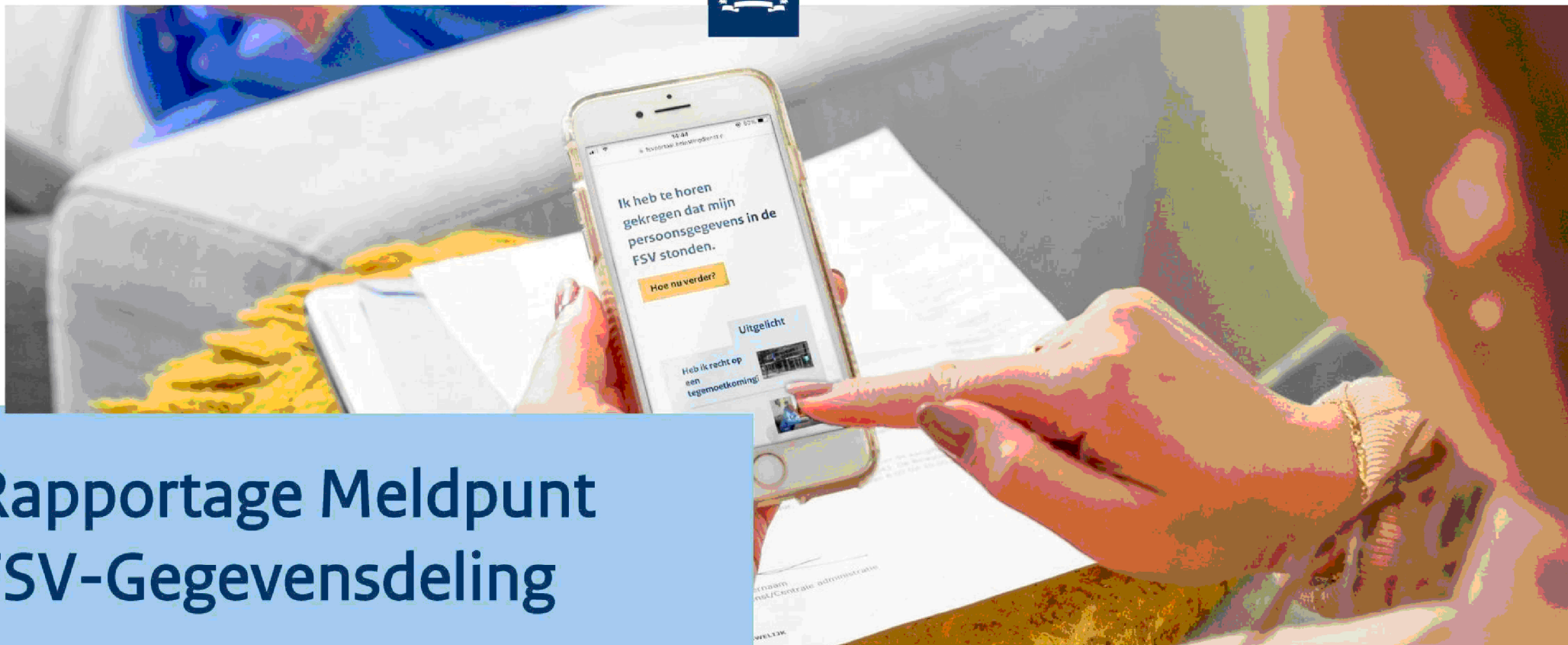




Belastingdienst



Rapportage Meldpunt FSV-Gegevensdeling

31 januari 2024



Managementsamenvatting

Aanleiding

De Fraude Signalering Voorziening (FSV) voldeed niet aan AVG-wetgeving en is op 27 februari 2020 uitgezet. Als onderdeel van de Motie Marijnissen 2 is er voor alle in de FSV geregistreerde burgers onderzocht of er sprake was van gegevensdeling uit de FSV met derden. Uit de onderzoeken volgde de conclusie dat informatie uit of over FSV, waarin 510 personen voorkomen, via e-mails is verstrekt. Na onderzoek is gebleken dat geen van de verstrekkingen heeft geleid tot effecten voor burgers bij de betreffende organisaties. Er kan echter geen volledige zekerheid worden gegeven dat er geen andere verstrekkingen hebben plaatsgevonden.

Opdracht

Op 25 mei 2023 heeft Staatsecretaris Van Rij de Kamer toegezegd om een meldpunt te openen voor de in FSV geregistreerde burgers die het vermoeden hebben dat er FSV informatie is gedeeld met een derde organisatie. Daarnaast heeft de kamer op 22 juni 2023 aan de hand van de moties Omtzigt opdracht gegeven om burgers naar waarheid te informeren dat het onzeker is of er gegevens uit de FSV zijn gedeeld, en om onterechte opzet/ grove schuld en/of fraudekwalificaties bij gemeenten die door FSV zijn veroorzaakt te rectificeren.

Resultaten

Op 1 juni 2023 is het meldpunt op het FSV-Portaal live gegaan. Via het meldpunt zijn er 506 melding ontvangen. Organisaties die door burgers het meest worden verdacht van het onrechtmatig hebben ontvangen van informatie vanuit de Belastingdienst zijn publieke organisaties op het gebied van sociale zekerheid. Vermoedens komen voornamelijk voort uit afwijzing van medewerking aan schuldhulpverlening, het ondervinden van (extra) controles bij andere organisaties, de afwijzing of wijziging van een toeslag of omdat men vermoedt te worden aangezien als fraudeur.

Moties	Uitvoering
Rectificatie o/g's of fraudekwalificatie bij gemeenten	Wanneer blijkt dat FSV-gegevens aan gemeenten zijn verstrekt, wordt de burger kenbaar gemaakt bij de betreffende gemeente. De gemeente zal dan onderzoeken of de gegevensverstrekking heeft geleid tot een onterechte o/g's en welke gevolgen van deze kwalificatie zijn geweest.
Burger informeren over onduidelijkheid verstrekking van FSV-informatie	De Belastingdienst heeft maximale bekendheid gegeven aan het meldpunt door gebruik te maken van haar eigen kanalen en die van diverse stakeholders. Voorbeelden zijn het plaatsen van artikelen over het meldpunt op het FSV-Portaal, het versturen van een nieuwsbrief aan FSV geregistreerden en het per brief informeren van personen die nog geen afsluitende brief hadden ontvangen.

Uit onderzoek van de ontvangen meldingen zijn geen delingen van FSV informatie door de Belastingdienst geconstateerd. Vermoedens van gegevensdeling komen voort uit eigen informatie en overwegingen van de andere organisaties. Er is één onrechtmatige gegevensdeling door de Belastingdienst gevonden. Deze stond los stond van FSV. Burgers zijn positief over het bestaan van het meldpunt en de proactieve ondersteuning die ze van de Belastingdienst ontvangen.

Conclusies & aanbevelingen

Onderzoek of de informatievoorziening aan burgers rondom besluitvorming verbeterd kan worden. Er lijkt onduidelijkheid te zijn op basis van welke informatie een besluit van een organisatie wordt genomen en welke informatie (van andere organisaties) hiervoor wordt gebruikt. Dit kan leiden tot vermoedens van onrechtmatige gegevensdeling. Onderzoek of bestaande instituties voldoende waarborgen bieden tegen onrechtmatige gegevensdeling, of dat een gezamenlijk meldpunt gegevensdeling voor publieke dienstverleners toegevoegde waarde heeft.



Inhoudsopgave

- 1 | Introductie**
Context, aanleiding & opdracht, meldpunt
- 2 | Plan van aanpak**
Aandacht voor het meldpunt, behandeling melding
- 3 | Resultaten**
Communicatie, meldingen, ervaring burger
- 4 | Conclusie & Aanbevelingen**
- Bijlagen**



Belastingdienst



1. Introductie

Context, aanleiding & opdracht, meldpunt



Introductie | Context, aanleiding en opdracht



Context & Aanleiding

- De Fraude Signalering Voorziening (FSV) was een systeem dat werd gebruikt om risicosignalen en informatieverzoeken te registreren. Het gebruik van de FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving. Op 27 februari 2020 is de FSV uitgezet en sindsdien wordt het systeem niet meer gebruikt. Zie bijlage 1 voor een toelichting van de FSV.
- Op 29 april 2021 werd met Motie Marijnissen 2* (hierna: MM2) gevraagd om burgers te informeren over de reden van registratie in de FSV en of gegevens zijn gedeeld met derden. De motie is tussen maart 2021 en maart 2023 uitgevoerd. In de kamerbrief van 16 mei 2023** is de kamer hierover geïnformeerd.
- Uit de onderzoeken naar gegevensdeling met derden volgde de conclusie dat in totaal 300 verstrekkingen uit e-mailboxen hebben plaatsgevonden met informatie uit of over FSV, waarin 510 personen voorkomen. Organisaties die een dergelijke verstrekking hebben ontvangen hebben onderzocht of zij hieraan gevolgen hebben verbonden voor de personen die in deze verstrekkingen voorkwamen. Zij hebben geen gevolgen kunnen vaststellen en zijn verzocht deze informatie te verwijderen.



Opdracht & uitvoering

- Verstrekkingen van gegevens waarvan geen vastlegging in systemen plaatsvindt, zoals telefonische verstrekkingen, zijn in voorgaande onderzoeken niet betrokken. Daarom heeft de Staatssecretaris, om meer zekerheid te bieden, tijdens het commissiedebat van 25 mei 2023 toegezegd om een meldpunt te openen voor burgers die vermoeden dat hun FSV gegevens zijn gedeeld.
- Op 1 juni 2023 heeft de Belastingdienst het meldpunt geopend. Burgers kunnen via dit meldpunt telefonisch en digitaal een melding maken wanneer zij vermoeden dat informatie uit hun FSV registratie is gedeeld met een externe (overheids)organisatie. Doel hiervan is om te onderzoeken of de door de burger benoemde gebeurtenissen gevolg zijn van onrechtmatige gegevensdeling vanuit de Belastingdienst, of dat zij voortkomen uit eigen beweegredenen van de externe organisatie.
- Na het doen van een melding ondersteunt de Belastingdienst bij het indienen van een AVG-inzageverzoek bij de organisatie waarvan de burger vermoedt dat er FSV-gegevens mee zijn gedeeld. Door de privacywetgeving mag de Belastingdienst dit niet zelf doen. Door proactieve opvolging en de mogelijkheid tot het voeren van een driehoeksgesprek met de organisatie en/of de Belastingdienst wordt de burger optimaal ondersteund.

*Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 28 362, nr. 41

** Tweede Kamer, vergaderjaar 2022–2023, 31 066, nr. 1231



Introductie | Context, aanleiding en opdracht

Het Meldpunt voor gegevensdeling is op 1 juni 2023, één week na het commissiedebat waarin de motie Omtzigt akkoord is bevonden, live gegaan op het FSV Portaal. Wanneer burgers een melding maken met vermoeden van gegevensdeling krijgen zij de keuze om binnen 2 werkdagen teruggebeld te worden om de melding te bespreken, of om een belafspreek in te plannen op een tijdstip naar eigen keuze.

