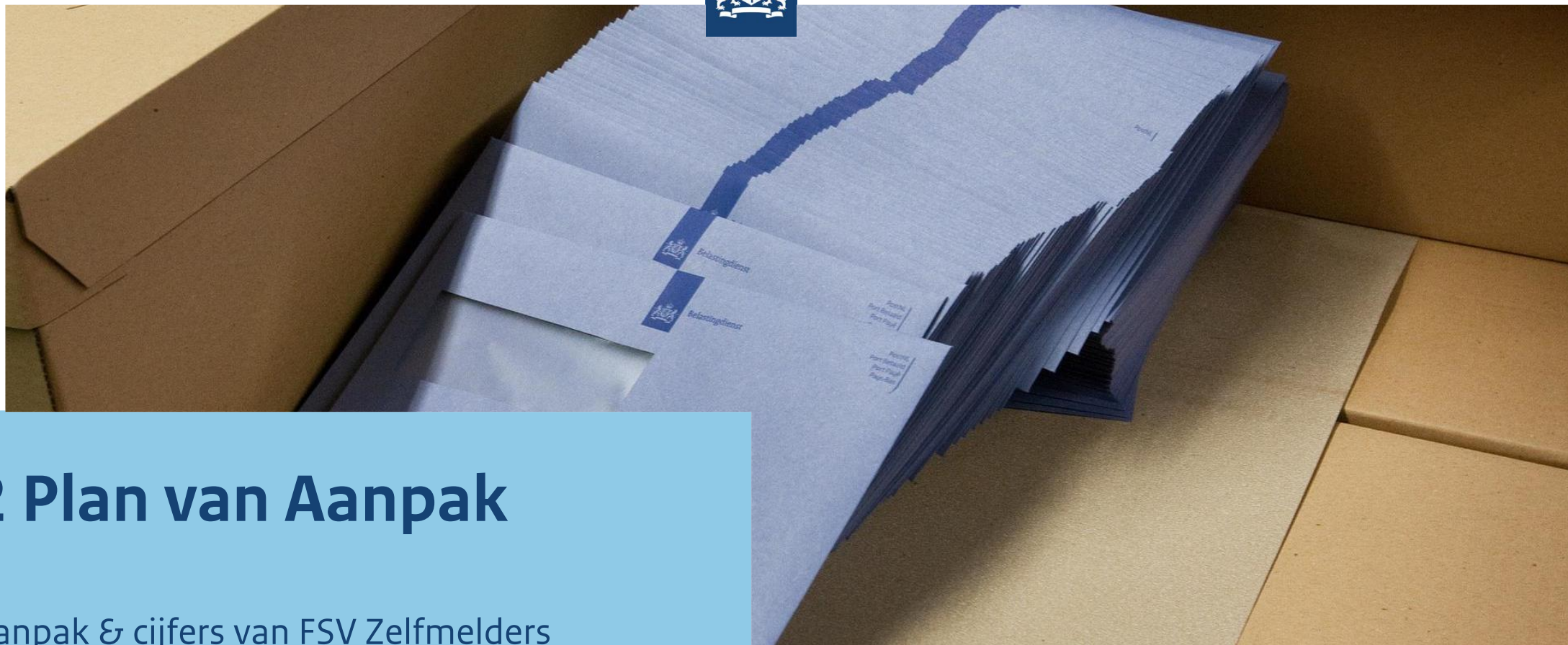
## Projectdoelstellingen

Het zelfmeldersproject stond in de startfase voor veel vraagstukken. Er is een werkmethode van doen, leren, doen gehanteerd. Doelen zijn op incrementele wijze, gaandeweg aangepast.

Uiteindelijk was de doelstelling van het project om de registratie van de burgers die aangaven een nadelig effect te hebben ondervonden, te onderzoeken en hen zo nodig tegemoet te komen. De burgers zonder effect informeren werden geïnformeerd over waarom zij niet in aanmerking komen voor een tegemoetkoming. Ook is input geleverd voor het geautomatiseerde effectonderzoek.



Belastingdienst



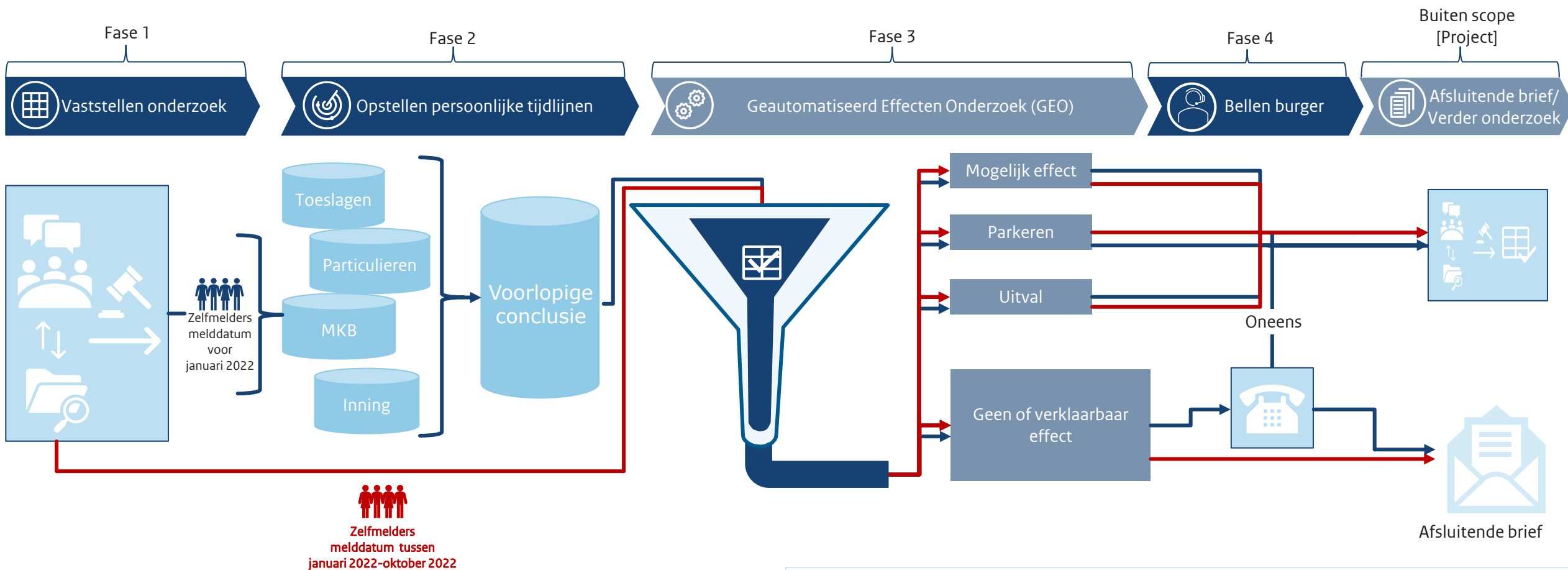
## 2 Plan van Aanpak

Aanpak & cijfers van FSV Zelfmelders



# Plan van aanpak | FSV Zelfmelders

Stapsgewijze omschrijving van de uitvoering van het project.





## Persoonlijke tijdlijn

Voor die burgers die een melding hebben gedaan vóór januari 2022 is handmatig een tijdlijn opgesteld van alle niet geautomatiseerde gebeurtenissen bij de Belastingdienst en Toeslagen. Van die gebeurtenissen is bekeken of ze veroorzaakt of beïnvloed zijn door registratie in de FSV of door een andere oorzaak.

- Er is zo geprobeerd het verhaal van de burger bij de Belastingdienst/Toeslagen te achterhalen. Zodat de burger kan worden geïnformeerd of de registratie in de FSV gevolgen heeft gehad of dat er een andere reden mogelijk was van de gebeurtenissen die impact op het leven van de burger hebben gehad. De grote lijn van het verhaal is opgenomen in een voorlopige conclusie die gebruikt is voor de communicatie met de burger.



## Inzet Directies

Toeslagen



Mdw's



ca. 14.780 uren



maanden

Particulieren  
en MKB



Mdw's



ca. 18.250 uren



maanden

Inning



Mdw's



ca. 11.460 uren



maanden





## Nadelige effecten van de FSV

In 2021-2022 heeft PwC in opdracht van de Belastingdienst onderzocht welke gevolgen een registratie in de FSV kon hebben. Vervolgens zijn uit deze rapportages effecten gedestilleerd waarvoor in de Kamerbrief van 4 november 2022 een tegemoetkomingsbeleid werd voorgesteld. De Belastingdienst heeft de effecten meetbaar gemaakt en beslistabellen opgesteld. Dit wordt verder in het rapport het geautomatiseerde onderzoek genoemd.

Het onderzoek naar onterechte afwijzing MSNP betreft meer burgers dan alleen hen die in de FSV hebben gestaan. Dit onderzoek loopt nog en de betreffende burgers worden hier apart over geïnformeerd. De voorlopige resultaten van dit onderzoek zijn wel in de effectbepaling al meegenomen.

### Schade wegens schending AVG

#### Personen die te lang intensief toezicht hebben ondervonden

- Te lang intensief toezicht bij Directie Particulieren
- Te lang intensief toezicht bij Dienst Toeslagen
- Te lang intensief toezicht bij Particulieren of Toeslagen in combinatie met bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens in de FSV-registratie

#### Personen van wie bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens zijn geregistreerd in de FSV i.c.m. een effect van de FSV-registratie

- Onterechte afwijzing MSNP
- Onterechte afwijzing uitstel van betaling of betalingsregeling voor een schuld bij de Belastingdienst
- Onterechte afwijzing kwijtschelding van een schuld bij de Belastingdienst
- Onterechte afwijzing persoonlijke betalingsregeling voor een schuld bij de Dienst Toeslagen

#### Gegevensdeling met derden

- Gegevens uit FSV zijn gedeeld met een derde en derde heeft hieraan gevolg gegeven

### Overige effecten

#### Effecten bij de Invordering

- Onterechte afwijzing uitstel van betaling of betalingsregeling voor een schuld bij de Belastingdienst
- Onterechte afwijzing kwijtschelding van een schuld bij de Belastingdienst
- Onterechte afwijzing persoonlijke betalingsregeling voor een schuld bij de Dienst Toeslagen

#### Effecten bij Toeslagen

- Correctie zonder behandelverslag



## Geautomatiseerd onderzoek

Naast het handmatige onderzoek is voor alle FSV-geregistreerden een geautomatiseerd onderzoek uitgevoerd. Hierbij werden de effecten die in de PwC-onderzoeken zijn geïdentificeerd geautomatiseerd onderzocht.

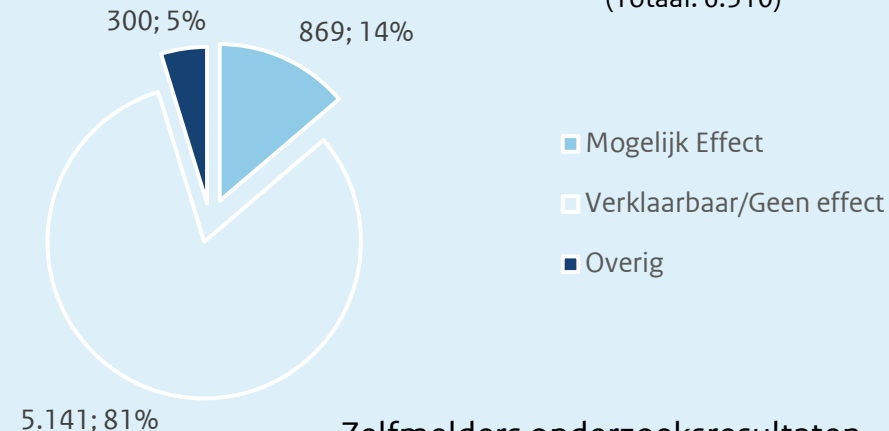
- Bij gelijke uitkomst van beide onderzoeken is het proces voortgezet. In 96% was de uitkomst gelijk.

