

Nr.	Pagina	Paragraaf	Vraag / Opmerking	Voorstel wijziging	Aangedragen door	Status verwerkt (in te vullen door PwC)	Toelichting verwerking (in te vullen door PwC)
1		Algemene opmerking	het rapport ziet op de effecten van FSV op <i>Toeslagen</i> maar het lijkt of er af en toe een 'voorschot' wordt genomen op de effecten van FSV op P en MKB;			Geen aanpassingen, zie toelichting	De reden om het bredere gebruik van FSV te vermelden is dat het bredere gebruik mede onderdeel is van de problemen rond FSV. Ieder deel van de Belastingdienst blijkt namelijk met FSV zijn eigen handelswijze te hebben gehad. Door de verschillende handelswijzen en interpretaties van wat FSV is, zijn effecten voor burgers opgetreden.
2		Algemene opmerking	door het rapport worden termen gebruikt als 'mogelijke', 'eventuele' enz. Dit leidt tot onduidelijkheid, ik zou willen meegeven om dat anders te formuleren aan de hand van wat er daadwerkelijk is geconstateerd. Terminologie komt op mij wat suggestief over			Aangepast, zie toelichting	Wij hebben effecten waargenomen binnen het dossieronderzoek van 450 BSN's. De uitkomsten kunnen wij doortrekken naar de gehele populatie van toelagerechtigden maar omdat er geen uniforme werkwijze werd gehanteerd door Toeslagen, kunnen wij nooit met 100% zekerheid stellen dat bepaalde effecten hebben opgetreden. De grote diversiteit in behandelwijze maakt dat effecten 'mogelijk' of 'eventueel' hebben opgetreden. Daarmee voegt dit onderzoek/rapport wel degelijk iets toe; het geeft aan welke risicogebieden er binnen de populatie van toelagerechtigden zijn, dit helpt ook de herstelopgave voor deze groep mensen. <u>Aanpassingen:</u> 1. Door het opnemen van een frequentietabel in de managementsamenvatting geven wij specifiek en zo nauwkeurig mogelijk aan welke effecten hebben opgetreden. 2. In de samenvatting en introductie op ons rapport markeren wij dit punt duidelijk zodat het voor de lezer duidelijk is wat dit onderzoek wel en niet zegt. 3. Ook hebben wij de tekst nogmaals doorgenomen en nuancerende woorden zoals 'mogelijk' en 'eventueel' zo veel mogelijk verwijderd.
3	6	laatste zin	"Daarnaast is duidelijk dat de waarborgen voor correcte verwerking van persoonsgegevens in FSV niet aanwezig waren en er wel (bijzondere)persoonsgegevens in werden verwerkt" Wat wordt onder "bijzondere persoonsgegevens" verstaan?	Graag toelichting op "bijzondere" persoonsgegevens.		Aangepast, zie toelichting	Toegevoegd: betreft o.a. nationaliteit, medische gegevens, justitieel verleden.
4	7	tweede bullit	"Het is ons opgevallen dat in de informatie van andere overheidspartijen soms veel persoonsgegevens zijn vastgelegd waaronder analyses van bijvoorbeeld Facebook-foto's. De mate van detail was niet altijd proportioneel" Gaat om informatie dat door derden is geanalyseerd. Ik begrijp niet de link met de behandelstrategie/invorderingsstrategie	Graag toelichting op deze zin in relatie tot de behandeling. Gaat om informatie die van derden is verkregen en waar de BD/TSL geen invloed op heeft gehad.		Aangepast, zie toelichting	Wij hebben 'mate van detail was niet altijd proportioneel' vervangen door 'leek ons niet proportioneel' omdat wij geen oordeel over proportionaliteit hebben. De link met de behandelstrategie is dat deze signalen gewogen werden door Toeslagen terwijl basis hiervoor soms discutabel is en op gespannen voet met privacy wetgeving staat. In het specifieke geval van de vele facebook-foto's is door het fraudemeldpunt besloten de zaak niet in behandeling te nemen, tegelijkertijd treffen wij al deze privacy-gevoelige gegevens nog steeds aan in de mailbox. Verwacht mag worden dat wanneer besloten wordt niets met een signaal te doen, het signaal ook te verwijderen. Wij hebben deze specifieke zin verwijderd in de management samenvatting.