1

Lancering meldpunt

Het meldpunt is op 1 juni 2023 op het FSV Portaal gelanceerd, samen met een **nieuwsartikel** met meer informatie over de wijze waarop de melding wordt behandeld. Via een **nieuwsbrief** zijn FSV-geregistreerden hierover geïnformeerd.

Het meldpunt heeft een **permanente plek** op de homepage van het FSV Portaal zodat deze zichtbaar is voor alle burgers die de website bezoeken.

2

Persoonlijke pagina

Ook op de persoonlijke pagina van het FSV Portaal wordt de burger de mogelijkheid geboden om een melding FSV-gegevensdeling te doen. Na het doen van een melding kan de burger de status van de melding volgen en indien gewenst een vervolgspraak plannen.

1

Uitgelicht

> Ik wil een melding doen dat mijn FSV-registratie is gedeeld



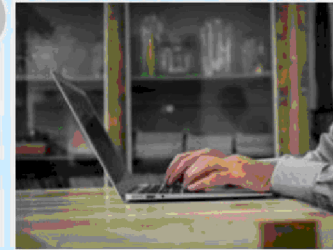
> Ik wil mijn persoonlijk overzicht aanvragen



> Wat doen wij en wat kunt u doen?



1



1 juni 2023

Ik wil een melding doen dat mijn FSV-registratie is gedeeld met een andere (overheids)organisatie

2

U heeft nu de volgende mogelijkheden

Afspraak maken



Maak een afspraak voor contact op de door u gewenste datum.



Melding van deling FSV-registratie doen

Als u vermoedt dat uw gegevens gedeeld zijn met een andere (overheids)organisatie, kunt u een melding doen.





Introductie | Moties Omtzigt

Tijdens het tweeminutendebat van 22 juni 2023 is de Belastingdienst gevraagd om samen met de VNG tot een plan tot rectificatie te komen indien deling van FSV informatie aan een gemeente heeft geleid tot een onterechte opzet/grove schuld- of fraudekwalificaties. Daarnaast is de regering gevraagd, naar aanleiding van de eerdere onderzoeksresultaten, de FSV geregistreerden te informeren dat niet bekend is aan wie informatie uit de FSV is verstrekt. Tot slot is de regering gevraagd de kamer te informeren over de bevindingen van het meldpunt. De moties zijn in bijlage 2 opgenomen.



Motie Omtzigt I

Kom samen met de VNG tot een plan voor rectificatie indien deling van FSV informatie aan een gemeente heeft geleid tot een onterechte opzet/grove schuld- of fraudekwalificatie*

Motie Omtzigt II

Informeert de FSV-geregistreerden dat niet bekend is aan wie informatie uit de FSV is verstrekt**

Motie Hammelburg

Informeert via reguliere rapportages over het aantal FSV-melders, de vermoedelijke gevolgen en de betrokken instanties.***



Uitvoering motie inzake rectificatie o/gs

Burgers die zich melden bij het Meldpunt en waarvan blijkt dat FSV-gegevens aan gemeenten zijn verstrekt, zullen kenbaar gemaakt worden bij de betreffende gemeente. De gemeente zal dan onderzoeken of dit heeft geleid tot een onterechte o/gs en welke gevolgen van deze kwalificatie zijn geweest. Deze werkwijze is afgesproken met de VNG. Daarmee heeft de Belastingdienst invulling gegeven aan de motie die verzoekt om met de VNG in overleg te treden om tot een plan tot rectificatie te komen door gemeenten. Tot op heden zijn er geen gevallen van o/gs veroorzaakt door onrechtmatige gegevensdeling door de Belastingdienst.

Uitvoering motie inzake informeren FSV burgers

De Belastingdienst heeft maximale bekendheid gegeven aan het meldpunt door gebruik te maken van haar eigen kanalen en die van diverse stakeholders. Voorbeelden zijn het plaatsen van artikelen over het meldpunt op het FSV-Portaal, het versturen van een nieuwsbrief aan FSV-geregistreerden en het per brief informeren van personen die nog geen afsluitende brief hadden ontvangen. Daarmee heeft zij de motie afgedaan over het naar waarheid informeren van in FSV-geregistreerden, met inachtneming van hetgeen ten aanzien van deze motie besproken is in het tweeminutendebat FSV van 22 juni 2023.

Motie Hammelburg

Middels deze rapportage geeft de Belastingdienst invulling aan de wens van de kamer om haar over de bevindingen van het meldpunt te informeren.

*Tweede Kamer, vergaderjaar 2022-2023, 31 066, nr. 1245

**Tweede Kamer, vergaderjaar 2022-2023, 31 066, nr1246

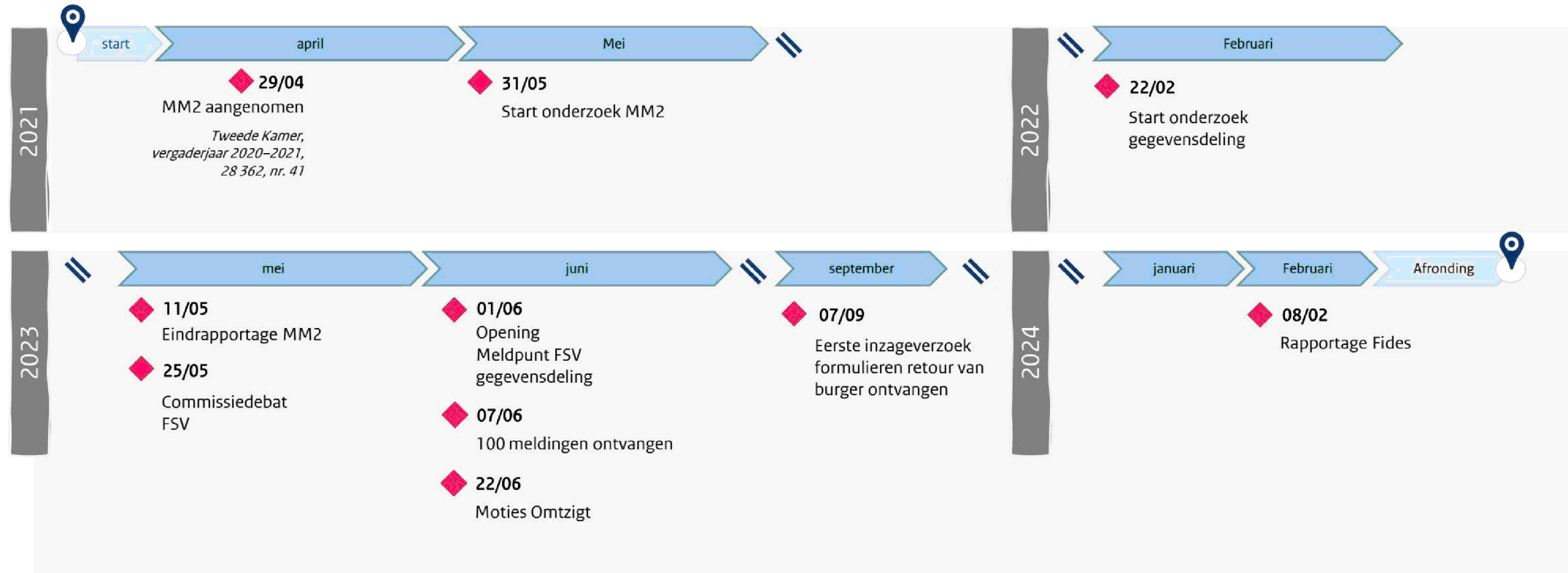
*** Tweede Kamer, vergaderjaar

2022-2023 31 066, nr1247



Introductie | Tijdslijn onderzoeken externe gegevensdeling

Voorafgaande aan de opening van het meldpunt zijn er diverse eerdere onderzoeken naar externe gegevensdeling uitgevoerd. Onderstaande tijdslijn* geeft de belangrijkste gebeurtenissen weer rondom het onderwerp gegevensdeling FSV.



*Zie bijlage 3 voor uitgebreid overzicht met toelichting van de milestones



Belastingdienst



Plan van Aanpak

Aandacht voor het meldpunt, behandeling melding



Plan van aanpak | Meldpunt Gegevensdeling

Nadat burgers een melding gegevensdeling hebben gedaan worden zij door de Belastingdienst ondersteund bij het onderzoeken en mogelijk nader verklaren van hun vermoeden van FSV-gegevensdeling. De burger wordt geholpen met het doen van een AVG inzageverzoek bij de betreffende instantie. In onderstaande figuur staat de aanpak weergegeven die de Belastingdienst hiervoor heeft ingericht.



- Via meerdere communicatiekanalen wordt continu aandacht besteed aan het meldpunt zodat FSV-geregistreerden hiervan op de hoogte zijn.
- Relevante stakeholders zijn geïnformeerd over het meldpunt zodat zij de doelgroep op het meldpunt kunnen wijzen.



Plan van Aanpak | Doorgaand: Aandacht voor het meldpunt

De Belastingdienst heeft een communicatieplan opgesteld om burgers die in de FSV stonden doelgericht te bereiken. Na 1 juni is in de communicatie over de FSV breed aandacht besteed aan het meldpunt.

De communicatie over het meldpunt is gericht op burgers die in de FSV stonden

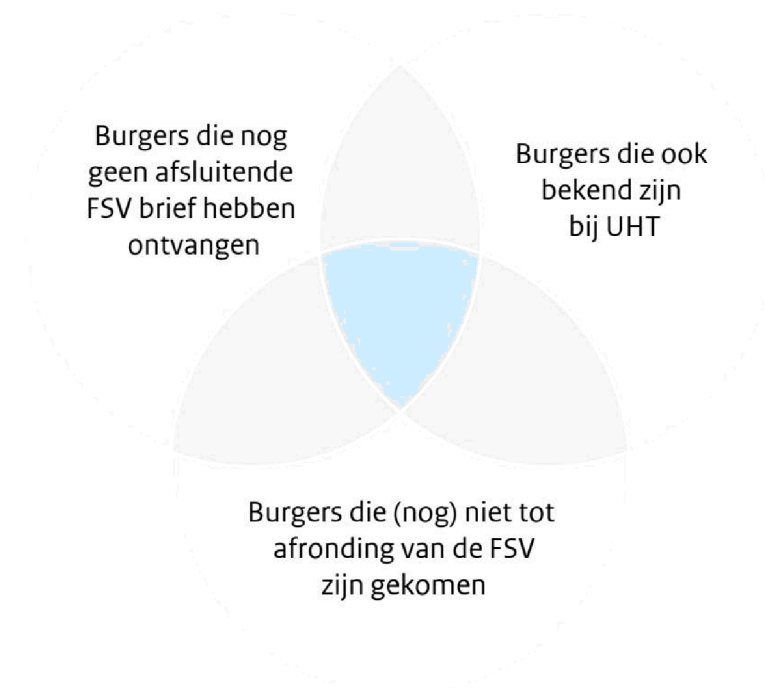
Via eigen communicatiekanalen- en middelen is het meldpunt uitgelicht en proactief benoemd bij burgers met een FSV-registratie. Onder andere is aandacht besteed aan het meldpunt in de afsluitende FSV brief, met artikelen op het FSV Portaal en wanneer burgers contact zochten met vragen over de FSV. Hierdoor is de doelgroep op hun eigen voorkeursmanier bereikt.

