



Belastingdienst



# Project Fides

MT Update – 5 oktober 2023





# Agenda

**1** | **Terugblik | Actiepunten en besluiten**  
28 september 2023

**2** | **Managementinformatie**  
Kerncijfers Fides

**3** | **Advies BelKa - driehoeksgesprek**  
Ter discussie

**Bijlagen**



# Terugblik | Actiepunten en besluiten 28-09-2023

Nummer	Actiepunten en besluiten
1.Actiepunt	Verwoord duidelijk in het 12 weken belscript dat de burger het inzageverzoek moet indienen om het onderzoek voort te kunnen zetten.

*Work in progress*



# Management- informatie

**Dashboard uitgelicht**

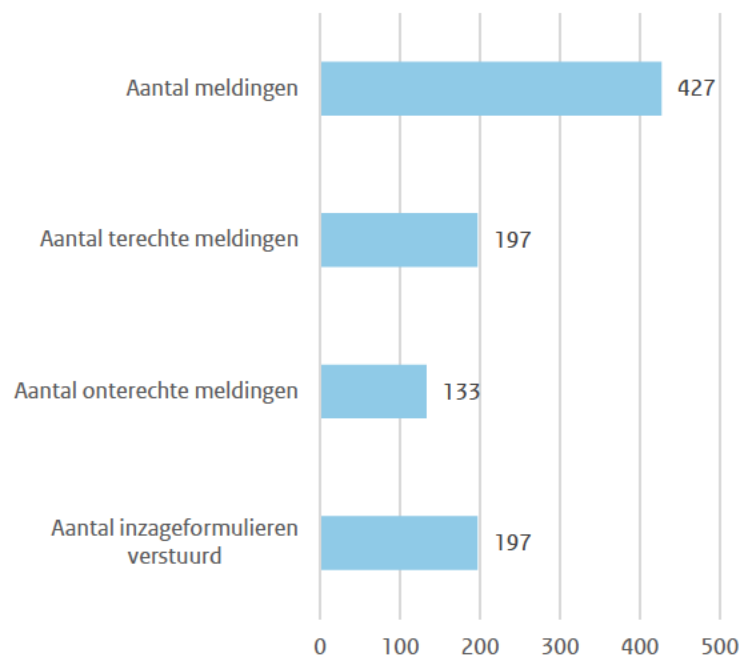


# Kerncijfers Fides

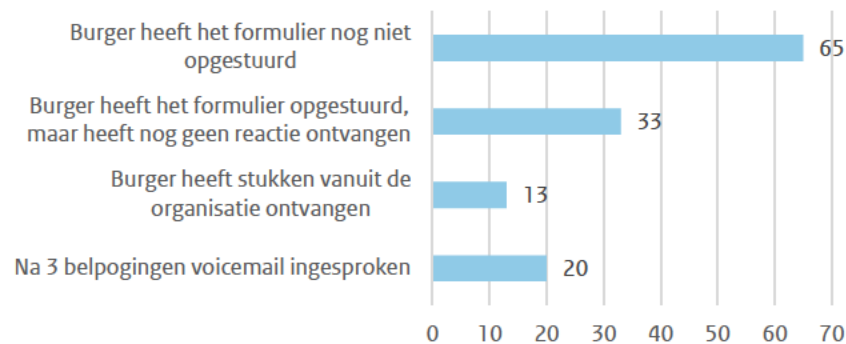
## 427 meldingen

Data t/m 4 oktober

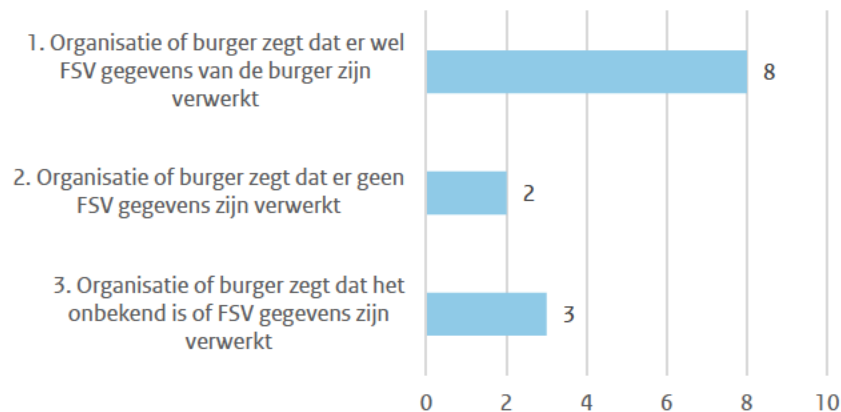
Hoofddata\*



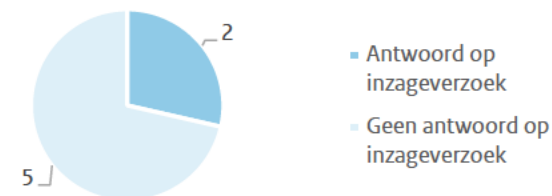
## Resultaten 6-weken gesprekken



## Uitkomst ontvangen stukken volgens burger



## Ontvangen stukken door de Belastingdienst



- In totaal hebben 13 burgers aangegeven stukken te hebben ontvangen als reactie op het inzageverzoek bij de organisatie.
- Acht van deze burgers zeggen dat er informatie over FSV is gedeeld. Deze burgers is gevraagd om de stukken met ons te delen. 1 burgers heeft aangegeven dat nog niet te willen doen, omdat de burger eerst wil wachten op reactie van inzageverzoeken bij andere organisaties.
- Twee burgers geven aan dat er geen gegevens over FSV bekend zijn bij de organisatie.
- Drie burgers hebben aangegeven dat het onbekend is of er FSV gegevens gedeeld zijn. Twee van deze burgers gaan de stukken met ons delen. De andere burger gaat de stukken zelf analyseren voor het besluit om stukken met ons te delen.

