



Belastingdienst



# Project Fides

MT Update – 21 november 2023





# Agenda

- 1 | Terugblik | Actiepunten en besluiten**  
2 november 2023
  - 2 | Managementinformatie**  
Kerncijfers
  - 3 | Besluitvorming**  
Kaders driehoeksgesprek, plannen driehoeksgesprek,  
brief ingezonden stukken
  - 4 | 18/22 weken brief**  
Uw melding wordt over 2 weken gesloten
- Bijlagen**



# 1. Terugblik | Actiepunten en besluiten 02-11-2023

Nummer	Actiepunten en besluiten
1.Besluit	Het MT gaat akkoord met het voorstel om burgers die na de 18 weken 'aankondiging melding sluiten' brief binnen 2 weken reageren, na 22 weken nog een laatste keer te bellen waarna de melding, indien geen resultaat wordt overlegd, na 24 weken wordt gesloten.
2.Besluit	Het MT gaat akkoord met het voorstel om voor burgers die in het 12-weken gesprek niet zijn bereikt, dezelfde aanpak te hanteren als burgers die in het 12 weken gesprek nog geen inzageverzoek hebben gedaan.
3.Actiepunt	Het MT wil volgend overleg stilstaan bij de voorbereidingen van de ambtelijke commissie en het onderzoek van PwC naar gegevensdeling.
4.Actiepunt	De ondernomen communicatie activiteiten in het kader van het genereren van ruchtbaarheid voor de meldknop worden in de bijlage opgenomen.



## 2. Management- informatie

### **Kerncijfers\***

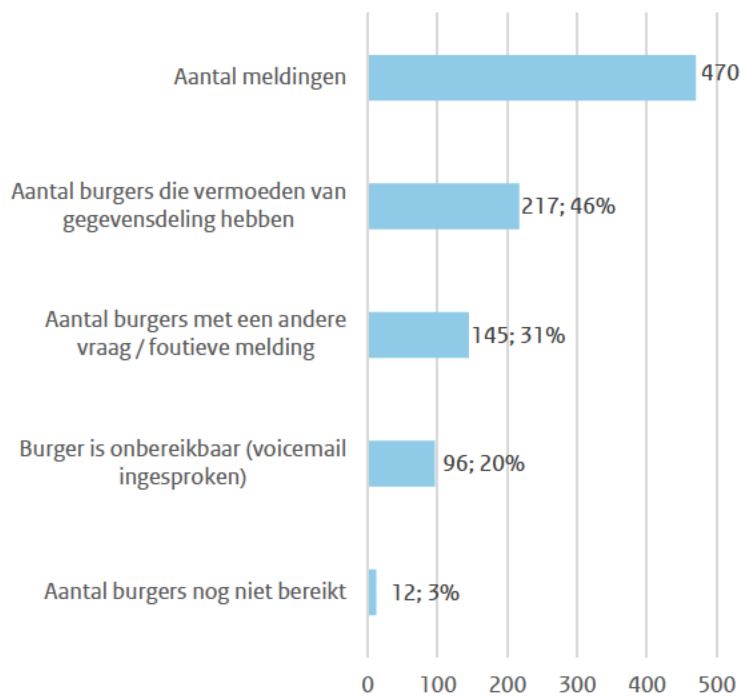


# Kerncijfers Fides

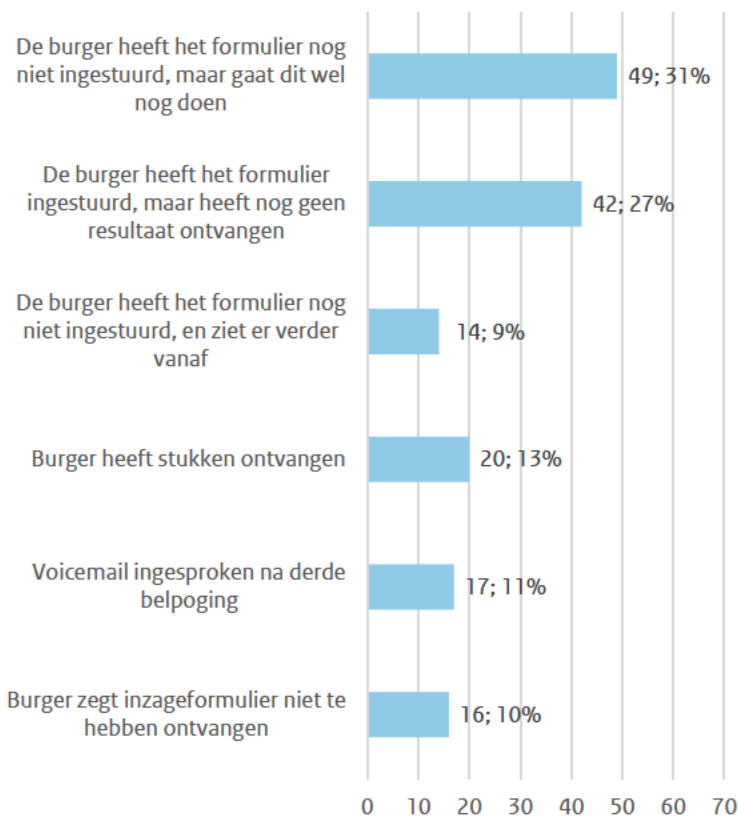
## 470 meldingen

Data t/m 15 november

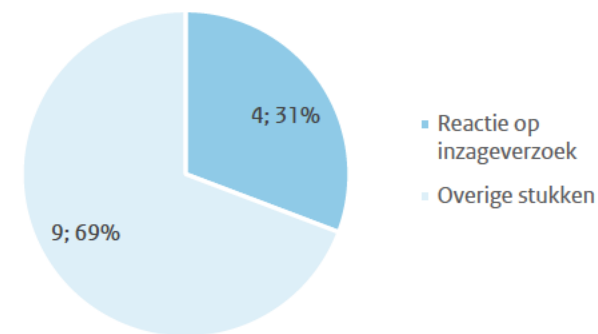
### Kerncijfers



### Cumulatieve resultaten tussentijdse gesprekken\*



### Ontvangen stukken door de Belastingdienst



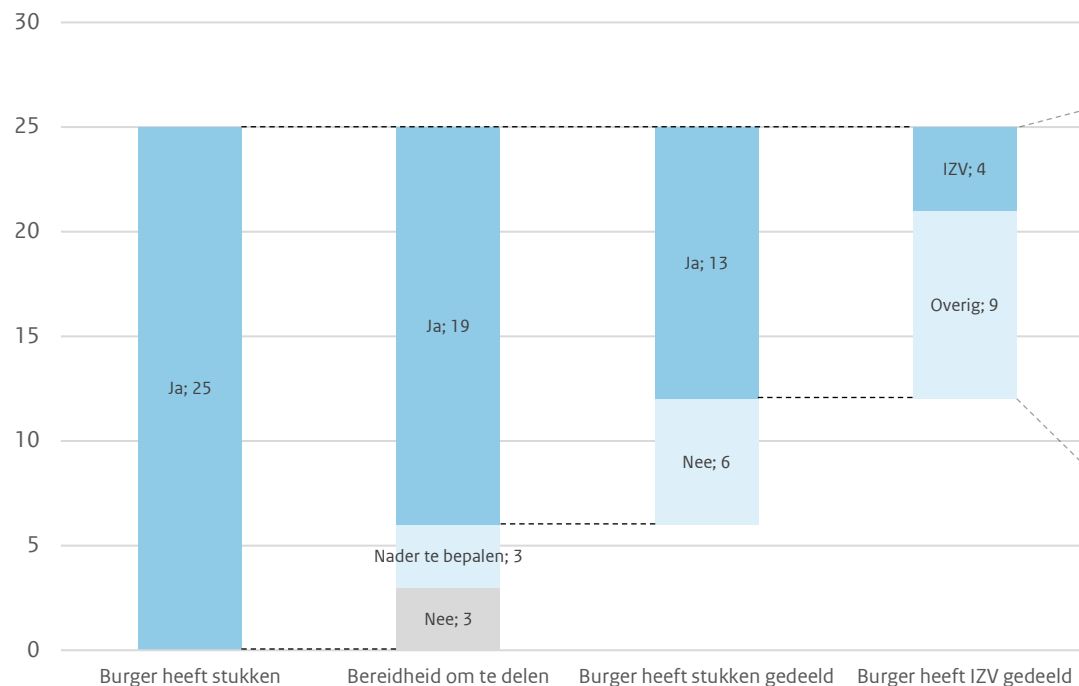
- In totaal zijn er sinds 1 juni 470 meldingen binnengekomen.
- Een groot deel van de burgers (31%) heeft tijdens de tussentijdse gesprekken aangegeven nog geen inzageformulier te hebben verstuurd naar de organisatie (t.o.v. 33% vorige week).
- Er zijn tot nu toe 13 stukken ontvangen, waarvan er 4 een reactie zijn op een inzageverzoek. De overige stukken zijn geen resultaat van een inzageverzoek bij de betreffende organisaties.

\* Er zijn 158 burgers gebeld voor een tussentijds gesprek.