Ook zijn zijn relevante stakeholders geïnformeerd die in contact staan met burgers met een FSV-registratie, zoals de Corporate Dienst Communicatie en Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen van de Belastingdienst, het ministerie van Financiën en de Ombudsman. Hiermee zijn zij in staat gesteld om burgers op het meldpunt te wijzen. Omdat er ouders zijn die bekend zijn bij UHT en in de FSV stonden, is op het UHT Portaal een artikel met informatie over het meldpunt geplaatst.

Burgers die nog bezig zijn met hun FSV-registratie worden op het meldpunt gewezen

Burgers die voor de livegang van het meldpunt een afsluitende brief over hun FSV-registratie hebben ontvangen, hebben de mogelijkheid om bij vragen zelf contact op te nemen, het FSV Portaal te bezoeken en de FSV nieuwsbrief te volgen. Dit is in lijn met de behoefte van deze burgers om zelf de regie te hebben over de communicatie die zij over de FSV ontvangen.

Doelgroepen FSV-geregistreerden





Verdieping | Fase 1: Melding vermoeden van gegevensdeling

Vanaf 1 juni 2023 is het mogelijk om via het FSV Portaal en de telefoon een melding FSV gegevensdeling te maken. Via het FSV Portaal kunnen burgers onder andere de status van hun melding volgen, relevante stukken met de Belastingdienst delen en direct een afspraak inplannen om de melding te bespreken. Ook kunnen zij hier digitaal AVG inzageverzoek formulieren invullen en downloaden.

1

De burger kan het vermoeden van gegevensdeling melden

Telefonisch of via het meldpunt op het FSV Portaal kunnen burgers met een vermoeden van gegevensdeling een melding maken. Op het FSV Portaal wordt de optie geboden om een belafspraak in te plannen, of om binnen 48 uur (op werkdagen) teruggebeld te worden. De melding wordt vervolgens telefonisch verder besproken om samen met de burger vervolgstappen te bepalen.

2

Op het FSV Portaal staat een overzicht van het contact over de melding

Op het FSV Portaal wordt de status van de melding in het overzicht van de burger getoond. Het overzicht laat zien wanneer de burger contact heeft gehad over de melding en wat de vervolgstappen zijn voor de burger of voor de Belastingdienst.

3

Het FSV Portaal is ondersteunend bij het voortzetten van de melding

Burgers die resultaten van het AVG inzageverzoek hebben ontvangen of andere relevante stukken willen delen, kunnen deze uploaden op het FSV Portaal*. Bovendien kan de burger extra AVG inzageverzoek formulieren downloaden om zo bij meerdere organisaties een verzoek in te dienen.

Status van uw melding

op 21 juli 2023

Melding deling FSV-registratie ontvangen

U heeft een melding 'Deling FSV-registratie' gedaan. Wij hebben uw melding ontvangen. Binnenkort nemen wij telefonisch contact met u op om uw melding verder in behandeling te nemen.

Lees voor meer informatie het artikel: [Wat gebeurt er nadat u een melding 'Deling FSV-registratie' heeft gedaan?](#)

Inzageverzoek(en) uploaden

Upload hier de bestanden die u van de externe organisatie heeft ontvangen. U kunt meerdere bestanden uploaden.



Sleep hier uw bestand naartoe
of

Kies bestand(en)

Ondersteunde bestanden: pdf

Maximaal 100 MB per bestand

Verstuur

2

op 23 juli 2023

Telefonisch gesprek

Wij hebben telefonisch contact met u gehad over uw melding. In het gesprek hebben wij u onder andere verteld dat u een inzageverzoek kunt doen bij de organisatie waarvan u vermoedt dat deze informatie over uw FSV-registratie heeft. U krijgt hiervoor een formulier van ons per post toegestuurd. U kunt het formulier voor dit inzageverzoek ook downloaden via [deze pagina](#).

op 24 juli 2023

Formulier inzageverzoek verstuurd

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

op 31 augustus 2023

U kunt nu uw documenten met ons delen

U heeft een inzageverzoek gedaan bij een of meerdere organisaties, omdat u vermoedt dat uw FSV-registratie met hen gedeeld is. Heeft u de uitkomst van dit inzageverzoek ontvangen? Dan kunt u de bestanden uploaden via de onderstaande link.

Door de bestanden te uploaden gaat u ermee akkoord dat de Belastingdienst deze informatie mag verwerken om u verder te helpen.

[Upload hier de uitkomst van uw inzageverzoek](#)

* Dit kan ook via de post



Verdieping | Fase 2: Bespreken melding en uitleg inzageverzoek

Nadat de melding is gedaan wordt de burger gebeld om meer informatie te krijgen over het vermoeden van gegevensdeling. Aan de burger wordt uitgelegd wat er gebeurt nadat de melding is gedaan.

Indienen van een AVG inzageverzoek

Wanneer de burger vermoedt dat er FSV gegevens zijn gedeeld met een andere organisatie, wordt de burger gevraagd om zelf een AVG inzageverzoek in te dienen bij deze organisatie om zijn/haar vermoeden te laten onderzoeken (zie rechter figuur). Het meldpunt van de Belastingdienst is telefonisch bereikbaar indien de burger vragen heeft of hulp behoeft bij het invullen van het inzageverzoek. Op het FSV Portaal is het vervolgproces duidelijk uiteengezet middels een infographic (zie bijlage 5)

In sommige gevallen wordt de melding gesloten

Als blijkt dat de burger contact heeft opgenomen met een andere vraag dan een melding gegevensdeling, dan wordt de melding in overleg gesloten nadat de burger met deze vraag is geholpen. De burger ontvangt hierover een brief. Daarnaast wordt de melding gesloten als de burger na 3 belpogingen niet bereikt is, en niet binnen 30 dagen op het ingesproken voicemailbericht heeft gereageerd. De burger ontvangt hierover altijd een vooraankondiging. De burger kan te allen tijden weer contact zoeken om de melding te heropenen.

Toelichting AVG-Inzageverzoek

1
Onderzoek
gegevens-
deling

- De Belastingdienst heeft in eerdere onderzoeken vastgesteld dat er beperkt deling van FSV-informatie met andere organisaties heeft plaatsgevonden, en dat deze organisaties hier geen gevolg aan hebben gegeven.
- Extra zekerheid kan enkel worden gegeven door uitsluiting van FSV-gegevensdeling door andere organisaties zelf.



2
AVG
wetgeving

- Zowel de AWR als de AVG verbieden de Belastingdienst om een andere organisatie te bevragen naar de verwerking van FSV-gegevens, ook wanneer de burger hier zelf toestemming voor geeft.
- Om deze reden moet de burger zelf een AVG-inzageverzoek indienen bij de andere organisatie. Om deze reden heeft de Belastingdienst een AVG inzageverzoek formulier ontwikkeld welke specifiek vraagt naar de verwerking van FSV informatie.



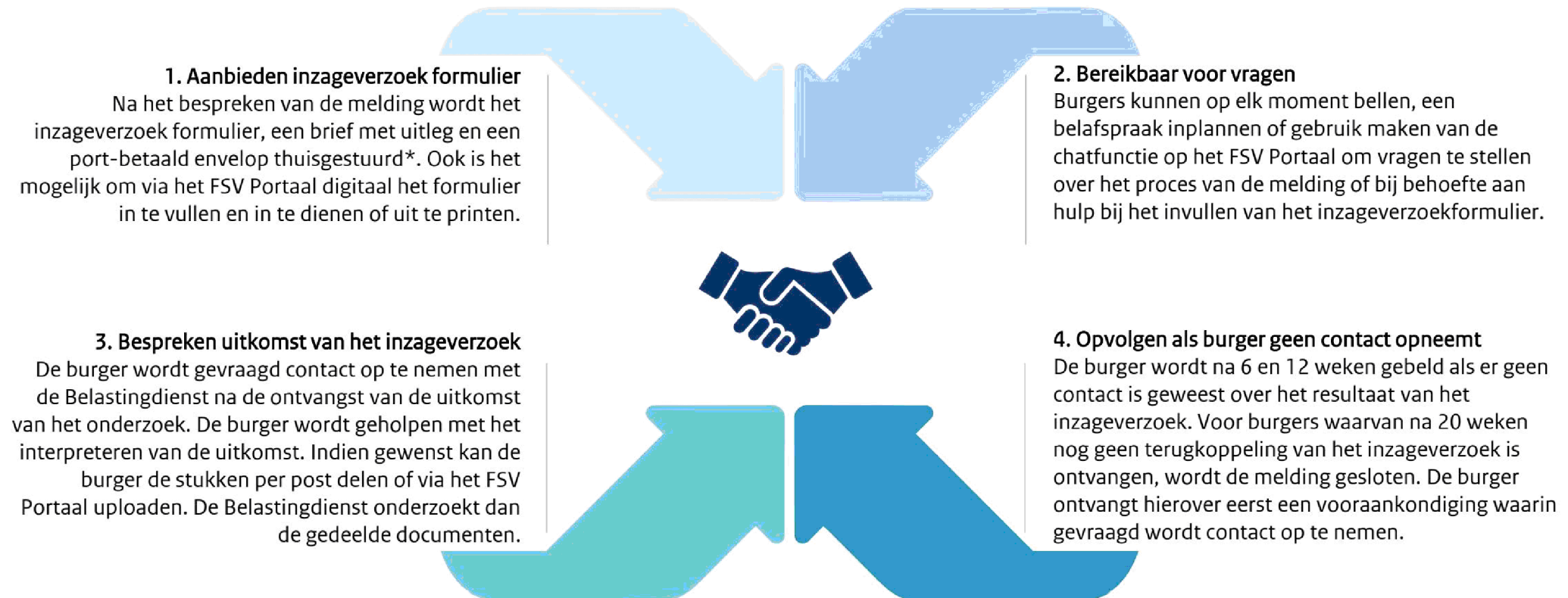
3
Resultaat

- Het resultaat van het AVG-inzageverzoek toont aan of de vermoedens van de burger gevolg zijn van deling van FSV-informatie vanuit de Belastingdienst, of dat deze voortkomen uit eigen informatie en beweegredenen van de andere organisatie.