\* 97 burgers zijn (nog) niet bereikt.



# Advies BelKa - driehoeksgesprek

**Ter discussie**



# Advies BelKa - Driehoeksgesprek

## Advies BelKa

- De AWR bevat een geheimhoudingsplicht die verbiedt om gegevens over een burger met derden te delen.
- De Hoge Raad heeft bepaald dat een burger zelf geen toestemming kan geven om deze plicht teniet te doen.
- Wetsvoorstel 'delegatiebepalingen tegemoetkoming schrijvende gevallen' maakt gegevensuitwisseling mogelijk, maar inwerkingtreding is onbekend.
- BelKa adviseert om de burger in drie delen te woord te staan. Eerst vindt er een gesprek tussen burger en BD plaats, dan tussen burger en instantie, en dan gezamenlijk.
- In het laatste gesprek kan de burger zelf vrijelijk spreken.

## Complicaties

### Voorbereiden dossier

- Nevenstaande verbiedt het delen van gegevens van de burger met de externe instantie. Indien de Belastingdienst het BSN en de vermeende effecten niet mag delen met de betreffende instantie, dan kan deze zich niet voorbereiden op het gesprek.

### Driehoeksgesprek

- Een gesprek in drie delen zorgt mogelijk enkel voor meer verwarring voor de burger, aangezien deze in korte tijd veel informatie toebedeeld krijgt. Dit kan leiden tot ongemakkelijke situaties.

## Mogelijke oplossingsrichtingen

### Voorbereiden dossier

- De BD verzoekt de burger om de contactpersoon van de organisatie (door de BD aangeleverd) zelf te informeren over de vermeende effecten van FSV in aanloop op het gesprek.

### Driehoeksgesprek

- De AWR is van toepassing op de Belastingdienst, echter zal de externe partij tijdens het gesprek vooral aan het woord zijn om de vragen van de burger te beantwoorden. Voor andere instanties gelden mogelijk andere regels.
- De burger kan de gesprekspartner van de BD volmacht verlenen om namens deze informatie in ontvangst te nemen.



# Bijlagen

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





# Bijlage 1

## Dashboard

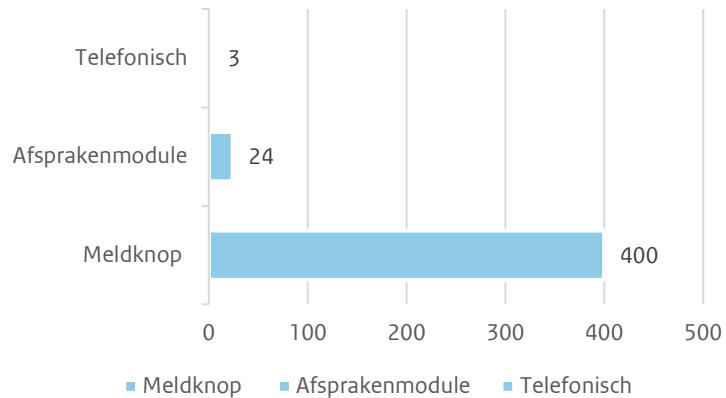


# Aantal meldingen

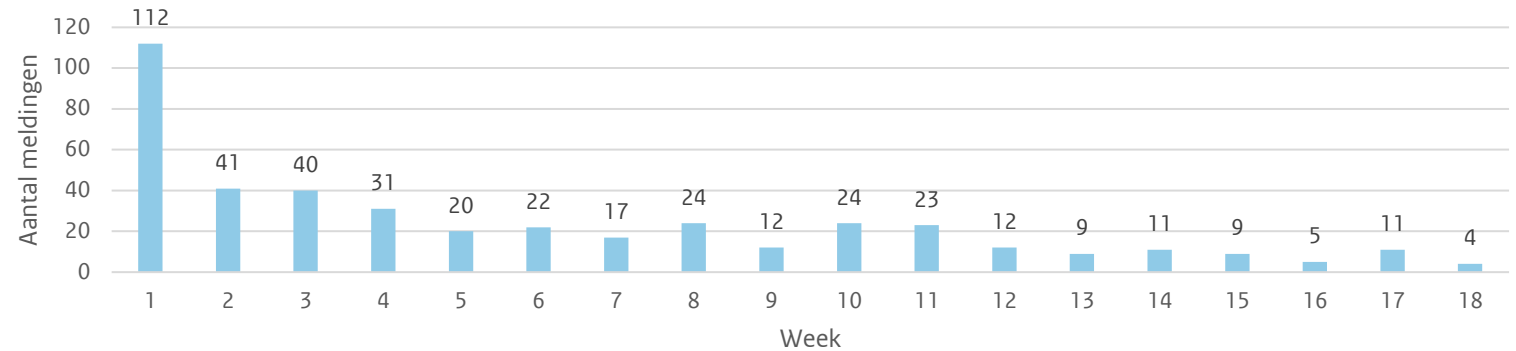
## 427 meldingen

Data t/m 4 oktober

Meldknop vs. Telefonisch vs. Afsprakenmodule gemeld



### Aantal ontvangen meldingen per week



- Er zijn tot dusver 427 melding binnengekomen.
- Tot op heden hebben 24 burgers een afspraak gemaakt via de afsprakenmodule. Het grootste deel van de burgers meldt zich nog steeds via de meldknop op het portaal.
- 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.

