



Belastingdienst

Belastingdienst



# FSV Portaal - MT Update

7 september 2023

14





# Terugblik Actiepunten en besluiten

24 augustus 2023

## Besluit of actiepunt

### Actiepunt 1

Complete rapportage maken met data rondom het FSV portaal. → **Afgerond. Zie verderop.**

### Actiepunt 2

Uitzoeken of er eisen verbonden zijn voor up- en download vanuit de BD. → **Is gelijk aan BFT. Geen specifieke eisen naast AGV.**

### Actiepunt 3

Één beheerder aanwijzen die verantwoordelijk is voor de export (TTB). → **Alleen mensen met BI rechten (3-4). Binnenkort Teradata gereed.**

### Actiepunt 4

Uitzoeken wat er is gebeurd met de BSN-check? Deze bestond namelijk al vóór indienen van MM. → **Actie ligt bij MT en COM.**



# Agenda

- 1 | Datapunten
- 2 | Status Damores
- 3 | Overige FSV
- 4 | TTB Portaal
- 5 | FSV DX Portaal
- 6 | Dashboard



# 1. Datapunten



## Redenen van de registratie

### Start van uw FSV-registratie

📅 op 12 juni 2011

#### ● Aangifte dividendbelasting

Bij de automatische controle van uw aangifte dividendbelasting zagen wij iets opvallends. Een medewerker van de Belastingdienst heeft daarom uw aangifte extra gecontroleerd op mogelijke fouten. Bij die controle is besloten uw gegevens op te slaan in de FSV.

Lees voor meer informatie het artikel '[Reden van FSV-registratie: We zagen iets opvallends in een belastingaangifte](#)'.

📅 2012

#### ● Aangifte loonbelasting

Bij de automatische controle van uw aangifte loonbelasting zagen wij iets opvallends. Een medewerker van de Belastingdienst heeft daarom uw aangifte extra gecontroleerd op mogelijke fouten. Bij die controle is besloten uw gegevens op te slaan in de FSV.

Lees voor meer informatie het artikel '[Reden van FSV-registratie: We zagen iets opvallends in een belastingaangifte](#)'.

📅 2010

📅 2011

#### ● Aangifte inkomstenbelasting

Bij de automatische controle van uw aangifte inkomstenbelasting zagen wij iets opvallends. Een medewerker van de Belastingdienst heeft daarom uw aangifte extra gecontroleerd. De medewerker heeft bekeken of er een fout is gemaakt en of die fout mogelijk met opzet is gemaakt. Bij die controle is besloten uw gegevens op te slaan in de FSV.

Lees voor meer informatie het artikel '[Reden van FSV-registratie: We zagen iets opvallends in een belastingaangifte](#)'.

📅 2012

📅 2014

📅 2015

#### ● Aanvraag kinderopvangtoeslag

Bij de automatische controle van uw aanvraag kinderopvangtoeslag zagen wij iets opvallends. Een medewerker van de Belastingdienst heeft daarom uw aanvraag extra gecontroleerd op mogelijke fouten. Bij die controle is besloten uw gegevens op te slaan in de FSV.

Lees voor meer informatie het artikel '[Reden van FSV-registratie: We zagen iets opvallends in een aanvraag van een toeslag](#)'.

📅 2017

### Einde van uw FSV registratie

📅 op 27-02-2020



## Gevolgen van registratie

### ● Gevolgen van vermelding bijzondere persoonsgegevens in FSV

Er stonden [bijzondere persoonsgegevens](#) van u in de FSV en dit heeft voor u een gevolg gehad. Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens die in de wet extra worden beschermd. Zoals ras, religie of informatie over de gezondheid. Het opslaan of gebruiken van bijzondere persoonsgegevens is verboden, behalve als de wet zegt dat dit wel mag. Omdat van u bijzondere persoonsgegevens in de FSV stonden en omdat dit voor u een gevolg heeft gehad bij de Belastingdienst, krijgt u een tegemoetkoming.

📄 Seksuele voorkeur

📄 Ras

### ● FSV-gegevens genoemd aan andere organisatie

Uw FSV-registratie is genoemd aan een andere overheidsorganisatie. De Belastingdienst mag informatie delen met andere organisaties binnen de overheid, zoals het UWV, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten. De wet maakt dat mogelijk. Dit gebeurt bijvoorbeeld naar aanleiding van een informatieverzoek. Wij zijn dan verplicht de gegevens door te geven.

We hebben onderzocht of uw registratie in de FSV genoemd was in communicatie met andere overheidsorganisaties. Uit het onderzoek blijkt dat dit bij u het geval is.