Verdieping | Fase 3: Ondersteunen en opvolging melding

De burger wordt na het verdiepende gesprek over de melding proactief ondersteund in de contacten met de betreffende organisatie(s). Op deze wijze tracht de Belastingdienst de burger zo goed en snel mogelijk duidelijkheid te geven of FSV gegevens zijn gedeeld.



* Zie bijlage 6 voor het inzageverzoek formulier en begeleidend schrijven.



Verdieping | Fase 4: (Driehoek)gesprek en afronding

Nadat de burger antwoord heeft ontvangen op het inzageverzoek en het resultaat aan de Belastingdienst is teruggekoppeld, wordt de burger op verschillende manieren hulp geboden om de uitkomst te interpreteren en bestaande vragen weg te nemen.



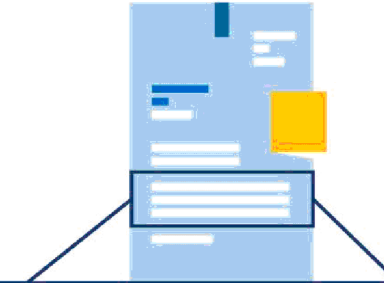
Driehoeksgesprek, kantoorbezoek & videobelgesprek

Wanneer de burger nog vragen heeft over de resultaten van het onderzoek, kan een (video)gesprek met de Belastingdienst worden georganiseerd of een driehoeksgesprek waarbij ook de andere organisatie aansluit. Het (driehoek)gesprek kan op kantoor of digitaal plaatsvinden. De burger krijgt in het gesprek de gelegenheid om vragen aan de Belastingdienst en de andere organisatie te stellen over het vermoeden van gegevensdeling.



Afsluitende en/of informerende brief

De burger ontvangt een afsluitende brief wanneer gezamenlijk is besloten om de melding te sluiten. In de brief staan de uitkomsten van het onderzoek naar gegevensdeling beschreven. Indien de burger andere vragen heeft over de FSV registratie en de invloed hiervan op toeslagen of andere belastingzaken, worden deze ook beantwoord in de brief. Bij de afsluitende brief wordt maatwerk toegepast zodat elke burger een gedetailleerd antwoord krijgt op de gestelde vragen.



Waarom krijgt u deze brief?

U heeft een melding gedaan, omdat u vermoedde dat uw FSV-registratie is gedeeld met (een) andere (overheids)organisatie(s). In deze brief heeft u o.a. aangegeven dat u zich afvroeg wat uw FSV registratie voor invloed zou kunnen hebben gehad op uw toeslagen.

Deze brief is ter informatie.

Voorbeeld: alinea uit een brief van burger met vragen over Toeslagen



Resultaten*

Communicatie, meldingen, ervaring burger



Resultaten | Activiteiten om aandacht te geven aan het meldpunt

Het communicatieplan om de in FSV geregistreeerde burgers te informeren over het meldpunt heeft geleid tot meerdere communicatieactiviteiten op verschillende kanalen en middelen.



Live gaan **Meldpunt Gegevensdeling** op FSV Portaal

 **Melding van deling FSV-registratie**

Proactief benoemen meldpunt in **contact met burgers** (via chat, videobellen en telefonisch)

het meldpunt benoemen in de **afsluitende brief** (resultaat onderzoek gevolgd FSV-registratie)

Artikel op FSV Portaal over het meldpunt:

1. 'Ik wil een melding doen dat mijn FSV-registratie is gedeeld met een andere (overheids)organisatie'

Artikel over meldpunt **uitgelicht op het FSV Portaal**

In de **nieuwsbrief** worden de artikelen over het meldpunt benoemd

Informeren van stakeholders (o.a. UHT, CDC, Ombudsman, UWV, MinFin) over het meldpunt en het delen van een informatiepakket

Informatie over het meldpunt op het **UHT Portaal**

Infographic* over het proces na de melding

Artikelen op FSV Portaal over het meldpunt:

2. 'Wat gebeurt er nadat u een melding 'Deling FSV-registratie' heeft gedaan?'
3. 'Redenen voor het sluiten van melding 'Deling FSV-registratie''
4. 'Waarom kunt u alleen zelf een inzageverzoek doen bij een andere organisatie?'
5. 'Uw FSV-registratie: wat doen wij en wat kunt u doen?'



29 augustus 2023

Redenen voor het sluiten van een melding 'Deling FSV-registratie'

Betere verwijzing van de Belastingdiensttelefoon naar informatiepunt FSV met nieuwe dialoogondersteuning

Podcast aflevering over deling van FSV-registratie



Artikelen op FSV Portaal waar meldpunt is benoemd:

6. 'FSV Podcast, aflevering 3: Deling van FSV-registratie'
7. 'Overzicht van de FSV: de weg naar afronding'

Zoekmachine optimalisatie om de vindbaarheid (van informatie over) het meldpunt te vergroten

* De infographic is opgenomen in bijlage 5. Zie bijlage 4 voor een overzicht van alle activiteiten.



Resultaten | Aantal meldingen

Sinds de opening van het meldpunt zijn er 506 meldingen bij het Meldpunt Gegevensdeling ingediend. Het aantal meldingen was het hoogst direct na de opening van het meldpunt en toont sindsdien een dalende trend.

Aantal meldingen

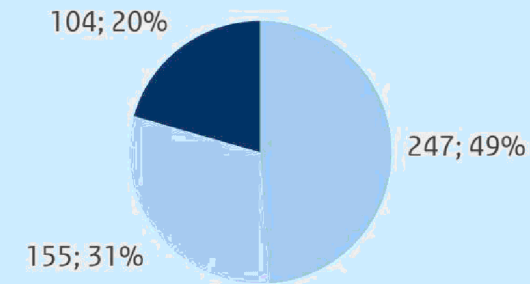
Sinds het openen van het meldpunt op 1 juni 2023 hebben 506 burgers gebruik gemaakt van het meldpunt. Burgers worden binnen twee dagen na de melding gebeld om het vermoeden van gegevensdeling te bespreken.

- 247 burgers (49%) hebben tijdens dit gesprek aangegeven vermoeden te hebben van gegevensdeling en hebben per post een inzageverzoek formulier ontvangen.
- 155 burgers (31%) hebben gebruik gemaakt van het meldpunt om in contact te komen over een andere vraag of om een inzageverzoek bij de Belastingdienst zelf in te dienen.
- Van 104 burgers (20%) is de reden van het indienen van een melding onduidelijk, omdat zij na het doen van de melding niet konden worden bereikt. Er worden drie belpogingen gedaan, waarna er een voicemail wordt ingesproken met het verzoek terug te bellen. Als een reactie uit blijft wordt de melding na 30 dagen gesloten*.

Afname aantal meldingen

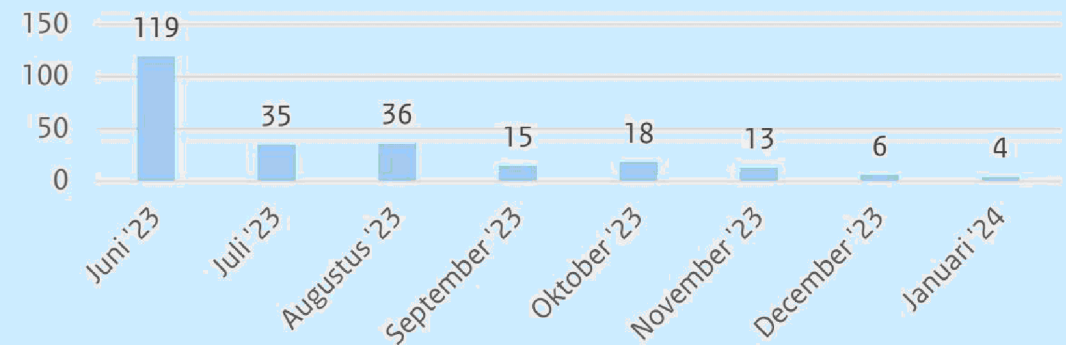
Het aantal meldingen van burgers met vermoeden van gegevensdeling toont sinds de eerste maand na het openen van het meldpunt een dalende trend. Burgers die met een andere reden een melding hebben gedaan zijn in nevenstaande figuur niet in meegenomen.

Gebruik Meldpunt Gegevensdeling



- Burgers met vermoeden van gegevensdeling
- Burgers met een andere vraag
- Burgers niet bereikt na 3 belpogingen

Aantal burgers met vermoeden van gegevensdeling per maand



*Indien de burger later contact opneemt kan de melding alsnog worden voortgezet.



Resultaten | Genoemde derde instanties

Bij de bespreking van de melding wordt de burger gevraagd van welke organisatie(s) zij vermoeden dat zij FSV-informatie hebben ontvangen. Publieke organisaties zijn met 76% van het totaal aantal vermeldingen het vaakst genoemd. De meeste burgers vermoeden dat hun FSV-gegevens met één andere organisatie is gedeeld.

Soort genoemde instantie

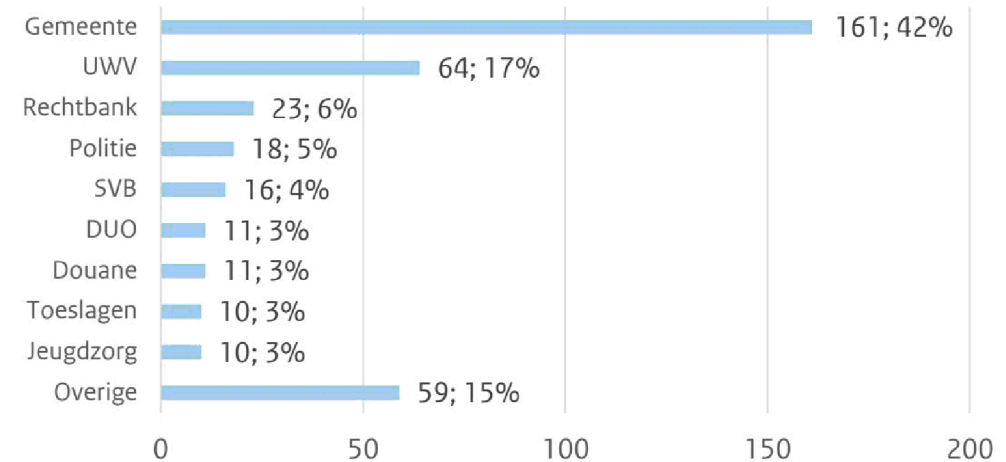
In totaal zijn er door de 247 burgers met een vermoeden van gegevensdeling 383 (76%) keer publieke-, 88 (17%) keer private- en 36 (7%) keer semi-publieke organisaties genoemd. Hiermee maken publieke organisaties overwegend het grootste deel uit van de genoemde organisaties.