De burgers die mogelijk een nadelig effect hebben ondervonden van hun registratie in de FSV worden verder onderzocht. Dit onderzoek is in maart 2023 gestart. Meer informatie hierover is te vinden in het 'Eindrapport Motie Snels'.

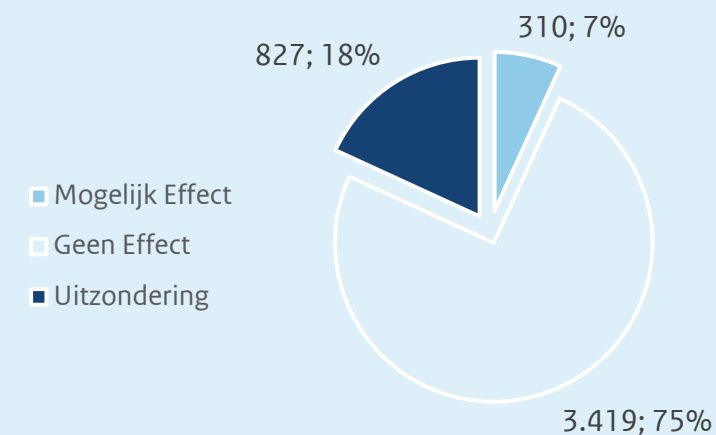


## Uitkomsten onderzoeken

Geautomatiseerde onderzoeksresultaten  
(Totaal: 6.310)



Zelfmelders onderzoeksresultaten  
(Totaal: 4.556\*)



\* Burgers met meld-datum na januari 2022 hebben alleen een geautomatiseerd onderzoeksresultaat.



## Handmatig onderzoek

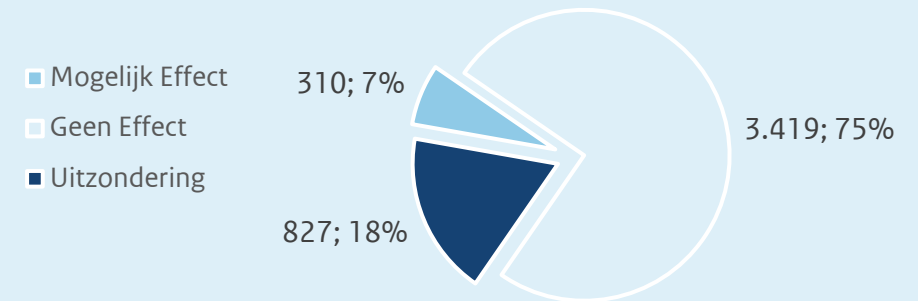
Van de 4.556 handmatig onderzochte dossiers is er in 7% sprake van een mogelijk nadelig effect. Het gaat hier om een voorlopige conclusie die veelal is vastgesteld voordat het tegemoetkomingsbeleid was vastgesteld.

- De verschillen tussen het handmatig en geautomatiseerd onderzoek (3,8%) zijn individueel beoordeeld (87 dossiers) of worden nog beoordeeld (90 dossiers).
- Het handmatig onderzoek heeft dezelfde effecten gevonden als de PwC-onderzoeken. Wel is er in enkele gevallen sprake van een mogelijk effect dat niet geautomatiseerd is gevonden. O.a. zijn er gevallen waar mogelijk een (onterechte) weigering van MSNP is geweest. Deze posten zijn overgedragen aan het MSNP onderzoek.
- Daarnaast zijn er in enkele dossiers onvolkomenheden ontdekt. Een voorbeeld hiervan is een op zichzelf staand geval waarbij loonbeslag was gelegd terwijl de betalingsregeling nog liep. De burger ontvangt hiervoor tegemoetkoming.

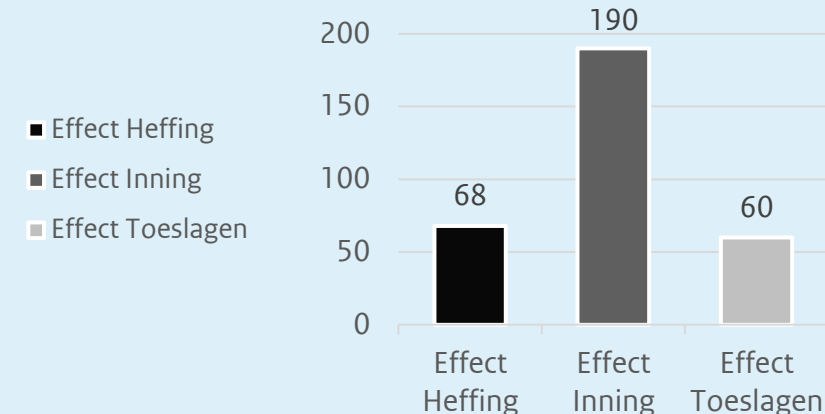


## Uitkomsten onderzoeken

Zelfmelders onderzoeksresultaten  
(Totaal: 4.556\*)



Zelfmelders Mogelijk Effect  
(Totaal aantal BSNs: 310\*\*)



\*Burgers met meld-datum na januari 2022 hebben alleen een geautomatiseerd onderzoeksresultaat.

\*\* Het totaal komt niet uit op 310, omdat er Zelfmelders zijn met meerdere effecten.



## Bellen met burger

Na afronding van de handmatig en geautomatiseerde onderzoeken is gebeld met de burgers die zich vóór januari 2022 gemeld hebben en geen of een verklaarbaar effect hebben ondervonden.

Tijdens deze gesprekken is aan de burgers gevraagd wat zij zelf als nadelig effect hebben ervaren. Ook is aan hen uitgelegd, aan de hand van de opgestelde tijdlijnen, waarom dat geen of een verklaarbaar effect van de FSV is. Wanneer de burger nieuwe gebeurtenissen aandroeg is het dossier nogmaals onderzocht.



## Werk Service- en Meldpunt



Versturen belkaarten  
ca. **660** uur



Bellen Zelfmelders  
ca. **1.360** uur



Tegenlezen gespreksverslagen  
ca. **860** uur





## Afsluitende brief

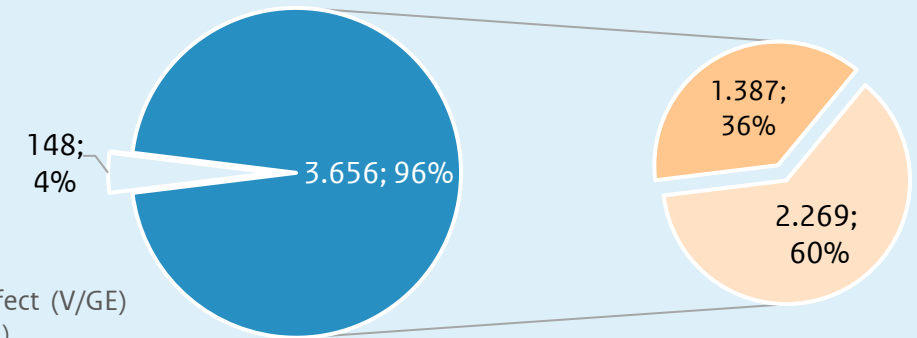
De burgers van de afgeronde dossiers ontvangen een afsluitende brief: Geen Effect of Verklaarbaar Effect (inclusief Bijzondere Persoonsgegevens). In deze brief wordt de uitkomst van het onderzoek meegedeeld en er worden één of meerdere flyers meegestuurd met verdiepende toelichting over de effectbepaling.

- Op het moment van het schrijven van dit verslag konden de afsluitende brieven van de groepen 'Overig' om verscheidene redenen nog niet verstuurd worden. Bijvoorbeeld omdat het om een doelgroep gaat waarvan de brief aangepast moet worden zoals voor de burgers die ook in het MSNP-onderzoek zitten.

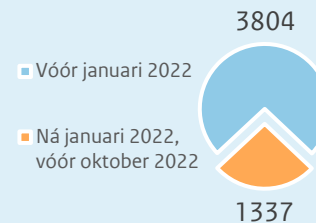


## Eindresultaat zelfmelders Verklaarbaar/Geen Effect

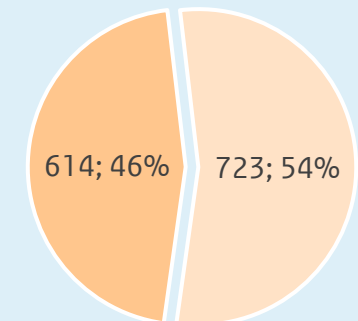
Zelfmelders (GE/VE) vóór januari 2022  
(Totaal: 3.804)



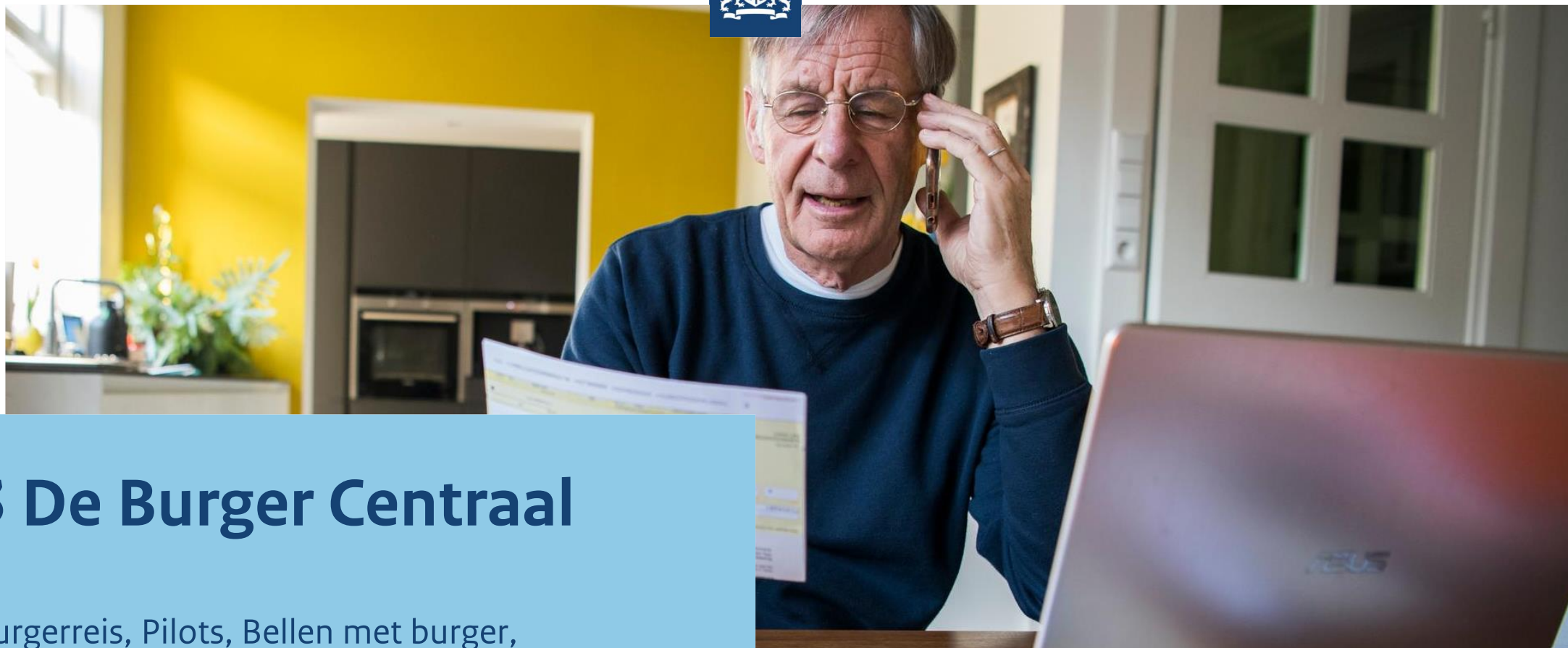
Verklaarbaar/Geen Effect (V/GE)  
(Totaal: 5141)