Zie ook het artikel [Is mijn FSV-registratie genoemd in communicatie met andere overheidsorganisaties?](#)

📅 23-11-2016  
Gemeente Den Haag

📅 04-05-2017  
UWV

### ● Extra controles toelagenaanvraag als gevolg van FSV

Uw FSV-registratie heeft geleid tot extra controles van uw toelagenaanvraag. Dit betekent dat uw aanvragen vaker door een beoordelaar zijn bekeken dan is toegestaan. We mochten maximaal zes jaar extra controles doen bij uw aanvragen. Uit onderzoek blijkt dat u als gevolg van de FSV-registratie te lang te maken heeft gehad met extra controles. Dus langer dan de toegestane zes jaar. Zie ook het artikel [Mijn registratie in de FSV heeft geleid tot extra controles](#).

📅 van 12-01-2012 tot 23-04-2016

📅 van 16-04-2017 tot 22-05-2019

### ● Wijziging toeslag geen gevolg van FSV

U heeft te maken gehad met een wijziging of stopzetting van een toeslag. Tijdens deze wijziging of stopzetting stonden uw gegevens in de FSV geregistreerd. Wij hebben onderzocht of de FSV-registratie een rol heeft gespeeld bij de wijziging of stopzetting. Uit het onderzoek blijkt dat er een andere reden was voor de wijziging of stopzetting van de toeslag, bijvoorbeeld een verandering in het inkomen. Deze reden stond los van uw registratie in FSV.

Zie ook het artikel [Mogelijke uitkomst onderzoek: gebeurtenis stond los van FSV-registratie](#).

📅 2009

📅 2012

### ● Afwijzing van aanvraag betalingsregeling toeslagschuld geen gevolg van FSV

U heeft te maken gehad met een afwijzing van een [aanvraag voor een persoonlijke betalingsregeling voor uw toeslagschuld](#). Tijdens de behandeling van uw aanvraag stonden uw gegevens in de FSV. Wij hebben onderzocht of de FSV-registratie een rol heeft gespeeld bij de afwijzing van de aanvraag. Hieruit blijkt dat de aanvraag is afgewezen omdat uw situatie niet aansloot op het kunnen krijgen van een betalingsregeling. De afwijzing stond los van uw registratie in de FSV.

📅 2009

📅 2012



## Status van uw melding

### Wij hebben uw melding ontvangen

 op 21 juli 2023

#### ● Telefonisch gesprek

23 juli 2023

Wij hebben telefonisch contact met u gehad over uw melding. In het gesprek hebben wij u onder andere verteld dat u een inzageverzoek kunt doen bij de organisatie waarvan u vermoedt dat deze informatie over uw FSV-registratie heeft. U krijgt hiervoor een formulier van ons per post toegestuurd.

#### ● Formulier inzageverzoek verstuurd

24 juli 2023

U heeft een formulier van ons ontvangen waarmee u een inzageverzoek kunt doen bij de overheidsorganisatie waarvan u vermoedt dat deze informatie over uw FSV-registratie heeft. Als u de uitkomst van het inzageverzoek heeft ontvangen, kunt u ons bellen om de uitkomst met ons te bespreken. U kunt hiervoor ook een [belafsprak](#) inplannen.

#### ● U kunt nu uw documenten met ons delen

31 augustus 2023

U heeft een inzageverzoek deling gegevens gedaan bij een of meerdere instanties. U kunt middels onderstaande link deze documenten met ons delen, zodat wij u verder kunnen helpen in het proces. U gaat door het uploaden ermee akkoord dat wij deze documenten verwerken ten behoeve van uw zaak.

[Upload hier uw documenten](#)



## 2. Status Damores





# Statusoverzicht

- Geen risico's of issues (voor realisatie projectdoelstelling)
- Risico (voor realisatie projectdoelstelling)
- Issue (voor realisatie projectdoelstelling)
- Voltooid

Totaal	Planning	Resultaat	Betrokkenheid
--------	----------	-----------	---------------



## (Belangrijkste) activiteiten/resultaten afgelopen periode

1	Teamstart 31/08
2	Actielijst opgesteld
3	

## (Belangrijkste) activiteiten/resultaten aankomende periode

1	Onderzoek doen naar burger behoeften/verwachtingen van een eindrapport.
2	Onderzoeken wat te doen met onderzoekscontent (per key).
3	Onderzoek hoe technisch mogelijk maken combineren van data en content voor pdf.