Binnen de genoemde publieke organisaties komen organisaties op het gebied van sociale zekerheid (Gemeenten, UWV, SVB, Toeslagen) het vaakst voor in de meldingen. Het UWV en gemeenten zijn samen met respectievelijk 59% en 44% van alle publieke- dan wel alle genoemde organisaties in totaal de meest genoemde organisaties*.

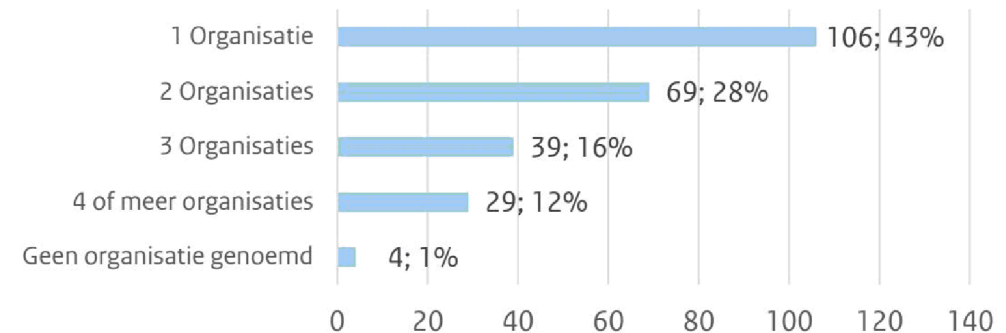
Aantal vermeldingen

106 burgers (43%) hebben tijdens het eerste gesprek één organisatie genoemd waarvan zij het vermoeden hebben dat gegevensdeling heeft plaatsgevonden over de FSV registratie. 214 burgers (87%) noemen 1-3 organisaties. 4 burgers (1%) hebben aangegeven wel vermoeden te hebben van gegevensdeling, maar hebben geen organisatie genoemd.

Genoemde publieke organisaties



Aantal vermeldingen per burger



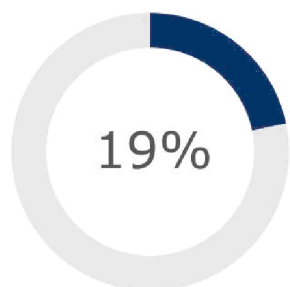
* Zie bijlage 7 voor een overzicht van alle genoemde organisaties.



Resultaten | Oorzaak van vermoeden FSV-gegevensdeling

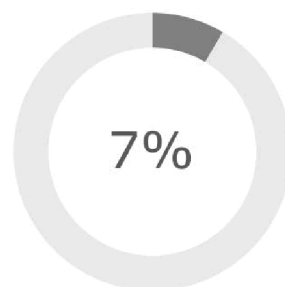
Burgers vermoeden dat hun FSV informatie met een andere organisatie is gedeeld om uiteenlopende redenen. De meest voorkomende reden is een afwijzing van medewerking aan een schuldhulpverleningstraject*. Ook het ondervinden van extra controles en de afwijzing van een toeslagaanvraag of wijziging hiervan worden vaak genoemd. Een gemene deler is het beeld dat andere organisaties de burger als een fraudeur beschouwen.

Afwijzing schuldhulpverlening



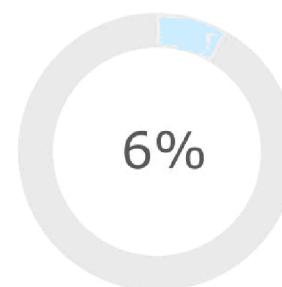
- Burgers doen een aanvraag van schuldsanering via een schuldhulpverlener. Omdat zij via deze partij te horen hebben gekregen dat een van de schuldeisers niet wil deelnemen en het traject wordt gestaakt, vermoeden zij dat de Belastingdienst heeft gedeeld dat zij fraudeur zijn.
- Resultaten van ons onderzoek tonen aan dat er **geen sprake** is geweest van onterechte afwijzing van schuldsanering door de FSV.

(Extra) controles



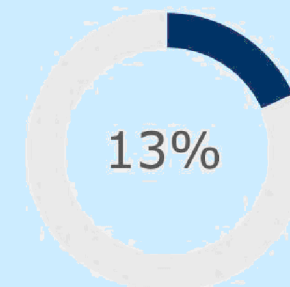
- Burgers ervaren dat zij bij derde organisaties worden onderworpen aan extra controles en onderzoeken, zoals bijvoorbeeld bij de aanvraag van een uitkering bij de gemeente of het UWV, maar ook controles door douane en politie worden regelmatig gezien als een resultaat van FSV gegevensdeling.
- Resultaten tonen aan dat deze controles voortkomen uit **zelfstandige redenen** van de andere organisaties en niet door FSV informatie.

Afwijzing of wijziging toeslag



- De afwijzing van een toeslagaanvraag en de plotselinge stopzetting of wijziging daarvan worden gezien als een resultaat van FSV gegevensdeling. Deze vermeende effecten van FSV gegevensdeling worden vaak genoemd in combinatie met de afwijzing van een uitkering.
- De resultaten van het onderzoek tonen **geen verband** tussen de weigering of wijziging van een toeslag en de FSV registratie.

Gezien worden als fraudeur



- Regelmatig geven burgers expliciet aan dat zij elders gezien worden als fraudeur en daardoor anders bejegend worden. Hierdoor werken organisaties niet mee aan een aanvraag, worden verzoeken afgewezen of voorzieningen stopgezet.
- Er zijn door andere organisaties **geen delingen** van FSV-gegevens geconstateerd. Indien een burger bij een andere organisatie gezien wordt als fraudeur, dan komt dit voort uit **eigen informatie** van de betreffende instantie.

* In bijlage 8 is een overzicht opgenomen van alle genoemde oorzaken.



Resultaten | Behandeling melding - casuïstiek (1/2)

Voorgaande pagina geeft de meest genoemde oorzaken van vermoedens van gegevensdeling weer. Om een beeld te geven van de aard van deze meldingen alsmede de wijze waarop de Belastingdienst deze meldingen afgehandeld zijn hierna enkele casussen toegelicht*.

Meest voorkomende meldingen

1. Afwijzing medewerking schuldsanering

2. Terugbetaling, stopzetting of afwijzing toeslagen

3. Controles externe organisaties

Persona's

1. Afwijzing Schuldsanering



Meneer K heeft het vermoeden dat er FSV gegevensdeling heeft plaatsgevonden met de rechtbank waardoor de WSNP aanvraag van meneer is afgewezen. Meneer K. heeft het vonnis van de rechtbank waarin de WSNP aanvraag wordt afgewezen, ingezonden als bewijsstuk van FSV gegevensdeling.*



Het vonnis dat meneer K. heeft ingezonden is geanalyseerd. Er is **geen FSV informatie teruggevonden in het vonnis**. Onderzoek van de Belastingdienst toont aan dat Belastingdienst medewerking aan de schuldsanering om **rechtmatige gronden** heeft geweigerd. De WSNP is door de rechter afgewezen na beoordeling van de aanvraag. De aanvraag WSNP is derhalve om **legitieme gronden afgewezen** en had kwam niet door onrechtmatige gegevensdeling door de Belastingdienst.



Er is telefonisch contact opgenomen met meneer K. om de resultaten van het onderzoek naar zijn ingezonden stukken te bespreken. Meneer begrijpt dat de afwijzing om mee te werken aan de WSNP niet veroorzaakt is door deling van de FSV informatie. In samenspraak met meneer K. is daarom besloten om de melding gegevensdeling af te sluiten.

* Namen zijn geanonimiseerd



Resultaten | Behandeling melding - casuïstiek (2/2)

Op pagina 20 staan de meest genoemde oorzaken van vermoedens van gegevensdeling weergegeven. Om een beeld te geven van de aard van deze meldingen alsmede de wijze waarop de Belastingdienst deze meldingen afgehandeld zijn hieronder enkele casussen toegelicht*.

Persona's

2. Terugbetaling, stopzetting of afwijzing Toeslagen



Mevrouw V heeft het vermoeden dat haar FSV registratie heeft gezorgd dat zij geen toeslagen heeft gekregen waar zij wel recht op had. Bovendien vermoedt zij dat er FSV gegevensdeling heeft plaatsgevonden met haar woningcorporatie, waardoor deze een huurverhoging heeft doorgevoerd.*



Mevrouw V. heeft een brief van de Belastingdienst ingezonden waarin wordt medegedeeld dat een verklaring inkomensindicatie is gedeeld met de verhuurder. Bovendien heeft mevrouw een brief opgestuurd met haar vragen over haar huur- en zorgtoeslag en Kindgebonden Budget. Mevrouw V. zou de toeslagen jaren niet hebben ontvangen. Na intern onderzoek is gebleken dat de toeslagen voor de betreffende jaren niet zijn aangevraagd door mevrouw en daarom niet zijn uitbetaald. Dit staat **los van de FSV registratie**.



Een medewerker van de Belastingdienst heeft mevrouw V. telefonisch uitgelegd dat de verklaring inkomensindicatie mag worden opgevraagd om te controleren of het inkomen van de burger hoog genoeg is om de huur te verhogen. Dit is een **rechtmatige deling van gegevens**. De deling betreft **geen FSV** gegevens. De medewerker heeft ook uitgelegd dat mevrouw V. zelf verantwoordelijk was voor het aanvragen van haar toeslagen. Dit had mevrouw niet gedaan, daarom zijn er voor de betreffende jaren geen toeslagen uitbetaald. De informatie is in een op maat gemaakte brief verzonden aan Mevrouw V. Mevrouw was **tevreden** met de afhandeling van haar vragen.

3. Controles externe organisaties



Mevrouw M vermoedt dat haar FSV gegevens met de Nederlandse Zorgautoriteit zijn gedeeld. Zij ervaart allerlei extra controles door de autoriteit, de controles veroorzaken leed. Mevrouw M. heeft een inzageverzoek bij de Nederlandse Zorgautoriteit ingediend en de resultaten gedeeld met de Belastingdienst.*



De organisatie heeft de vragen uit het inzageverzoek beantwoordt. De resultaten wijzen uit dat er **geen gegevens** van mevrouw M. worden verwerkt die afkomstig zijn uit de FSV. Hiermee wordt door de NZA geconcludeerd dat er geen sprake is geweest van FSV gegevensdeling met de Nederlandse Zorgautoriteit. De NZA heeft zelfstandige redenen voor een onderzoek naar mevrouw.



Er is telefonisch contact opgenomen met mevrouw M. om de resultaten van het inzageverzoek te bespreken. Mevrouw gaat akkoord met de conclusie dat er geen FSV gegevens zijn gedeeld met de Nederlandse Zorgautoriteit. Mevrouw M. heeft geen verdere vragen meer over haar melding, heeft geen behoefte aan een driehoeksgesprek met de NZA en gaat dan ook akkoord met het **sluiten van de melding**. Zij ontvangt een afrondende brief van de Belastingdienst ter bevestiging van het sluiten van de melding.