5	7	derde bullit	Zin: "Deze burgers liepen dus onterecht een groot risico. In circa 1000 gevallen hebben wij waargenomen dat schuldsanering is geweigerd waarbij wij niet kunnen uitsluiten dat FSV gerelateerde 1x1 registratie een rol heeft gespeeld ". Rood gearceerd stuk vind ik suggestief, niet gestoeld op feitelijke onderbouwing	Zin anders formuleren of toelichten. Schuldsanering kan ook op andere gronden geweigerd zijn		Aangepast, zie toelichting	"Het is voor ons niet na te gaan welke rol een FSV gerelateerde 1x1 registratie in deze gevallen heeft gespeeld."
12	6	1e alinea	Meteen aangeven waarom deze onderzoeksperiode.			Geen aanpassingen, zie toelichting	Dit wordt toegelicht in paragraaf 1.3
13	7	2e alinea	Wordt bij "... op de toezichtlijst gestaan.." de lijst van <i>intensief</i> toezicht bedoeld?			Geen aanpassingen, zie toelichting	De toezichtlijst is een begrip binnen Toeslagen dat inderdaad betekende dat de BSN onder intensief toezicht stond.
14	9	2e alinea	Kan het onderscheid tussen OGS en OG/S worden toegelicht?			Geen aanpassingen, zie toelichting	Dit wordt toegelicht in paragraaf 3.4

69	Algemene opmerking	1. Er wordt op verschillende wijzen gerapporteerd. De ene keer t.a.v. de steekproef, de andere keer t.a.v. de populatie. Zie bv. 5.8. Daar wordt volledig gerapporteerd op populatieniveau, elders een combinatie van stp vs. populatie. Is daar een reden voor?			Geen aanpassingen, zie toelichting	Het rapport rapporteert op populatie-niveau. Alle cijfers die wij presenteren gaan over de gehele populatie van 9.084 unieke BSN's. Daar waar wij hier van afwijken (komt zelden voor), geven wij dit aan.
70	Algemene opmerking	2. Bevindingen worden niet altijd opgevolgd door conclusies. Soms wel door verklaringen. De vertaalslag van bevinding naar conclusie mag wat duidelijker. Is het mogelijk een expliciet hoofdstuk met conclusies toe te voegen?			Geen aanpassingen, zie toelichting	We zien dat u deze comment inderdaad vaak plaatst. Onze repliek is telkens dat wij conclusie zo feitelijk mogelijk houden. Verklaringen kunnen helpen de lezer een beter begrip te geven voor opvallende conclusies, maar kunnen wij niet als sluitende conclusie opnemen, omdat de werkwijze binnen Toeslagen te ambigu was om vooraf een goede voorspelling te maken die voor de hele populatie stand kan houden.
72	Algemene opmerking	1. Nauwkeurig taalgebruik, onderbouwd met cijfers: veel, vaak, soms etc moeten precieser.			Geen aanpassingen, zie toelichting	Zie opmerking 2.
73	Algemene opmerking	2. Het moet duidelijk(er) zijn dat het gaat om door Toeslagen opgevoerde FSV registraties, en dat Toeslagen darabij eigen procedures en werkinstructies hanteerde.			Aangepast, zie toelichting	Zie opmerking 101
76	Algemene opmerking	1. complimenten. Goed leesbaar en mooi eerste overzicht. Helemaal eens met uitgangspunt op pag. 5 in voorwoord "feitelijke inzichten" te presenteren. Dit kan nog beter in het rapport. Er staat regelmatig 'veel', 'soms', 'enkele' of er worden incidentele voorbeelden aangereikt als bewijsvoering (1 facebook wisseling is 1 op de 450! en dus minder dan 0,5 %). overal aantal opnamen of percentage op steekproef. Daarnaast aangeven of de steekproef doorgetrokken mag worden of niet want was immers gestratificeerde steekproef en niet a-selecte. Maw betekent 1 op de 450 ook 22 op de 10.000 (totale omvang fsv door toeslag opgenomen) of meer of minder				Zie opmerking 2.