## Risico's en knelpunten

	Omschrijving	Prioriteit	Actie ID
1	Beschikbaarheid correspondentie uit DNB	2	
2	Technische oplossing pdf geautomatiseerd	1	

## Besluit

	Besluit	Datum	Status	Ligt bij:
1			Open	
2			Open	

## Mijlpalen

	Mijlpaal	Datum	Status	Voltooid
M. 1	Definitieve indeling voor eindrapportage	14/09	<span style="color: green;">●</span>	
M. 2	Technische mogelijk om pdf te bouwen	14/09	<span style="color: green;">●</span>	
M. 3	Pdf ontwikkeld voor TGVe groep	28/09	<span style="color: green;">●</span>	
M. 4	Doelgroep ingelicht over eindrapport	NTB	<span style="color: green;">●</span>	



## 3. Overige FSV

### Upload documenten door burger op FSV Portaal

- Deze week upload test conform planning
- Volgende week full test

### Fides

- Volgende week landingspagina en planner gereed



## 4. TTB Portaal

- Inlezen bezwaar opgelost met nep BSN
- Subsidiewer live

postcode  
6828GJ

huisnummer  
51

Ongedaan maken ▶ ZOEKEN

Gebouw ID: 0202100000275593  
Kastanjelaan 51-4  
6828GJ Arnhem

**Aansluiting:** Elektriciteit  
**Datum aanvraag:** 15-6-2023 13:59:48  
**Status:** Aanvraag goedgekeurd

**Aansluiting:** Warmte  
**Datum aanvraag:** 15-6-2023 13:59:48  
**Status:** Aanvraag goedgekeurd

Leaflet | NLMaps | Kaartgegevens © Kadaster | verbeter de kaart

Staat er geen blauwe rand om het pand van uw woning of krijgt u geen plattegrond? Dan zijn er bij ons geen gegevens



🏠 Blokaansluitingen

Raadplegen

Admin ▼

BI

👤 aretq00

### Dubbele aanvragen ^

Dubbele aanvraag controle inschakelen?

Controle bagid bekend in bag register uitvoeren?

Controle ean gebruikt in andere aanvraag met dezelfde bagid uitvoeren?

Controle of de type blokaansluiting gebruikt in andere aanvraag met dezelfde bagid uitvoeren?