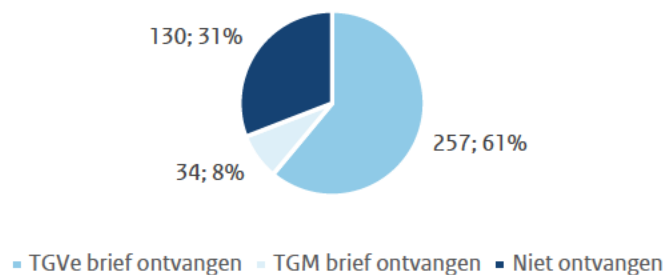


# Analyse melders

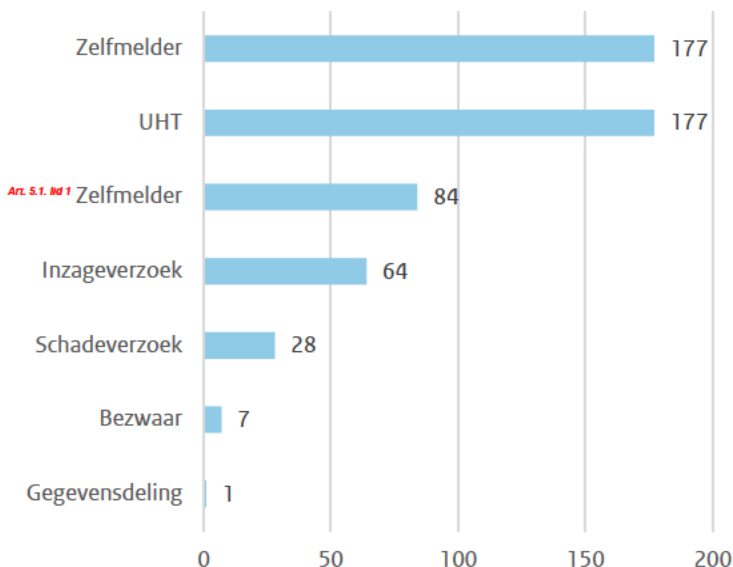
## MM1/MM2 brieven ontvangen



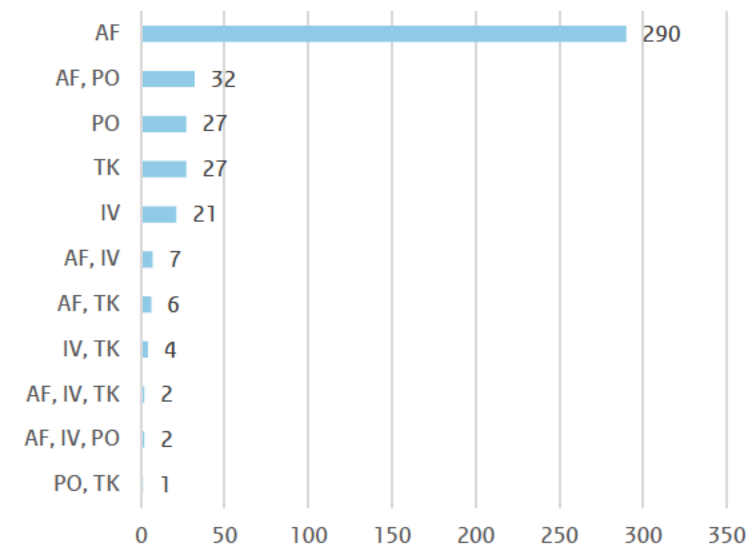
## Afsluitende brieven ontvangen



## Overige meldingen/acties



## Tabblad van registratie



AF = Aangiftefraude  
TK = Tik & klik

IV = Informatieverzoek  
PO = Project Overig

- 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.

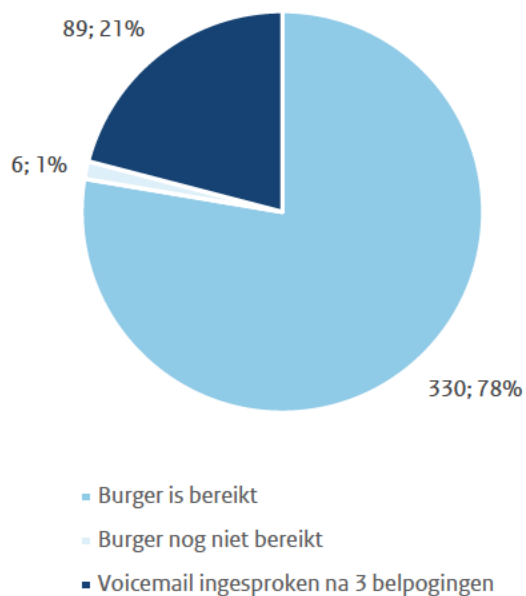
- Een groot deel van de burgers heeft zich ook op een andere plek binnen de Belastingdienst gemeld.
- Van de 421 burgers die zich gemeld hebben, zijn ook ~42% zelfmelder en ~42% hebben zich gemeld bij UHT.
- ~7% van de burgers hebben ook een schadeverzoek ingediend.
- Er is 1 burger die voorkomt in de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

