



De Belastingdienst heeft van 2012 tot en met 27 februari 2020 de Fraude Signalerings Voorziening (FSV) gebruikt. Daarbij hebben we fouten gemaakt. Dat spijt ons. Op deze website geven we uitleg over de FSV.

**Ik heb te horen gekregen dat mijn persoonsgegevens in de FSV stonden.**

#### Uitgelicht

- > Redenen van registratie in de FSV
- > Kabinet neemt besluit over tegemoetkoming voor FSV-gereguleerden
- > Zijn mijn gegevens gedeeld?

# MT - update FSV Portaal

## 23-03-2023



# Agenda

1. Terugblik | Actiepunten en besluiten 09-03-2023
2. Persoonlijke tijdlijn



# Terugblik | Actiepunten en besluiten 09-03-2023

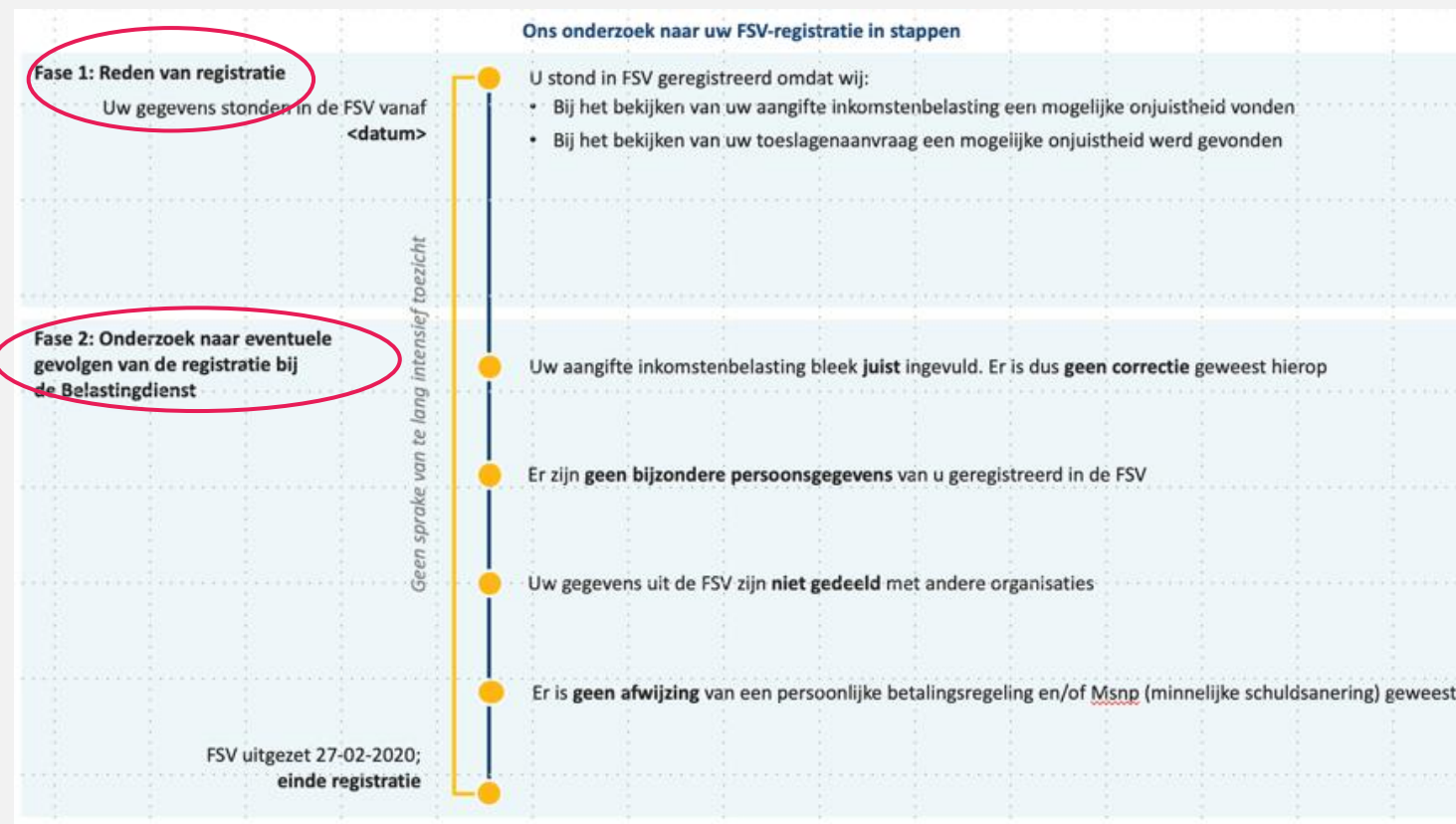
Nummer	Actiepunten en besluiten
Actiepunt	Volgend overleg wordt inzicht gegeven in de tijdlijn van het publiceren van de persoonlijke gegevens. In de slide staat dit punt aangegeven als T+4 (23 maart)
Actiepunt	Stel de vraag aan IV DX om een accurate planning te maken vanaf de freeze van 1 mei. <b>Vraag staat nog open. Architecture Board GKT goedkeuring en PI planning nog niet definitief</b>