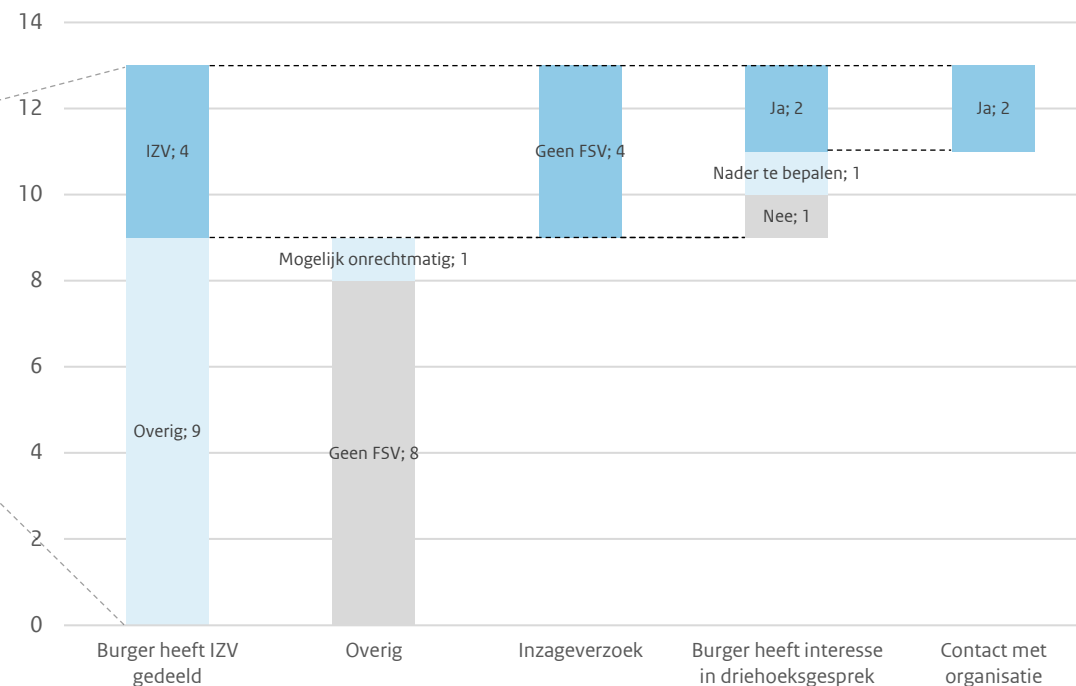
# Project Fides – Ontvangen stukken

## Burger geeft aan stukken te hebben



- Er zijn 25 burgers\* die aangeven stukken te hebben waaruit gegevensdeling van FSV informatie blijkt. Er zijn 3 burgers die een aanvullende vraag hebben gesteld aan de organisatie en daarom nog niet zeker zijn of ze de stukken willen delen. 3 burgers hebben aangegeven de stukken niet te willen delen aangezien er geen informatie over FSV bekend was bij de organisatie.
- Van de 19 burgers die hebben aangegeven stukken te gaan delen, hebben 13 burgers dat ook gedaan. In 4 van de 13 gevallen gaat het om (o.a.) een reactie op een inzageverzoek, in 9 gevallen gaat het enkel om andere stukken.

## Gedeelde stukken met Belastingdienst



- Uit de 9 overige stukken die zijn gedeeld kan niet worden opgemaakt dat er sprake is geweest van FSV gegevensdeling. In 1 van de 9 gevallen is er mogelijk wel sprake van een onrechtmatige gegevensdeling.
- Uit de 4 ontvangen reacties op inzageverzoeken is niet gebleken dat er informatie over FSV bekend was bij die organisaties. 2 van de 4 burgers hebben aangegeven geïnteresseerd te zijn in een driehoeksgesprek. Er is ook al contact met deze organisaties.
- Eén van de burgers ziet af van een driehoeksgesprek.

\* Dit is 4 hoger dan de voorgenoemde 21 omdat deze burgers stukken hebben gedeeld zonder dit vooraf aan te geven.



# 3. Besluitvorming



# Ter besluit | Vormgeving driehoeksgesprek

Gaat het MT akkoord met:

1. Het voorstel om het driehoeksgesprek in twee delen op te splitsen, waarbij de vragen rondom gegevensdeling FSV plenair worden besproken en er daarna ruimte wordt geboden aan de burger en de externe instantie om zonder de aanwezigheid van de Belastingdienst verder te praten over vragen die de externe instantie aangaan?

## NADERE TOELICHTING

### SITUATIE

Burgers die een melding gegevensdeling hebben gedaan en die terugkoppeling hebben gegeven van hun inzageverzoek bij de externe instantie, krijgen een driehoeksgesprek aangeboden. Het MT heeft aan BelKa de vraag gesteld om de juridische kaders waarbinnen een dergelijk gesprek kan plaatsvinden uit te werken.

### Advies BelKa\*

Het driehoeksgesprek kan plaatsvinden als er zorg gedragen wordt dat er geen persoonsgegevens vanuit de Belastingdienst worden gedeeld met de externe instantie. De enige uitzondering betreft de informatie die de Belastingdienst op grond van een haar toekomende bevoegdheid eerder met de externe partij heeft gedeeld. De volgende vragen vallen binnen de wettelijke kaders en kunnen tijdens het gesprek beantwoord worden:

- of FSV gegevens over de betrokkene door de Belastingdienst zijn gedeeld met de derde partij.
- of de derde partij kan bevestigen dat de Belastingdienst geen andere onrechtmatige informatie heeft gedeeld.
- of de derde partij kan bevestigen dat geen FSV gegevens over de betrokkene zijn aangetroffen.

Om te voorzien in de antwoorden als eerder weergegeven kan het nodig zijn dat een medewerker van de belastingdienst als moderator optreedt tijdens het driehoeksoverleg. Eindresultaat: er worden geen persoonsgegevens vanuit de Belastingdienst gedeeld waar de geheimhoudingsplicht van artikel 67 AWR op toeziet.

### VOORSTEL

1. Om het gesprek te kunnen voeren binnen deze kaders stelt Fides voor om het driehoeksgesprek in twee delen te splitsen: eerst worden bovenstaande vragen plenair behandeld, waarna de burger de mogelijkheid krijgt om vragen te stellen aan de externe instantie zonder het bijzijn van de Belastingdienst. Op deze wijze wordt de mogelijkheid gecreëerd om de burger duidelijkheid te geven over de door hun ervaren gebeurtenissen bij de externe partij. Indien wenselijk kunnen contactgegevens tussen externe partij en burger worden uitgewisseld om na het gesprek contact te onderhouden om de burger verdere te helpen.





# Ter besluit | Voorbereiding driehoeksgesprek

Gaat het MT akkoord met:

1. Het voorstel om de burger zichzelf kenbaar te laten maken bij een door de externe instantie aangewezen vertegenwoordiger, waarvan de contactgegevens in overleg met de Belastingdienst aan de burger worden verstrekt, zodat de organisatie van een driehoeksgesprek mogelijk kan worden gemaakt?

## NADERE TOELICHTING

### SITUATIE

Om de externe instantie in de gelegenheid te stellen zich te kunnen voorbereiden op het driehoeksgesprek is het noodzakelijk dat het hen bekend is om wie het gaat. BelKa heeft onderzocht of het binnen de wettelijke kaders valt dat de Belastingdienst deze bekendmaking voor haar rekening neemt.

### Advies BelKa\*

Artikel 87 AVG bepaalt dat de lidstaten zelf voorwaarden mogen stellen aan het gebruik van een nationaal identificatienummer, zoals in Nederland het BSN. Deze voorwaarden zijn opgenomen in de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Artikel 46 UAVG regelt dat het BSN alleen gebruikt mag worden als dat in de wet staat. Voor de overheid is het gebruik van het BSN geregeld in artikel 10 van de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer (Wabb). Daarin staat dat overheidsorganisaties het BSN mogen gebruiken als dat noodzakelijk is om hun publieke taak uit te oefenen.

In casu bestaat de wens om het BSN ook te gebruiken voor een ander doel namelijk voor het bijeenroepen van de partijen bij een driehoeksoverleg. Deze mogelijkheid bestaat o.g.v. de AVG mits voldaan is aan de verenigbaarheidstoets van artikel 6 lid 4 AVG. Daarmee ontstaat ruimte om het BSN te gebruiken maar de UAVG beperkt deze ruimte in artikel 46 lid 1 door voor te schrijven dat gebruik voor een ander doel alleen toelaatbaar is indien deze doelen bij wet bepaald zijn. Daarvan is echter voor de organisatie van het driehoeksoverleg geen sprake.

Het verstrekken van een BSN door de Belastingdienst aan een andere (overheids-)instantie mag dus in dit geval niet.

### VOORSTEL

1. Het projectteam stelt voor om de burger zichzelf kenbaar te laten maken bij een door de externe instantie aangewezen vertegenwoordiger, waarvan de contactgegevens in overleg met de Belastingdienst aan de burger worden verstrekt. Na verstrekking door de burger is het aan weerszijde bekend voor welke burger er een driehoeksgesprek georganiseerd dient te worden, waarna er geen belemmering meer is om (binnen de kaders van de AVG en AWR over de burger te spreken).

\* Het volledige advies wordt als bijlage in deze sheets toegevoegd.



# Ter besluit | Verzenden brief resultaat analyse ingezonden stukken

Gaat het MT akkoord met:

1. Met het voorstel om burgers die stukken hebben ingestuurd ten behoeve van de melding gegevensdeling (als bewijs voor gegevensdeling en/of het inzageverzoek resultaat) voorafgaande aan het driehoeksgesprek een brief te sturen met het resultaat van het onderzoek?

