



Belastingdienst



Project Fides

MT Update – 28 september 2023





Agenda

- 1 | Terugblik | Actiepunten en besluiten**
17 augustus 2023
 - 2 | Managementinformatie**
Dashboard uitgelicht
 - 3 | Casuïstiek**
Voortgang lopende casussen
 - 4 | Eerste ontvangen IZV-resultaat**
Casus
- Bijlagen**



Terugblik | Actiepunten en besluiten 21-09-2023

Nummer	Actiepunten en besluiten
1. Besluit	Het MT is akkoord om deze stukken [opgevraagd door de burger n.a.v. telefonisch contact] schriftelijk aan de burger te leveren.
2. Actiepunt	Het SP en Comm-team gaan samen onderzoeken hoe zij de opgevraagde informatie op een toegankelijke manier aan de burger kunnen aanbieden

Work in progress

Context Actiepunten & besluiten

Een burger wil graag stukken ontvangen die hij telefonisch heeft besproken met een SP medewerker. Het MT is akkoord om de burger deze stukken aan te leveren. Het Communicatie team zal de opgevraagde informatie omschrijven zodat deze toegankelijker is voor de burger.



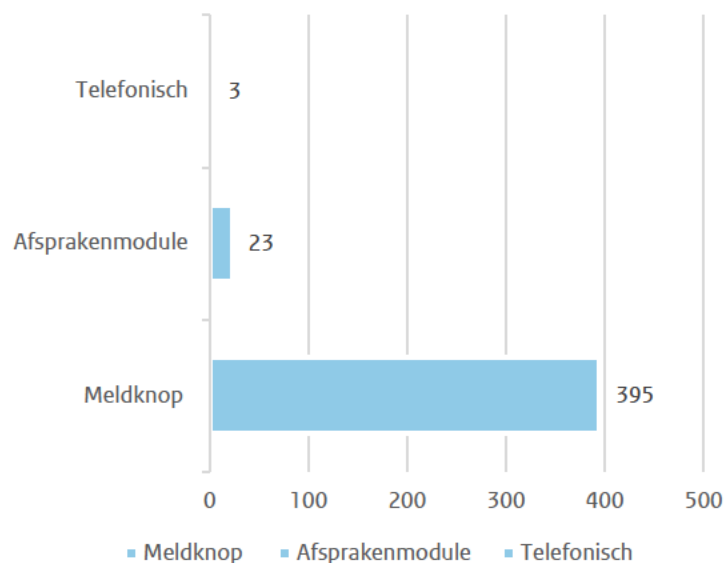
Management- informatie

Dashboard uitgelicht

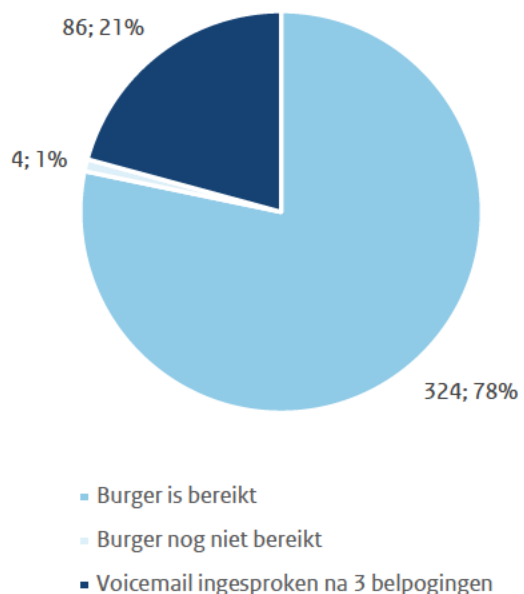


Meldingen en gesprekken

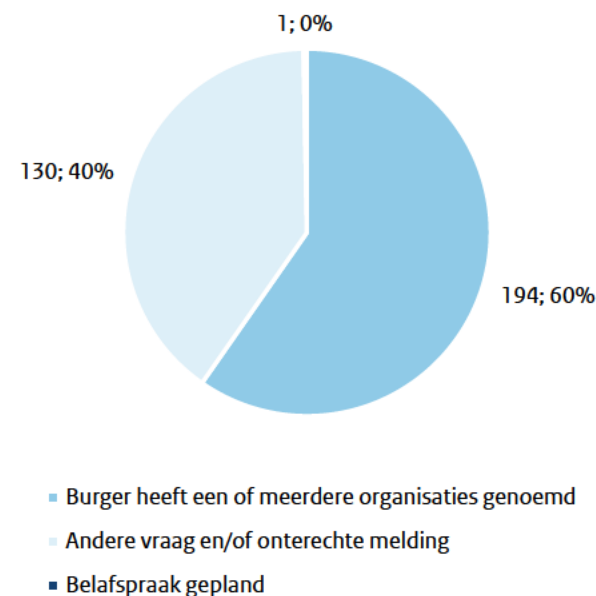
Meldknop vs. Telefonisch vs. Afsprakenmodule gemeld



Aantal burgers bereikt*



Resultaten gesprekken



- Er zijn in totaal 421 meldingen ontvangen.
- Het aantal meldingen kende een piek tijdens de eerste week na ingebruikname van de meldknop waarna het aantal melding gedaald is naar circa 10 meldingen per week.

- Er zijn tot nu toe 409 burgers gebeld.
- ~78% van de burgers die zijn gebeld, zijn bereikt. Er worden maximaal 3 belpogingen gedaan waarna de voicemail wordt ingesproken met het verzoek contact op te nemen.
- Burgers vinden het over het algemeen fijn dat er contact wordt opgenomen, omdat ze aangeven dat bij andere loketten binnen de Belastingdienst vaak geen contact mogelijk is.

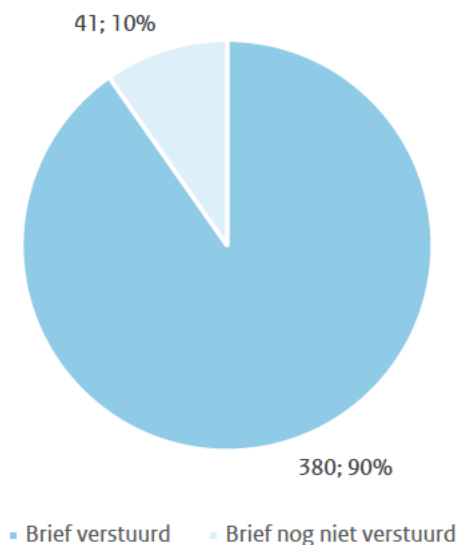
- 130 meldingen kunnen na het telefoongesprek direct worden gesloten. De meldingen zijn in overeenstemming met de burger gesloten. Deze burgers krijgen een afsluitende brief.
- Over het algemeen is de ervaring van de burger positief als het een andere vraag betreft en de burger wordt doorverwezen naar het juiste loket.

*In deze grafiek staan geen burgers die nog niet gebeld zijn. Dit zijn er 7.