# Persoonlijke tijdlijn

Doel van de persoonlijke tijdlijn is om burgers inzicht te geven in de redenen en gevolgen van registratie in FSV, met alle daarbij behorende correspondentie en zaak management informatie.

# De eerste opzet door COM



Bron: COM - werkinstructies Servicepunt pdf tijdlijn oktober 2022



# Fasering DAT MT 26-01



## 2.4 Fasering ontwikkeling persoonlijke tijdlijn

**2 Basis persoonlijke informatie (Realisatie 1 maart)**

Wat te zien:

Resultaten van Effectenonderzoek

**3 Uitgebreide persoonlijke informatie**

Wat te zien:

Resultaten van Effectenonderzoek  
Resultaten MM2-onderzoek  
Correspondentie-data ('Dat'-informatie)

**4 Persoonlijke informatie incl. downloads**

Wat te zien:

Resultaten van Effectenonderzoek  
Resultaten MM2-onderzoek  
Correspondentie-data ('Wat'-informatie)



# Ist > Soll tijdlijn achter DigID

## Uw persoonlijke tijdlijn

– 24-09-2022  
**Brief met gevolgen FSV-registratie**

We onderzoeken voor FSV-geregistreerden de gevolgen van hun FSV-registratie bij de Belastingdienst. Op 24 september 2022 ontvangen de eerste mensen een brief met de uitkomst van dit onderzoek.

+ 11-11-2021  
**Brief over reden van registratie**

+ 30-03-2021  
**Brief over FSV-registratie**

[Bekijk hele tijdlijn](#)

## Reden van registratie

- 31-04-2016  
Registratie in FSV.
- Bij het bekijken van uw aangifte inkomstenbelasting hebben wij een mogelijke onjuistheid gevonden.
- Bij het bekijken van uw toeslagenaanvraag hebben wij een mogelijke onjuistheid gevonden.
- 27-02-2020  
FSV uitgezet; einde registratie.

## Effecten van registratie

- Uw aangifte inkomstenbelasting bleek juist ingevuld. Er is dus geen correctie geweest hierop.
- Er zijn geen bijzondere persoonsgegevens van u geregistreerd in de FSV
- Uw gegevens in de FSV zijn niet gedeeld met andere organisaties

## Correspondentie


- 12-05-2020  
U heeft een AVG inzageverzoek gedaan.
- 11-01-2021  
U heeft een bezwaar en/of beroep ingediend [[↓ pdf](#)]
- 12-05-2022  
U heeft een klacht ingediend per post [[↓ pdf](#)]
- 04-06-2022  
U heeft documenten geüpload m.b.t. effect [[↓ pdf](#)]
- 05-03-2023  
U heeft met ons een chatgesprek gehad.



# Beschikbare data SSI

Key	Value
<b>Altijd</b>	
R_eerste_datum_fsv_registratie	<datum>
<b>Resultaat effectenonderzoek</b>	
E_resultaat_verder_onderzoeken	1
E_resultaat_geen_effect	1
E_resultaat_verklaarbaar_effect	1
E_resultaat_wel_effect	1
<b>Effecten:</b>	
E_bpg_in_fsv_geregistreerd_nee	1
E_bpg_in_fsv_geregistreerd_ja	1
E_externe_gegevens_gedeeld_nee	1
E_externe_gegevens_gedeeld_ja	1
<b>Verklaarbare effecten:</b>	
E_ve_afwijzing_btr_of_kws_ja	1
E_ve_afwijzing_btr_of_kws_nee	1
E_ve_lh_of_ob_correctie_ja	1
E_ve_lh_of_ob_correctie_nee	1
E_ve_ih_correctie_ja	1
E_ve_ih_correctie_nee	1
E_ve_tsl_correctie_ja	1
E_ve_tsl_correctie_nee	1
E_ve_msnp_afwijzing_ja	1
E_ve_msnp_afwijzing_nee	1