Resultaten | Ervaring van burgers (1/2)

In het contact met burgers gaven zij aan dat ze het fijn vinden dat ze een melding gegevensdeling kunnen doen, dit wordt ook gedaan omdat sommige burgers een bezwaarproces missen. Ook zijn burgers positief over de begeleiding van de Belastingdienst in het proces.

Het onderzoek

Om de kwalitatieve ervaringen van 30 burgers op te halen zijn er bij het 6- of 12-weken belgesprek een aantal evaluatievragen gesteld:

1. Wat vindt u ervan dat u via de meldpunt **de mogelijkheid** heeft om zelf een melding te maken bij de Belastingdienst over uw vermoeden van gegevensdeling van uw FSV-registratie?
2. In hoeverre heeft u **vertrouwen** in de Belastingdienst en de andere (overheids)organisatie in het onderzoek naar het delen van uw FSV-registratie?
3. **Hoe vindt u dat u geholpen bent** door de Belastingdienst nadat u uw melding heeft gedaan over het vermoeden dat uw FSV-registratie is gedeeld met een andere organisatie?
4. Hoe **voelt** u zich over uw melding gegevensdeling? (Verbaasd, gefrustreerd, tevreden, gestrest, geïnformeerd, opgelucht, bezorgd, onzeker, iets anders). Waarom?

- **77% van de burgers zijn over het algemeen positief over de mogelijkheid om hun vermoeden van gegevensdeling op een centrale plek te kunnen melden.**

Burgers zijn blij dat deze mogelijkheid wordt aangeboden en vonden het maken van een melding gemakkelijk. Ook staan burgers erg positief tegenover de mogelijkheid om in gesprek te kunnen met de Belastingdienst en de andere (overheids)organisatie.

Sommige burgers gaven wel aan dat ze gebruik maken van de meldpunt omdat ze de mogelijkheid om bezwaar te maken in het FSV proces missen en de meldpunt hiervoor als alternatief wordt gezien.

- **Het persoonlijke contact en de proactieve opvolging door de Belastingdienst wordt als positief ervaren**

Burgers waarderen de dienstverlening en de vele telefoontjes. Daarnaast worden de medewerkers van het meldpunt als behulpzaam en vriendelijk gezien. Dit geeft vertrouwen in dat er hard gewerkt wordt. Ook geven burgers aan echt iets te hebben aan de adviezen en informatie.

“Ik vind het goed dat gedupeerden de kans krijgen om een melding te doen, zo hebben wij ook het gevoel dat we er niet alleen voor staan. Het is goed dat er een meldpunt is, daar ben ik wel tevreden over. Een meldpunt is altijd handig voor contact vooral gezien de overheid soms onbereikbaar lijkt.”

“Ik vind het gesprek met beide organisaties wel een goed idee, ik vind dat beter, veel persoonlijker. Ik voel mij gediscrimineerd en een burger uitnodigen op gesprek komt dan toch menselijker over.”

“Het is fijn dat de mogelijkheid tot het maken van een melding wordt gegeven maar, maar wel erg vervelend dat er geen mogelijkheid is tot bezwaar op de beslissingen van de belastingdienst betreft het FSV onderzoek. Dat was namelijk een logischere en betere procedure geweest.”

“Je merkt wel echt dat jullie er bovenop zitten, jullie zijn erg behulpzaam en vriendelijk. Ik voel me erg goed geholpen en bij veel organisaties ontbreekt een luisterend oor. Bij jullie heb ik dat wel echt gehad en dat was fijn. Ik heb veel gehad aan de adviezen en informatie.”





Resultaten | Ervaring van burgers (2/2)

Burgers raken gefrustreerd in het langdurige proces omdat zij veel zelf moeten doen en het lang duurt voordat zij de resultaten van de andere (overheids)organisatie ontvangen. Daarnaast is er weinig vertrouwen dat er een gedegen onderzoek wordt gedaan.

80% van de burgers heeft weinig tot geen vertrouwen in het onderzoek naar het delen van de FSV-registratie.

De burgers hebben een sterke vermoeden van onrechtmatige gegevensdeling en weinig vertrouwen in beide partijen. Vaak is er ook al veel wantrouwen en moeizaam contact met de andere (overheids)organisatie. Ze vinden dat de Belastingdienst en de externe instantie niet de juiste partijen zijn om dit onderzoek zelf uit te voeren.

In sommige gevallen durft de burger ook geen inzageverzoek te doen bij de andere (overheids)organisatie, omdat hij/zij bang is dat dit extra nadelige gevolgen zal hebben. Soms wordt de burger ook bijgestaan door een advocaat.

Burgers raken erg gefrustreerd van de lange wachttijd om de resultaten van het inzageverzoek bij de andere (overheids)organisatie te ontvangen. Dit levert veel onzekerheid en stress.

Burgers hebben in het begin van het proces wat meer vertrouwen, maar dit neemt af omdat ze het lang duurt voor ze wat van de andere organisatie horen. Dit belemmert hen om verder te gaan met de melding.

Burgers vinden het stressvol dat zij zelf het inzageverzoek moeten doen.

Dit vele werk, in combinatie met het niet ontvangen van het inzageverzoekresultaat, geeft veel teleurstelling, wantrouwen, onzekerheid, stress en frustratie.

“Deze fouten die de Belastingdienst heeft gemaakt hebben mij veel stress en mentale problemen gegeven. Ik ben bang dat mijn gegevens met verschillende organisaties gedeeld zijn en elke keer als ik aan deze organisaties denk wordt ik verdrietig, het is moeilijk om dit te herstellen. Ik hoop echt dat jullie niet doen alsof jullie willen helpen om alleen maar goed voor de dag te komen. Het twijfel of echt onderzoek komt. Ik denk niet dat de organisaties of Belastingdienst eerlijk zullen zijn of elkaar voor de bus gaan gooien. Ik heb weinig vertrouwen in dit proces en geloof er niet in dat dit onderzoek veel gaat doen.”

“Ik heb een sterk vermoeden dat mijn gegevens zijn gedeeld en wil ook nog geen inzageverzoek doen bij de andere (overheids)organisatie omdat ik juist bang ben dat ze zich dan zullen voorbereiden om mij tegen te kunnen werken.”

“Ik voel mij niet serieus genomen. De andere (overheids)organisatie steekt hun kop in het zand en houdt zich niet aan de reactietermijn. Het is frustrerend dat de andere (overheids)organisatie er zo lang en moeilijk over doet. Ik heb veel vragen en wil graag in gesprek, maar zo kom ik niet verder. Ik vind dat er meer afstemming tussen de organisaties moet komen”

“Ik vind het een slechte, langzame en onduidelijke procedure. Ik moet als burger alles zelf doen waardoor het lijkt alsof het een oneindig proces gaat worden. Ik krijg wel netjes telefoontjes van jullie, maar ik heb geen voldoening na elk gesprek. Er is amper een oplossing en ik wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Ik vind het niet kunnen dat jullie de fouten hebben gemaakt, maar dat het onderzoek alleen verder gaat als ik alles moet aanleveren, dit begrijp ik niet.”





Resultaten | Onrechtmatige gegevensdeling

Na de oprichting van het meldpunt is één casus van onrechtmatige gegevensdeling geconstateerd. Dit betrof geen FSV gegevensdeling omdat de burger pas een jaar later in de FSV is geregistreerd.

De burger heeft per mail contact gehad met een sociaal raadsman van een stichting. In de mail verklaart de sociaal raadsman gesproken te hebben met de Belastingdienst om voor zijn cliënt (de burger) verrekeningen te beperken. Volgens de raadsman zou de Belastingdienst hem geïnformeerd hebben dat een fraudeonderzoek naar de burger gaande is. De burger meldt dat de hulpverlening vanuit de stichting vervolgens is stopgezet vanwege dit bericht. De mailcorrespondentie is afkomstig uit 2012. De burger is in 2013 in de FSV geregistreerd voor de jaren 2009, 2010 en 2011.



Voor het uitvoeren van het onderzoek naar de gegevensdeling zijn de volgende bronnen geraadpleegd:



Belastingdienst systemen

Er is in verschillende interne systemen gezocht naar informatie die de gegevensdeling kan bevestigen. Het contact met de sociaal raadsman is in een aantekening bevestigd en kan worden herleid naar de door de burger gedeelde e-mail correspondentie.



Contact met de stichting

Er is contact opgenomen met de stichting om te onderzoeken of de sociaal raadsman als schuldhulpverlener optrad. Hier bleek geen sprake van te zijn, de gegevensdeling vond daarom onrechtmatig plaats.



FSV registratie

De aantekening van de burger in FSV is onderzocht om te achterhalen of hierin is gerefereerd naar het contact met de sociaal raadsman of het fraudeonderzoek dat naar de burger is gedaan. Dit bleek niet het geval.

Onderzoeksresultaat

Uit het onderzoek kan aannemelijk worden gemaakt dat er sprake is geweest van onrechtmatige gegevensdeling. De deling bevat geen informatie uit de FSV aangezien de deling plaatsvond voorafgaande aan de registratie van de burger in FSV. Echter, er had niet gedeeld mogen worden dat de burger in een fraudeonderzoek verkeerde.

Vervolgstappen

De consequenties van deze onrechtmatige gegevensdeling worden verder onderzocht en er wordt gewerkt aan een passende tegemoetkoming voor de burger.



Resultaten | Voortgang behandeling meldingen (1/2)

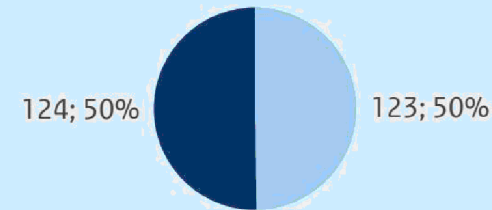
Van de 247 meldingen van gegevensdeling zijn er op dit moment circa 50% afgehandeld. Een deel van de burgers geeft na het indienen van het inzageverzoek terugkoppeling aan de Belastingdienst.

Gesloten meldingen

Na het bespreken van de melding ondersteunt de Belastingdienst de burger met het indienen van een inzageverzoek en wordt de burger verzocht om, indien gewenst, de uitkomst hiervan met ons te bespreken.