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



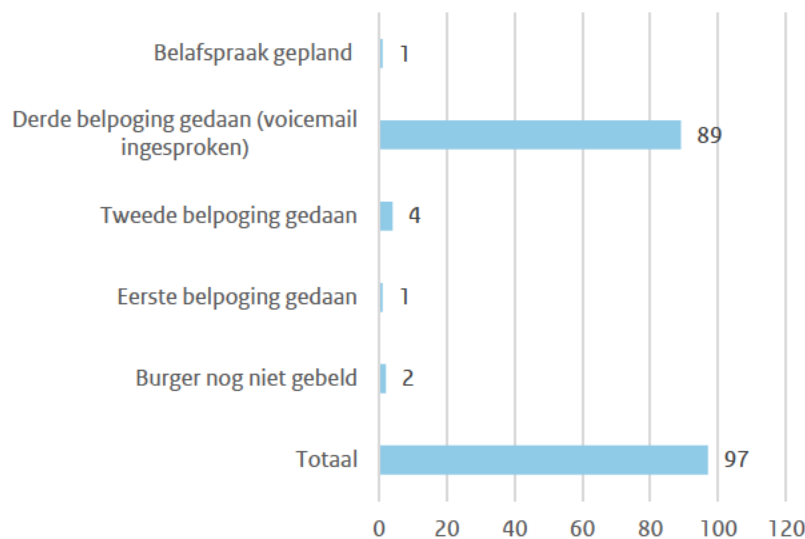
# Resultaat belpogingen

Aantal burgers bereikt\*



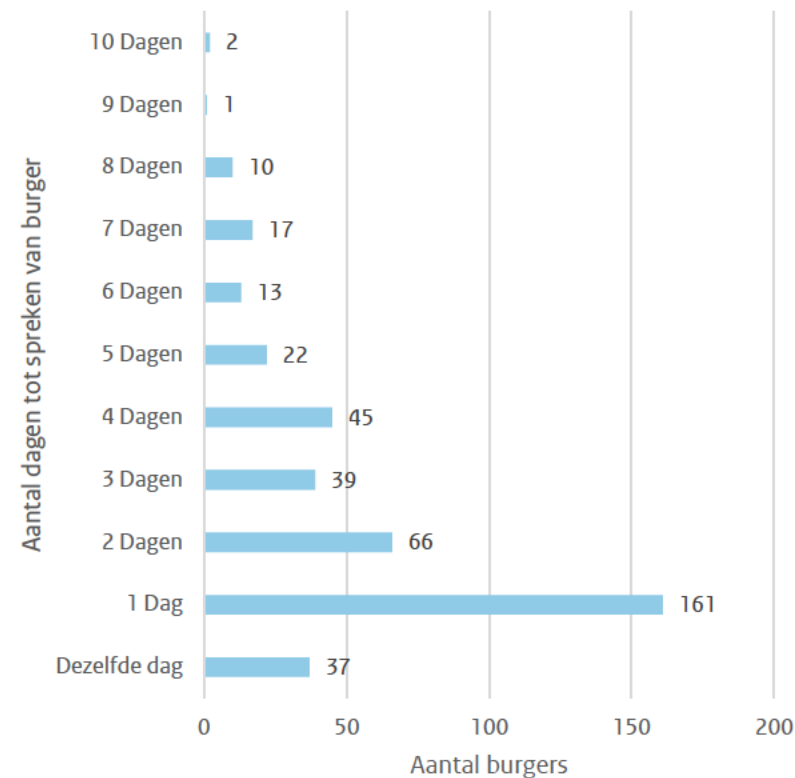
- In totaal zijn er 425 burgers gebeld.
- Het percentage bereikt is gestegen naar ~78% (t.o.v. 76% vorige week).
- Burgers vinden het over het algemeen fijn dat er contact wordt opgenomen, omdat ze aangeven dat bij andere loketten binnen de Belastingdienst vaak geen contact mogelijk is, of dat de burger niet gelijk geholpen wordt.

Aantal burgers (nog) niet gesproken over de melding



- Boven: Er zijn nog enkele burgers die nog voor een tweede en derde keer gebeld moeten worden.
- Rechts: 370 burgers zijn bereikt binnen 5 werkdagen. 264 burgers zijn bereikt binnen 2 werkdagen.

Aantal werkdagen tot bellen burger

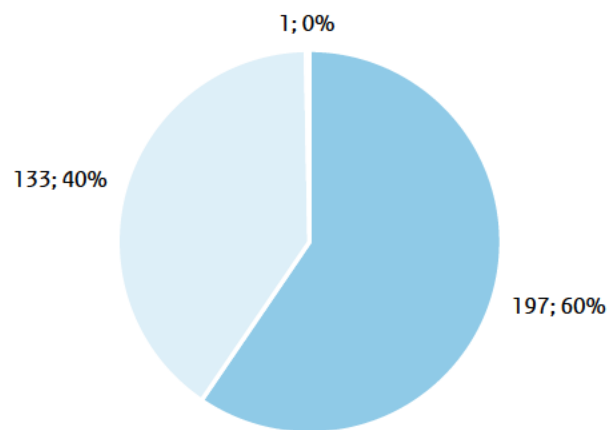


\*In deze grafiek staan geen burgers die nog niet gebeld zijn. Dit zijn er 2.