Zelfmelders (V/GE) ná januari 2022, vóór oktober 2022  
(Totaal: 1.337)



Overig Afsluitende brief



## 3 De Burger Centraal


Burgerreis, Pilots, Bellen met burger,  
AVG en Kwaliteitswaarborging



# Burgerreis | Afsluitende brief | Zelfmelders

Vervolg na ontvangst  
informerende brief



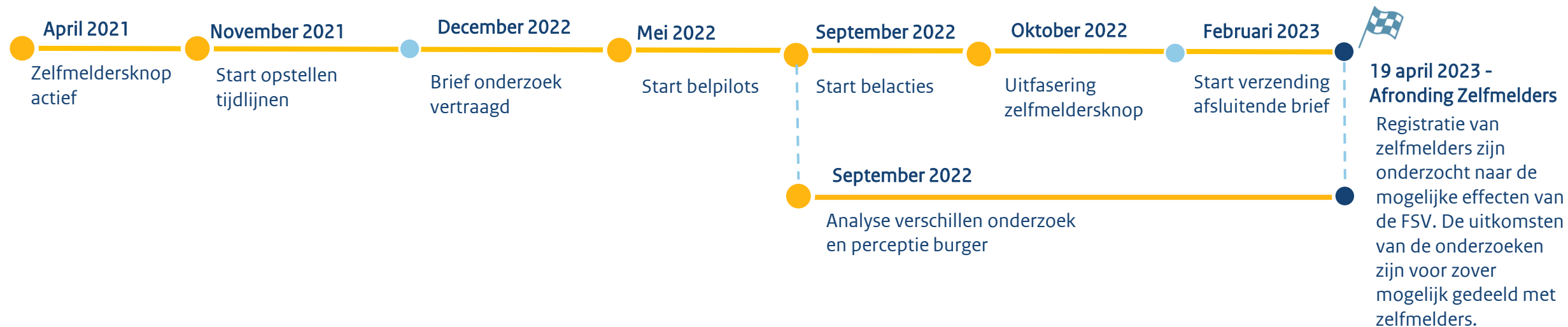
 Actie door de burger

 Actie door BZB



# Tijdslijn | Project Zelfmelders

Op onderstaande tijdslijn zijn de meest relevante gebeurtenissen voor zelfmelders ingevoegd



**Legenda:**

- ZM
- Verzendingen
- Gebeurtenis
- Afronding project





## Pilots

Er zijn belpilots uitgevoerd waarbij de uitkomst van het effectenonderzoek met de burger werd gedeeld.

Bevindingen:

- De gesprekken verliepen over het algemeen positief. Burgers voelden zich gehoord en konden door uitleg van het Meldpunt FSV het reguliere proces beter volgen.
- In de vierde en laatste belpilot is na evaluatie gebleken dat 90% van de burgers neutraal of tevreden reageerden op de boodschap. Burgers vonden het fijn dat zij een vooraankondiging ontvingen dat de Belastingdienst ging bellen.

## Voorbeeld aankondigingskaart



Belastingdienst



Wij bellen u binnenkort

Beste mevrouw, meneer,

U ontvangt dit kaartje omdat u in de Fraude Signalerings Voorziening (FSV) geregistreerd stond. Wij nemen hier binnenkort contact met u over op.

U kunt ons ook zelf bellen om een afspraak te maken via **0800 235 83 56 (gratis)**. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00 uur.

Voor meer informatie over de FSV kijk op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl).

Hartelijke groet,



## Voorbeeld terugbelverzoek



Wij willen een afspraak met u maken

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](http://www.fsvportaal.nl).

Hartelijke groet,



## Aankondigingskaarten/Terugbelverzoeken

De tevredenheid over de verstuurd aankondigingskaarten tijdens de belpilots heeft ertoe geleid dat deze kaarten in grote aantallen zijn verstuurd tijdens de belacties.

- Daarnaast zijn ook terugbelverzoeken gestuurd naar burgers die geen telefoonnummer hadden opgegeven.
- Door het versturen van de kaarten zijn veel meer burgers bereikt en waren burgers beter voorbereid op het gesprek.



## AVG

Bij de uitvoering van het project zijn de AVG-richtlijnen strikt toegepast.

- Zo is er alleen gebeld indien de burger een telefoonnummer had achtergelaten bij het doen van de FSV-melding.
- Tijdens de gesprekken is FSV-gerelateerde informatie alleen verstrekt aan de betrokkene en dus niet aan derden (familie, bewindvoerder, adviseur enz.) tenzij de burger daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft verleend.
- Voor toegang tot de FSV-dossiers is autorisatie vereist. Dit is alleen verstrekt indien noodzakelijk en onder strikte voorwaarden.
- Waar nodig heeft afstemming plaatsgevonden met AVG-specialisten voor het verwerken en bewaren van data.



## Kwaliteitswaarborging

De binnengekomen meldingen zijn opgevangen in een werkstroomapplicatie. De applicatie is gebruikt om het proces rondom het opstellen van de tijdlijnen en de communicatie met de burger te ondersteunen.

- Door de processtappen te doorlopen zijn dossiers per burger opgebouwd, waarin te volgen is welke handelingen er zijn verricht.
- De handmatige onderzoeken zijn tegen gelezen zodat deze begrijpelijk waren voor communicatie met de burger.
- De gespreksverslagen zijn tegen gelezen zodat de kwaliteit van de gesprekken verbeterde.



Belastingdienst



## 4 Conclusie

Afronding & Vooruitblik



## Afronding FSV Zelfmelders

- De gevolgen van de FSV-registratie zijn handmatig en/of geautomatiseerd onderzocht voor 6.310 burgers.
- Burgers met Geen of Verklaarbaar Effect van de registratie in de FSV zijn gebeld en/of hebben een afsluitende brief ontvangen of zullen voor zover mogelijk zeer binnenkort een brief ontvangen. Het gaat om 5.039 burgers (79,9%).
- 300 burgers vallen om verscheidene redenen buiten de populatie bijvoorbeeld omdat het om een AVG verzoek ging in plaats van een melding.
- Voor deze burgers is het dossier FSV afgerond.



## Vooruitblik 'nader onderzoek'

De burgers die mogelijk effect hebben ondervonden van de registratie in de FSV worden nader onderzocht. Het gaat om 971 burgers (15,4%). Uit dit onderzoek zal blijken of de burger in aanmerking komt voor een financiële tegemoetkoming of dat er alsnog sprake is van Geen of Verklaarbaar Effect.



# Bijlagen



## Appendix A | Scope van deze rapportage

Op 4 november 2022 heeft staatssecretaris van Rijk de Tweede Kamer geïnformeerd over het uitgewerkte tegemoetkomingsbeleid en de daarbij te onderscheiden effectgroepen. Twee effectgroepen vallen volledig binnen de scope van deze rapportage (Schade wegens schending AVG en Overige effecten), één gedeeltelijk binnen de scope (Effecten bij invordering (MSNP)) en één buiten scope (Selectie op de aangifte).

### Buiten scope: Selectie op de aangifte

Deze effectgroep bevat burgers wiens aangiften inkomstenheffingen zijn geselecteerd in verband met specifieke zorgkosten en/of giften, waarna deze burgers onder intensief toezicht werden geplaatst. Het risico bestond dat burgers om niet-fiscale redenen werden geselecteerd, zoals achternaam. Selectie op de aangifte vond vooraf aan een mogelijke registratie in de FSV plaats en valt daarom per definitie buiten de effectbepaling en dus de scope van motie Snels. Over dit onderzoek wordt op een later moment nog apart gerapporteerd.

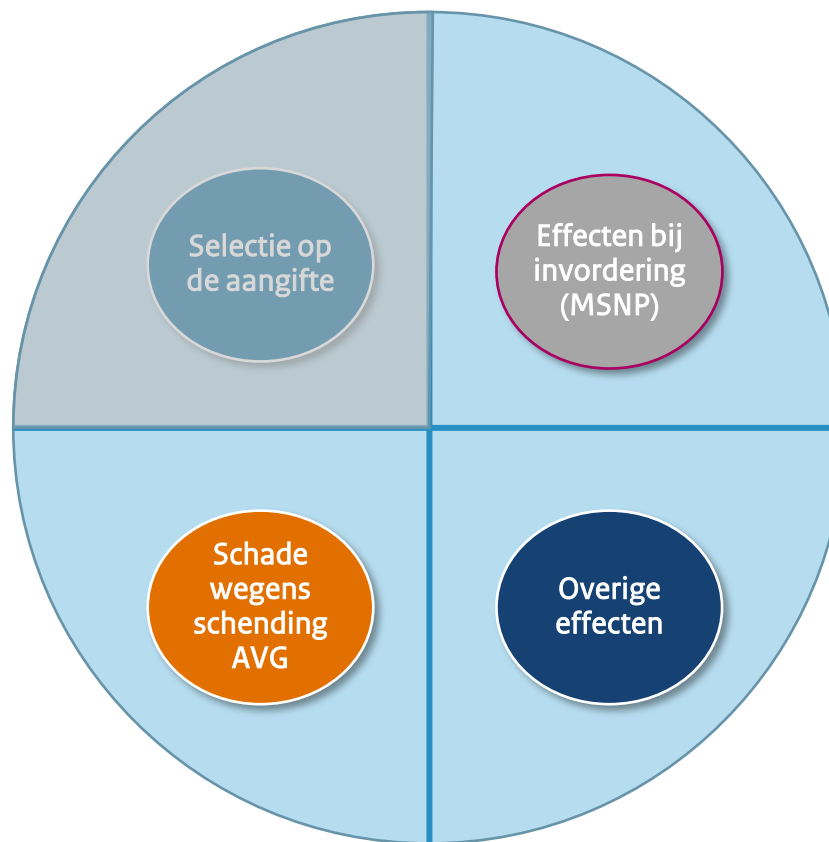
### Binnen scope: Schade wegens schending AVG

De effectgroep 'Schade wegens schending AVG' heeft betrekking op die burgers "waarvan de aantasting in de persoon kan worden vastgesteld of [...] aannemelijk moet worden geacht". Het betreft burgers:

- wiens BPG/SPG in de FSV geregistreerd stonden;
- wiens FSV-gegevens met externe partijen is gedeeld; en
- die onder te lang intensief toezicht hebben gestaan.

Bij de eerste twee groepen moet er ook sprake zijn van een causaal verband tussen de handeling en het gevolg.

### Scope eindrapportage Motie Snels



### Gedeeltelijk buiten scope: Effecten bij invordering (MSNP)

Deze effectgroep bevat burgers wiens aanvraag voor een toelating tot een traject Minnelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen (MSNP) onterecht vanwege hun FSV-registratie zijn afgewezen. Het onderzoek naar het mogelijk onterecht afgewezen zijn van een MSNP-aanvraag vanwege de FSV maakt onderdeel uit van een groter onderzoek naar MSNP-afwijzingen. Waar relevant zijn deze resultaat wel met het effectenonderzoek gedeeld.

### Binnen scope: Overige effecten

De effectgroep 'Overige effecten' bevat alle burgers die niet voorkomen in de andere drie effectgroepen. Deze groep bestaat uit twee delen.