## NADERE TOELICHTING

### SITUATIE

Burgers delen diverse stukken met de Belastingdienst in het proces van melding gegevensdeling. Niet alleen wordt het resultaat van het ingediende inzageverzoek bij externe instanties met ons gedeeld, maar ook andere stukken waarmee de burger wil aantonen dat de FSV registratie met andere instanties is gedeeld. Deze stukken worden na ontvangst door de Belastingdienst onderzocht op een mogelijke relatie met de FSV. In de burgerreis is opgenomen dat burgers voordat een driehoeksgesprek plaatsvindt worden gebeld om het analyseresultaat terug te koppelen en het driehoeksgesprek in te plannen. Op deze wijze kan er tijdens het driehoeksgesprek gefocust worden op het gesprek met de externe instantie en het resultaat van het inzageverzoek.

In een eerder onderzoek uitgevoerd door communicatie (m.b.t. Kintsugi) is naar voren gekomen dat burgers het op prijs stellen wanneer zij het resultaat van het onderzoek op basis van de door hun ingestuurde stukken eerst op papier ontvangen, voordat er een gesprek plaatsvindt. Om die reden adviseert Communicatie om ook bij Fides aan te sluiten bij de werkwijze van Kintsugi en de burger eerst per brief terug te koppelen wat onze conclusie is ten aanzien van de melding gegevensdeling. Dit wordt voorgesteld voor situaties waarin enkel het inzageverzoek resultaat is gedeeld en/of wanneer er sprake is van andere gedeelde documenten.

In deze brief zal daarnaast worden aangekondigd dat de burger op korte termijn wordt gebeld om het driehoeksgesprek met de externe instantie te plannen en desgewenst vragen te beantwoorden over de ontvangen brief.

### VOORSTEL

1. Het projectteam stelt voor om burgers die stukken hebben ingestuurd ten behoeve van de melding gegevensdeling (als bewijs voor gegevensdeling en/of het inzageverzoek resultaat) voorafgaande aan het driehoeksgesprek een brief te sturen met het resultaat van het onderzoek, waarna de burger wordt gebeld om het driehoeksgesprek in te plannen en vragen te beantwoorden.



## 4. 18/22 weken brief



## 18 / 22 weken brief | Uw melding wordt over 2 weken gesloten\*



Aankondigende brief dat de melding tenzij tegenbericht over 2 weken gesloten gaat worden.

### Wanneer?

- Na **18 weken**, als de burger op 12 weken aangeeft het IZV nog niet verstuurd te hebben.
- Na **22 weken**, als de burger op 12 weken aangeeft het IZV wel verstuurd te hebben maar nog geen reactie te hebben ontvangen.



# Bijlagen

1. Dashboard
2. Burgerreis
3. Overzicht verzonden brieven
4. Voortang casuïstiek
5. Statusoverzicht openstaande actiepunten
6. Activiteiten richtbaarheid meldknop



# Bijlage 1

## Dashboard

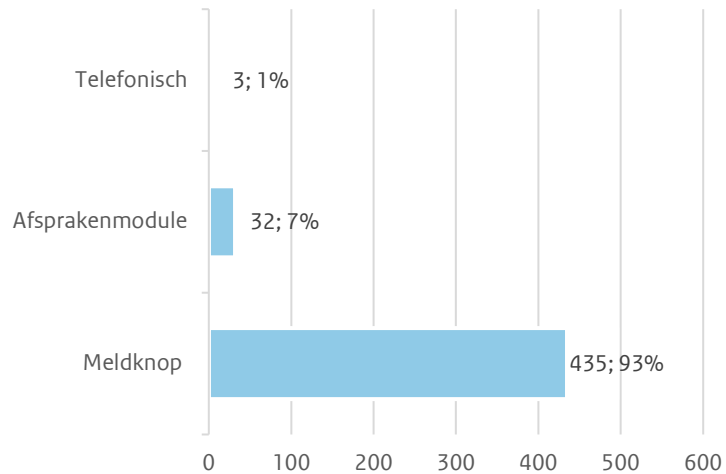


# Aantal meldingen

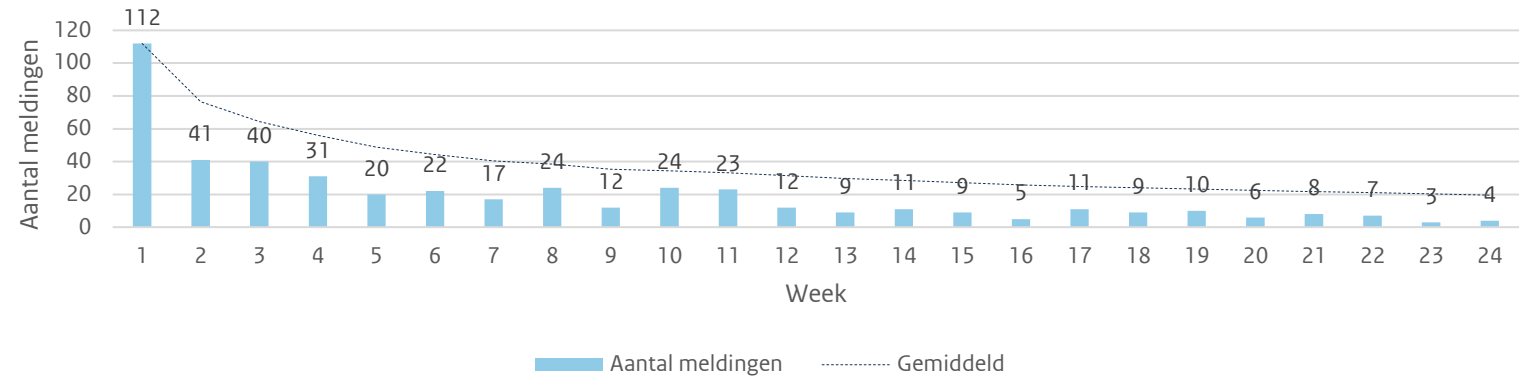
## 470 meldingen

Data t/m 15 november

Meldknop vs. Telefonisch vs. Afsprakenmodule gemeld



### Aantal ontvangen meldingen per week

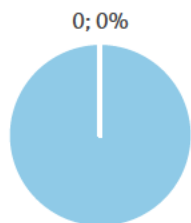


- Er zijn tot dusver 470 melding binnengekomen.
- Tot op heden hebben 32 burgers een afspraak gemaakt via de afsprakenmodule. Het grootste deel van de burgers meldt zich nog steeds via de meldknop op het portaal.
- In week 2 en 3 is het aantal meldingen stabiel gebleven. In week 4, 5 en 6 is er een daling 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

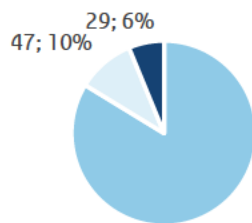
## MM1/MM2 brieven ontvangen



466; 100%

■ Wel ontvangen ■ Niet ontvangen

## Afsluitende brieven ontvangen

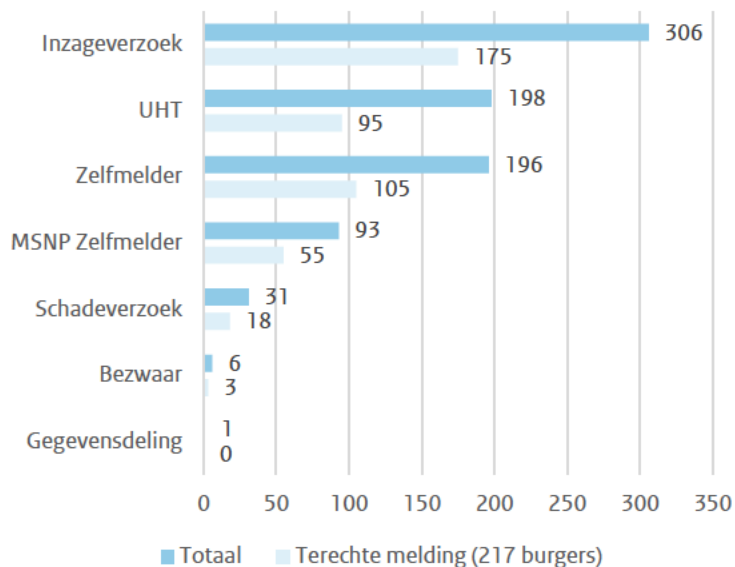


391; 84%

■ TGVe brief ontvangen ■ TGM brief ontvangen ■ Niet ontvangen

- Alle burgers in de populatie hebben de MM1 en MM2 brief ontvangen (of hebben de reden van registratie gehoord via een inzageverzoek).
- 94% van de burgers hebben een afsluitende brief ontvangen. Van een deel van deze burgers loopt het onderzoek naar gevolgen nog.