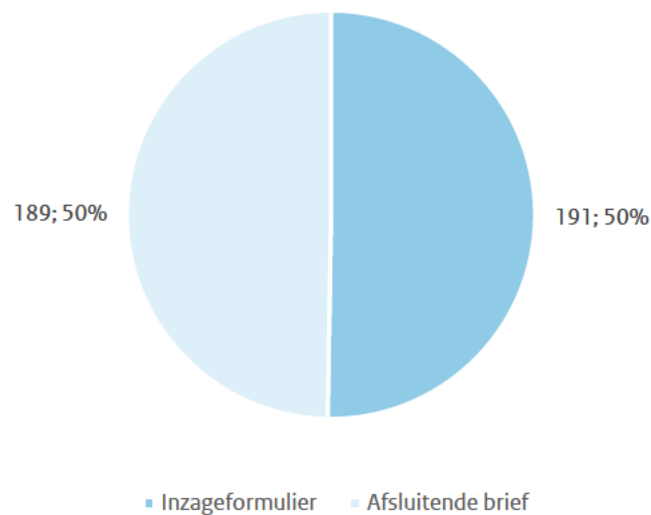
Briefverzendingen

Aantal verstuurd en niet verstuurd brieven



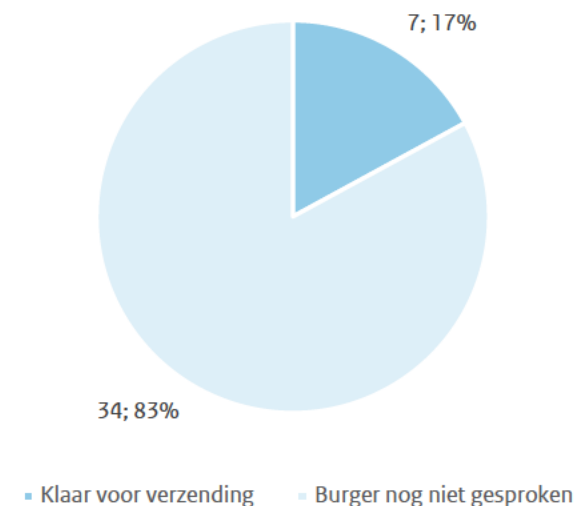
- In totaal zijn er tot op heden 380 brieven (~90%) verstuurd naar burgers die zich gemeld hebben (t.o.v. 89% vorige week).

Verstuurd brieven



- Afgelopen week zijn er 14 brieven verstuurd naar burgers.
- ~50% van de brieven zijn verstuurd naar burgers die een organisatie hebben genoemd en daarbij het inzageformulier ontvangen.
- De overige ~50% heeft een brief ontvangen over het sluiten van de melding.

Nog niet verzonden brieven



- Er zijn nog een aantal burgers die nog geen brief hebben ontvangen. Een deel daarvan zijn burgers die een brief kunnen ontvangen.
- Er worden ook afsluitende brieven verstuurd worden naar burgers die meer dan 30 dagen geleden een voicemailbericht ingesproken hebben gekregen, maar geen contact meer hebben opgenomen.



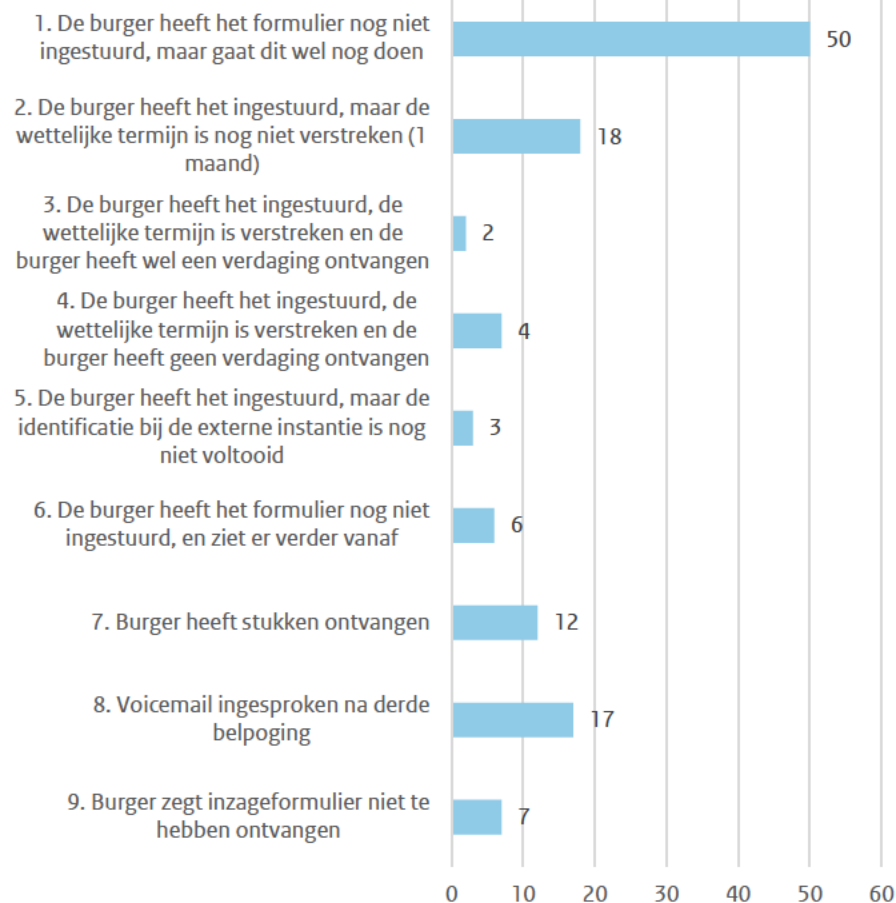
Resultaten tussentijdse gesprekken

Aantal burgers gebeld voor tussentijds gesprek



- Van de 128 burgers die meer dan 6 weken geleden hun inzageformulier van ons hebben ontvangen zijn 122 burgers gebeld voor een tussentijds gesprek. Wekelijks worden burgers gebeld voor een tussentijds gesprek.

Resultaat tussentijds gesprek



Ontvangen stukken door de Belastingdienst



Reactie op inzageverzoek

- Er zijn 7 stukken ontvangen door de Belastingdienst, waaronder er 2 een reactie zijn op een inzageverzoek van de betreffende organisatie.
- In beide gevallen verklaart de organisatie dat er geen FSV gegevens zijn gevonden.
- Eén van de twee burgers heeft dit resultaat met ons gedeeld.
- Met beide burgers wordt contact opgenomen om een driehoeksgesprek aan te bieden.