- Geen of verklaarbaar effect: burgers hebben ofwel geen effect ondervonden ofwel een effect ondervonden dat fiscaal verklaarbaar is (en dus niet door de FSV komt). Burgers waarbij sprake was van BPG/SPG in de FSV of het delen van gegevens met externe partijen maar zonder nadelig gevolg vallen hier ook onder.
- Tegemoetkomingsbeleid nog niet vastgesteld: burgers hebben een effect ondervonden waarvan het tegemoetkomingsbeleid nog niet is vastgesteld. Tot het beleid is vastgesteld wordt deze groep uitgesloten van communicatie.



## Bijlage B | Toelichting op tijdlijn

Datum	Toelichting
1 februari 2021	De motie van Lid Snels over een compensatieregeling FSV-geduceerden wordt aangenomen.
24 maart 2022	De werkprocessen om geautomatiseerde effectbepaling voor de gehele FSV-populatie te bewerkstelligen gaat worden opgezet. De effectbepaling wordt gebaseerd op de FSV-onderzoeken van PwC.
29 maart 2022	Het PwC-rapport over effecten van FSV registratie bij MKB verschijnt. Daarnaast verschijnt het rapport Query's aan de poort. Met het verschijnen van deze onderzoeken zijn alle in 2020 belofde onderzoeken naar de effecten van een FSV-registratie afgerond (eerder volgden de FSV-onderzoeken naar Toeslagen, Particulieren en externe gegevensdeling).
24 juni 2022	Het FSV Portaal gaat officieel live. Burgers kunnen meer informatie opzoeken over de FSV en hoe zij contact kunnen opnemen met de Belastingdienst.
1 juli 2022	De werkprocessen benodigd om burgers over de effectbepaling te informeren gaan van start. De Belastingdienst begint met de burgers die aantoonbaar geen effect van de FSV hebben ondervonden.
29 augustus 2022	De eerste versie van de beslistabellen, waarmee geautomatiseerd de effectbepaling voor de gehele FSV-populatie kan worden uitgevoerd, is vastgesteld.
22 september 2022	De staatssecretaris stelt de 'wij zien u niet als fraudeur'-tekst vast en keurt de eerste pilotbrief voor Motie Snels goed.
23 september 2022	De persoonlijke omgeving op het FSV Portaal is toegankelijk voor FSV-geregistreerden.
24 september 2022	Er wordt een pilot uitgevoerd waarbij circa 1.000 burgers een brief ontvangen, om de reacties te testen en eventuele verbeteringen door te voeren. Voor deze burgers is vastgesteld dat zij geen effect van de FSV hebben ondervonden.
14 oktober 2022	Eerste grote verzending 'Geen effect' valt op de mat (circa 18.000 stuks).
29 oktober 2022	Nieuwe pilotbrieven vallen op de mat (circa 1.000 stuks). Voor deze burgers is vastgesteld dat zij na hun FSV-registratie een effect gemerkt hebben zoals een vraag, wijziging of afwijzing, maar dat deze niet het gevolg van hun registratie(s) in de FSV waren.
2 november 2022	Circa 138.000 burgers ontvangen een brief met het bericht dat de effectbepaling voor hen nog bezig is en dat zij zodra deze is afgerond bericht krijgen.
4 november 2022	De staatssecretaris informeert Tweede Kamer over uitwerking van het tegemoetkomings-beleid FSV.
16 december 2022	Eerste grote verzending 'Verklaarbaar effect' valt op de mat (circa 20.000 stuks). 1.500 burgers krijgen een kaartje met een QR-code om voor een onderzoek van Motivaction feedback te geven.
7 januari 2023	Eerste pilotbrieven aan burgers waarvan er Bijzondere Persoonsgegevens zijn gevonden in de FSV, maar hier geen schade van hebben ondervonden vallen op de mat. 500 brieven bevatten alleen de boodschap dat sprake was van BPG in de FSV-registratie, 500 brieven bevatten ook de vermelding van de categorie BPG.
26 januari 2023	Op basis van de pilot BPG besluit de staatssecretaris ook de categorie(ën) BPG die in de FSV-registratie(s) stond(en) aan de burger te communiceren.
24 februari 2023	Eerste verzending aan de groep 'zelfmelders', burgers die via een 'Zelfmeld-knop' hebben aangegeven schade denken te hebben ondervonden door een FSV-registratie valt op de mat (circa 700 stuks).
28 februari 2023	Eerste grote verzending 'BPG zonder tegemoetkoming' valt op de mat (circa 10.500 stuks).
8 maart 2023	Eerste verzending van brieven aan burgers die een effect van FSV hebben gehad en in aanmerking komen voor tegemoetkoming valt op de mat.
18 maart 2023	Eerste verzending aan burgers die zich ook bij de UHT hebben aangemeld op de mat (circa 3.300 stuks).
13 april 2023	Eerste uitbetaling tegemoetkoming (375 euro) wegens schending van de AVG vindt plaats.
26 mei 2023	Laatste Motie Snels-brieven aan burgers die geen of een verklaarbaar effect hebben gehad.
30 juni 2023	Laatste Motie Snels-brieven aan burgers die wel een effect hebben gehad waar tegemoetkoming tegenover staat.



## Bijlage C | Beslistabellen - Algemeen

Doel: bepalen van effect per burger																						
Niveau: Algemeen																						
Heeft een datum van registratie na 27-02-2020?	Nee																		Ja			
Heeft de burger een registratie met competente eenheid FIOD?	Nee																		Ja	*		
Heeft de burger een MSNP-afwijzing gehad?	Ja									Nee									*	*		
Is deze MSNP-afwijzing onterecht afgewezen gedreven door FSV?	Ja						Nee						*								*	*
Persoonsgegevens over/uit FSV met derden gedeeld?	Ja				Nee		Ja				Nee		Ja				Nee				*	*
Gevolg van gegevensdeling bij derde partij?	Ja		Nee		*		Ja		Nee		*		Ja		Nee		*				*	*
Vermelding bijzondere persoonsgegevens in de FSV registratie?	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	*	*
Resultaat (A)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Vervolgstep	Naar beslistabel PBR/KWS																		<b>Handmatig onderzoek</b>			

In de tabellen wordt verwezen naar de startdatum en einddatum, deze worden per burger als volgt bepaald.  
 Startdatum: Eerste datum van relevante\* registratie in FSV – 6 maanden  
 Einddatum: 27-02-2020

\*Relevante registraties in deze tabel: alle registraties

Geen effect    Verklaarbaar effect    Mogelijk effect    Wel effect    **Aanpassing**

## Bijlage C | Beslistabellen – Per directie

Doel: Bepalen bij welke directie effecten onderzocht moeten worden

Heeft de burger een registratie met competente eenheid FIOD?	Nee																							Ja
Heeft de burger een registratie opgevoerd door een andere directie dan Particulieren, MKB en Toeslagen?	Nee											Ja											*	
Heeft de burger een registratie zonder competente eenheid?	*											Nee							Ja	*				
Heeft de burger een registratie met competente eenheid GO?	*											Ja							Nee	*	*			
Heeft een burger een registratie die valt binnen de 'Bulkimport van GO'?	*											Ja					Nee		*	*	*			
Heeft de burger een registratie opgevoerd door de directie Toeslagen?	Ja					Nee							Ja		Nee			*	*	*	*			
Heeft de burger een registratie opgevoerd door de directie Particulieren?	Ja			Nee				Ja			Nee				*		*			*	*	*	*	
Heeft de burger een registratie opgevoerd door de directie MKB?	Ja		Nee	Ja		Nee	Ja		Nee	Ja		Nee	Ja		Nee	Ja		Nee	*		*	*		*
Heeft de burger een MKB registratie EN een verwijzing naar een FSV registratie in IKB/KRB?	Ja	Nee	*	Ja	Nee	*	Ja	Nee	*	Ja	Nee	*	Ja	Nee	*	Ja	Nee	*	Ja	Nee	*	Ja	Nee	*
Vervolgstappen	Verder met P, MKB en TSL 1 en 2	Verder met P, MKB en TSL 1	Verder met P en TSL 1	Verder met P, MKB en TSL 1 en 2	Verder met P, MKB en TSL 1	Verder met TSL 1	Verder met P, MKB en TSL 2	Verder met P en MKB	Verder met P	Verder met P, MKB en TSL 2	Verder met P en MKB	<i>Foutmelding geven</i>	Verder met P, MKB en TSL 1 en 2	Verder met P, MKB en TSL 1	Verder met P en TSL 1	Verder met P, MKB en TSL 2	Verder met P en MKB	Verder met P	Verder met P, MKB en TSL 1 en 2	Verder met P, MKB en TSL 1	<i>Foutmelding geven</i>	Verder met P, MKB en TSL 1 en 2	Verder met P, MKB en TSL 1	Handmatig onderzoek

## Bijlage C | Beslistabellen – Particulieren

Doel: Bepalen van effect per burger binnen de directie Particulieren										
Niveau: Verdieping Particulieren										
Is er een AKI-registratie geweest met code 1043 of 1044 met AKI-registratiedatum in de periode tussen de startdatum en de einddatum en is deze AKI niet in het verleden opgevoerd (AKI-registratiedatum > eindjaar AKI)?	Ja								Nee	
Is er te lang intensief toezicht geweest? D.w.z. is er meer dan 6 jaar achtereen sprake geweest van een AKI-registratie met code 1043 of 1044 met AKI-registratiedatum in de periode tussen de startdatum en de einddatum en is deze AKI niet in het verleden opgevoerd (AKI-registratiedatum > eindjaar AKI)?	Ja				Nee				*	
Zijn alle AKI-registraties met code 1043 of 1044 met AKI-registratiedatum in de periode tussen de startdatum en de einddatum en is deze AKI niet in het verleden opgevoerd (AKI-registratiedatum > eindjaar AKI) tijdig gedeblokkeerd? D.w.z. er is geen sprake geweest van te lang intensief toezicht door niet tijdig deblokken.  Een AKI-registratie is tijdig gedeblokkeerd indien: - er enkel 1 jaar intensief toezicht plaatsgevonden; EN/OF - er voor <u>elk</u> jaar waarop de AKI-registratie betrekking had (behalve het laatste jaar) een IH correctie is EN/OF - de burger enkel 1 FSV registratie heeft.	Ja		Nee		Ja		Nee		*	
Heeft er een correctie van de IH plaatsgevonden in hetzelfde belastingjaar als registratie van FSV (OF indien het belastingjaar niet is ingevuld, binnen de 5 voorgaande belastingjaren inclusief hetzelfde belastingjaar van registratie FSV)	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
Resultaat (P)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

In de tabellen wordt verwezen naar de startdatum en einddatum, deze worden per burger als volgt bepaald.  
 Startdatum: Eerste datum van relevante\* registratie in FSV – 6 maanden  
 Einddatum: 27-02-2020

\*Relevante registraties in deze tabel: P, MKB (alle registraties), GO, geen directie

Geen effect    Verklaarbaar effect    Mogelijk effect    Wel effect    **Aanpassing**

## Bijlage C | Beslistabellen – MKB

Doel: Bepalen van effect per burger binnen de directie MKB

Niveau: Verdieping MKB

Is er een OB-nummer geweigerd als gevolg van de FSV-registratie (gevolg vastgesteld a.d.h.v. indicatoren geïdentificeerd door MKB) in de periode tussen eerste datum van registratie (ongeacht de competente eenheid van de FSV registratie) en einddatum? <sup>1</sup>	Ja		Nee	
Heeft er een correctie van de LH en/of OB, plaatsgevonden in hetzelfde belastingjaar als de registratie in FSV? (OF indien het belastingjaar niet is ingevuld, binnen de 5 voorgaande belastingjaren inclusief hetzelfde belastingjaar van registratie FSV?)	Ja	Nee	Ja	Nee
Resultaat (M)	1	2	3	4

In de tabellen wordt verwezen naar de startdatum en einddatum, deze worden per burger als volgt bepaald.