77	Algemene opmerking	2. duidelijker zijn waar het betrekking heeft op belastingdienst en daar waar het over toeslagen gaat. Ik heb het idee dat er vaak toeslagen moet staan waar nu bd staat				In de herziene versie van de samenvatting en het hoofd rapport hebben wij consequent de term Toeslagen doorgevoerd.
78	Algemene opmerking	3. check rapport of goed opgeschreven en of consistent - samenvatting rond facebook anders dan in de tekst - fraudemeldpunt van toeslagen beoordeelde vooraf of signaal in fsv moet komen maar in samenvatting staat dat er sprake kon zijn van beoordeling door opname in fsv voordat onderzoek startte - wordt gesproken over 'lichtzinnige toepassing'. bron / bewijs			Aangepast, zie toelichting	- Tekst m.b.t. voorbeeld 'facebook-melding' aangepast. - Klopt, wij hebben signalen aangetroffen, waarbij reeds eerder, door een andere afdeling onderzoek gedaan is, maar die nieuw werden opgevoerd in FSV. - De term lichtzinnig is onze duding van hetgeen wij hebben gezien.
79	3e bullit	burgers liepen een groot risico'. blijkt niet uit voorbeeld. Nog sterker, geconstateerd dat burgers rechtmatig hebben gehandeld			Aangepast, zie toelichting	Zin verduidelijkt
80	eerste alinea, laatste zin	zin begrijp ik niet			Aangepast, zie toelichting	Zin verduidelijkt
81	2e bullit	12% in relatie tot 2635 burgers begrijp ik niet			Geen aanpassingen, zie toelichting	2635 burgers zijn direct bij opvoering in FSV ook op de toezichtlijst geplaatst. Bij 12% van deze groep bleek de toeslag rechtmatig te zijn ontvangen.
82	3e bullit	grote gaten in dossiers. ik denk dat een gat is dat er iets niet is wat er moet zijn. het kan ook zijn dat er tijdenlang niets gebeurd is. Is dit te verduidelijken?			Aangepast, zie toelichting	Zin verduidelijkt
83	4e bullit	bij grote groep burgers 2000 (van de 10) is er sprake van stopzetting VOOR opname in fsv. Dus los van fsv. Moet je deze dan niet buiten de groep van effecten fsv zetten. Dan heb je dus 2000 los van fsv, 8000 in fsv. en van die 8000 waren 3000 rechtmatig. of begrijp ik het nu verkeerd			Geen aanpassingen, zie toelichting	Punt AD is onduidelijk: - 2000 burgers (die wel in FSV stonden) hebben een stopzetting gehad voordat ze in FSV zijn opgenomen. Motivatie voor deze stopzetting in vorm van eerder onderzoek hebben wij niet waargenomen. - 300 burgers zijn op de dag van registratie in FSV stopgezet.
84	5e bullit	in afwijking van interne richtlijnen. Waarom in afwijking ? waren dit inhoudelijk dan geen uitzonderlijke gevallen?			Aangepast, zie toelichting	Dit onderdeel hebben wij opnieuw beoordeeld. Uit de toepassing van het boetebeleid door Toeslagen blijkt geen of niet noemenswaardige afwijking van het staande beleid. Tekst is aangepast.