# Resultaat gesprekken

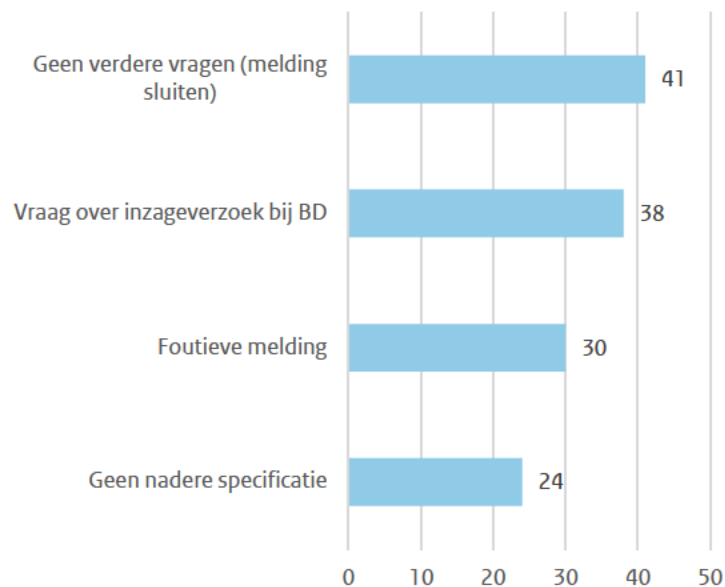
Resultaten gesprekken



- 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.
- 133 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)

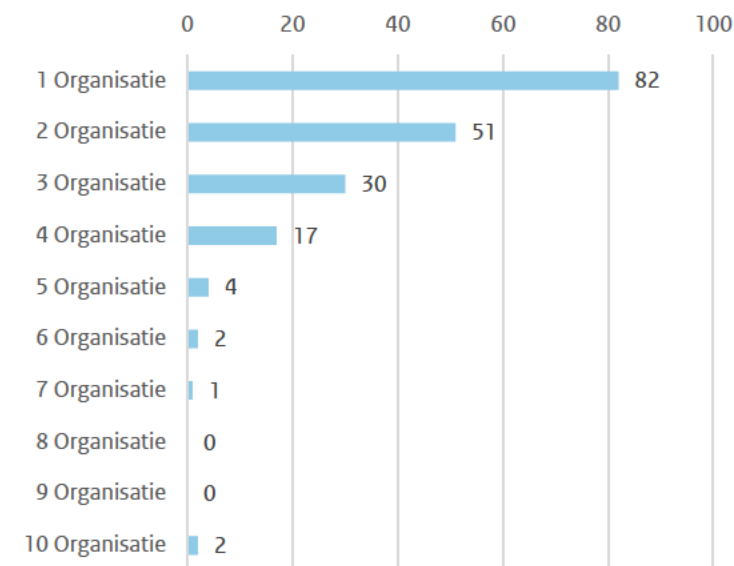


## Legenda 'geen verdere acties':

- 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.

86 burgers die een organisatie hebben genoemd, noemen er 1. 99 burgers noemen er 2-4. 10 burgers noemen er 5 of meer.