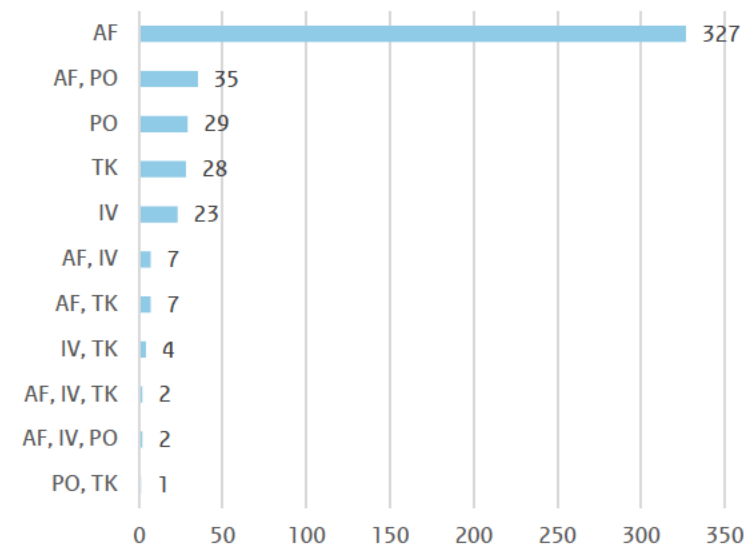
## Overige meldingen/acties



■ Totaal ■ Terechte melding (217 burgers)

- Een groot deel van de burgers heeft zich ook op een andere plek binnen de Belastingdienst gemeld.
- Van de 470 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

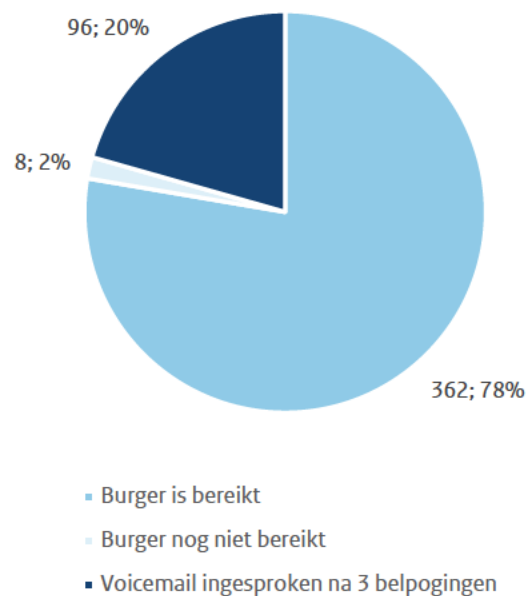
- Het grootste aantal burgers (~82%) komt voor op tabblad Aangiftefraude. Registraties op de overige tabbladen komt een stuk minder voor.





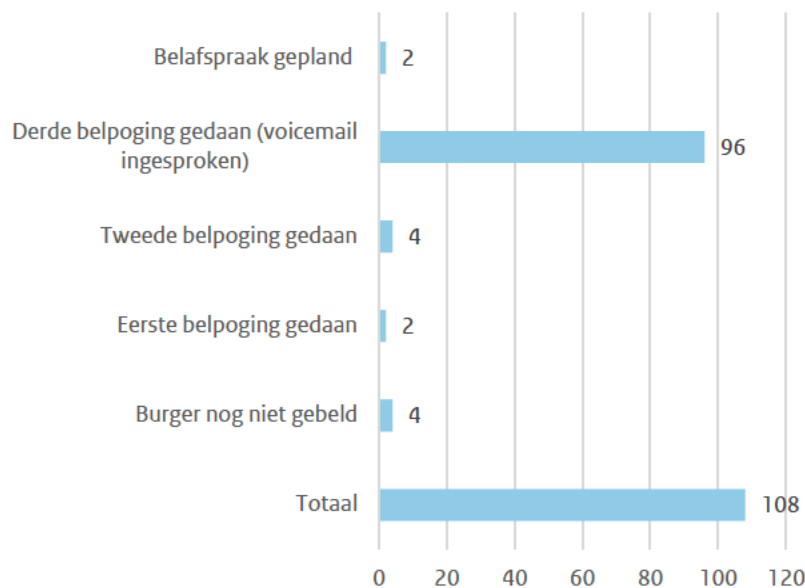
# Resultaat belpogingen

Aantal burgers bereikt\*



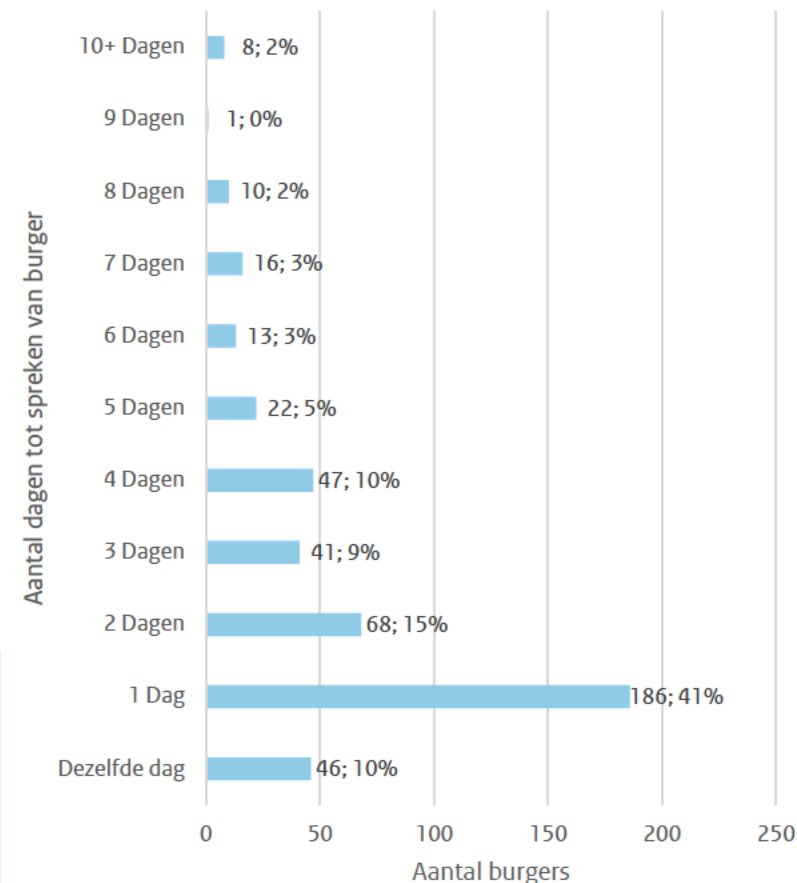
- In totaal zijn er 466 burgers gebeld.
- Het percentage bereikt is gelijk gebleven op 78%.
- Burgers vinden het over het algemeen fijn dat er contact wordt opgenomen, omdat ze aangeven dat bij andere loketten binnen de Belastingdienst vaak geen contact mogelijk is, of dat de burger niet gelijk geholpen 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: 410 (90%) burgers zijn bereikt binnen 5 werkdagen. 300 (66%) burgers zijn bereikt binnen 2 werkdagen en 232 (51%) burgers zijn bereikt binnen 1 dag.

Aantal werkdagen tot bellen burger

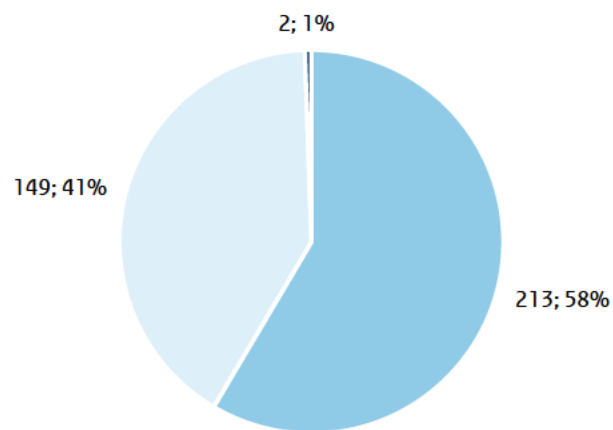


\*In deze grafiek staan geen burgers die nog niet gebeld zijn. Dit zijn er 4.



# Resultaat gesprekken

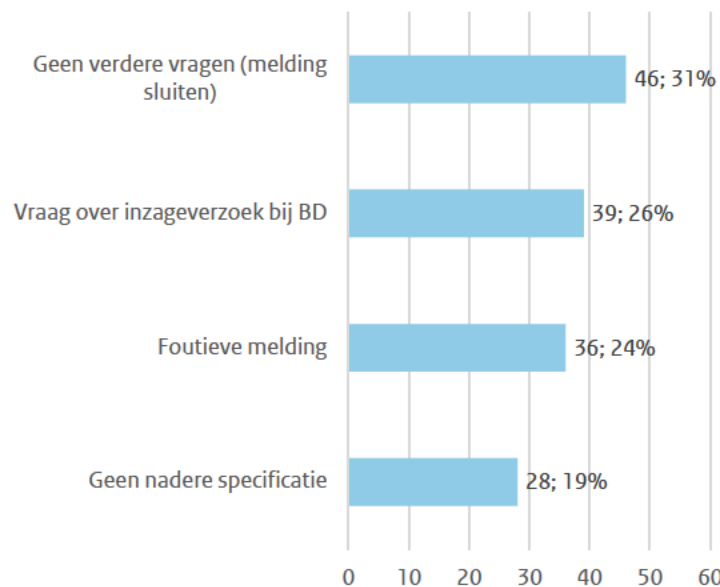
## Resultaten gesprekken



- Burger heeft een of meerdere organisaties genoemd
- Andere vraag en/of foutieve melding
- Belafspraak gepland

- Het grootste deel van de burgers die we spraken kan organisatie(s) noemen waarvan de burger vermoed dat er FSV gegevens zijn gedeeld.
- 149 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.