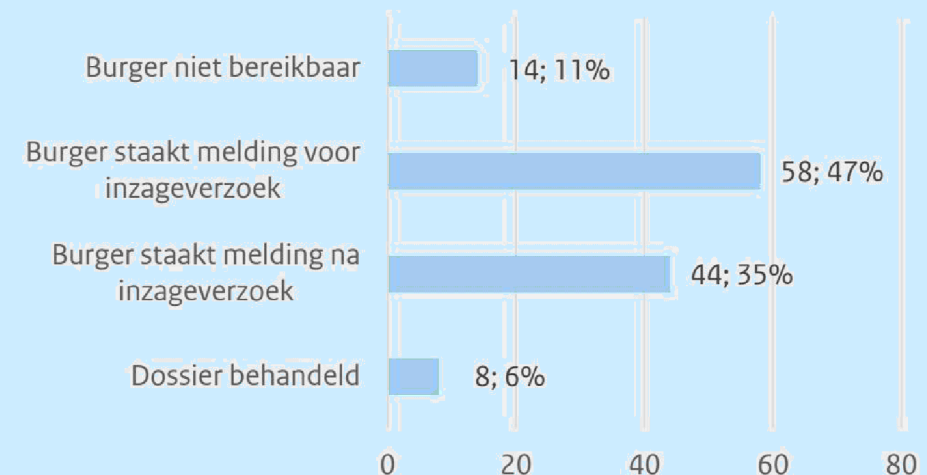
- Van 8 burgers (6%) die hiervan gebruik hebben gemaakt is de melding, na het bieden van aanvullende ondersteuning (zoals een persoonlijk gesprek of een toelichtende brief), met tevredenheid van de burger in overleg gesloten*.
- Burgers die geen terugkoppeling geven worden na 6 en 12 weken ter kennisneming gebeld. In 14 gevallen (11%) is het niet gelukt om met de burger in contact te komen, waarna de melding na 20 weken is gesloten.
- Burgers die ervoor kiezen het inzageverzoek formulier niet in te dienen krijgen na 18 weken een brief met het verzoek binnen 2 weken contact op te nemen indien zij de melding willen voortzetten. 58 burgers (47%) hebben ervoor gekozen de melding niet door te zetten.
- Burgers die hebben aangegeven het inzageverzoek formulier te hebben verstuurd en daarna geen contact meer opnemen met de Belastingdienst, krijgen na 22 weken een vooraankondiging dat de melding wordt gesloten. 44 burgers (35%) hebben ervoor gekozen de melding niet door te zetten na ontvangst van deze brief.

Voortgang behandeling



■ Aantal open meldingen ■ Aantal gesloten meldingen

Gesloten meldingen



* Burgers worden verzocht contact op te nemen indien zij de melding willen voortzetten.



Resultaten | Voortgang behandeling meldingen (2/2)

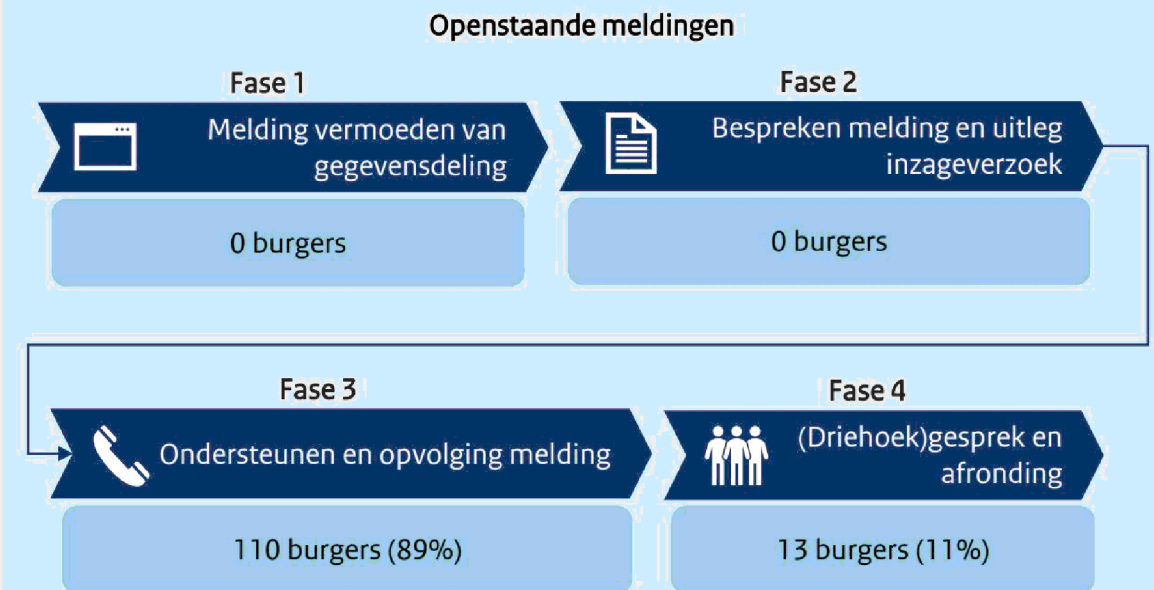
Van de 247 meldingen van gegevensdeling zijn er circa 50% nog in behandeling. De meeste van deze burgers hebben een inzageverzoek formulier ontvangen en worden opgevolgd door de Belastingdienst.

Openstaande meldingen

De burger kan telefonisch en via het portaal een melding doen over vermoeden van gegevensdeling (Fase 1). Binnen twee werkdagen na het doen van de melding neemt de Belastingdienst contact op met de burger om de melding te bespreken en ze uitleg te geven over hoe zij een inzageverzoek formulier kunnen indienen (Fase 2).

110 burgers (89%) bevinden zich in fase 3 van het proces. In deze fase ontvangen de burgers een inzageverzoek formulier en worden de burgers 6 weken en 12 weken na ontvangst van het inzageverzoek formulier gebeld om de status van het inzageverzoek op te vragen en de burger indien nodig verder te helpen.

Fase 4 bevat momenteel de dossiers van 13 burgers (11%). In deze fase worden de ingestuurde stukken geanalyseerd en wordt contact met de betreffende externe organisatie opgenomen om een eventueel driehoekgesprek te organiseren indien de burger aangeeft hier interesse in te hebben. Momenteel worden er diverse driehoekgesprekken ingepland.





4. Conclusies en aanbevelingen



Conclusies en aanbevelingen | Meldpunt Gegevensdeling

Conclusies & aanbevelingen

- 1. Burgers met een vermoeden van gegevensdeling hebben het Meldpunt gevonden en zijn positief over het bestaan hiervan.** Er zijn circa 500 meldingen geweest van vermoedens van gegevensdeling. Ongeveer de helft van de meldingen betreft geen vermoeden van gegevensdeling maar een andere vraag met betrekking tot FSV.
- 2. Vermoedens van onrechtmatige gegevensdeling hebben voornamelijk te maken met situaties binnen het domein van sociale zekerheid.** Overheidsorganisaties binnen dit domein zijn het vaakst benoemd. Vermoedens van burgers zijn het resultaat van onduidelijkheid over de totstandkoming van besluitvorming binnen dit domein en welke informatie hiervoor rechtmatig tussen overheden gedeeld wordt.
- 3. Er is één onrechtmatige gegevensdeling door de Belastingdienst geconstateerd.** Dit betrof een persoon die op dat moment niet in de FSV was geregistreerd. Overige gebeurtenissen die burgers bij andere organisaties hebben ervaren komen voort uit eigen informatie en beweegredenen van de andere organisatie.
- 4. Melders zijn positief over het persoonlijke contact en de proactieve opvolging van de Belastingdienst.**
- 5. Een deel van de melders heeft weinig vertrouwen in de overheid.** Het geven van uitleg over procedures en welke rechtmatige gegevensdelingen tussen overheden plaatsvinden helpt echter bij het wegnemen van vermoedens van gegevensdeling.

- 1. Vervang de verschillende FSV-meldpunten op het FSV Portaal voor één integraal FSV loket waar burgers zich kunnen melden met vragen.** Hierdoor hoeven burgers niet te zoeken naar het juiste loket voor hun vraag, waaronder vermoedens van gegevensdeling. Behoud de persoonlijke aanpak.
- 2. Onderzoek of de informatievoorziening aan burgers rondom besluitvorming verbeterd kan worden.** Er lijkt onduidelijkheid te zijn op basis van welke informatie een besluit van een organisatie wordt genomen. Dit kan leiden tot vermoedens van onrechtmatige gegevensdeling. Onderzoek of het mogelijk is om te komen tot meer transparantie over waarop de besluitvorming van een organisatie is gebaseerd, hoe deze informatie is verkregen en of informatie verkregen van een andere organisatie daar een rol in heeft gespeeld.
- 3. Onderzoek of bestaande instituties voldoende waarborgen bieden tegen onrechtmatige gegevensdeling, of dat een gezamenlijk meldpunt gegevensdeling voor publieke dienstverleners toegevoegde waarde heeft.** Bij een vermoeden van mogelijk onrechtmatige gegevensdeling kan een burger bij de Autoriteit Persoonsgegevens een melding doen. Onderzoek of er meer nodig is om te werken aan herstel van vertrouwen in de wijze waarop de overheid met burgerinformatie omgaat en of er behoefte is aan een eenvoudige wijze voor het doen van een vermoeden van gegevensdeling.



Belastingdienst

Bijlagen



Bijlage 1 | Wat was de FSV?

De Fraude Signalering Voorziening (FSV) was een systeem dat werd gebruikt om risicosignalen en om informatieverzoeken te registreren. Echter, het gebruik van de FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving: medewerkers hadden onrechtmatig toegang tot systemen, er was sprake van onduidelijk gedefinieerde processen en een beperkte data-integriteit (geen schoning). Op 27 februari 2020 is de FSV uitgezet en sindsdien wordt het systeem niet meer gebruikt.

De FSV was een applicatie voor de registratie van signalen (~290.000 natuurlijke personen - BSNs).
In FSV vond alleen de registratie van het signaal plaats, niet het waarom of wat er met signaal is gebeurd.

Interne signalen	Externe signalen
Risicosignalen (179.000)* Via risico-selectie in het kader van o.a. 1043 (opsporing systeemfouten: aanleveren onjuiste gegevens). Bijvoorbeeld hoge reiskosten terwijl persoon dicht bij werk woonde.	Tips en kliks (25.000) Bijvoorbeeld een Melding via Meld Misdaad Anoniem over een vermoeden van hennepsteelt of uitkeringsfraude en/of zwart werken.
Projecten en overig (31.000) Bijvoorbeeld het onderzoek naar personen met onverklaarbare uitgaven (bijv. vastgoed en auto's) in relatie tot inkomen en/of vermogen.	Informatieverzoeken (25.000) Bijvoorbeeld een gemeente of UWV vroeg fiscale informatie over iemand op.
Vetrokken onbekend waarheen (10.000) van deze burgers is er geen adres bekend. Zodoende krijgen zij geen brief.	Overleden (20.000) deze burgers zijn inmiddels overleden. Zodoende krijgen zij geen brief.

Het (gebruik van de) FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving en uitvoering hygiëne: te veel medewerkers hadden toegang, onduidelijke processen, beperkte data integriteit (geen schoning).

De FSV is in februari 2020 uitgeschakeld.