3. Casuïstiek

**Voortgang lopende
casussen**



Casuïstiek | Voortgang lopende casussen*

Nr	Toelichting casus	Status	Acties
1	De ingestuurde bijlage is een mailreeks van medewerkers van Toeslagen over enkele kinderopvangorganisaties. Uit de correspondentie blijkt dat de burger hier ook cliënt was. Hoe de burger deze mailreeks heeft ontvangen is onbekend. De mailreeks is van 2008, de burger is in 2015 in de FSV geregistreerd.	Op basis van de ontvangen stukken kan deling van (FSV) gegevens niet vastgesteld worden. Onderzoek door Toeslagen noodzakelijk om de ontvangen stukken te duiden.	<ul style="list-style-type: none"> • Verzoek uitgezet bij Toeslagen om deel te nemen aan een driehoeksgesprek. Zij hebben een contactpersoon doorgegeven. Het is nog niet gelukt deze persoon te bereiken. • De burger wordt teruggebeld om een driehoeksgesprek aan te bieden.
2	De ingestuurde bijlage is een brief van de Stichting Belasting Accountants Bureau (Curaçao) aan de burger met betrekking tot het starten van een boekenonderzoek, vermoedelijk naar een onderneming waarin de burger een belang heeft. De brief komt uit januari 2021. De burger is in 2013 in FSV geregistreerd.	Op basis van de ontvangen stukken kan deling van (FSV) gegevens niet vastgesteld worden. Er wordt echter onderzocht wat een dergelijk onderzoek getriggerd kan hebben.	<ul style="list-style-type: none"> • Er is contact opgenomen met de SVB na te gaan of zij dergelijke onderzoeken in gang zetten. • SVB NL heeft geen contacten (gehad) met deze instelling. A.s. week overleggen zij met SVB Curacao of zij gebruik maken van deze partij.
3	Burger heeft een brief van de Belastingdienst ontvangen waarin staat dat een inkomensindicatie is gedeeld met de woningcorporatie van de burger. De verhuurder had die gegevens bij de Belastingdienst opgevraagd om te controleren of een huurverhoging mogelijk was. De gedeelde brief komt uit 2022. De burger is in 2014 en 2015 geregistreerd in de FSV.	Op basis van de ontvangen stukken kan deling van (FSV) gegevens niet vastgesteld worden. Het in dit kader delen van inkomstenindicaties met WoCo's is rechtmatig. De burger wordt hierover geïnformeerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Burger gebeld om uit te leggen dat de ingestuurde stukken gingen om een rechtmatige deling met de woningcorporatie en dat er geen sprake was van gegevensdeling over FSV informatie. • De burger begreep dit en verzoekt dit gegeven in een brief te ontvangen, samen met bepaalde duplicaatbrieven. • SP en COM bereiden de verzoeken van de burger voor.
4	Burger heeft contact gehad met een sociaal raadsman van een stichting die zegt de Belastingdienst te hebben gesproken om voor zijn cliënt (de burger) verrekeningen te beperken. Volgens de raadsman zou de Belastingdienst verteld hebben dat een fraudeonderzoek naar de burger gaande is. Tijdens het gesprek over de melding geeft de burger aan dat om die reden de schuldhulpverlener de burger niet wilde helpen. De correspondentie is afkomstig uit 2012. De burger is in 2013 in de FSV geregistreerd voor de jaren 2009, 2010 en 2011.	Op basis van de ontvangen stukken kan deling van (FSV) gegevens niet vastgesteld worden. Er is echter wel noodzaak tot nader onderzoek om het doorgestuurde dialoog nader te verklaren.	<ul style="list-style-type: none"> • Er is zowel telefonisch en per mail contact opgenomen met de organisatie van de sociaal raadsman om te controleren of uitwisseling van gegevens over lopende fraude onderzoeken iets is dat zij herkennen. • De organisatie heeft onlangs (27-9) aangegeven de vraag uitgezet te hebben binnen de organisatie en een rappel te zullen sturen.
5	De burger geeft aan contact te hebben gehad met de Gemeente (Spijkenisse) of Rotterdam waar de burger een inzageverzoek heeft gedaan. De gemeente geeft aan dat zij niet begrijpen waarom de Belastingdienst voorstelt om een inzageverzoek te doen.	N.v.t.	<ul style="list-style-type: none"> • De burger is uitgelegd dat een gemeente een inzageverzoek moet afhandelen als dat binnenkomt. De burger is aangeraden om alsnog het inzageformulier te versturen naar de gemeente. Burger heeft aangegeven het inzageformulier alsnog in te dienen.

* De tot dusver ontvangen stukken zijn door de burger aangeleverd vóór ontvangst resultaat van het inzageverzoek bij de betreffende instantie.



4. Casuïstiek

**Eerste ontvangen IZV-
resultaat**

Casus 6

Informatie

- Reden registratie: Tip en Klik melding
- Moment van registratie: ?
- Belastingjaar ?
- Ontvangen brieven: MM1 + MM2 gecombineerd, TGVE
Geen effect
- Effectenbepaling: Geen effect

Status Melding

- Gemeld op: 6-6-2023
- Uitkomst gesprek: Burger heeft een of meerdere organisaties genoemd, namelijk Gemeente Uithoorn en Gemeente Ouder-Amstel
- Inzageformulier verstuurd op: 17-7-2023
- Burger heeft stukken opgestuurd op: 07-9-2023



Situatieomschrijving

De burger heeft de resultaten van het inzageverzoek dat hij heeft gedaan bij de Gemeente Uithoorn (uitvoeringsinstantie Duo+), naar de Belastingdienst opgestuurd*. De burger heeft verzoek om inzage gedaan in de financiële gegevens waarover de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel bezitten. Tevens heeft de burger inzage verzocht in de financiële gegevens die deze gemeenten van de burger bij externe organisaties hebben opgevraagd.

De uitvoeringsorganisatie Duo+ is verantwoordelijk voor de financiële afdeling van de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel.

De burger is ontevreden met het antwoord van de gemeente, heeft openstaande vragen en wil graag een persoonlijk gesprek met de Belastingdienst omdat hij zijn casus wil toelichten.

Oordeel

- De uitvoeringsorganisatie Duo+ geeft in het inzageverzoek aan geen gegevens van de burger uit de FSV te hebben ontvangen.
- Bovendien is er op geen andere wijze aan gegevens van de burger gekomen en heeft de afdeling geen gegevens gedeeld van de burger.
- Tot slot is er geen sprake van geautomatiseerde besluitvorming, waaronder profilering, binnen de afdeling financiën.

Omgang - ondernomen actie

- Er is vastgesteld dat er geen informatie vanuit de FSV is gedeeld met de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel.
- De conclusie van het onderzoek moet worden gedeeld met de burger, in dit gesprek moet het (driehoeks)gesprek aan de burger worden aangeboden.
- Indien de burger wil dat de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel deelnemen aan het gesprek, moet contact worden gelegd met deze gemeenten / Duo+.

* Zie bijlage 4



Bijlagen

1. **Dashboard**
2. **Burgerreis**
3. **Verzonden brieven**
4. **Statusoverzicht actiepunten**