## Andere vraag en/of foutieve melding

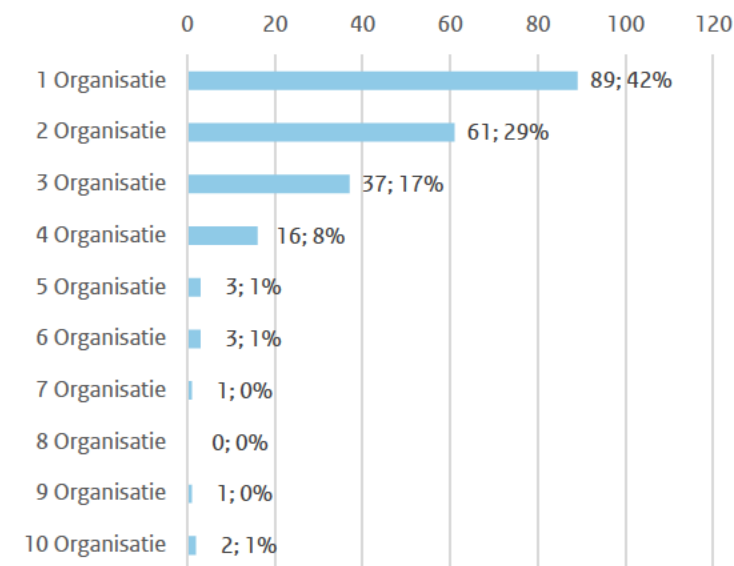


### Legenda 'Andere vraag en/of foutieve melding':

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

89 (42%) burgers die een organisatie hebben genoemd, noemen er 1. 114 (54%) burgers noemen er 2-4. 10 (4%) burgers noemen er 5 of meer.

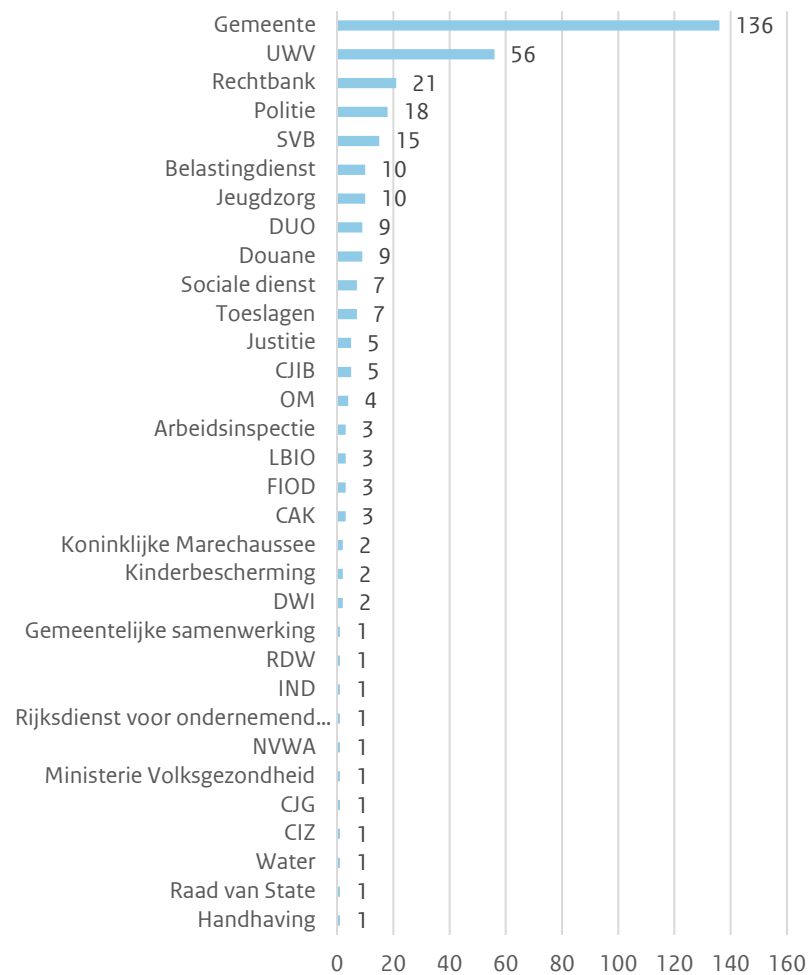
## Aantal genoemde organisaties per burger



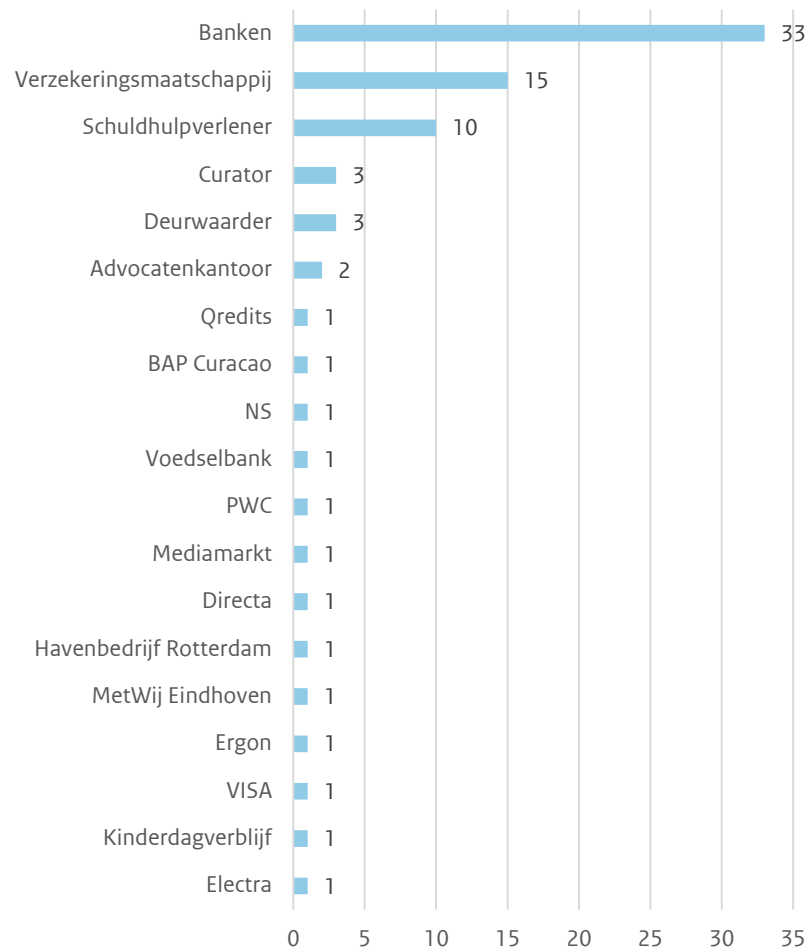


# Welke organisaties worden genoemd door de burger?

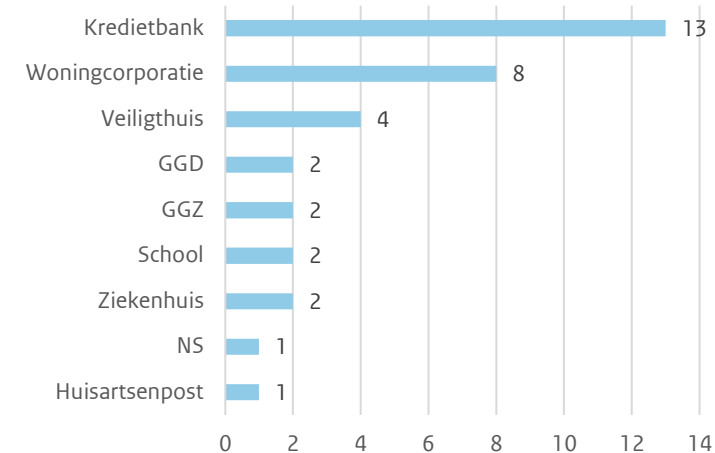
Genoemde publieke organisaties (incl. ZBO's) – 341 vermeldingen



Genoemde private organisaties – 79 vermeldingen



Genoemde semi-publieke organisaties (excl. ZBO's) – 35 vermeldingen

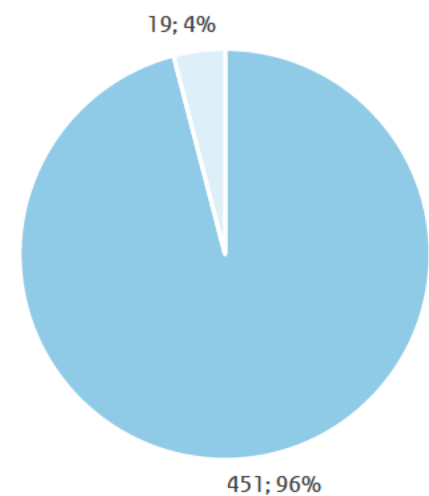


- Met ~42% zijn het UWV en gemeenten de meest genoemde instanties.
- Er zijn tot nu toe 72 organisaties genoemd.



# Briefverzendingen

Aantal verstuurd en niet verstuurd brieven



■ Brief verstuurd ■ Brief nog niet verstuurd

- In totaal zijn er tot op heden 451 brieven (~96%) verstuurd naar burgers die zich gemeld hebben (t.o.v. 95% vorige week).

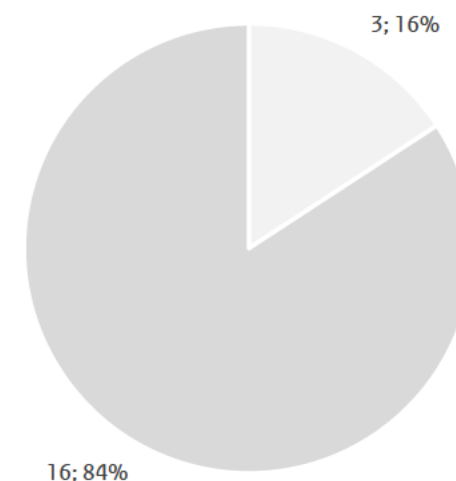
Brief verstuurd



■ Inzageformulier ■ Afsluitende brief

- Afgelopen week zijn er 8 brieven verstuurd naar burgers.
- ~48% van de brieven zijn verstuurd naar burgers die een organisatie hebben genoemd en daarom het inzageformulier ontvangen.
- De overige ~52% heeft een brief ontvangen over het sluiten van de melding.