SurePay ▼

Zelfstandige wooneenheden ▼

Onzelfstandige wooneenheden ▼

Subsidie berekenen ▼

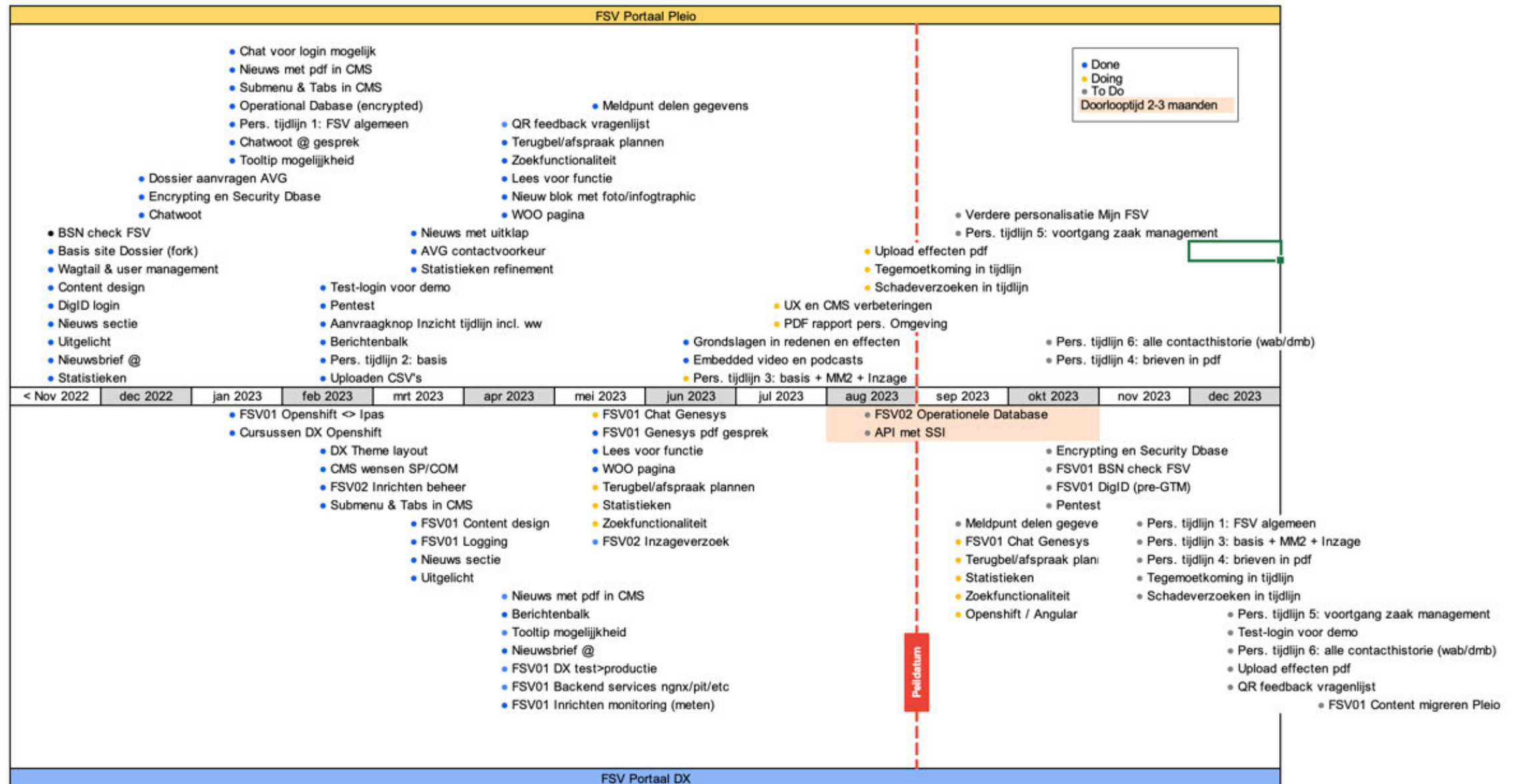
Controle warmte zonder EAN ^

Controle warmte zonder ean uitvoeren?



## 5. FSV DX Portaal

- 13/09 meeting voor bepalen advies directies
- FSV Portaal live tot eind 2024
- Veiligheid koppeling ASV <> Pleio nader onderzoek





# 6. Dashboard

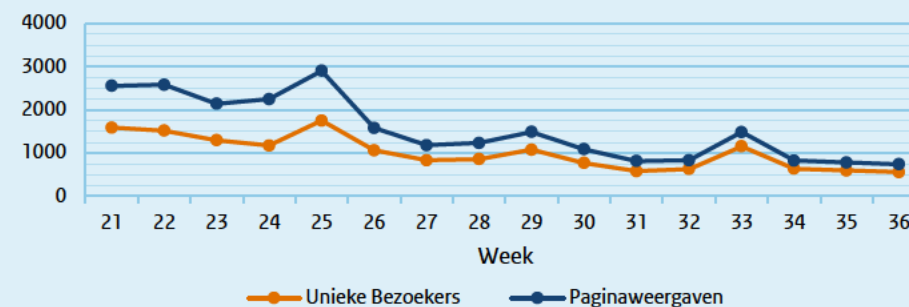
# Gebruikerstatistieken



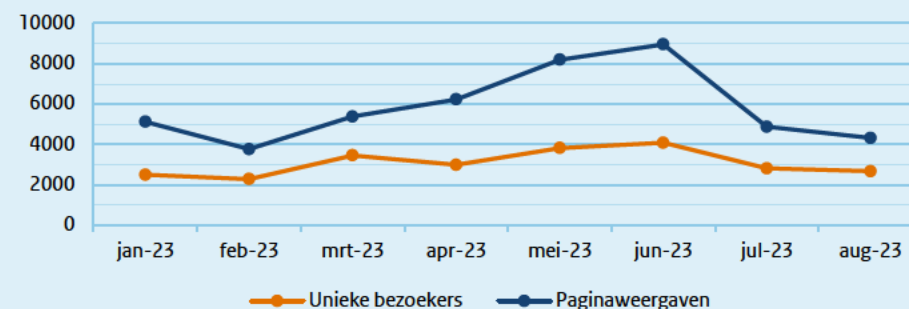
	Week 35 en 36	Totaal t/m week 36
<b>Bezoekersinformatie</b>		Sinds mei 2022
Bezoeken	1.610	68.728
Unieke bezoekers	1.233	-
Terugkerende bezoekers	615	-
<b>Gedragsinformatie</b>		
Bezochte pagina's	4.190	227.184
Acties per bezoek	3,25	4
Tijdsbesteding	3 min 12s	3 min 28s
Bounce rate	38%	31%
<b>Bezoeken van type burgers</b>		Sinds maart 2023
Niet ingelogd	1.200	17.376
Ingelogd en wel op lijst	128	12.024
Ingelogd en niet op lijst	22	980
<b>Mijn FSV</b>		
Aangevraagde overzichten	74	1.558
Wachtwoord vergeten	55	307
Ontgrendelde overzichten	499	3.076
<b>Acties</b>	Klikken op knoppen	Sinds juni 2023
<b>Ik en FSV</b>		
Klik op melding doen over mijn FSV registratie	0	0
Klik op inzage verzoek formulier	0	6
<b>Nieuwsbrief</b>		
Aangemeld voor nieuwsbrief	30	171
<b>EGD</b>		
Klik op EGD melding maken	31	208
<b>Afspraakmodule</b>		
Klik op afspraak inplannen	49	226