Bijlage 1

Dashboard

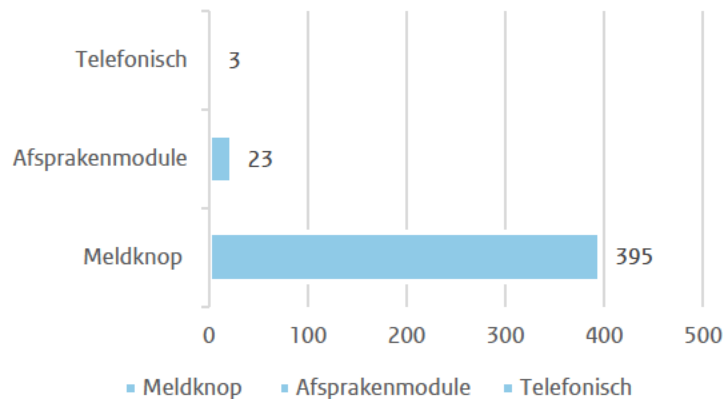


Aantal meldingen

421 meldingen

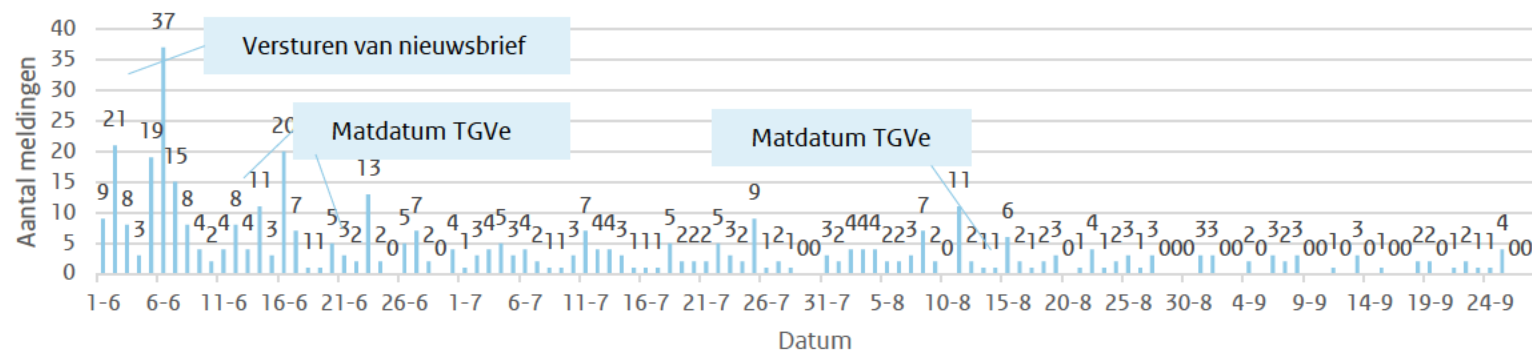
Data t/m 27 september

Meldknop vs. Telefonisch vs. Afsprakenmodule gemeld

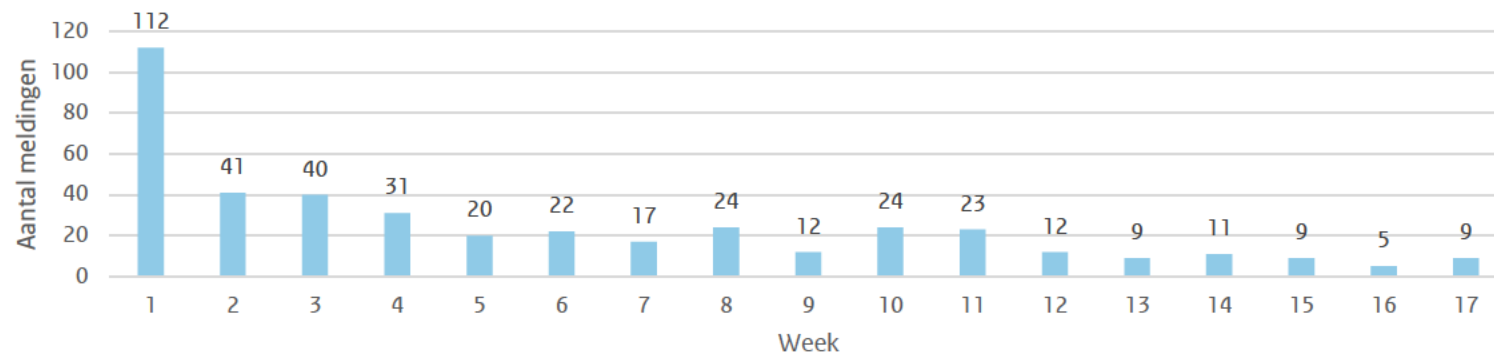


- Op 23-6 was er een kleine piek te zien. Dit kan te maken hebben met de matdatum van TGVe brieven.
- Tot op heden hebben 23 burgers een afspraak gemaakt via de afsprakenmodule.
- In week 2 en 3 is het aantal meldingen stabiel gebleven. In week 4, 5 en 6 is er een daling zichtbaar t.o.v. week 3. Het aantal meldingen blijft verder tot op heden relatief stabiel, met een lichte daling vanaf week 12.

Aantal ontvangen meldingen per dag



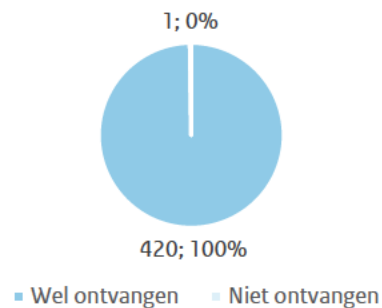
Aantal ontvangen meldingen per week



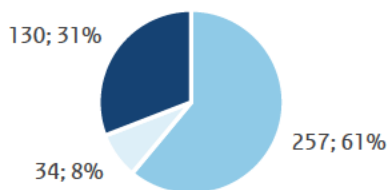


Analyse melders

MM1/MM2 brieven ontvangen



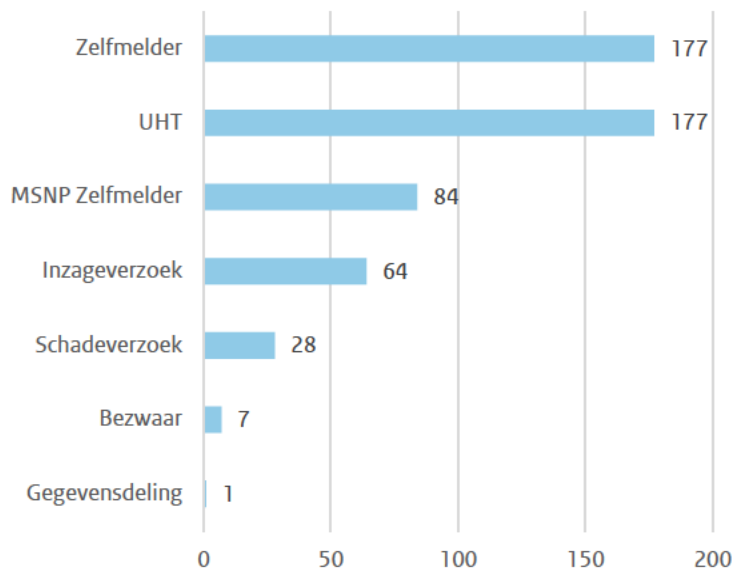
Afsluitende brieven ontvangen



■ TGVe brief ontvangen ■ TGM brief ontvangen ■ Niet ontvangen

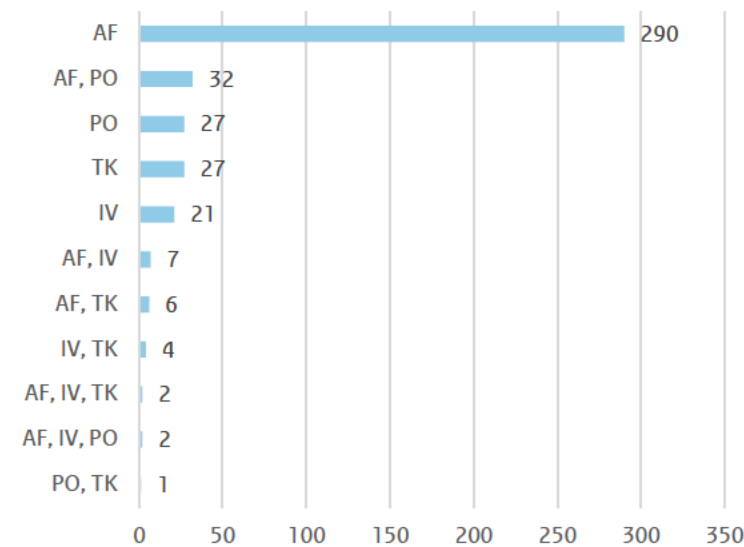
- 420 burgers (~99%) in de populatie hebben de MM1 en MM2 brief ontvangen (of hebben de reden van registratie gehoord via een inzageverzoek).
- 69% van de burgers hebben een afsluitende brief ontvangen. Van een deel van deze burgers loopt het onderzoek naar gevolgen nog.