Brief nog niet verstuurd



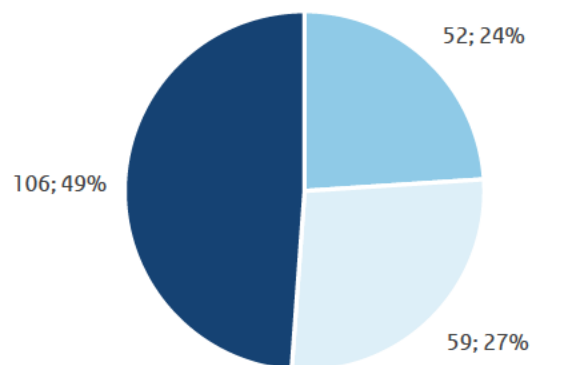
■ Klaar voor verzending ■ Burger nog niet gesproken

- 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 6- en 12-weken gesprek

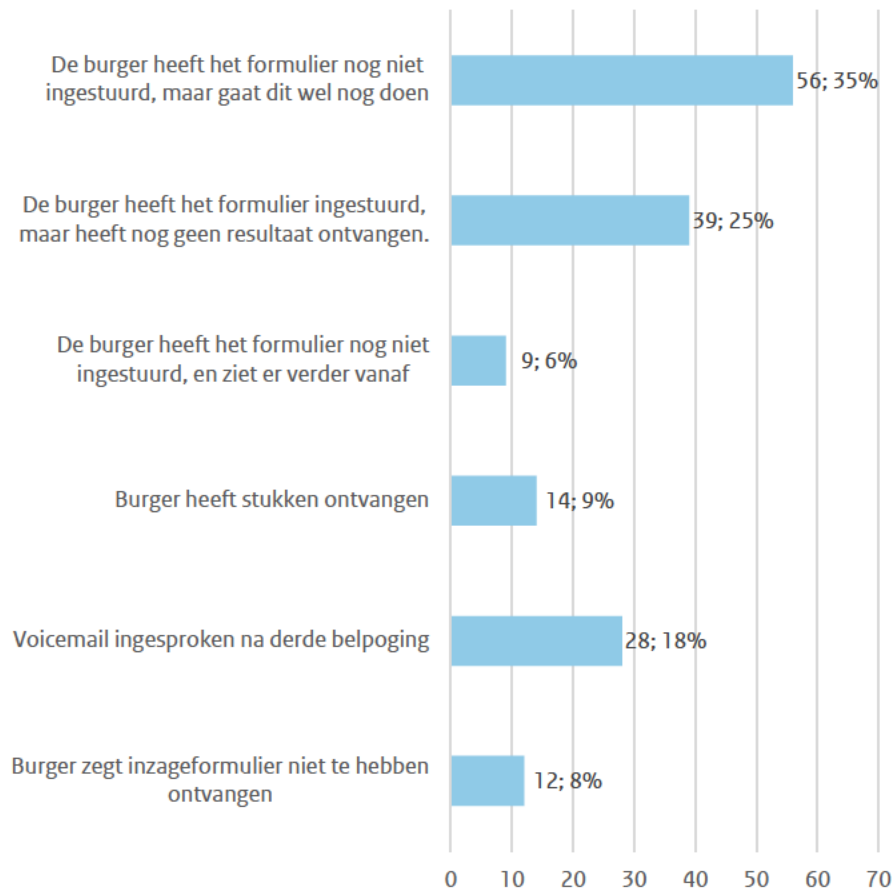
## Aantal burgers in proces



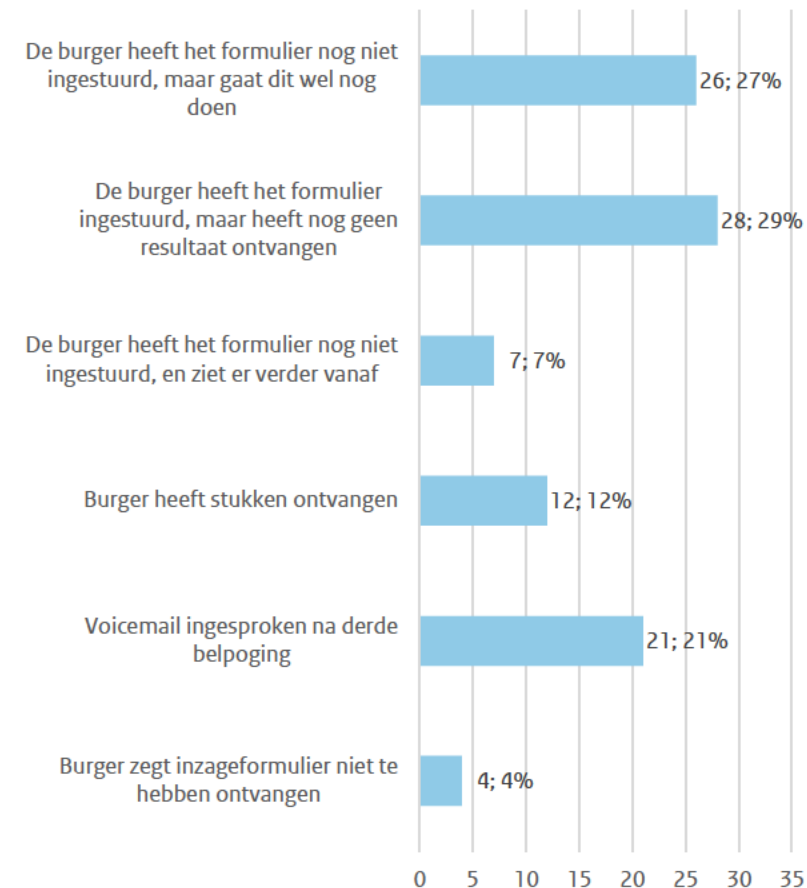
- Aantal burgers tussen ontvangen IZV en 6 weken gesprek
- Aantal burgers bij het 6 weken gesprek
- Aantal burgers bij het 12 weken gesprek

- **Boven:** De meeste burgers in de Fides populatie bevinden zich in de fase van het tussentijdse gesprek 12 weken na ontvangst van het inzageformulier.
- **Rechts:** Relatief minder burgers hebben bij het 12 weken gesprek aangegeven nog geen inzageformulier te hebben ingestuurd t.o.v. het 6 weken gesprek.

## Resultaat 6 weken gesprek



## Resultaat 12 weken gesprek



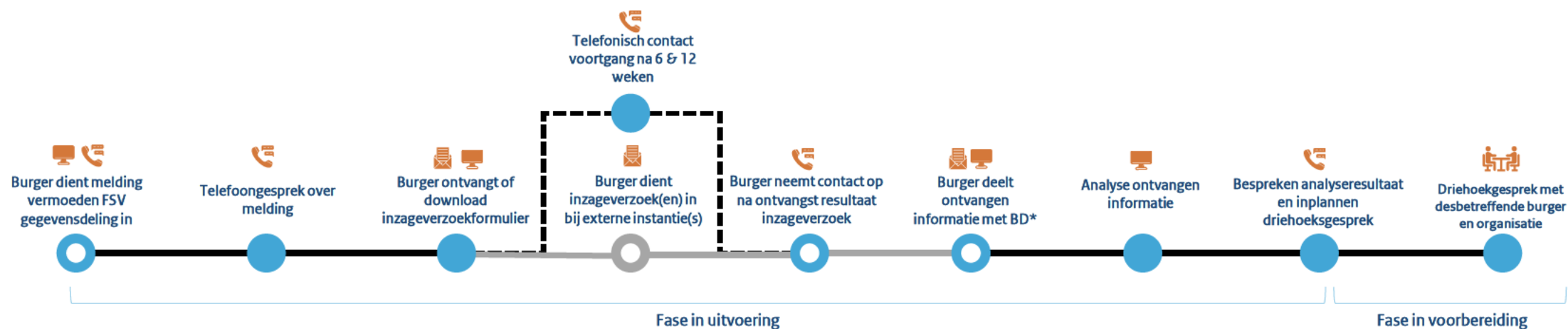


# Bijlage 2

## Burgerreis



# Burgerreis



## Legenda

- = Actie vanuit de Belastingdienst
- = Actie vanuit de burger
- ⋯ = Optionele of route met voorwaarden
- = Belastingdienst is niet betrokken

\* Indien er uit het IZV géén FSV gegevensdeling blijkt, dan wordt het resultaat van het inzageverzoek niet per definitie gedeeld.