 Fase 1

 Niet gecommuniceerd

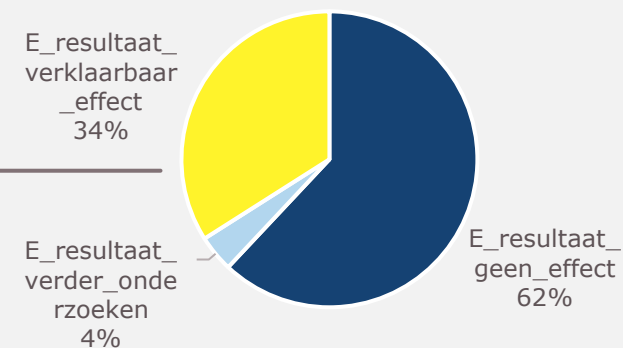




# Query van 100 BSN op 20-03

Rijlabels	Aantal van finr
E_resultaat_geen_effect	62
E_resultaat_verder_onderzoeken	4
E_resultaat_verklaarbaar_effect	34
E_ve_afwijzing_btr_of_kws_ja	2
E_ve_afwijzing_btr_of_kws_nee	94
E_ve_ih_correctie_ja	29
E_ve_ih_correctie_nee	67
E_ve_lh_of_ob_correctie_ja	1
E_ve_lh_of_ob_correctie_nee	95
E_ve_msnp_afwijzing_nee	96
E_ve_tsl_correctie_nee	96
R_eerste_datum_fsv_registratie	100
<b>Eindtotaal</b>	<b>680</b>

### Query 100 random BSN



# Tijdlijn voorbeeld geen effect

## Uw persoonlijke tijdlijn

### Reden van registratie

- + 22 maart 2012  
Uw gegevens stonden voor het eerst geregistreerd in de FSV.
- + 27 februari 2020  
FSV uitgezet; einde registratie.

### Gevolgen van registratie

- + U heeft geen afwijzing van een persoonlijke betalingsregeling of kwijtschelding van belasting- of toeslagschuld gehad welke een gevolg is geweest van uw FSV registratie.
- + Er is geen correctie geweest van uw loonheffing of omzetbelasting welke een gevolg is geweest van FSV.
- + Er is geen correctie geweest van uw inkomstenbelasting welke een gevolg is geweest van FSV.
- + Er is geen correctie geweest van uw toeslagen welke een gevolg is geweest van FSV.
- + Er is geen correctie geweest van uw MSNP afwijzing welke een gevolg is geweest van FSV.

# Tijdlijn voorbeeld verklaarbaar effect

## Uw persoonlijke tijdlijn

### Reden van registratie

- + 30 juli 2015  
Uw gegevens stonden voor het eerst geregistreerd in de FSV.
- + 27 februari 2020  
FSV uitgezet; einde registratie.

### Gevolgen van registratie

- + U heeft geen afwijzing van een persoonlijke betalingsregeling of kwijtschelding van belasting- of toeslag-schuld gehad welke een gevolg is geweest van uw FSV registratie.
- + Er is geen correctie geweest van uw loonheffing of omzetbelasting welke een gevolg is geweest van FSV.
- + Uw aangifte inkomstenbelasting bleek niet juist ingevuld. Er is hierop een correctie geweest. Deze correctie stond los van uw registratie in FSV.
- + Er is geen correctie geweest van uw toeslagen welke een gevolg is geweest van FSV.
- + Er is geen correctie geweest van uw MSNP afwijzing welke een gevolg is geweest van FSV.