Overige meldingen/acties



- Een groot deel van de burgers heeft zich ook op een andere plek binnen de Belastingdienst gemeld.
- Van de 421 burgers die zich gemeld hebben, zijn ook ~42% zelfmelder en ~42% hebben zich gemeld bij UHT.
- ~7% van de burgers hebben ook een schadeverzoek ingediend.
- Er is 1 burger die voorkomt in de gegevensdeling populatie.

Tabblad van registratie



AF = Aangiftefraude

IV = Informatieverzoek

TK = Tik & klik

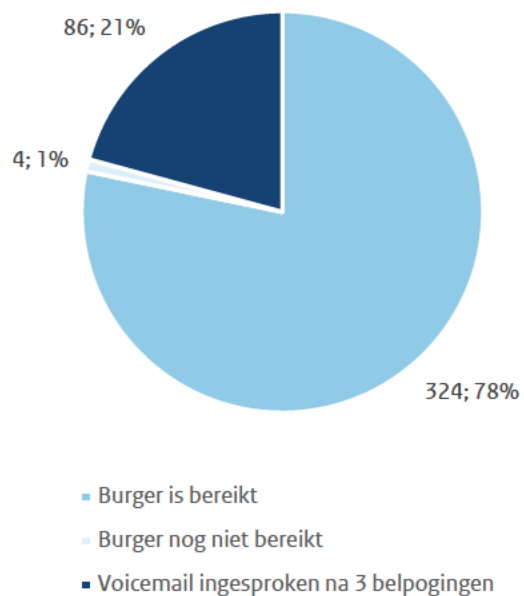
PO = Project Overig

- Het grootste aantal burgers (~80%) komt voor op tabblad Aangiftefraude. Registraties op de overige tabbladen komt een stuk minder voor.

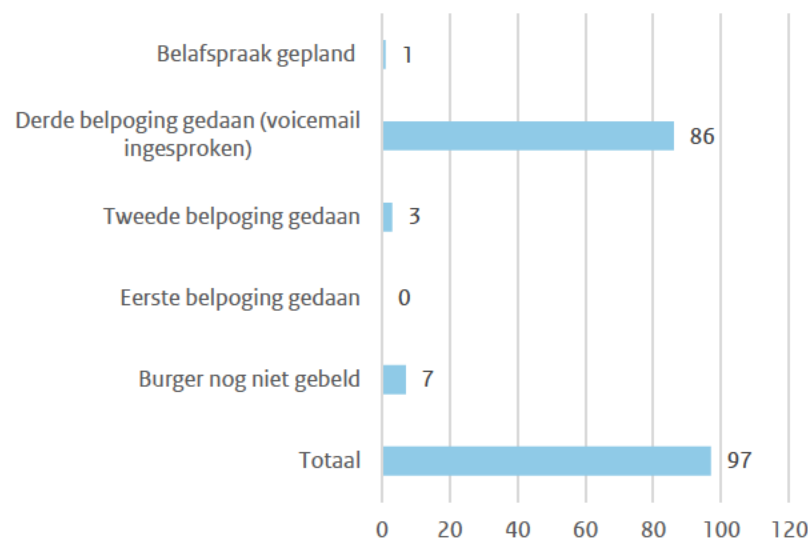


Resultaat belpogingen

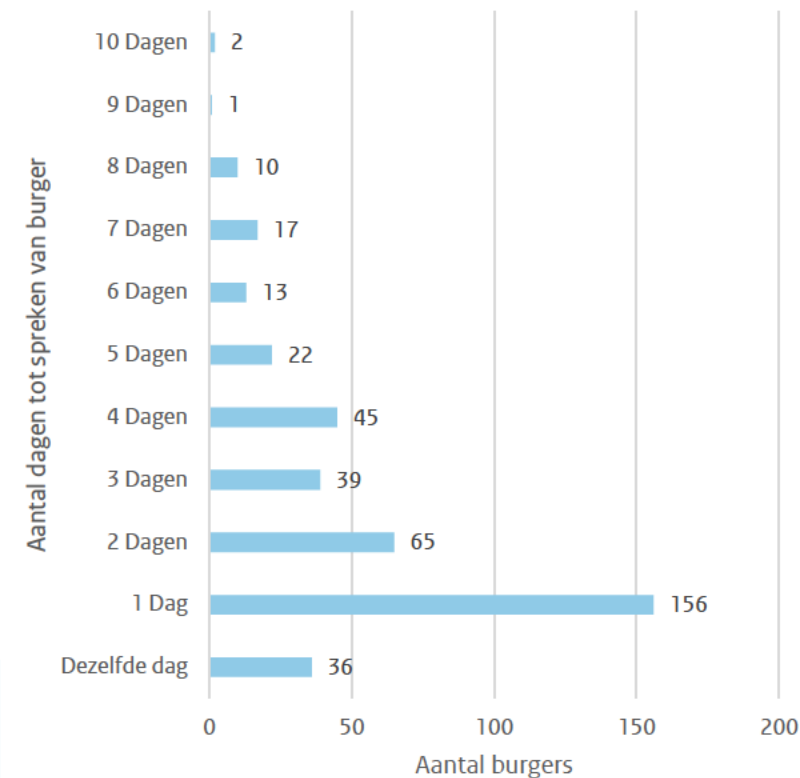
Aantal burgers bereikt*



Aantal burgers (nog) niet gesproken over de melding



Aantal werkdagen tot bellen burger



- In totaal zijn er 414 burgers gebeld.
- Het percentage bereikt is gelijk gebleven op ~76%.
- Burgers vinden het over het algemeen fijn dat er contact wordt opgenomen, omdat ze aangeven dat bij andere loketten binnen de Belastingdienst vaak geen contact mogelijk is.

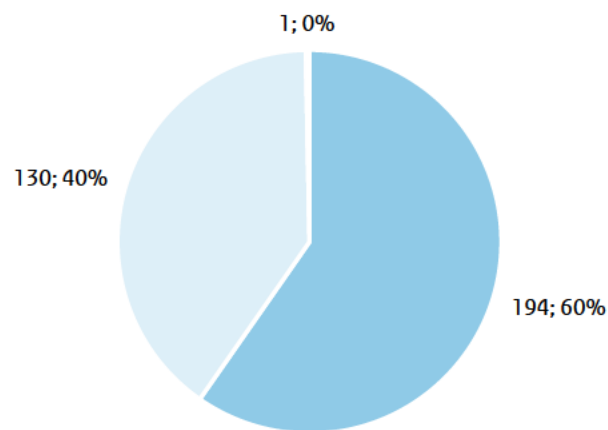
- Boven: Er zijn nog enkele burgers die nog voor een tweede en derde keer gebeld moeten worden.
- Rechts: 363 burgers zijn bereikt binnen 5 werkdagen. 257 burgers zijn bereikt binnen 2 werkdagen.

*In deze grafiek staan geen burgers die nog niet gebeld zijn. Dit zijn er 7.