# 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
Meldknop Inzageformulier – Batch 13	13	3-10-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 14	7	10-10-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 15	2	17-10-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 16	5	24-10-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 17	9	31-10-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 18	3	7-11-2023
Meldknop Inzageformulier – Batch 19	2	14-11-2023



## 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
Meldknop Afsluiting – Batch 14	9	10-10-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 15	6	17-10-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 16	5	24-10-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 17	4	31-10-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 18	8	7-11-2023
Meldknop Afsluiting – Batch 19	6	14-11-2023



# Bijlage 4

## Voortgang casuïstiek



# Casuïstiek | Casussen in behandeling\*

	Toelichting casus	Meldingen	Status	Actiepunten
1	De ingestuurde bijlage is een mailreeks van medewerkers van <b>Toeslagen</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. De burger heeft nog geen afsluitende brief gehad, omdat deze nog onderdeel is van het <u>effectenonderzoek</u> .	IZV, zelfmelding, UHT	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>Aangezien de burger zich gemeld heeft bij UHT wordt de casus als extra gevoelig gezien. Toeslagen heeft aangegeven de casus niet zelf te willen behandelen en doorverwezen naar UHT. Inmiddels is er contact met de voormalig PZB'er van de burger welke onderzoek doet.</li> <li>De burger was reeds teruggebeld om een driehoeksgesprek aan te bieden en is hierin geïnteresseerd.</li> <li>De burger heeft nog geen resultaten van inzageverzoeken gedeeld.</li> </ul>
2	De ingestuurde bijlage is een brief van de <b>Stichting Belasting Accountants Bureau (Curaçao)</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.	IZV, zelfmelding	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 en de SVB Curacao hebben teruggekoppeld dat zij geen relatie hebben (gehad) met deze stichting.</li> <li>Stichting BAB geeft aan alle opdrachten via de Belastingdienst Curacao te ontvangen. Het onderzoek betreft een inlichtingenonderzoek welke volgens SBAB vermoedelijk vanuit het buitenland wordt getriggerd.</li> <li>SP onderzoekt of de BD mogelijk zelf het onderzoeken kan hebben getriggerd.</li> </ul>
3	Burger heeft contact gehad met een <b>sociaal raadsman</b> van een <b>stichting</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.	IZV, UHT, MSNP zelfmelder (afwijzing had geen relatie met FSV)	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>Er is contact geweest met de stichting. Zij geven aan dossiers niet langer dan 5 jaar te bewaren waardoor zij geen gegevens van de burger meer bezitten. De medewerker is niet langer in dienst van de Stichting.</li> <li>De burger heeft echter nog geen resultaat van een inzageverzoek kunnen overleggen.</li> <li>SP heeft onderzocht of zij intern kunnen achterhalen of en zo ja waarover er met de stichting contact is geweest.</li> </ul>
4	De burger heeft de resultaten van het inzageverzoek dat hij heeft gedaan bij de <b>Gemeente Uithoorn</b> en <b>Ouder-Amstel</b> (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. 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>Inmiddels is er contact met gemeente Uithoorn. Hiermee zal er deze week een eerste gesprek plaatsvinden.</li> </ul>

\* Meerdere casussen betreffen burgers die tevens een melding omtrent UHT, schadeverzoeken, of MSNP hebben gemaakt. Er wordt met deze teams contact gelegd om een integraal beeld te verkrijgen.

# Casuïstiek | Casussen in behandeling\*

Nr	Toelichting casus	Meldingen	Status	Actiepunten
5	De burger verklaart dat de Belastingdienst met meerdere organisaties (SVB, CAK, UWV en Gemeente Kapelle) informatie heeft gedeeld, namelijk dat de burger een immigrant uit Zuid-Afrika is en dat hij tijdelijk in Zuid Afrika verbleef waardoor er in deze periode onder andere bij de SVB geen recht op AOW opbouw was. Bovendien zou er een bedrag aan zorgtoeslag zijn teruggevorderd over deze periode. De burger verbleef in deze periode in een zorginstelling in Zuid Afrika. De adreswijziging was destijds doorgegeven aan de gemeente. Het resultaat van het <u>effectenonderzoek</u> was te lang intensief toezicht.	IZV	Op basis van de ontvangen stukken kan deling van (FSV) gegevens niet vastgesteld worden. Er lijkt sprake te zijn van een BRP aanpassing die consequenties heeft gehad bij Toeslagen en de SVB.	<ul style="list-style-type: none"><li>• De burger geeft aan dat het niet gelukt is om het IZV te printen en te versturen. De burger krijgt hulp aangeboden om dit alsnog te doen.</li><li>• Door de veelheid aan ingezonden stukken wordt de casus verder geanalyseerd door SP*.</li><li>• Er wordt contact opgenomen met Toeslagen om de terugvordering te verklaren. Dit geeft mogelijk ook inzicht in de AOW opbouw stop.</li></ul>
6	De burger vermoedt dat zijn FSV gegevens zijn gedeeld met de <b>gemeente Den Haag</b> . De schuldhelpverlening voor de burger zou flink zijn tegengewerkt door de gemeente. De burger heeft een mailcorrespondentie met Den Haag gedeeld, waarin gevraagd is naar FSV gegevensdeling. De gemeente heeft geantwoord dat de burger dit bij de BD moet controleren. De burger heeft zich ook gemeld bij o.a. MSNP, er is een klacht ingediend, een inzageverzoek en een zelfmelding.	IZV, zelfmelding, MSNP zelfmelder (afwijzing had geen relatie met FSV)	Op basis van de ontvangen correspondentie kan deling van (FSV) gegevens niet vastgesteld worden. De burger lijkt geen formeel inzageverzoek gedaan te hebben.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er is met Pond Neuf onderzocht wat de status van de MSNP zelfmelding was. Er blijkt dat de afwijzing MSNP niets te maken heeft met de FSV registratie).</li><li>• De burger wordt t.b.v. Fides gevraagd om alsnog een inzageverzoek in te dienen bij gemeente Den Haag, zodat de vraag formeel wordt opgepakt door de gemeente.</li></ul>
7	De burger heeft het vonnis van de <b>Rechtbank Oost-Brabant</b> opgestuurd met bijgevoegd schrijven. Uit het vonnis blijkt dat medewerking aan de schuldhelpverlening door de Belastingdienst terecht is geweigerd, omdat er fraude was geconstateerd en de schulden derhalve niet ter goeder trouw waren ontstaan. De burger had een gokverslaving en toeslagen aangevraagd om in de gokverslaving te voldoen. Omdat de BD medewerking door fraude heeft geweigerd, vermoedt de burger dat er (mogelijk) sprake is van onterechte effecten door FSV. Bij de schuldhelpverlening was <b>gemeente Meijerstad</b> betrokken.	Zelfmelder, IZV	Op basis van de ontvangen stukken kan deling van (FSV) gegevens niet vastgesteld worden. De burger ziet het voor haar negatieve vonnis en de weigering van medewerking aan schuldhelpverlening door de BD als een resultaat van de FSV.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er is telefonisch contact geweest met de burger om de melding nader te bespreken. Hieruit blijkt dat de burger geen vermoeden heeft van gegevensdeling, maar een schadeverzoek had willen indienen. De casus wordt overgedragen aan project Kintsugi.</li></ul>

\* Meerdere casussen betreffen burgers die tevens een melding omtrent UHT, schadeverzoeken, of MSNP hebben gemaakt. Er wordt met deze teams contact gelegd om een integraal beeld te verkrijgen.



# Casuïstiek | Casussen in behandeling\*

Nr	Toelichting casus	Meldingen	Status	Actiepunten
8	Er is volgens de burger in 2003 door het <b>UWV</b> , samen met de <b>SVB</b> aangifte tegen de burger gedaan wegens fraude. <b>DJI</b> zou hierbij ook betrokken zijn. Bovendien weigerde de gemeente <b>Zwolle</b> volgens de burger in 2015 de burger door te verwijzen naar de voedselbank en werkte zij niet mee aan het verrekenen van toeslagen tijdens schuldhelpverlening. De burger geeft tijdens zijn gesprek aan dat hij tevens met <b>DUO</b> problemen heeft gehad. Deze problemen heeft hij echter niet gespecificeerd.	UHT, IZV, Zelfmelder, MSNP zelfmelder (er is geen afwijzing MSNP gevonden)	Op basis van de ontvangen stukken kan deling van (FSV) gegevens niet vastgesteld worden. UWV en SVB hebben op het inzageverzoek gereageerd, DUO en DJI (nog) niet. De overige stukken geven weinig duidelijkheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De reactie van UWV toont onbegrip voor de gestelde vraag aan, en zal na nadere toelichting opnieuw moeten worden beantwoord.</li> <li>De burger zal worden geadviseerd om te rappelleren bij DJI en DUO.</li> </ul>
9	De burger is het oneens met de uitkomst van het effectenonderzoek en het bedrag van de tegemoetkoming die zij ontvangt. De burger verklaart dat zij jaren heeft moeten bewijzen dat zij in de FSV stond en dat o.a medewerkers van de belastingdienst zeiden van niet. De burger heeft te maken gehad met verzoeken om informatie, herberekeningen, terugvorderingen, aanmaningen, afwijzing van betalingsregelingen, dwangbevelen en haar verzoek om kwijtschelding werd genegeerd. De burger verklaart dat zij in 2011 is ondergebracht bij project 1043 en dat zij is benadeeld op basis van haar nationaliteit. De burger vermoedt dat gegevens zijn gedeeld met de <b>Kredietbank</b> , het <b>UWV</b> en de <b>ABN AMRO</b> .	UHT, Zelfmelder, IZV, MSNP zelfmelder (Er is geen MSNP afwijzing gevonden)	Er is geen verwijzing naar fraude of de FSV gevonden in de ingezonden documenten. Daarom kan er uit de documenten niet worden geconcludeerd dat er sprake is geweest van gegevensdeling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De burger heeft geen resultaat IZV verstuurd. Dit is wel noodzakelijk om de melding te behandelen. We zullen de burger hierover informeren en indien nodig hulp aanbieden om het inzageverzoek alsnog in te sturen.</li> <li>Uit het effectenonderzoek bleek dat de burger te lang intensief toezicht heeft ontvangen.</li> </ul>
10	De burger verklaart 1,5 miljoen euro aan aantoonbare schade te hebben opgelopen door haar registratie in de FSV en alle gevolgen die de burger hierdoor heeft ervaren. Zo heeft de burger meerdere keren moeten verhuizen vanwege bedreigingen uit het criminele circuit, is zij vanwege fraudegevoeligheid niet aangenomen voor een beveiligingsfunctie en is zij geweigerd voor de schuldsanering. Door de stress is de gezondheid van de burger ook aangetast. De burger heeft eerder contact gehad met het Stella team, volgens de burger wist het team niet wat zij met de casus aanmoesten 'maar kwam de burger wel op 0'. De burger heeft het <b>UWV</b> , de <b>NZA</b> en <b>zorgverzekeraar</b> genoemd.	IZV, zelfmelding, Schadeverzoek	De burger heeft geen documenten ingezonden over de door haar verklaarde effecten: verhuizen, afwijzing van functie en schuldsanering. Daarom kan er niet worden vastgesteld of er sprake is van gegevensdeling. In de ingezonden documenten is geen verwijzing naar FSV of fraude gevonden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De ingezonden stukken moeten nader onderzocht worden.</li> <li>De burger heeft het resultaat van het inzageverzoek van de NZA gedeeld. Hieruit blijkt dat er geen gegevens uit de FSV zijn gevonden.</li> <li>De burger heeft aangegeven verder af te willen zien van de melding.</li> </ul>