Startdatum: Eerste datum van relevante\* registratie in FSV – 6 maanden

Einddatum: 27-02-2020

\*Relevante registraties in deze tabel: MKB (alle registraties), restgroep GO, geen directie

Geen effect    Verklaarbaar effect    Mogelijk effect    Wel effect    **Aanpassing**

## Bijlage C | Beslistabellen – PBR Belastingenschuld

Doel: Bepalen van effect per burger voor effect afwijzing PBR Belastingenschuld				
Niveau: Verdieping Algemeen				
Uitgesloten van een persoonlijke betalingsregeling (uitstel van betaling) van een <b>belastingenschuld</b> in de periode tussen eerste datum van registratie en einddatum?	Ja			Nee
Uitsluiting van een persoonlijke betalingsregeling (uitstel van betaling) van een <b>belastingenschuld</b> gedreven door de FSV registratie?	Ja		Nee	*
Zijn alle door FSV gedreven afwijzingen van persoonlijke betalingsregelingen (uitstel van betaling) van een <b>belastingenschuld</b> later alsnog toegewezen?	Ja	Nee	*	*
Resultaat (I)	1	2	3	4

In de tabellen wordt verwezen naar de startdatum en einddatum, deze worden per burger als volgt bepaald.  
 Startdatum: Eerste datum van relevante\* registratie in FSV – 6 maanden  
 Einddatum: 27-02-2020

\*Relevante registraties in deze tabel: alle registraties

Geen effect    Verklaarbaar effect    Mogelijk effect    Wel effect    Aanpassing

## Bijlage C | Beslistabellen – PBR Toeslagschuld

Doel: Bepalen van effect per burger voor effect afwijzing PBR Toeslagschuld				
Niveau: Verdieping Algemeen				
Uitgesloten van een persoonlijke betalingsregeling (uitstel van betaling) van een <b>toeslagschuld</b> in de periode tussen eerste datum van registratie en einddatum?	Ja			Nee
Uitsluiting van een persoonlijke betalingsregeling (uitstel van betaling) van een <b>toeslagschuld</b> gedreven door de FSV registratie?	Ja		Nee	*
Zijn alle door FSV gedreven afwijzingen van persoonlijke betalingsregelingen (uitstel van betaling) van een <b>toeslagschuld</b> later alsnog toegewezen?	Ja	Nee	*	*
Resultaat (I)	5	6	7	8

In de tabellen wordt verwezen naar de startdatum en einddatum, deze worden per burger als volgt bepaald.  
 Startdatum: Eerste datum van relevante\* registratie in FSV – 6 maanden  
 Einddatum: 27-02-2020

\*Relevante registraties in deze tabel: alle registraties

## Bijlage C | Beslistabellen – KWS Belastingenschuld

Doel: Bepalen van effect per burger voor effect afwijzing KWS Belastingenschuld				
Niveau: Verdieping Algemeen				
Uitgesloten van (gedeeltelijke) <b>kwijtschelding</b> belastingenschuld in de periode tussen eerste datum van registratie en einddatum?	Ja			Nee
Uitsluiting van (gedeeltelijke) <b>kwijtschelding</b> belastingenschuld gedreven door de FSV registratie?	Ja		Nee	*
Zijn alle door FSV gedreven afwijzingen van (gedeeltelijke) <b>kwijtscheldingen</b> van een belastingenschuld later alsnog toegewezen?	Ja	Nee	*	*
Resultaat (I)	9	10	11	12

In de tabellen wordt verwezen naar de startdatum en einddatum, deze worden per burger als volgt bepaald.  
 Startdatum: Eerste datum van relevante\* registratie in FSV – 6 maanden  
 Einddatum: 27-02-2020

\*Relevante registraties in deze tabel: alle registraties

## Bijlage C | Beslistabellen – Toeslagen 1

Doel: Bepalen van effect per burger binnen de directie Toeslagen

Niveau: Verdieping Toeslagen

Is de burger op de toezichtlijst geplaatst in de periode tussen de startdatum en einddatum?	Ja					Nee			
Is er sprake van te lang intensief toezicht bij een registratie op de toezichtlijst geregistreerd tussen start- en einddatum? D.w.z. heeft de burger meer dan 6 jaar op de toezichtlijst gestaan.	Ja			Nee			*		
Heeft er een ambtshalve vermindering EN/OF stopzetting plaatsgevonden in hetzelfde belastingjaar als de registratie in FSV en heeft deze correctie plaatsgevonden na de FSV opvoerdatum? (OF indien het belastingjaar niet is ingevuld, binnen de 5 voorgaande belastingjaren inclusief hetzelfde belastingjaar van registratie FSV) <sup>2</sup>	Ja		Nee	Ja		Nee	Ja		Nee
Is er een behandelverslag aanwezig voor bovenstaande correctie(s)? <sup>2</sup>	Ja	Nee	*	Ja	Nee	*	Ja	Nee	*
Resultaat (T)	1	2	3	4	5	6	7	8	9

In de tabellen wordt verwezen naar de startdatum en einddatum, deze worden per burger als volgt bepaald.  
 Startdatum: Eerste datum van relevante\* registratie in FSV – 6 maanden  
 Einddatum: 27-02-2020

\*Relevante registraties in deze tabel: TSL, restgroep GO, geen directie

Geen effect    Verklaarbaar effect    Mogelijk effect    Wel effect    **Aanpassing**

2. Het beleid voor het effect 'correctie Toeslagen zonder behandelverslag' is nog niet vastgesteld. Totdat dit beleid bekend is gaan wij uit dat correctie Toeslagen zonder behandelverslag leidt tot een 'mogelijk effect' effectbepaling



## Bijlage C | Beslistabellen – Toeslagen 2 (MKB)

Doel: Bepalen van effect per burger voor MKB registraties met een verwijzing naar deze FSV registratie in IKB/KRB?			
Niveau: Verdieping 4300 Toeslagen			
<p>Heeft er een ambtshalve vermindering EN/OF stopzetting (hierna: correctie) plaatsgevonden</p> <p>die voldoet aan de volgende voorwaarden:                      i) correctie tussen opvoerdatum eerste FSV MKB registratie en de einddatum ii) correctie na opvoerdatum van een notitie in IKB/KRB met een verwijzing naar FSV iii) notitie is opgevoerd na de eerste FSV MKB registratie, iv) het belastingjaar van de correctie ligt tussen 5 belastingjaren voor het opnamejaar van de IKB/KRB notitie tot en met het belastingjaar van de einddatum. Indien opnamejaar van IKB/KRB notitie niet bekend: tussen 5 belastingjaren voor jaar van eerste FSV MKB registratie tot en met het belastingjaar van de einddatum</p>	Ja		Nee
Is er een behandelverslag aanwezig voor bovenstaande correctie(s)? <sup>2</sup>	Ja	Nee	*
Resultaat (T)	1 <sup>3</sup>	2	3

In de tabellen wordt verwezen naar de startdatum en einddatum, deze worden per burger als volgt bepaald.  
 Startdatum: Eerste datum van relevante\* registratie in FSV – 6 maanden  
 Einddatum: 27-02-2020

\*Relevante registraties in deze tabel: TSL, restgroep GO, geen directie

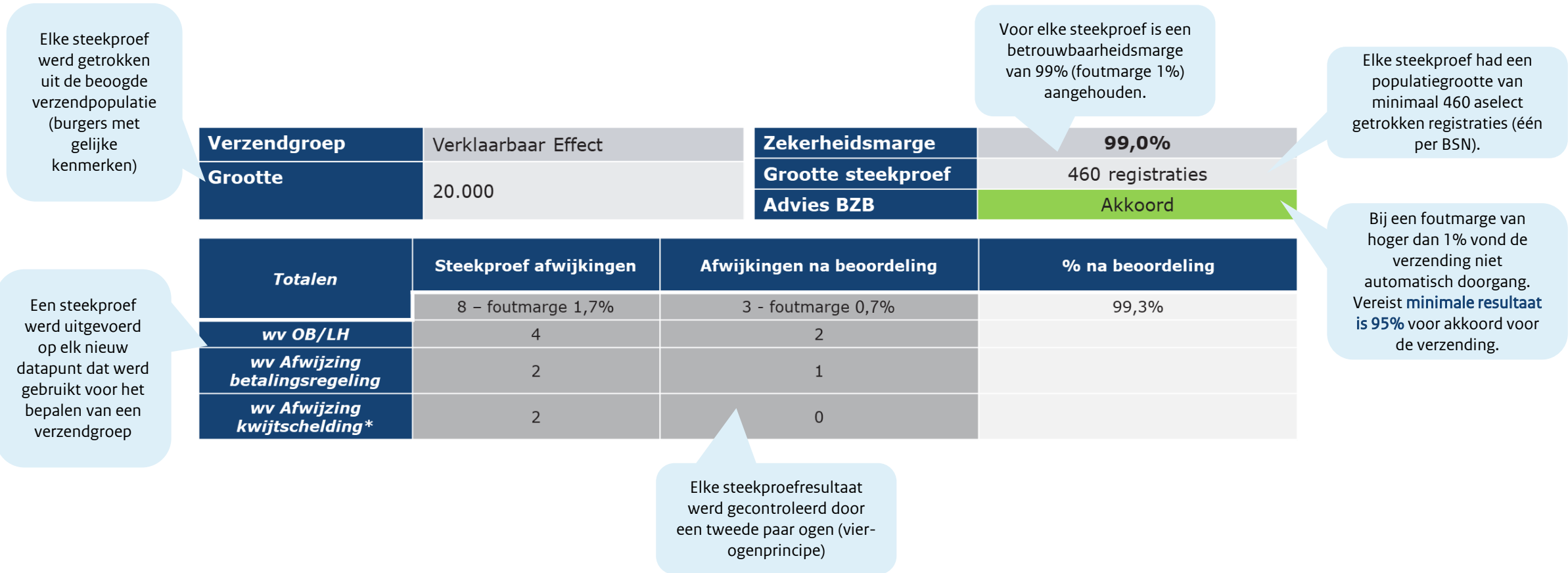
Geen effect    Verklaarbaar effect    Mogelijk effect    Wel effect    **Aanpassing**

3. Burgers met een MKB registratie en een verwijzing naar een FSV registratie in IKB/KRB worden verder onderzocht door Toeslagen. De definitieve effectbepaling volgt na onderzoek van Toeslagen



## Appendix D | Kwaliteitscontroles | Voorbeeld steekproef

Eén van de kwaliteitscontroles die gedurende de uitvoering van Motie Snels zijn uitgevoerd is steekproeven (in totaal zes) om de juistheid van de geautomatiseerd tot stand gekomen verzendpopulaties te testen. Onderstaand figuur geeft de fictieve uitslag van een steekproef weer.