Resultaat gesprekken

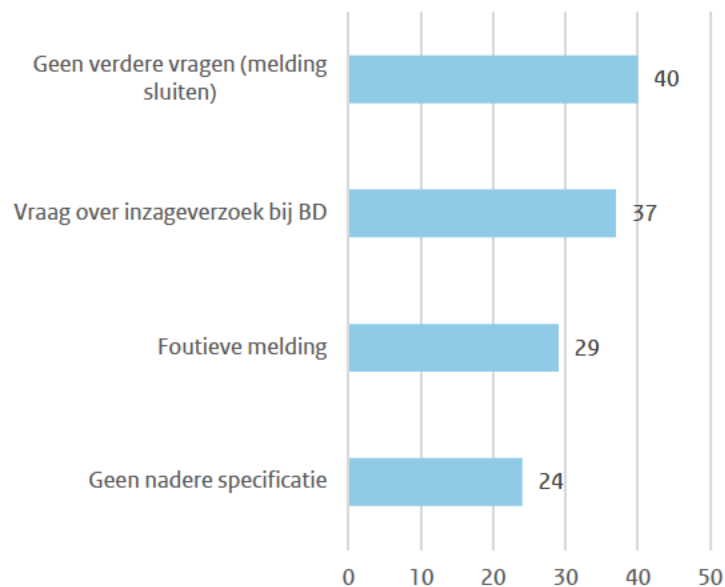
Resultaten gesprekken



- Burger heeft een of meerdere organisaties genoemd
- Andere vraag en/of onterechte melding
- Belafpraak gepland

- Het grootste deel van de burgers die we spraken kan organisatie(s) noemen waarvan de burger vermoed dat er FSV gegevens zijn gedeeld.
- 130 meldingen kunnen na het telefoongesprek direct worden gesloten. De meldingen zijn in overeenstemming met de burger gesloten. Deze burgers zullen een afsluitende brief krijgen.
- Over het algemeen is de ervaring van de burger positief als het een andere vraag betreft en de burger wordt doorverwezen naar het juiste loket.

Geen verdere acties (melding sluiten)

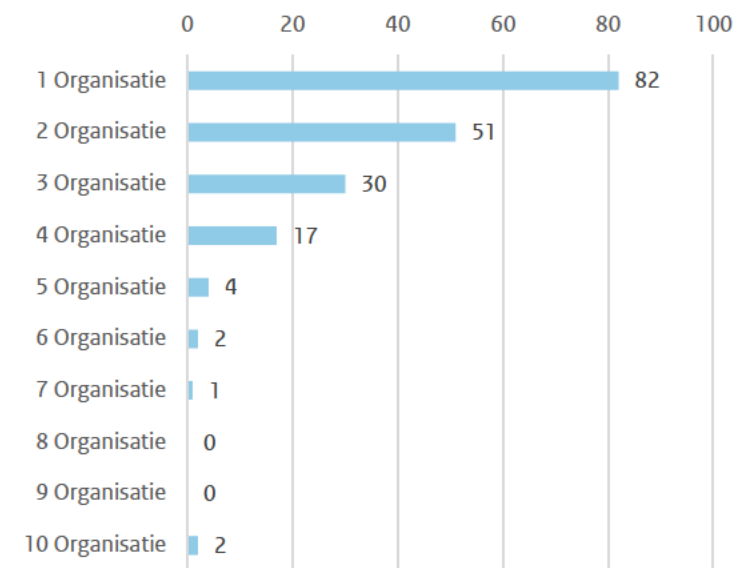


Legenda 'geen verdere acties':

- Foutieve melding: burger heeft de knop verkeerd begrepen (Vb; burger wil weten welke gegevens gedeeld zijn).
- Geen nadere specificatie: de burger heeft geen organisatie kunnen noemen en geen verdere hulpvragen.
- Geen verdere vragen (melding sluiten): de vragen van de burger zijn telefonisch beantwoord.
- Vragen overinzageverzoek bij BD: de burger heeft telefonisch aangegeven een inzageverzoek bij de Belastingdienst te willen doen.

82 burgers die een organisatie hebben genoemd, noemen er 1. 98 burgers noemen er 2-4. 9 burgers noemen er 5 of meer.

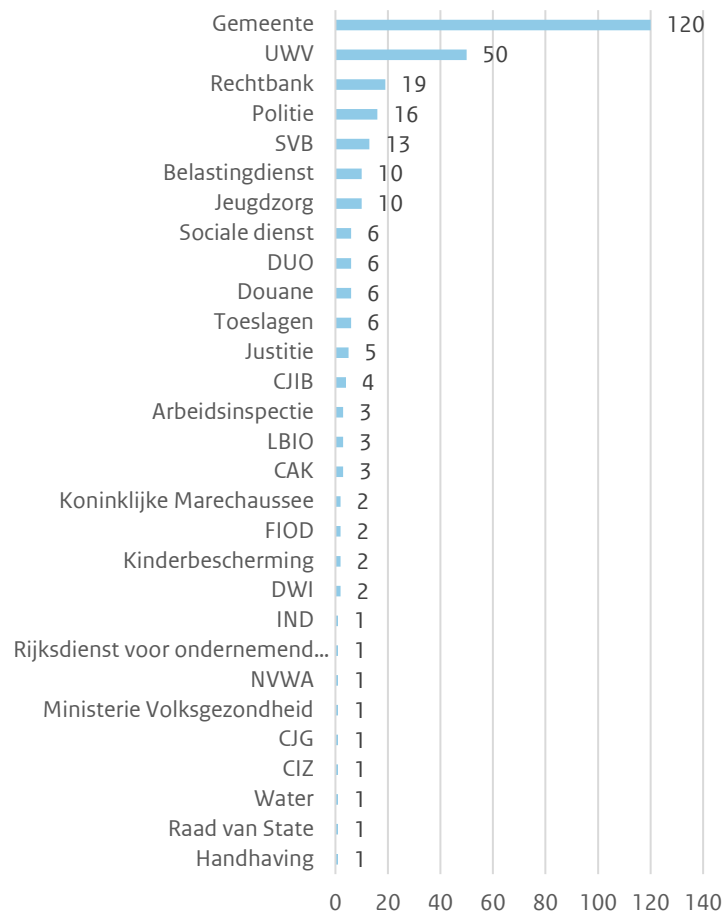
Aantal genoemde organisaties per burger



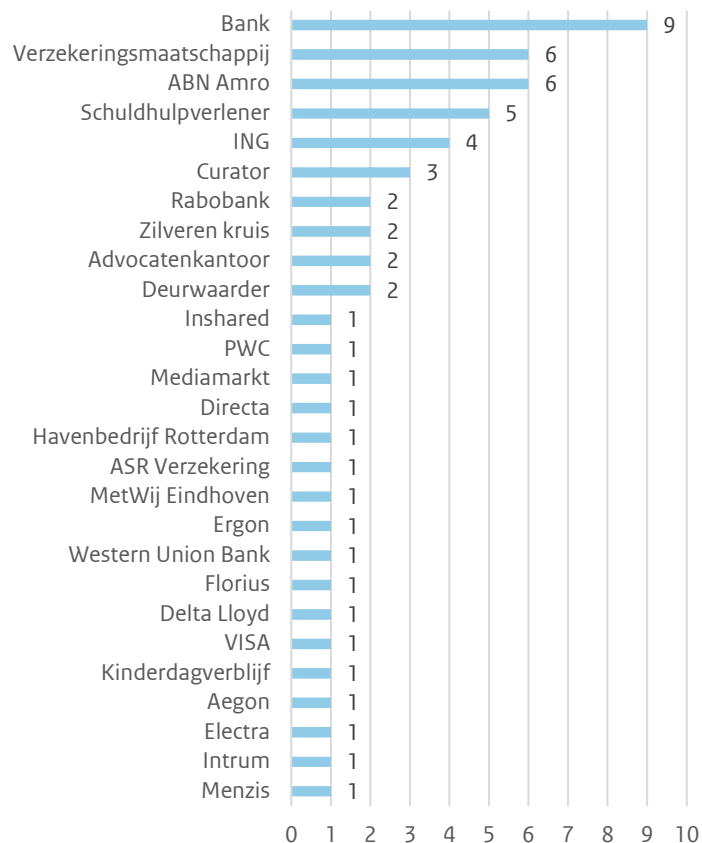


Welke organisaties worden genoemd door de burger?