85	1e alinea	bestaat het risico'. Ja risico's bestaan. maar het gaat er om of het reële risico's zijn of niet. Dat is nu onduidelijk			Geen aanpassingen, zie toelichting	De risico's die wij in de rapportage hebben opgenomen betreffen alle reële risico's. Wij hebben geen verdere risicoclassificatie (kans x impact) toegepast omdat deze voorspelling niet te maken is op basis van de processen die gevolgd zijn met de dossiers in de praktijk. Daarin schuilt een dusdanige onvoorspelbaarheid dat goede extrapolatie lastig is.

86	9		kunnen we nader classificeren welke mensen welk effect hadden dan wel kan aangegeven worden wat nodig is om te zeggen van de groep 2000 burgers die rechtmatig zijn bevonden of ze wel of geen effect hebben gehad				In de herziene versie van de samenvatting en het hoofdrapport hebben wij consequent de effecten beschreven die de burger heeft ervaren. Wij hebben daarbij weergegeven bij hoeveel burgers dit zich mogelijk heeft voorgedaan. .
87	9	voetnoot 6	voetnoot 6 begrijp ik qua % niet in relatie tot andere cijfers in rapport			Aangepast, zie toelichting	Verwijzing opgenomen naar tabel 3.
88	9	voetnoot 7	voetnoot 7 begrijp ik niet			Aangepast, zie toelichting	Voetnoot aangepast
102			Is het mogelijk te komen tot categorisering van BSN's met mate van effect voor hele populatie en wat het advies zou zijn mbt de aanpak van de categorien?	tabelvorm?		Geen aanpassingen, zie toelichting	Vraag is begrijpelijk, antwoord is complex door de ambiguïteit in gevolgde werkwijze is het lastig BSN's 'in bakjes' onder te brengen. Separaat zijn wij met UHT in overleg om kenmerken van zgn. 'risicogroepen' in kaart te brengen.
105	6		staat dat derde partijen inzicht hebben gekregen in FSV	suggereert alsof derde partijen raadpleegfunctie hadden FSV.		Aangepast, zie toelichting	Aangepast naar dat FSV informatie met derde partijen is gedeeld.
106	7 en 23		benoemen dat derde partijen veel info meestuurde (facebookfoto's)	waarom vermelden, gaat niet over Toeslagen		Geen aanpassingen, zie toelichting	Betreft hier een observatie die gereede twijfels over volgen privacybeginselen laat zien. Los van of Toeslagen gebruik heeft gemaakt van deze gegevens, zouden deze gegevens ook niet aangetroffen mogen worden bij Toeslagen. En daarmee raakt deze observatie ook Toeslagen.
107	8		25+ versies die er nog zijn van FSV	zijn deze reeds verwijderd? Status ervan?		Geen aanpassingen, zie toelichting	Wij hebben direct na aantreffen van deze versies hiervan melding gemaakt bij de leiding van Toeslagen en de Belastingdienst. De status is ons onbekend. Nadere afspraken zijn inmiddels gemaakt met Toeslagen (zullen plaatsvinden op 22 september)
127	6	laatste bullet	Vaag taalgebruik, ook hebben we enkele private partijen teruggevonden.	Hoeveel en welke		Geen aanpassingen, zie toelichting	Het aanvullende onderzoek naar gegevensdeling met derden moet nog worden uitgevoerd. Feit is dat wij deze gegevensdeling hebben waargenomen, dat is ook grond voor het aanvullende onderzoek. De resultaten daarvan geven concreet inzicht in de vorm en mate van gegevensdeling met derden. In deze rapportage treden wij niet verder in detail.
128	6	laatste bullet	vaag taalgebruik, de waarborgen	Welke waarborgen		Geen aanpassingen, zie toelichting	Er zijn meerdere principes te benoemen - deze zijn verderop in het document nader toegelicht. In de mgt sv hebben wij ervoor gekozen deze detaillering niet op te nemen.