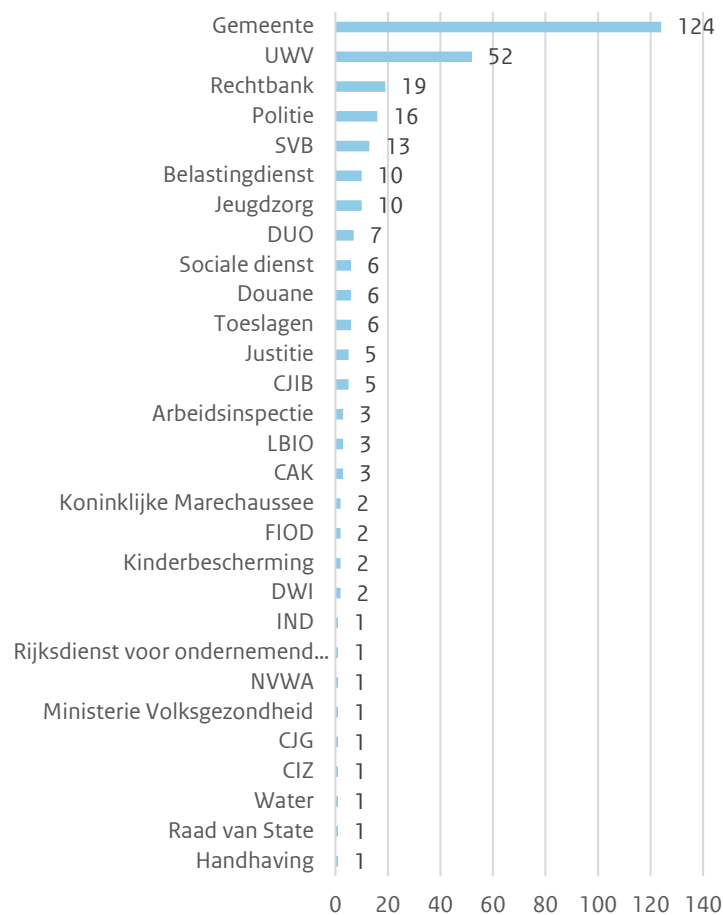
Aantal genoemde organisaties per burger



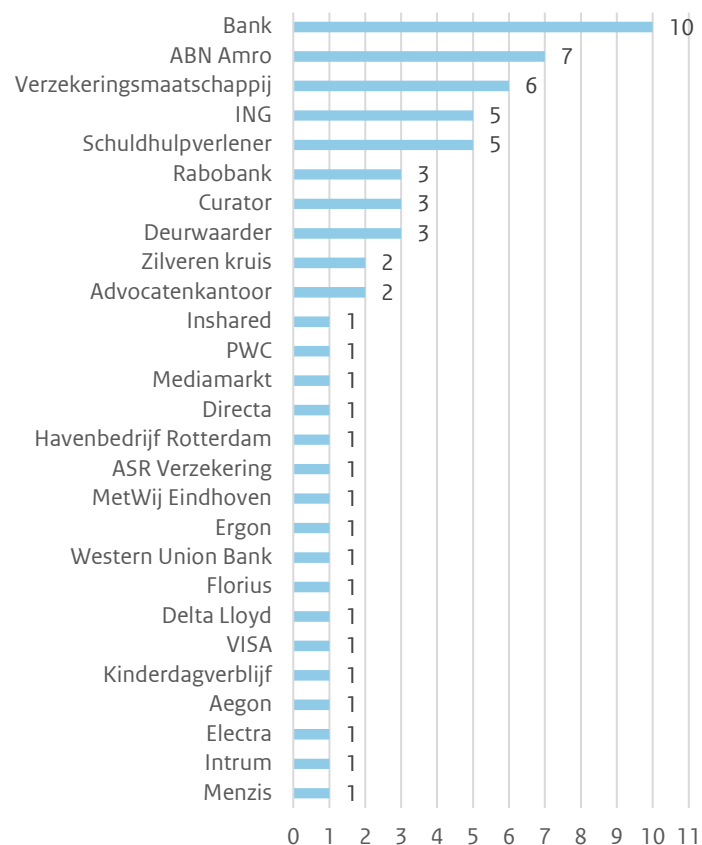


# Welke organisaties worden genoemd door de burger?

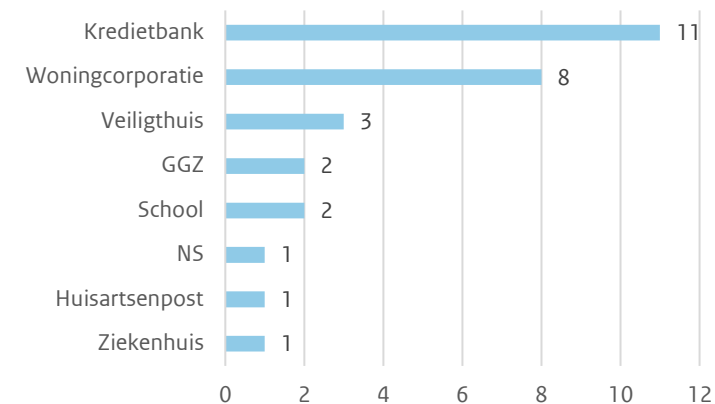
Genoemde publieke organisaties (incl. ZBO's) – 305 vermeldingen



Genoemde private organisaties – 63 vermeldingen



Genoemde semi-publieke organisaties (excl. ZBO's) – 29 vermeldingen

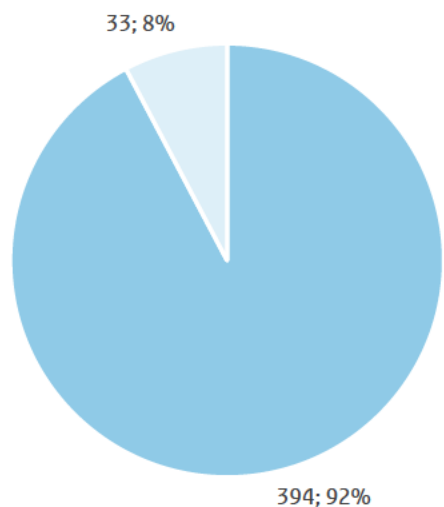


- Met ~44% zijn het UWV en gemeenten de meest genoemde instanties.
- Er zijn tot nu toe 64 organisaties genoemd.