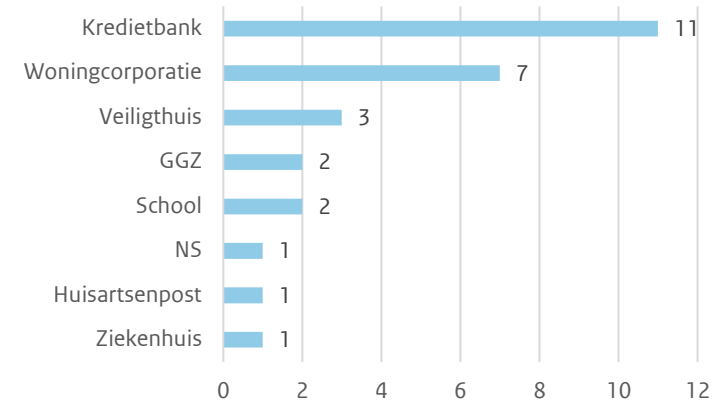
Genoemde publieke organisaties (incl. ZBO's) – 297 vermeldingen



Genoemde private organisaties – 58 vermeldingen



Genoemde semi-publieke organisaties (excl. ZBO's) – 28 vermeldingen

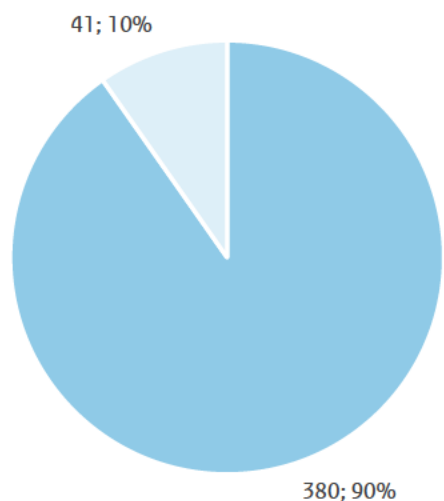


- Met ~44% zijn het UWV en gemeenten de meest genoemde instanties.
- Er zijn tot nu toe 64 organisaties genoemd.



Briefverzendingen

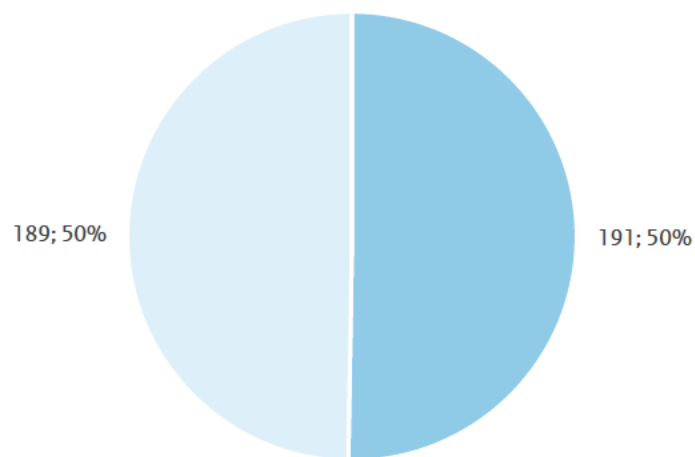
Aantal verstuurd en niet verstuurd brieven



■ Brief verstuurd ■ Brief nog niet verstuurd

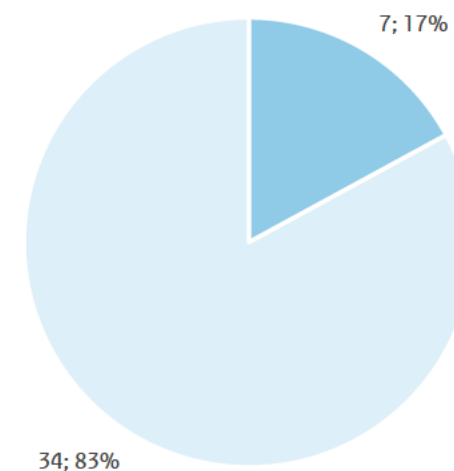
- In totaal zijn er tot op heden 380 brieven (~90%) verstuurd naar burgers die zich gemeld hebben (t.o.v. 89% vorige week).

Verstuurd brieven



- Afgelopen week zijn er 14 brieven verstuurd naar burgers.
- ~50% van de brieven zijn verstuurd naar burgers die een organisatie hebben genoemd en daarbij het inzageformulier ontvangen.
- De overige ~50% heeft een brief ontvangen over het sluiten van de melding.

Nog niet verzonden brieven



■ Klaar voor verzending ■ Burger nog niet gesproken

- Er zijn nog een aantal burgers die nog geen brief hebben ontvangen. Een deel daarvan zijn burgers die een brief kunnen ontvangen.
- Er kunnen ook afsluitende brieven verstuurd worden naar burgers die meer dan 30 dagen geleden een voicemailbericht ingesproken hebben gekregen.