## Uw persoonlijke tijdlijn

### Reden van registratie

- + 25 januari 2017  
**Uw gegevens stonden voor het eerst geregistreerd in de FSV.**
- + 27 februari 2020  
**FSV uitgezet; einde registratie.**

### Gevolgen van registratie

- **Het onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie is nog niet afgerond.**  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas ut ligula ut arcu fermentum mattis. Suspendisse ut nisl at orci tincidunt bibendum. Integer id erat at nisi finibus porttitor consequat gravida mauris. Sed cursus porttitor pharetra. Nam mi arcu, pellentesque id scelerisque ullamcorper, lobortis id tortor. Curabitur posuere pellentesque leo et consequat. Donec ex risus, volutpat vel porta non, venenatis sit amet turpis. Integer sapien nunc, pulvinar vel felis vel, sodales blandit ante. Aenean lacinia, diam quis tempor pretium, lectus lacus porttitor nisi, tincidunt feugiat urna purus sit amet sem. Suspendisse blandit diam nulla, et cursus ex tincidunt a. Maecenas ut augue eu orci scelerisque porta. Nulla et felis placerat, luctus diam eget, viverra mi. Vestibulum ultrices vel est ac sagittis. Vestibulum auctor quam sodales, venenatis urna quis, posuere ante.

Tijdlijn  
voorbeeld  
in onderzoek



# Customer Journey

1. Burger bezoekt fsvportaal.nl en logt in met DigID
2. Burger klikt op "Aanvragen persoonlijke tijdlijn"
3. Burger maakt wachtwoord aan (t.b.v. encryptie)  
[optie: burger geeft telefoonnummer t.b.v. alert]
4. ...wacht 1-2 werkdagen... / ...krijgt sms\*...
5. Burger bezoekt fsvportaal.nl en logt in met DigID
6. Burger klikt op "Bekijk persoonlijke tijdlijn"
7. Burger voert wachtwoord in (t.b.v. decryptie)  
*N.B.: Indien wachtwoord kwijt, herhalen vanaf stap 3*

\* Het inrichten van de SMS service kent nog een doorlooptijd van 1-2 weken en een extra CSV proces.

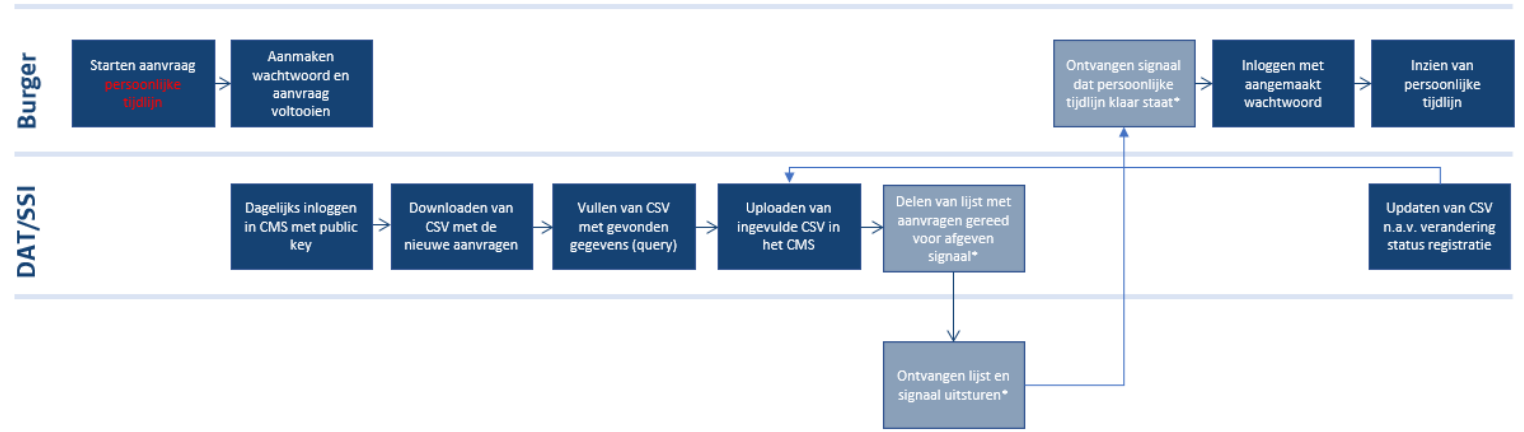


# Tijdlijn proces

## Persoonlijk tijdlijn - werkproces

Concept

Op de persoonlijke pagina van het FSV portaal kunnen vanaf half maart burgers een aanvraag doen tot overzicht in persoonlijke gegevens/status.