## Appendix D | Kwaliteitscontroles | Steekproef uitkomsten

Steekproef	Effect	Datapunt (beslisregel)	Conclusie datapunt	Aantal fouten steekproef	Percentage steekproef correct	Steekproef succesvol
Pilot en batch 1 Particulieren	Geen effect	Uitgesloten van een persoonlijke betalingsregeling/(gedeeltelijke) kwijtschelding van een belastingschuld/toeslagschuld? (Particulieren)	"nee"	0	100%	Ja
		Te lang intensief toezicht Particulieren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer dan zes jaar achter elkaar?</li> <li>• AKI-registratie niet tijdig geblokkeerd?</li> </ul>	"nee"	0	100%	Ja
		Correctie/navordering IH* plaatsgevonden met hetzelfde belastingjaar?	"nee"	2	99,6%	Ja
Steekproef geen effect MKB / Toeslagen	Geen effect	Uitgesloten van een persoonlijke betalingsregeling/(gedeeltelijke) kwijtschelding van een belastingschuld/toeslagschuld? (MKB en TLS)	"nee"	1	99,6%	Ja
		OB-correctie?	"nee"	0	100%	Ja
		LH-correctie?	"nee"	0	100%	Ja
		OB-nummer geweigerd en/of een 'negatieve norm' opgelegd?	"nee"	0	100%	Ja
		Te lang intensief toezicht? (Toeslagen)	"nee"	1	99,6%	Ja
Steekproef verklaarbaar effect pilot	Verklaarbaar effect	Correctie OB/LH	"ja"	1	99,6%	Ja
		Afwijzing betalingsregeling zonder 1x1	"ja"	1	99,6%	Ja
		Afwijzing kwijtschelding zonder 1x1	"ja"	3	98,8%	Ja
Steekproef verklaarbaar effect batch 1	Verklaarbaar effect	Correctie IH met BHV	"ja"	0	100%	Ja
		Afwijzing betalingsregeling zonder 1x1	"ja"	0	100%	Ja
		Afwijzing kwijtschelding zonder 1x1	"ja"	0	100%	Ja
		Ambtshalve vermindering of stopzetting toeslagen met BHV	"ja"	0	100%	Ja
Steekproef BPG 'ja'	Bijzondere persoonsgegevens	Bijzondere persoonsgegevens in het aantekeningenveld van FSV?	"ja"	20	95,7%	Nee*
Steekproef BPG 'nee'	Bijzondere persoonsgegevens	Bijzondere persoonsgegevens in het aantekeningenveld van FSV?	"nee"	5	98,9%	Ja

\*Dat de foutmarge hoger was dan 1% was het gevolg van conflicterende werkinstructies. Dit is nadien opgelost.




## Appendix E | Kwaliteitsnormen van de brief

De brieven over de resultaten van het effectenonderzoek zijn op basis van diverse onderzoeken, waaronder een burgerpanel, tot stand gekomen. Tevens voldoet elke brief aan een aantal kwaliteitsnormen om de leesbaarheid en daardoor begrip voor de burger te garanderen.



De FSV-brievenwerkgroep bestaande uit formeel recht specialisten, AVG-specialisten communicatiemedewerkers en analisten geeft hun advies over de brief en geeft officieel akkoord op de finale versies

De manager van de **Communicatie-afdeling** voert een controle uit over de opgestelde brieven



BZB voert op **directeursniveau** een controle uit over de opgestelde brieven

Bij de drie hoofdcategorieën vindt er een **brieventeststraat** met een burgerpanel plaats

BZB voert een **controle** uit op een aantal gebouwde brieven

De brief is klaar om verzonden te worden

### Uitgangspunten van de brief

Bij het opstellen van de eerste brieven zijn er door de Belastingdienst een aantal uitgangspunten vastgelegd. Deze zijn gebaseerd op onderzoek naar het begrip van overheidscommunicatie, visuele communicatie en de positieve impact daarvoor, inzichten met betrekking tot laag-geletterdheid en informatie over de reputatie van de Belastingdienst en Belastingdienst-brieven in het bijzonder. Uit dit onderzoek zijn de volgende uitgangspunten naar voren gekomen die zijn gehanteerd bij het opstellen van de brieven:



Een brief beslaat **maximaal twee kantjes** (A4 formaat)



Elke brief is op **B1-taalniveau**. De overgrote meerderheid van de bevolking begrijpt teksten op taalniveau B1. Ook mensen die geen (hoge) opleiding hebben gehad.



De brief richt zich op het overbrengen van de **kernboodschap**.



De zijmarge wordt gebruikt om **toelichting** te geven op **moeilijke begrippen** die niet te vermijden zijn. Zoals bijvoorbeeld 'AVG' of 'Bijzondere persoonsgegevens'. Meer toelichting wordt per aparte flyer(s) meegestuurd.



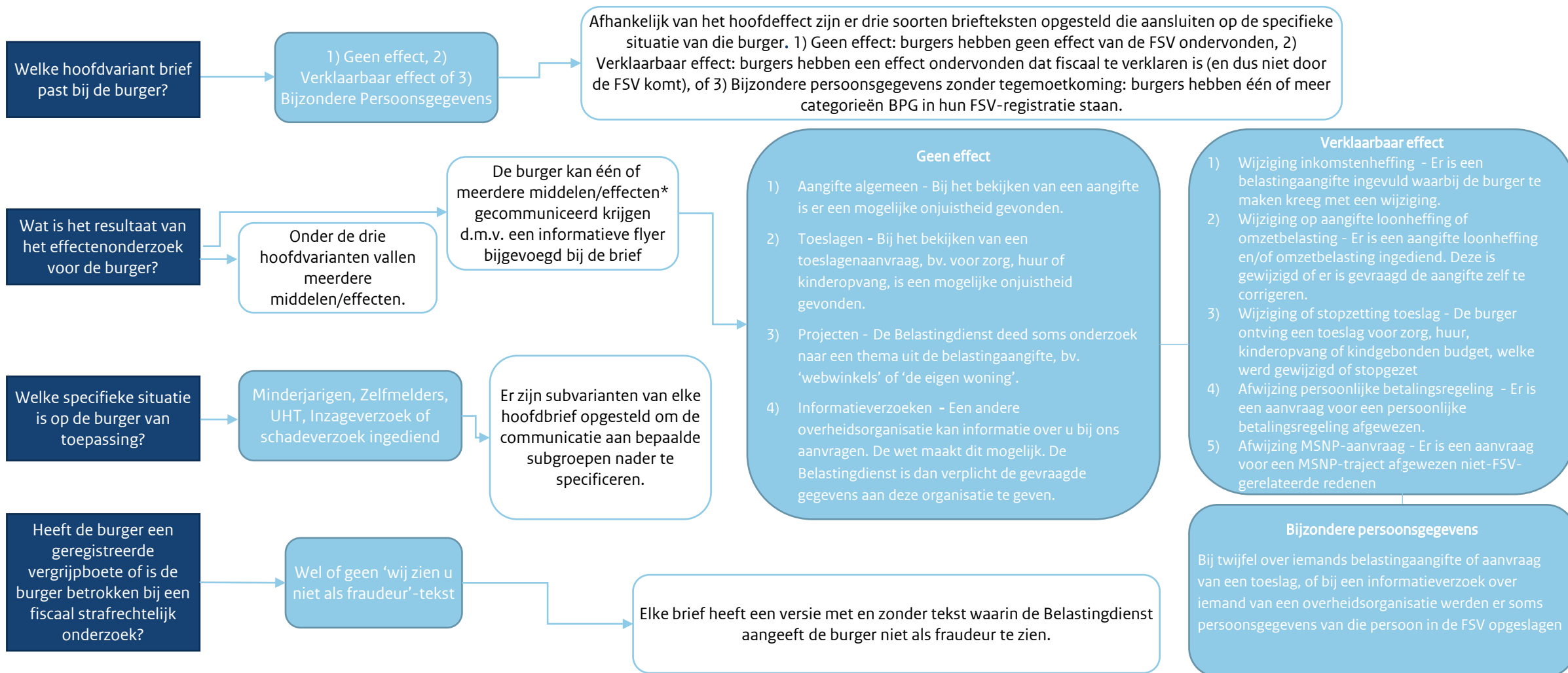
De boodschap wordt **visueel** en door middel van vormgeving ondersteund:

- Witruimte helpt omdat het sneller aanzet tot lezen.
- Belangrijke boodschappen worden dikgedrukt in een andere kleur.
- De kernboodschap staat in een gekleurd (opvallend) vlak zodat deze zich onderscheidt en opvalt.
- De tekst wordt ondersteund door iconen om per paragraaf duiding te geven aan de tekst.



# Appendix F | Duiding brief

De aan de burger verstuurde brieven kennen een hoge mate van maatwerk.



\* Er worden nooit meer dan twee flyers verzonden met de brief.



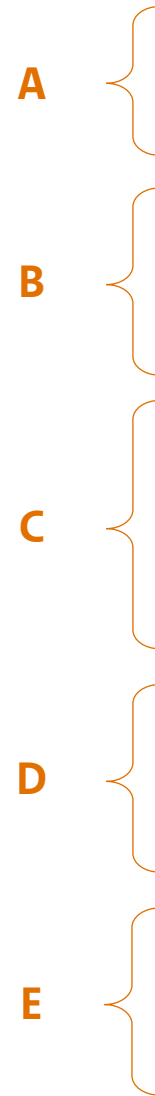
# Appendix G | Voorbeeld brief | Geen effect

De verzonden **brieven** bestaan uit een vaste opbouw:

A) Een introductie die terug grijpt op de eerder verzonden MMI/II brieven en aangeeft waarom de burger deze brief ontvangt, B) De ‘Wij zien u niet als fraudeur’ tekst waarin wordt uitgelegd dat ondanks de FSV-registratie de Belastingdienst de burger niet als fraudeur ziet, C) De uitkomst van het onderzoek bevat drie subonderdelen:

- i. De registratie geen gevolgen had bij de Belastingdienst
- ii. De gegevens niet zijn gedeeld met andere overheidsinstanties.
- iii. Er geen BPG in de FSV geregistreerd stonden

D) De vereiste handelingen van de burger mits hij het wel of niet eens is met de uitkomst van het onderzoek en de uitnodiging om binnen acht weken te reageren\* en tenslotte E) de verschillende contactmogelijkheden.



Betreft: Afsluitende brief Fraude Signalering Voorziening

Geachte mevrouw, meneer,

**Waarom krijgt u deze brief?**  
 Wij hebben u eerder een brief gestuurd over de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Hierin hebben wij u laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden. Ook hebben wij u verteld dat de FSV op 27 februari 2020 is uitgezet. Wij hebben onderzocht welke gevolgen uw FSV-registratie voor u heeft gehad. Daarover gaat deze brief. Deze brief is ter informatie. **U hoeft niets te doen tenzij u nog vragen heeft of het niet met ons eens bent.**

**Het spijt ons** dat wij uw persoonsgegevens in de FSV opgenomen hebben. Op basis van uw registratie en uw gegevens in de FSV ziet de Belastingdienst u **niet als fraudeur**. Het opslaan van uw gegevens in de FSV was in strijd met de AVG en had niet mogen gebeuren.

Binnen de Belastingdienst en Toeslagen worden uw FSV-gegevens niet meer gebruikt.

**Wat is de AVG?**  
 AVG staat voor Algemene verordening gegevensbescherming. In deze wet staan de regels voor de omgang met persoonsgegevens waar men zich aan moet houden.

**Uw FSV-registratie had geen gevolgen.**  
 Wij hebben uw registratie onderzocht. Uit ons onderzoek blijkt dat:

- uw registratie in de FSV **geen gevolgen** heeft gehad bij de Belastingdienst;
- uw gegevens uit de FSV **niet gedeeld** zijn met andere organisaties; en
- er **geen bijzondere persoonsgegevens** van u in de FSV staan.

Omdat uw FSV-registratie geen gevolgen had binnen de Belastingdienst, komt u niet in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming.

Meer informatie over waar wij naar hebben gekeken en wat wij hebben onderzocht vindt u in de bijgevoegde flyer en op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl).

[www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl)  
 Meer informatie over FSV en het tegemoetkomingsbeleid vindt u op [fsvportaal.nl](http://fsvportaal.nl).

**Wat kunt u doen?**  
 Bent u het **eens** met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie? **Dan hoeft u niets te doen.**

Bent u het **niet eens** met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie? Denkt u dat de registratie **wél** gevolgen voor u heeft gehad? Dan horen wij dat graag binnen 8 weken. U kunt dit kenbaar maken via [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl) of door ons **gratis te bellen**.

**Heeft u nog vragen?**  
 Op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl) vindt u meer informatie over de FSV.

**U kunt ons gratis bellen.**

**Vanuit Nederland**  
 0800 – 23 58 356

**Vanuit het buitenland**  
 +31 555 385 356

**Openingstijden**  
 Maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00

\* De burger heeft volgens de officiële reactietermijnen vijf jaar na de verzending om te reageren.