## Bezoekersaantallen

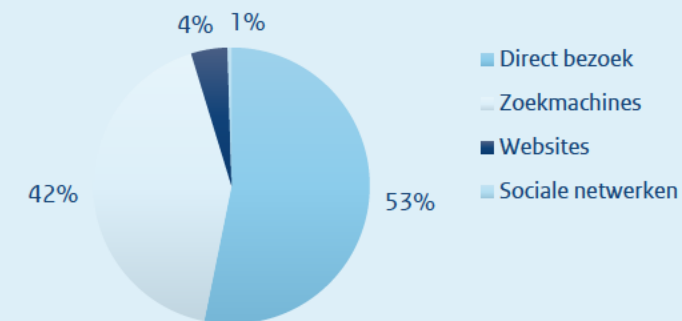
Laatste 4 maanden - per week



Sinds 01-01-23 - per maand



## Herkomst burgers op het portaal







# Meest bezochte pagina's

*Gesorteerd op meest populaire pagina's laatste 2 weken*

	Week 35 en 36	Totaal t/m week 36
Top 5 - met Home	Bezoeken	Sinds mei 2022
Home	926	48.593
Uw persoonlijke omgeving	476	14.828
Ik en de FSV	305	20.239
Nieuws	126	10.375
Over de FSV	95	9.004
Afspraak maken	70	608
Top 5 - nieuws		
Ik wil een melding doen dat mijn FSV-registratie is gedeeld met een andere (overheids)organisatie	50	284
Wat gebeurt er nadat u een verzoek om schadevergoeding heeft gedaan voor uw FSV-registratie?	48	432
Reden van FSV-registratie: We zagen iets opvallends in een belastingaangifte	37	368
Videobellen met de Belastingdienst	35	35
Zo maakt u een afspraak voor persoonlijk contact	35	36



## 7. W.v.t.t.k.

- Ter info feedback uit mOpinion in de bijlage
- ...



# Bijlage

Ontvangen anonieme feedback vanaf de pagina met het  
Persoonlijk Overzicht



### Feedback items

Totaal aantal feedback items

27

### Tevredenheid

persoonlijk overzicht

2.6

### Portaal

algemeen  
Aantal ingevuld

4

### Aantal ingevuld

Per week



Hoe tevreden bent u met de informatie die u hier op het persoonlijk overzicht vindt op een schaal van 1 tot 10? (met 1 ik ben zeer ontevreden en 10 is ik ben zeer tevreden)

Rating gemiddelde per maand



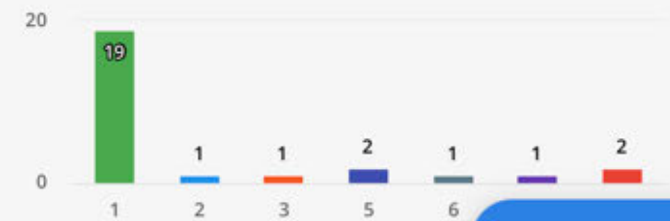
### NPS - mobiel versus desktop

Chart subtitle



Hoe tevreden bent u met de informatie die u hier op het persoonlijk overzicht vindt op een schaal van 1 tot 10? (met 1 ik ben zeer ontevreden en 10 is ik ben zeer tevreden)

Feedback items per gegeven score



+ CREATE CHART



Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | f... 10 29/08/2023

## **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Vragenlijst - Portaal Algemeen | fsvportaal.belastingdienst.nl/ervaring-fsvportaal/ 29/08/2023

### **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 1 29/08/2023

## **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 5 29/08/2023

## **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 1 29/08/2023

## **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | f... 5 05/09/2023

## **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 6 05/09/2023

### **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 1 04/09/2023

### **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 1 02/09/2023

### **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 1 01/09/2023

### **Art. 5.1. lid 1 sub d WOO**



# Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | f... 5 05/09/2023

## Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 6 05/09/2023

## Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 1 04/09/2023

## Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 1 02/09/2023

## Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Embedded - Portaal - Persoonlijk overzicht | fsvportaal.belastingdienst.nl/ik-e... 1 01/09/2023

## Art. 5.1. lid 1 sub d WOO