# Briefverzendingen

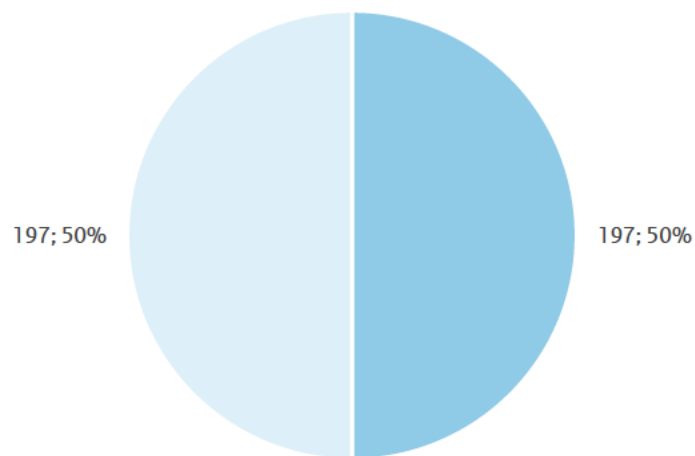
Aantal verstuurd en niet verstuurd brieven



■ Brief verstuurd ■ Brief nog niet verstuurd

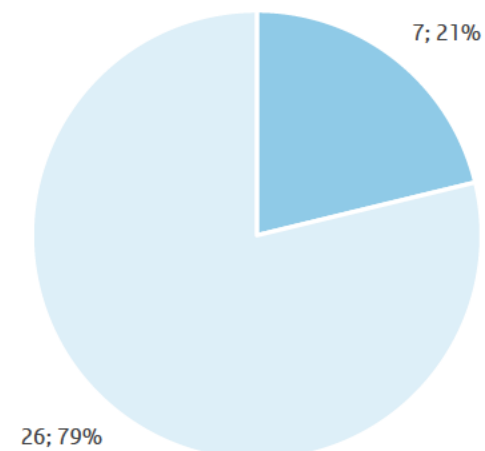
- In totaal zijn er tot op heden 394 brieven (~92%) verstuurd naar burgers die zich gemeld hebben (t.o.v. 90% vorige week).

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.



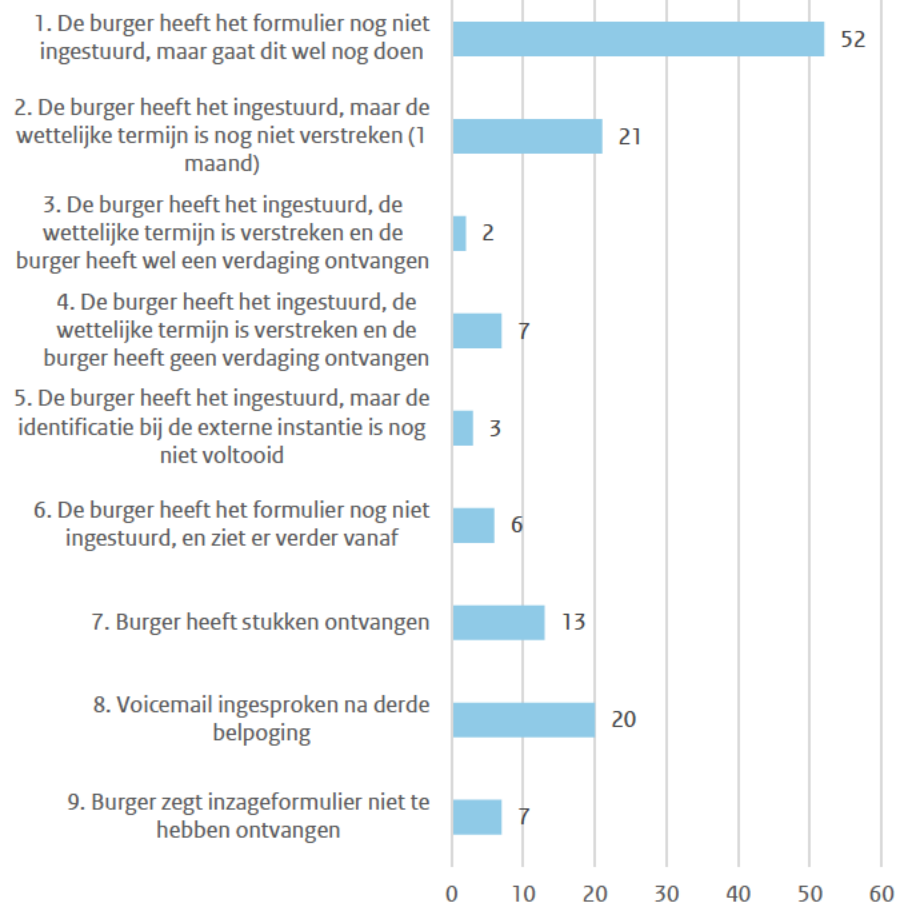
# Resultaten tussentijdse gesprekken

## Aantal burgers gebeld voor tussentijds gesprek



- Van de 133 burgers die meer dan 6 weken geleden hun inzageformulier van ons hebben ontvangen zijn 131 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.