# Appendix H | Voorbeeld flyer | Geen effect

Bij de brieven zijn er voor verdere verduidelijking flyers meegestuurd waar de burger meer informatie uit kan halen.

## Flyer – Aangiftesignalen algemeen



**Uw registratie in de FSV heeft geen gevolgen voor u gehad bij de Belastingdienst**

Wij leggen in deze flyer uit hoe dat komt.

### Hoe komt het dat uw registratie geen gevolgen voor u heeft gehad?



**1** Eén van de redenen om gegevens in de Fraude Signalering Voorziening (FSV) op te slaan, was een mogelijke onjuistheid in de aangifte. Dit deed zich bij u voor. Wat betekende een registratie van uw gegevens in de FSV als gevolg van uw aangifte?

- Soms moet u aan de Belastingdienst belasting betalen. Dit kan om verschillende soorten belasting gaan, zoals inkomsten- of omzetbelasting. De Belastingdienst bepaalt of u iets moet betalen, of dat u geld terug krijgt. Daar is uw aangifte voor nodig.
- Bij het bekijken van uw aangifte was een mogelijke onjuistheid gevonden. Daarvan is een registratie in de FSV gemaakt.
- Een mogelijke onjuistheid kon een reden zijn om uw aangifte nader te laten beoordelen door een behandelaar. In de meeste gevallen vroeg deze dan om extra informatie of een rekening. Daarna kon hij beoordelen of er sprake was van een vergissing of dat de aangifte toch juist was.
- In uw geval was uw aangifte juist en werd deze afgehandeld. Ook als er sprake was van een FSV-registratie.



**2** Hoe hebben wij onderzoek gedaan naar de gevolgen?

- Een onafhankelijk bureau (PricewaterhouseCoopers - PwC) heeft onderzoek gedaan naar de mogelijke gevolgen van een registratie in de FSV.
- De Belastingdienst heeft onderzocht of er in uw geval mogelijke gevolgen zijn geweest.

**3** Wat betekent ons onderzoek voor u?

Uit de onderzoeken is gebleken dat:

- uw registratie in de FSV **geen gevolgen** voor u heeft gehad bij de Belastingdienst;
- uw gegevens **niet gedeeld** zijn met andere organisaties; en
- er **geen** bijzondere persoonsgegevens van u in de FSV staan.



### Heeft u vragen?

U kunt ons **gratis** bellen op 0800 235 83 56. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

Kijk voor meer informatie over de FSV op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl).



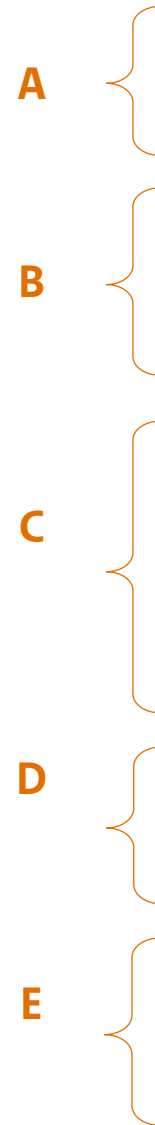
# Appendix I | Voorbeeld brief | Verklaarbaar effect

De verzonden **brieven** bestaan uit een vaste opbouw:

A) Een introductie die terug grijpt op de eerder verzonden MMI/II brieven en aangeeft waarom de burger deze brief ontvangt, B) De ‘Wij zien u niet als fraudeur’ tekst waarin wordt uitgelegd dat ondanks de FSV-registratie de Belastingdienst de burger niet als fraudeur ziet, C) De uitkomst van het onderzoek bevat drie subonderdelen:

- i. De vraag, wijziging of afwijzing los stond van de registratie in de FSV
- ii. De gegevens niet zijn gedeeld met andere overheidsinstanties.
- iii. Er geen BPG in de FSV geregistreerd stonden

D) De vereiste handelingen van de burger mits hij het wel of niet eens is met de uitkomst van het onderzoek en de uitnodiging om binnen acht weken te reageren\* en tenslotte E) de verschillende contactmogelijkheden.



Betreft: Afsluitende brief Fraude Signalering Voorziening

Geachte mevrouw, meneer,



### Waarom krijgt u deze brief?

Wij hebben u eerder een brief gestuurd over de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Hierin hebben wij u laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden. Ook hebben wij u verteld dat de FSV op 27 februari 2020 is uitgezet. Wij hebben onderzocht welke gevolgen uw FSV-registratie voor u heeft gehad. Daarover gaat deze brief. Deze brief is ter informatie. **U hoeft niets te doen tenzij u vragen heeft of anders denkt over de uitkomst.**



**Het spijt ons** dat wij uw persoonsgegevens in de FSV opgenomen hebben. Op basis van uw registratie en uw gegevens in de FSV ziet de Belastingdienst u **niet als fraudeur**. Het opslaan van uw gegevens in de FSV was in strijd met de AVG en had niet mogen gebeuren.

Binnen de Belastingdienst en Toeslagen worden uw FSV-gegevens niet meer gebruikt.

**Wat is de AVG?**  
AVG staat voor Algemene verordening gegevensbescherming. In deze wet staan de regels voor de omgang met persoonsgegevens waar men zich aan moet houden.



### Wij hebben uw registratie onderzocht.

Wij hebben gezien dat u een vraag, afwijzing of wijziging van ons heeft gekregen. Ons onderzoek wijst verder uit dat:

- de vraag, afwijzing of wijziging **los stond** van uw registratie in de FSV;
- uw gegevens uit de FSV **niet gedeeld** zijn met andere organisaties; en
- er **geen bijzondere persoonsgegevens** van u in de FSV staan.

Omdat uw FSV-registratie geen gevolgen had binnen de Belastingdienst, komt u niet in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming.

Meer informatie over waar wij naar hebben gekeken en wat wij hebben onderzocht vindt u in de bijgevoegde flyer en op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl).

**Uw situatie**  
Welke vraag, afwijzing of wijziging op u van toepassing was leest u in de bijgevoegde flyer.

[www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl)  
Meer informatie over FSV en het tegemoetkomingsbeleid vindt u op [fsvportaal.nl](http://fsvportaal.nl).



### Wat kunt u doen?

Bent u het **eens** met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie? **Dan hoeft u niets te doen.**

**Bent u het niet eens** met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie? Denkt u dat de registratie wél gevolgen voor u heeft gehad? Dan horen wij dat graag binnen 8 weken. U kunt dit laten weten via [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl) of door ons **gratis te bellen**.

### Heeft u nog vragen?

Op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl) vindt u meer informatie over de FSV.

**U kunt ons gratis bellen.**

**Vanuit Nederland**  
0800 – 23 58 356

**Vanuit het buitenland**  
+31 555 385 356

**Openingsdagen**  
Maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00

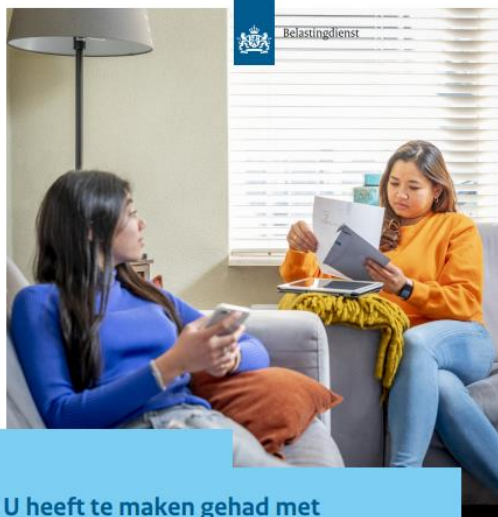




# Appendix J | Voorbeeld flyer | Verklaarbaar effect

Bij de brieven zijn er voor verdere verduidelijking flyers meegestuurd waar de burger meer informatie uit kan halen.

## Flyer – Wijziging inkomstenheffing



U heeft te maken gehad met een wijziging in uw aangifte inkomstenbelasting.

Deze wijziging stond los van uw registratie in de FSV.

Wij leggen in deze flyer uit hoe dat komt.

### Hoe komt het dat de wijziging in uw aangifte los stond van uw registratie in de FSV?



**1** Uw gegevens stonden in de Fraude Signaleringsvoorziening (FSV). Ook heeft u te maken gehad met een wijziging in uw aangifte inkomstenbelasting. Wat betekende dit voor u?

- U heeft uw belastingaangifte ingevuld en kreeg te maken met een wijziging.
- Tijdens de wijziging stonden uw gegevens in de FSV geregistreerd.
- Wij hebben onderzocht of uw FSV-registratie een rol heeft gespeeld bij de wijziging.
- Er was een andere reden voor de wijziging in uw aangifte inkomstenbelasting, bijvoorbeeld een wijziging van uw aftrekposten.
- Uw FSV-registratie speelde geen rol bij de wijziging in uw aangifte.



**2** Hoe hebben wij onderzoek gedaan naar de gevolgen?

- Een onafhankelijk bureau (PricewaterhouseCoopers - PwC) heeft onderzoek gedaan naar de mogelijke gevolgen van een registratie in de FSV.
- De Belastingdienst heeft onderzocht of er in uw geval mogelijke gevolgen zijn geweest.

**3** Wij hebben uw registratie onderzocht.

Wij hebben gezien dat u te maken heeft gekregen met een wijziging in uw belastingaangifte.

Ons onderzoek wijst verder uit dat:

- de wijziging **los stond** van uw registratie in de FSV;
- uw gegevens uit de FSV **niet gedeeld zijn** met andere organisaties; en
- er **geen bijzondere persoonsgegevens** van u in de FSV staan.



#### Heeft u vragen?

U kunt ons **gratis** bellen op 0800 235 83 56. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

Kijk voor meer informatie over de FSV op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl).



# Appendix K | Voorbeeld brief | Bijzondere persoonsgegevens

De verzonden brieven bestaan uit een vaste opbouw:

A) Een introductie die terug grijpt op de eerder verzonden MMI/II brieven en aangeeft waarom de burger deze brief ontvangt, B) De ‘Wij zien u niet als fraudeur’-tekst waarin wordt uitgelegd dat ondanks de FSV-registratie de Belastingdienst de burger niet als fraudeur ziet, C) De uitkomst van de effectbepaling:

- i. De vermelding van Bijzondere persoonsgegevens gegevens in de FSV registratie geen gevolgen had bij de Belastingdienst
- ii. De registratie in de FSV geen gevolgen had bij de Belastingdienst
- iii. De gegevens niet zijn gedeeld met andere overheidsinstanties

D) De vereiste handelingen van de burger mits hij het wel of niet eens is met de uitkomst van het onderzoek en E) De verschillende contactmogelijkheden.

Alvorens de mate van diepgang van communiceren over het voorkomen van bijzondere persoonsgegevens in de FSV-registratie aan de burger te bepalen vond er een pilot plaats. Twee AVG-overeenkomstige briefvarianten werden getest: de ‘binair’ variant, met alleen de boodschap dat er sprake was van BPG, en de ‘soort’-variant, waarbij ook vermeld werd van welke categorie BPG (in lijn met de AVG), zoals gezondheidsgegevens, er sprake was.

De ‘soort’-variant kreeg de minste reacties en die reacties waren overwegend positief – de burger voelt zich voldoende geïnformeerd. Er werd daarom voor gekozen om de ‘soort’-variant te gebruiken.