- Checklist**
- Data punten DAT SSI bepalen
  - Communicatie aanleveren teksten (site en code labels)
  - Tijdlijn functie live zetten (week 13)
  - 2 DAT SSI medewerkers aanstellen
  - Autorisatie CMS regelen & testen
  - CMS handleiding maken (Portaal)
  - Q-schijf aanvragen (DAT SSI)
  - Query schrijven (SSI)
  - Signaal burger (SMS, e-mail, heldere communicatie) bepalen (COMMS, GPI)
  - Tijdsbestek handeling bepalen (bijv. na 3 dagen) en in communicatie opnemen
  - (Bestaande) FAQs n.a.v. persoonlijke tijdlijn voor MP/SP (COMM, MP, Frobo)
  - MP/SP medewerkers handvaten geven voor mogelijke inbound gesprekken & frobo's (MP, Frobo)
  - Regelmatig update in registratie uploaden (DAT)

\*n.t.b. welke vorm van notificatie (SMS, email) en uitvoering

Het downloaden, query draaien en uploaden kan in de toekomst gerobotiseerd worden. Momenteel CSV download issue in onderzoek (firewall).



## Uw persoonlijke omgeving

### Persoonlijke Data Aanvragen

U  
V  
W  
B  
g

Wachtwoord:



Herhaling wachtwoord:



Opslaan

Gegevens succesvol aangevraagd.

### Personal timeline requests

Downloaden

BSN

Aanvraagdatum

900236140

22 maart 2023 11:02

### Personal timeline upload



Klik om een CSV-bestand te selecteren of sleep een CSV-bestand hierheen

Bestand selecteren

Bestand uploaden

Selectie verwijderen

Tijdlijn  
proces



## SP proces feedback

1. Er is aangegeven dat men pas sinds kort kennis heeft van de tijdlijn. De door COM geschetste tijdlijn van oktober en de in het MT 26-01 door DAT getoonde fasering ervan, waren niet bekend. Er is daardoor meer voorbereidingstijd nodig.
2. De grote zorg zit in het moeten afvangen van veel vragen en frobo's n.a.v. de getoonde data. Simpele belscripts voldoen waarschijnlijk niet.
3. Volume kan ook een issue zijn wanneer b.v. de facebook groep en masse de tijdlijn gaat opvragen.
4. Het tonen van de datum van registratie in FSV is onwenselijk, want sommige gevallen mogen dit niet weten. (filter bij Inning?)
5. SP ziet tijdlijn info niet > autorisatie dashboard uitbreiden naar meerdere SP medewerkers.





## Overige potentiële knelpunten

1. Inlog DigID + wachtwoord = drempel. En wachtwoord kwijt is opnieuw aanvraag doen.
2. Na aanvraag en wachten krijgt 4% slechts 1 bullet te zien: 'in onderzoek'. Dit kan frustratie veroorzaken.
3. Datum van registratie roept vragen op over 'waarom' van registratie > redenen zijn nog niet beschikbaar (MM2)
4. De effecten zijn nog niet allemaal gecommuniceerd per brief > roept vragen op > frobo richting SP.
5. Periodieke update SSI kan status effect wijzigen. Ropt vragen op.
6. Hoe kunnen burgers bezwaar maken o.b.v. tijdelijk zonder brief met kenmerk?
7. Is het wel een coherent verhaal naar de burger toe, gezien de beperkte hoeveelheid data.



# Persoonlijke tijdlijn

Doel van de persoonlijke tijdlijn is om burgers inzicht te geven in de redenen en **gevolgen** van registratie in FSV, met alle daarbij behorende correspondentie en zaak management informatie.



# Gevraagde besluiten

## 1. Inhoud tijdlijn

Vindt het MT de getoonde tijdlijnen voldoende van inhoud en aantal om deze aan de burger te kunnen tonen, mede in het licht van de getoonde knelpunten en feedback.

## 2. Customer Journey Burger

Is het MT, wellicht nogmaals, akkoord met het proces van aanvragen van de tijdlijn door de burger (DigID + wachtwoord), inclusief het inrichten van de SMS service.

## 3. Timing

In verband met het verder afstemmen tussen COM en SP van het proces na de tijdlijn, zijn nog 2 weken extra nodig vóór live-gang. Is het MT daarmee akkoord.