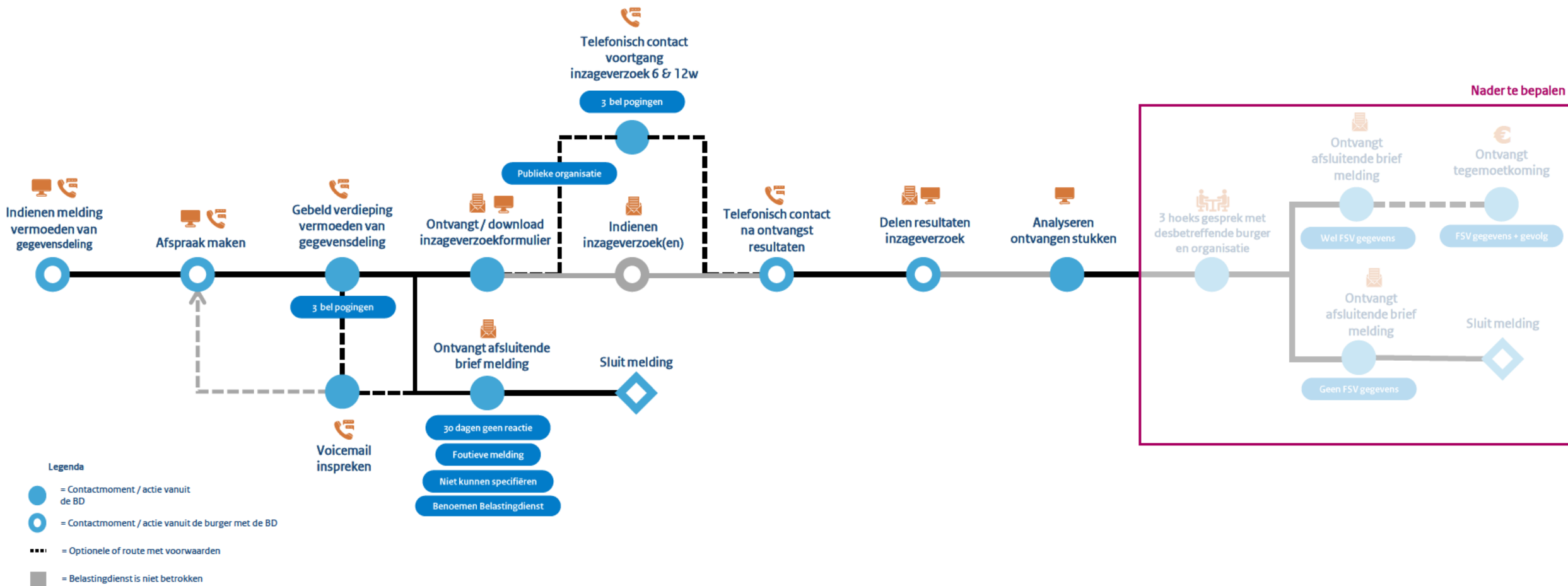
# Bijlage 2

## Burgerreis



# Meldknop vermoeden van gegevensdeling

## Burgerreis





# Bijlage 3

## Overzicht verzonden 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
Meldknop Inzageformulier – Batch 13	13	3-10-2023



# 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
Meldknop Afsluiting – Batch 13	9	3-10-2023



# Bijlage 4

## Voortgang casuïstiek



# Casuïstiek | Casussen in behandeling

Nr	Toelichting casus	Status	Acties sinds vorig MT
1	De ingestuurde bijlage is een mailreeks van medewerkers van <b>Art. 5.1. lid 1 sub d WOO</b> 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"><li>• Stukken burger met contactpersoon Toeslagen gedeeld. Zij gaan nader onderzoek verrichten.</li><li>• De burger is teruggebeld om een driehoeksgesprek aan te bieden.</li></ul>
2	De ingestuurde bijlage is een brief van de <b>Art. 5.1. lid 1 sub d WOO</b> 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"><li>• De SVB heeft aangegeven deze week te overleggen met SVB Curacao of zij gebruik maken van deze partij en dit terug te koppelen.</li></ul>
	Burger heeft contact gehad met een <b>Art. 5.1. lid 1 sub d WOO</b> van een <b>Art. 5.1. lid 1 sub d WOO</b> 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"><li>• De organisatie heeft onlangs (27-9) aangegeven de vraag uitgezet te hebben binnen de organisatie en een rappel te zullen sturen. Er is geen nieuwe informatie ontvangen. Er wordt op 4-10 gerappelleerd.</li></ul>
4	De burger heeft de resultaten van het inzageverzoek dat hij heeft gedaan bij de <b>Art. 5.1. lid 1 sub d WOO</b> (uitvoeringsinstantie Duo+), naar de Belastingdienst opgestuurd*. De burger heeft verzoek om inzage gedaan in de financiële gegevens waarover de gemeenten <b>Art. 5.1. lid 1 sub d WOO</b> en <b>Art. 5.1. lid 1 sub d WOO</b> bezitten. 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.	In het resultaat van het inzageverzoek staat dat er geen gegevens zijn ontvangen uit de FSV.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er is aan de burger gevraagd of deze interesse heeft in een driehoeksgesprek. De burger heeft hier interesse in.</li><li>• Er wordt contact gelegd met DUO+ om de mogelijkheden tot een driehoeksgesprek te bespreken.</li></ul>



# 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"><li>• GPI heeft een agenda opzet gemaakt van het driehoeksgesprek</li><li>• COM werkt de benodigde dialoogondersteuning, scripts en uitnodigingen uit.</li><li>• GPI en SD werken aan de service blueprint</li><li>• BelKa heeft adviezen rondom het driehoeksgesprek uitgewerkt</li></ul>
5	Het SP en Comm-team gaan samen onderzoeken hoe zij de opgevraagde informatie op een begrijpelijke manier aan de burger kunnen aanbieden.	Afgerond	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
6	Verwoord duidelijk in het 12 belscript dat de burger het inzageverzoek moet indienen om het onderzoek voort te kunnen zetten.	In Progress	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het belscript wordt momenteel door Communicatie afgerond.</li></ul>