**A** { **Waarom krijgt u deze brief?**  
Wij hebben u eerder een brief gestuurd over de Fraude Signalerings Voorziening (FSV). Hierin hebben wij u laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden. Ook hebben wij u verteld dat de FSV op 27 februari 2020 is uitgezet. Wij hebben onderzocht welke gevolgen uw FSV-registratie voor u heeft gehad. Daarover gaat deze brief. Deze brief is ter informatie. **U hoeft niets te doen tenzij u nog vragen heeft of het niet met ons eens bent.**

**B** { **Het spijt ons** dat wij uw persoonsgegevens in de FSV opgenomen hebben. Op basis van uw registratie en uw gegevens in de FSV ziet de Belastingdienst u **niet als fraudeur**. Het opslaan van uw gegevens in de FSV was in strijd met de AVG en had niet mogen gebeuren.  
Binnen de Belastingdienst en Toeslagen worden uw FSV-gegevens niet meer gebruikt.

**C** { **Uw FSV-registratie had geen gevolgen.**  
Wij hebben gezien dat er bijzondere persoonsgegevens van u in de FSV stonden. In uw situatie ging het om gegevens rond <categorie> en <categorie>. Uit ons onderzoek blijkt verder dat:  
• de vermelding van bijzondere persoonsgegevens in uw FSV-registratie voor u **geen gevolgen** heeft gehad bij de Belastingdienst;  
• uw registratie in de FSV **geen gevolgen** heeft gehad bij de Belastingdienst;  
• uw gegevens uit de FSV **niet gedeeld** zijn met andere organisaties.  
Omdat uw FSV-registratie geen gevolgen had bij de Belastingdienst komt u niet in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming.

**D** { **Wat kunt u doen?**  
Bent u het **eens** met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie? **Dan hoeft u niets te doen.**  
Bent u het **niet eens** met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie? Denkt u dat de registratie wel gevolgen voor u heeft gehad? Dan horen wij dat graag binnen 8 weken. U kunt dit kenbaar maken via [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl) of door ons **gratis te bellen**.  
Wilt u meer informatie over de bijzondere persoonsgegevens die in uw FSV-registratie staan? Dan kunt u dit laten weten via [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl).

**E** { **Heeft u nog vragen?**  
Op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl) vindt u meer informatie over de FSV.  
**U kunt ons gratis bellen.**  
**Vanuit Nederland**  
0800 – 23 58 356  
**Vanuit het buitenland**  
+31 555 385 356  
**Openings tijden**  
Maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00

Wat is de AVG?  
AVG staat voor Algemene verordening gegevensbescherming. In deze wet staan de regels voor de omgang met persoonsgegevens waar men zich aan moet houden.

Flyer  
In de flyer kunt u meer lezen over bijzondere persoonsgegevens en het onderzoek.

FSV Portaal  
Via [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl) kunt u een inzageverzoek aanvragen.



# Appendix L | Voorbeeld flyer | Bijzondere persoonsgegevens

Bij de brieven zijn er voor verdere verduidelijking flyers meegestuurd waar de burger meer informatie uit kan halen.

## Flyer – Bijzondere persoonsgegevens zonder tegemoetkoming



**Uw registratie in de FSV heeft geen gevolgen voor u gehad bij de Belastingdienst**

Wij leggen in deze flyer uit hoe dat komt.

### Wat betekende het dat de registratie in de FSV voor u geen gevolgen heeft gehad bij de Belastingdienst?



#### 1 Wij hebben gezien dat er van u 'bijzondere persoonsgegevens' in de FSV stonden. Wat betekent dit?

- Soms twijfelden wij over iemands belastingaangifte of aanvraag van een toeslag. Of wij kregen een informatieverzoek over iemand van een overheidsorganisatie. In deze situaties konden wij de persoonsgegevens van die persoon in de FSV opslaan.
- Soms ging het om 'bijzondere persoonsgegevens'. Dit zijn persoonsgegevens die volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) extra beschermd moeten worden. Een voorbeeld is informatie over iemands gezondheid.
- Wij hebben gezien dat er van u bijzondere persoonsgegevens in de FSV stonden. Wij hebben onderzocht of dit voor u gevolgen had bij de Belastingdienst.



#### 2 Hoe hebben wij onderzoek gedaan naar de gevolgen?

- Een onafhankelijk bureau (PricewaterhouseCoopers - PwC) heeft onderzoek gedaan naar de mogelijke gevolgen van een registratie in de FSV.
- De Belastingdienst heeft onderzocht of er in uw geval mogelijke gevolgen zijn geweest.

#### 3 Wat is de uitkomst van ons onderzoek?

- De vermelding van bijzondere persoonsgegevens in uw FSV-registratie heeft u geen gevolgen gehad bij de Belastingdienst.
- Uw registratie in de FSV heeft geen gevolgen gehad bij de Belastingdienst.
- Uw gegevens uit de FSV zijn niet gedeeld met andere organisaties.



#### Heeft u vragen?

U kunt ons **gratis** bellen op 0800 235 83 56. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

Kijk voor meer informatie over de FSV op [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl).



## Appendix M | Verzonden batches brieven (1/2)

Verzendbatch	Aantal	Verzonden	Niet verzonden	Matdatum
Geen effect - Pilot 1	1.000	995	5	24-9-2022
Geen effect - Pilot 2	18.323	18.297	26	14-10-2022
Geen effect - Batch 1	7.668	7.475	193	21-10-2022
Geen effect - Batch 2	32.291	31.956	335	29-10-2022
Geen effect - Batch 3	6.847	6.711	136	29-11-2022
Geen effect - Batch 4	3.559	3.554	5	16-12-2022
Geen effect - Batch 5	11.837	11.803	34	21-2-2023
Geen effect - Batch 6	3.640	3.640	0	17-3-2023
Geen effect - Batch 7	32.177	32.032	145	31-3-2023
Geen Effect - Batch 8	724	718	6	1-5-2023
Geen Effect - Batch 9	1.282	1.279	3	22-5-2023
Verklaarbaar effect - Pilot	1.282	1.274	8	29-10-2022
Verklaarbaar effect - Batch 1	20.097	20.081	16	16-12-2022
Verklaarbaar effect - Batch 2	1.613	1.608	5	31-1-2023
Verklaarbaar effect - Batch 3	6.157	6.146	11	28-2-2023
Verklaarbaar effect - Batch 4	13.208	12.985	223	17-3-2023
Verklaarbaar effect - Batch 5	8.850	8.825	25	24-3-2023
Verklaarbaar Effect - Batch 6	9.855	9.816	39	1-5-2023
Verklaarbaar Effect - Batch 7	11.401	11.366	35	26-5-2023
Verklaarbaar Effect - Batch 7 - UHT	1.723	1.718	5	20-5-2023



## Appendix M | Verzonden batches brieven (2/2)

Verzendbatch	Aantal	Verzonden	Niet verzonden	Matdatum
Bijzondere Persoonsgegevens - Pilot	1.000	997	3	7-1-2023
Bijzondere Persoonsgegevens - Batch 1	10.617	10.585	32	28-2-2023
Bijzondere Persoonsgegevens - Batch 2	8.927	8.843	84	31-3-2023
Bijzondere Persoonsgegevens - Batch 3	1.311	1.271	40	28-4-2023
Bijzondere Persoonsgegevens - Batch 4	12.053	12.025	28	26-5-2023
Zelfmelders	672	669	3	24-2-2023
UHT - Geen effect - Batch 1	2.466	2.464	2	18-3-2023
UHT - Verklaarbaar effect - Batch 1	2.302	2.300	2	18-3-2023
UHT - Bijzondere Persoonsgegevens - Batch 1	372	372	0	18-3-2023
UHT - Verklaarbaar effect - Batch 2	280	280	0	29-4-2023
UHT - Geen Effect - Batch 2	120	120	0	29-4-2023
UHT - Bijzondere Persoonsgegevens - Batch 2	39	39	0	29-4-2023
Externe gegevensdeling - Geen Effect - Batch 1	190	190	0	4-4-2023
Externe gegevensdeling - Geen Effect - Batch 2	1	1	0	11-4-2023
Externe gegevensdeling - Verklaarbaar Effect - Batch 1	43	43	0	11-4-2023
Externe gegevensdeling - Bijzondere Persoonsgegevens - Batch 1	6	6	0	11-4-2023
Informatiebrochure - Pilot	1.100	1.097	3	14-10-2022
Informatiebrochure	139.097	137.900	1.197	2-11-2022



## Appendix N | Middelen/effecten naar batches brieven (1/2)

Middelen/effecten	Geen Effect											Verklaarbaar Effect							
	Pilot 1	Pilot 2	Batch 1	Batch 2	Batch 3	Batch 4	Batch 5	Batch 6	Batch 7	Batch 8	Batch 9	Pilot	Batch 1	Batch 2	Batch 3	Batch 4	Batch 5	Batch 6	Batch 7
<i>Inkomstenheffing</i>	995	18.297	5.304	8.188	1.470	1.281	4.195	2.084	7.146	324	943								
<i>Wijziging inkomstenheffing</i>													16.971	805	5.727	12.755	6.641	9.639	8.432
<i>Omzetbelasting</i>			79	652	65	14	49	27	219	4	16								
<i>Toeslagen</i>			500	7.529	2.071	898	1.047	117	1.717	126	126								
<i>Wijziging toeslag</i>													79	401	61	0	412	263	97
<i>Aangiftesignalen</i>			1.834	2.304	369	171	1108	274	11.599	78	101								
<i>Informatieverzoek</i>			16	4.285	710	379	2091	472	10.592	73	87								
<i>Project</i>				10.146	2.457	997	3.764	790	4.889	181	170								
<i>Wijziging omzetbelasting-loonheffing</i>													414	77	152	0	1301	545	563
<i>MSNP</i>																			1.933
<i>Afwijzing Betalingsregeling</i>												1.274	3.345	449	568	1.261	1.486		6.890
<b>Totaal</b>	<b>995</b>	<b>18.297</b>	<b>7.733</b>	<b>33.104</b>	<b>7.142</b>	<b>3.740</b>	<b>12.254</b>	<b>3.764</b>	<b>36.162</b>	<b>786</b>	<b>1.443</b>	<b>1.274</b>	<b>20.809</b>	<b>1.732</b>	<b>6.508</b>	<b>14.016</b>	<b>9.840</b>	<b>10.447</b>	<b>17.915</b>



## Appendix N | Middelen/effecten naar batches brieven (2/2)

Middelen/effecten	Bijzondere Persoonsgegevens					Externe Gegevensdeling	Zelfmelders	UHT		Totaal (incl. vorige slide)
	Pilot	Batch 1	Batch 2	Batch 3	Batch 4	Batches 1&2	Batch 1	Batch 1	Batch 2	
<i>Inkomstenheffing</i>						75	195	567	22	<b>51.086</b>
<i>Wijziging inkomstenheffing</i>						27	229	846	215	<b>62.772</b>
<i>Omzetbelasting</i>						2	4	6	0	<b>1.137</b>
<i>Toeslagen</i>						23	61	1.494	80	<b>15.789</b>
<i>Wijziging toeslag</i>						1	6	375	86	<b>1.952</b>
<i>Aangiftesignalen</i>						28	31	174	8	<b>18.079</b>
<i>Informatieverzoek</i>						29	11	211	8	<b>18.964</b>
<i>Project</i>						34	58	214	10	<b>23.710</b>
<i>Wijziging omzetbelasting-loonheffing</i>						13	3	35	5	<b>3.132</b>
<i>MSNP</i>										<b>2.816</b>
<i>Afwijzing Betalingsregeling</i>						15	47	1390	0	<b>17.986</b>
<i>Bijzondere Persoonsgegevens</i>	997	10.585	8.843	1.271	12.025	6	47	372	39	<b>34.185</b>
<b>Totaal</b>	<b>997</b>	<b>10.585</b>	<b>8.843</b>	<b>1.271</b>	<b>12.025</b>	<b>253</b>	<b>692</b>	<b>5.684</b>	<b>473</b>	<b>251.608</b>



Belastingdienst