\* Meerdere casussen betreffen burgers die tevens een melding omtrent UHT, schadeverzoeken, of MSNP hebben gemaakt. Er wordt met deze teams contact gelegd om een integraal beeld te verkrijgen.



# Bijlage 5

## Statusoverzicht openstaande actiepunten



# Actiepunten | Statusoverzicht openstaande 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Datateam is een eenmalige uitlevering aan het opzetten voor de verwerking van de benodigde data.</li><li>• In verband met de lange wachttijd wordt er een escalatie in gang gezet.</li></ul>
2	Project gaat het organiseren van een driehoeksgesprek met de burger en een derde partij vormgeven.	In Progress	<ul style="list-style-type: none"><li>• De eerste gesprekken met externe instanties worden momenteel gevoerd om tot driehoeksgesprekken te komen.</li><li>• Er wordt een werkinstructie opgesteld voor het plannen van een driehoeksgesprek.</li><li>• Communicatie werkt aan een afspraakbevestiging brief / mail.</li></ul>
3	Belka moet uitwerken of- en zo ja hoe een driehoeksgesprek kan plaatsvinden binnen de kaders van de AWR en AVG.	In Progress	<ul style="list-style-type: none"><li>• Belka heeft het advies rondom het driehoeksgesprek herijkt op basis van de feedback van het MT op het vorige advies en de bespreking hiervan tijdens het Fides MT. Dit advies wordt aan het MT aangeboden.</li></ul>
4	Het MT wil een voorstel voor de 18/22 weken brief in een volgend MT bespreken. In de brief moet aandacht worden besteed aan het punt dat de burger zijn gegevensdeling zijn onderzocht maar wij niks gevonden hebben. De instelling kan benoemd worden maar niet op persoons niveau.	In Progress	<ul style="list-style-type: none"><li>• De laatste wijzigingen van de brief worden op 16-11 in de brievenwerkgroep besproken.</li></ul>
5	Het MT wil volgend overleg stilstaan bij de voorbereidingen van de ambtelijke commissie en het onderzoek van PwC naar gegevensdeling.	In Progress	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voorbereiding Ambtelijke Commissie</li><li>• PwC onderzoek: in overleg met het MT wordt een voortgangsupdate over dit onderzoek op een ander moment gegeven.</li></ul>
6	De ondernomen communicatie activiteiten in het kader van het genereren van richtbaarheid voor de meldknop worden in de bijlage opgenomen.	Afgerond	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vanaf komende MT's zal er een geactualiseerd overzicht van de reeds ondernomen Communicatie activiteiten worden bijgevoegd, alsmede de nog uit te voeren activiteiten.</li></ul>





# Bijlage 6

## Activiteiten richtbaarheid meldknop



# Uitgevoerde communicatie activiteiten

## Afgeronde activiteiten

- ✓ Briefverzendingen – *actief benoemen Meldknop Gegevensdeling benoemen in afsluitende brieven*
- ✓ Proactief benoemen van 'Meldknop Gegevensdeling' in gesprekken met de burger (telefoon, videobellen en chat)
- ✓ Nieuwsbrief uitsturen met verwijzing naar Meldknop Gegevensdeling
- ✓ Artikel FSV Portaal over Meldknop Gegevensdeling
- ✓ Verwijzing naar informatie over Meldknop Gegevensdeling lange tijd onder uitgelicht op het FSV Portaal
- ✓ Ontwikkeling van infographic over het proces van Meldknop gegevensdeling
- ✓ Interne communicatie over Meldknop Gegevensdeling binnen UHT
- ✓ Informatie toegevoegd over Meldknop Gegevensdeling op website UHT
- ✓ Publicatie Podcast aflevering over Meldknop Gegevensdeling op het FSV portaal (3 oktober)
- ✓ Ontwikkeling informatiepakket Meldknop Gegevensdeling (key messages en QA)
- ✓ Informeren van stakeholders (o.a. UHT, Stas, CDC, Ombudsman, UWV, Gemeenten) over de Meldknop Gegevensdeling

## Doelgroepen

### Primair

**FSV-er zonder afsluitende brief** (2336 FSV-geregistreerden)  
FSV-geregistreerden die nog een afsluitende brief moeten ontvangen

**FSV-er bij ons in proces** (+/- 1310 FSV-geregistreerden)\*  
FSV-geregistreerden die nog bij ons lopen voor een schadeverzoek, inzageverzoek, melding etc.

**FSV UHT** (10.500 UHT FSV-geregistreerden)  
FSV-geregistreerden die ook in behandeling zijn bij de UHT.

**Portaalbezoekers** (gemiddeld 850 unieke bezoekers per week)  
FSV geregistreerden die (actief) het portaal bezoeken

**Interacterende FSV-er** (gemiddeld +/- 149 per week)  
FSV geregistreerden die (actief) contact met ons opzoeken door te (video)bellen, chatten of op kantoor langs komen.

**Nieuwsbrief volgers** (1227 burgers)  
FSV-geregistreerden die zich hebben aangemeld voor de nieuwsbrief

### Secundair

#### Non-actief

**Online media volgers en gebruikers**  
FSV-geregistreerden die het FSV nieuws op internet volgen en/of deelnemen aan FSV social media groepen

**FSV-geregistreerden waarbij al afsluiting heeft plaatsgevonden**  
FSV-geregistreerden die al een afsluitende brief hebben ontvangen en waarmee wij niet meer actief mee interacteren.



\*Zie slide data-analyse



# Communicatieactiviteiten Q4 '23

## Oktober

### Artikel 'Handelingsperspectieven' (24 okt)

In dit artikel zal uitgebreid aandacht besteed worden aan de meldknop gegevensdeling. Artikel zal nog via nieuwsbrief worden gedeeld en onder uitgelicht worden geplaatst.

### Afsluitende brieven

Vermelding mogelijkheid tot doen van een melding gegevensdeling wordt meegenomen in alle nog te versturen afsluitende brieven.

### Benoemen aan de telefoon (MP en SP)

Vermelding mogelijkheid tot doen van een melding gegevensdeling wordt meegenomen in alle nog te versturen afsluitende brieven.

## November

### Artikel 'Wat hebben wij allemaal voor u gedaan' (14 nov)

In dit artikel lichten we toe wat wij afgelopen jaren voor een burger hebben gedaan, zoals het onderzoek, maar ook zal de optie om een melding te doen bij vermoeden van gegevensdeling worden meegenomen. Artikel zal wederom per nieuwsbrief worden gedeeld en onder uitgelicht worden geplaatst.

### Betrekken stakeholders

Beter betrekken van stakeholders en hen proactief boodschap met betrekking tot meldknop gegevensdeling via eigen kanalen/middelen laten communiceren naar gerichte doelgroep.

### SEO optimalisatie

Vindbaarheid van de meldknop gegevensdeling binnen zoekmachines (vb. google) vergroten.

### Dialogondersteuning BelastingTelefoon

Betere verwijzing vanuit BelastingTelefoon naar meldknop gegevensdeling FSV.

## December

### Artikel 'Wat kunt u nog van ons verwachten' (12 dec)

In dit artikel geven we aan wat burgers nog na afronding onderzoek en communicatie vanuit ons kan doen of van ons kan verwachten. Ook hierin zullen we de meldknop gegevensdeling meenemen. Dit artikel zal input zijn voor de laatste nieuwsbrief vanuit BZB en zal ook onder uitgelicht worden geplaatst.

### Social media Belastingdienst (optioneel)

Verwijzing naar meldknop gegevensdeling via bijvoorbeeld Belastingdienst Twitter, Instagram, Corporate LinkedIn account.

### Randvoorwaarden:

- Alle communicatieactiviteiten met betrekking tot de meldknop gegevensdeling zullen aansluiten bij de strategie '*empathisch afronden*'.
- We richten ons specifiek op doelgroep FSV-geregistreerden, liefst via zoveel mogelijk eigen kanalen en middelen. Dit verkleint het risico van 'onterecht' activeren van niet FSV-geregistreerden.