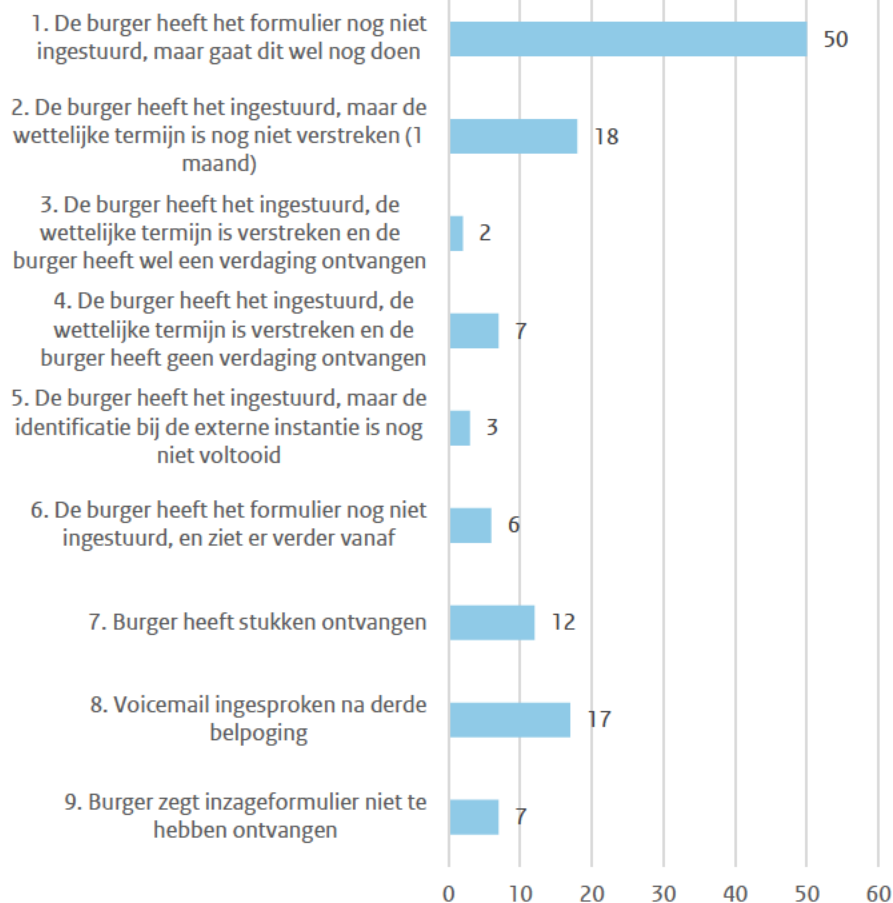
Resultaten tussentijdse gesprekken

Aantal burgers gebeld voor tussentijds gesprek



- Van de 128 burgers die meer dan 6 weken geleden hun inzageformulier van ons hebben ontvangen zijn 122 burgers gebeld voor een tussentijds gesprek. Wekelijks worden burgers gebeld voor een tussentijds gesprek.

Resultaat tussentijds gesprek



Ontvangen stukken door de Belastingdienst



- Er zijn 7 stukken ontvangen door de Belastingdienst, waaronder er 2 een reactie zijn op een inzageverzoek van de betreffende organisatie.
- De burgers zijn gevraagd om de stukken te delen zodat onderzocht kan worden of het gaat om FSV informatie.
- 1 van de 2 ingestuurde antwoorden op inzageverzoeken staat een verklaring dat er geen FSV gegevens bekend zijn bij de organisatie. Er wordt contact opgenomen met de burger om de situatie te bespreken en een driehoeksgesprek aan te bieden.
- Het tweede ontvangen inzageverzoek wordt nog onderzocht.



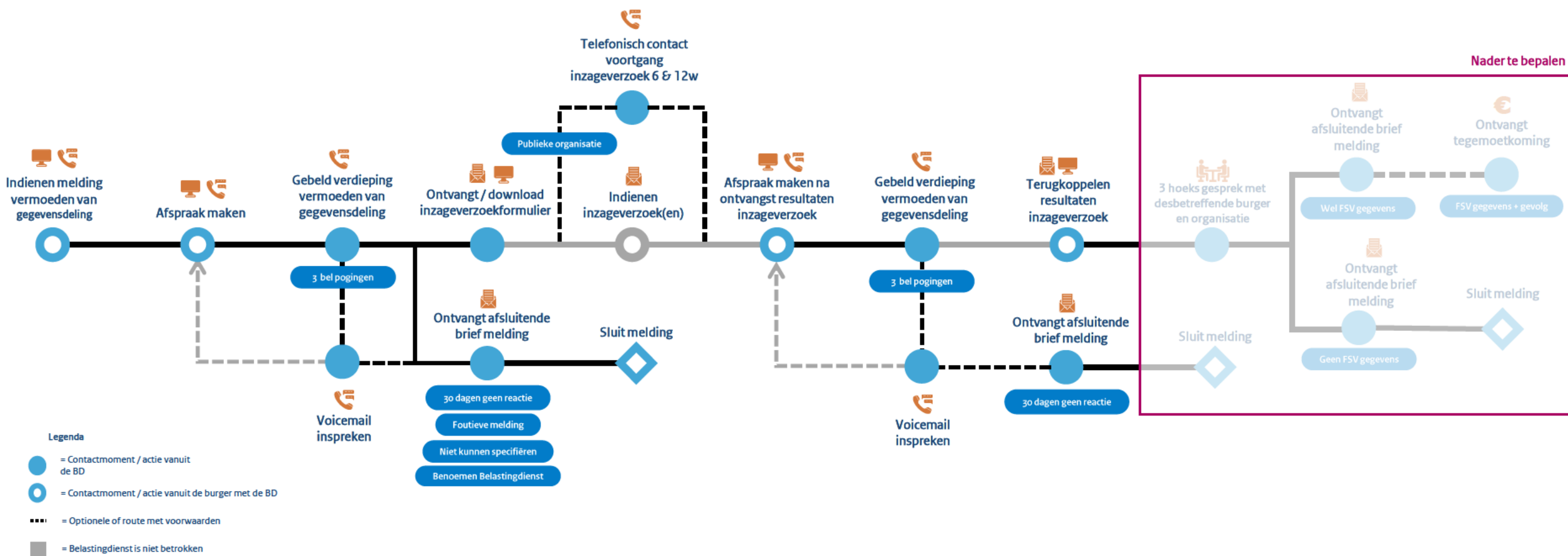
Bijlage 2

Burgerreis



Meldknop vermoeden van gegevensdeling

Burgerreis





Bijlage 3: Management- informatie

Overzicht verstuurde brieven



Verzonden brieven - Inzageformulier

Verzendbatch	Aantal	1e Matdatum
Meldknop Inzageformulier – Batch 1	25	11-7-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 2	50	18-7-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 3	39	25-7-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 4	16	1-8-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 5	16	8-8-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 6	5	15-8-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 7	13	22-8-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 8	11	29-8-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 9	10	5-9-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 10	1	12-9-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 11	2	19-9-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 12	6	26-9-2023



Verzonden brieven - Afsluiting

Verzendbatch	Aantal	1e Matdatum
Meldknop Afsluiting – Batch 1	25	11-7-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 2	26	18-7-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 3	38	25-7-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 4	1	1-8-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 5	9	8-8-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 6	8	15-8-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 7	45	22-8-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 8	16	29-8-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 9	7	5-9-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 10	2	12-9-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 11	8	19-9-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 12	8	26-9-2023



Bijlage 4

Ingestuurde stukken

Casus 6 – Ingestuurde stukken (deel)

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Casus 6 – Ingestuurde stukken (deel)

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO



Bijlage 5

Actiepuntenlijst

Actiepunten | Statusoverzicht actiepunten

	Actiepunten	STATUS	TOELICHTING
1	Check of het mogelijk is om zelfmelders die zich eerder hebben gemeld met vermoeden dat gegevens zijn gedeeld te onderscheiden.	In Progress	Datateam is een eenmalige uitlevering aan het opzetten voor de verwerking van de benodigde data
2	Project gaat de volgende stap in het proces onderzoeken, het organiseren van een Driehoeksgesprek met de burger en een derde partij.	In Progress	<ul style="list-style-type: none">• GPI heeft een agenda opzet gemaakt van het driehoeksgesprek• COM werkt de benodigde dialogondersteuning, scripts en uitnodigingen uit.• GPI en SD werken aan de service blueprint
3	Kopje zal worden aangepast “resultaat ontvangen stukken” want het is de burger die het ontvangt.	Afgerond	<ul style="list-style-type: none">• Tekst is aangepast.
4	De tijdindicaties moeten uit het gespreksopzet worden weggelaten	Afgerond	<ul style="list-style-type: none">• Feedback is verwerkt
5	Het SP en Comm-team gaan samen onderzoeken hoe zij de opgevraagde informatie op een begrijpelijke manier aan de burger kunnen aanbieden.	In Progress	<ul style="list-style-type: none">• Burger wil stukken die telefonisch zijn besproken graag op papier ontvangen. Comm heeft de opdracht gekregen de informatie om te schrijven zodat deze toegankelijker is voor de burger.