129	7	eerste bullet	waardering, de mate van detail was niet altijd proportioneel	Aangeven waarom niet proportioneel.		Geen aanpassingen, zie toelichting	Zie voor een verdere uitwerking waarom wij dit niet proportioneel vinden paragraaf 4.4.
130	7	tweede bullet	taalgebruik, toezichtlijst gestaan	Wat is een toezichtlijst?		Geen aanpassingen, zie toelichting	Zie bijlage C voor een lijst met definities, o.a. van de toezichtlijst.
131	7	derde bullet	vaag taalgebruik, die binnen de belastingdienstsystemen	1x1 is een indicatie voor <welke> belastingdienstsystemen. De, impliceert alle. NB - deze komt vaker voor, voor alle plaatsen geldt deze opmerking.		Aangepast, zie toelichting	Alinea herschreven.
132	8	eerste bullet	vraag: 25x+ lokale versies	Waar aangetroffen en bij wie. Hoort gemeld te worden bij de CISO .		Geen aanpassingen, zie toelichting	Daar waar wij gedurende het dossieronderzoek lokale versies zijn tegengekomen hebben wij dit gemeld aan de betreffende contactpersoon, inclusief de mappen waarin deze gevonden zijn. De resterend afhandeling ligt buiten de scope van dit onderzoek
133	8	tweede bullet	taalgebruik,	wat is een uitsluitlijst, wat is verschil met een toezichtlijst		Geen aanpassingen, zie toelichting	Zie bijlage C voor een lijst met definities, o.a. van de uitsluitlijst.
134	8	tweede bullet	vraag: 12%	Dus 88% terecht?		Geen aanpassingen, zie toelichting	Dit kan niet zo worden gesteld. Gezien het ontbreken van waarborgen binnen het afhandelingsproces, zoals ook uit de rapportage blijkt, kan niet gegarandeerd worden dat de burgers die in FSV zijn opgenomen een goede procesgang hebben ervaren.
135	8	tweede bullet	vaag taalgebruik; last	Wat is last? Vraag was juist wat de daadwerkelijke effecten van een registratie in FSV waren		Geen aanpassingen, zie toelichting	Dit betreft administratieve lasten en eventuele onzekerheid. Zie paragraaf 5.2. voor een nadere uitwerking hiervan.
136	8	vijfde bullet	Moeilijk leesbaar, niet duidelijk wat er nu precies staat			Geen aanpassingen, zie toelichting	Onduidelijke opmerking.

137	8	vijfde bullet	Vraag: 3%	Is registratie in fsv aanleiding voor stopzetting, of is stopzetting aanleiding voor registratie in fsv?		Geen aanpassingen, zie toelichting	Het proces binnen Toeslagen was zo ingericht dat eerst de opvoering in FSV plaatsvond en vervolgens onderzoek werd gedaan, wat mogelijk stopzetting tot gevolg kon hebben. In de 3% hebben wij dit onderzoek niet aangetroffen en zijn toeslagen van de burgers direct na opvoering in FSV stopgezet. Wat de motivatie van deze stopzetting is geweest hebben wij niet kunnen waarnemen.
138	9	laatste alinea		Graag toevoegen in samenvatting.		Geen aanpassingen, zie toelichting	Pagina 9 is in zijn geheel nog onderdeel van de management samenvatting.
165	Algemeen	Onderzoeksvragen	Niet alle onderzoeksvragen zijn beantwoord.	Wat zijn nu de DAADWERKELIJKE effecten		Aangepast, zie toelichting	In de herziene versie van de samenvatting en het hoofdrapport hebben wij consequent de effecten beschreven die de burger heeft ervaren. Wij hebben daarbij weergegeven bij hoeveel burgers dit zich mogelijk heeft voorgedaan.
166	Algemeen	Onderzoeksvragen	Niet alle onderzoeksvragen zijn beantwoord.	Er is geen antwoord op vraag over CAF-relatie		Aangepast, zie toelichting	In de herziene versie van de samenvatting is antwoord gegeven op onderzoeksvraag 4.