**Dit staat in het tabblad wat in FSV 'aangiftefraude' heet.*



Bijlage 2 | Moties

MOTIE VAN HET LID OMTZIGT C.S.

Voorgesteld 22 juni 2023

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat informatie uit de FSV via gemeenten is verspreid;

overwegende dat rectificatie van onterechte o/gs- of fraudekwalificatie via de gemeenten kan plaatsvinden;

verzoekt de regering met de VNG in overleg te treden om tot een plan tot rectificatie door gemeenten te komen en hierover binnen drie maanden de Kamer te rapporteren,

en gaat over tot de orde van de dag.

Omtzigt
Van Baarle
Ephraïm
Van der Plas
Stoffer
Inge van Dijk
Van Raan
Alkaya

MOTIE VAN HET LID OMTZIGT C.S.

Voorgesteld 22 juni 2023

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat er brieven aan FSV-geregistreerden zijn verzonden waarin staat dat er geen gevolgen zijn, terwijl niet duidelijk is aan wie gegevens uit FSV zijn verstrekt;

overwegende dat deze handelwijze leidt tot onjuiste informatieverstrekking en beschadiging van het vertrouwen;

verzoekt de regering de in FSV geregistreerden naar waarheid te informeren dat niet bekend is aan wie informatie uit FSV is verstrekt, of door wie het is gedownload, en geregistreerden zich bij het nieuw opgerichte meldpunt kunnen melden,

en gaat over tot de orde van de dag.

Omtzigt
Van Baarle
Ephraïm
Van der Plas
Stoffer
Inge van Dijk
Van Raan
Alkaya

MOTIE VAN HET LID HAMMELBURG C.S.

Voorgesteld 22 juni 2023

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat in veel gevallen niet uit te sluiten is dat de Belastingdienst informatie uit de ondeugdelijke Fraude Signalering Voorziening (FSV), bijvoorbeeld telefonisch, met andere publieke organisaties heeft gedeeld;

overwegende dat de Staatssecretaris op verzoek van de Kamer een meldpunt heeft opgericht voor mensen die vermoeden dat zij van hun rondzwervende FSV-registratie nadelige gevolgen hebben ondervonden bij andere publieke organisaties, om hen te helpen en om in kaart te brengen hoe verstrekking de gevolgen waren;

verzoekt het kabinet in reguliere rapportages informatie te delen over het aantal FSV-melders, de vermoedelijke gevolgen en de betrokken instanties, opdat de Kamer beter inzicht krijgt in hoeveel mensen het betreft, of er bij publieke organisaties sprake is van informatie uit FSV en, zo ja, bij welk type en bij hoeveel organisaties,

en gaat over tot de orde van de dag.

Hammelburg
Alkaya
Van Baarle
Omtzigt



Bijlage 3 | Toelichting op tijdlijn

Jaar	Datum	Toelichting
2021	29 april	Motie Marijnissen 2 (MM2) aangenomen
	31 mei	Start onderzoek MM2
2022	16 december	Afronding van de onderzoeken gegevensdeling
2023	11 mei	Eindrapport MM2 wordt naar de kamer gestuurd: hierin worden de resultaten van de onderzoeken gegevensdeling nogmaals toegelicht. Het onderzoek gegevensdeling wordt hiermee afgerond.
	25 mei	Commissiedebat FSV
	1 juni	Opening Meldpunt Gegevensdeling
	22 juni	Moties Omtzigt, die tijdens het tweeminutendebat FSV zijn aangenomen
	11 juli	Eerste inzageverzoek formulieren aan burgers verzonden
	7 september	Eerste resultaat inzageverzoek retour ontvangen
	20 oktober	Eerste casus afgehandeld
2024	08 februari	Rapportage naar de kamer

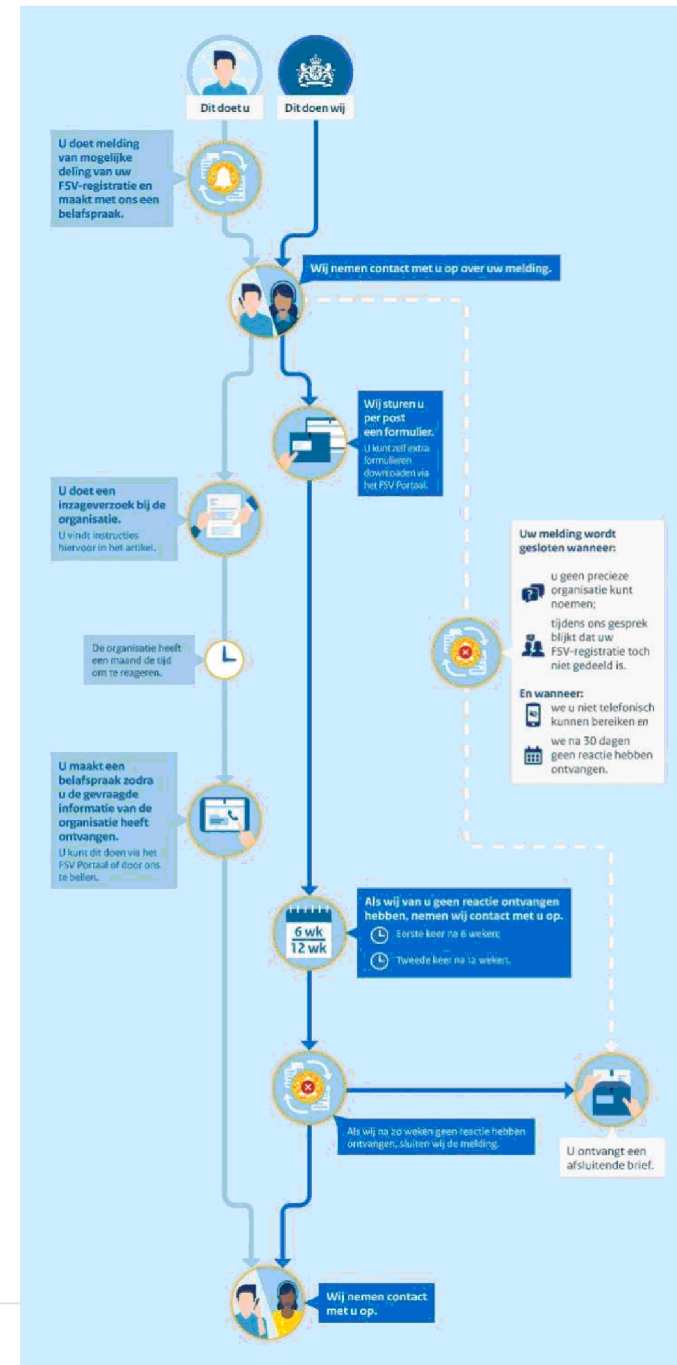


Bijlage 4 | Resultaten communicatie activiteiten over het meldpunt

Datum	Activiteit
1 juni '23	Live gaan Meldpunt Gegevensdeling
Vanaf 1 juni '23	Proactief benoemen 'Meldpunt Gegevensdeling' in gesprekken met burger (telefoon, videobellen en chat)
Vanaf 1 juni '23	Het meldpunt benoemen in afsluitende brief (resultaat onderzoek gevolg FSV-registratie)
1 juni '23	Artikel op FVS Portaal: 'Ik wil een melding doen dat mijn FSV-registratie is gedeeld met een andere (overheids)organisatie.'
1 juni '23 - heden	Artikel over het meldpunt uitgelicht op FSV Portaal
Vanaf 1 juni '23	Artikelen over het meldpunt benoemen in de nieuwsbrief
Vanaf 1 juli '23	Informereren stakeholders (o.a. UHT, CDC, Ombudsman, UWV, MinFin) over het meldpunt en delen van een informatiepakket
11 juli '23	Infographic over proces na het maken van een melding
11 juli '23	Artikel op FSV Portaal: 'Wat gebeurt er nadat u een melding 'Deling FSV-registratie' heeft gedaan?'
29 aug '23	Artikel op FSV Portaal: 'Redenen voor het sluiten van een melding 'Deling FSV-registratie.'
Vanaf 1 sept '23	Informatie over het meldpunt op het UHT portaal
4 sept '23	Artikel op FSV Portaal: 'Waarom kunt u alleen zelf een inzageverzoek doen bij een andere organisatie?'
18 sept '23	Artikel op FSV Portaal: 'Uw FSV-registratie: wat doen wij en wat kunt u doen?'
3 okt '23	Podcast aflevering over deling van FSV-registratie en bijbehorend artikel
Nov '23	Betere verwijzing van de Belastingdiensttelefoon naar informatiepunt FSV met nieuwe dialogondersteuning
14 nov '23	Artikel op FSV Portaal: 'Overzicht van de FSV: de weg naar afronding.'
Dec '23	Zoekmachine optimalisatie waarmee de vindbaarheid via zoekmachines over het meldpunt is vergroot



Bijlage 5 | Infographic proces Meldpunt Gegevensdeling





Bijlage 6 | Inzageverzoek formulier en begeleidend schrijven

Na het doen van een melding wordt de melding met de burger besproken. Tijdens het gesprek blijkt of een inzageverzoek verstuurd wordt met een gefrankeerde enveloppe. Met dit inzageverzoek formulier kan de burger een inzageverzoek indienen bij de desbetreffende organisatie, waar specifiek gevraagd wordt naar de verwerking van gegevens uit de FSV.

Betreft: Uitleg inzageverzoek bij een andere (overheids)organisatie

Geachte mevrouw, meneer,



Waarom krijgt u deze brief?

U heeft laten weten dat u vermoedt dat uw FSV-registratie is gedeeld met een andere (overheids)organisatie. Wij hebben hierover met u gebeld. Tijdens dit gesprek hebben wij u verteld dat u **zelf een inzageverzoek moet doen aan deze organisatie**. Omdat het gaat om uw persoonsgegevens, mag u dit inzageverzoek alleen zelf doen. Met deze brief laten wij u weten hoe u dit inzageverzoek kunt doen.



Uitleg inzageverzoek aan een andere (overheids)organisatie

Voor het inzageverzoek kunt u het formulier gebruiken dat bij deze brief is meegestuurd. Volg bij het invullen de stappen die hieronder staan:

- Vul bovenaan de naam en adresgegevens in van de (overheids)organisatie waarvan u vermoedt dat zij gegevens hebben over uw FSV-registratie.
- Vul de datum in van de dag waarop u het formulier invult.
- Schrijf in het omliggende vak welke gegevens u wilt opvragen. Dit kunnen alle gegevens zijn die een organisatie van u heeft. Maar u kunt ook inzage vragen in een deel van uw persoonsgegevens. Bijvoorbeeld om te controleren of de organisatie niet onnodig veel gegevens van u heeft opgeslagen.
- Vul op de drie lijnen onderaan uw eigen naam, adres, postcode en woonplaats in.

Lees verder op de achterzijde



Digitaal inzageformulier

Vult u het inzageformulier liever digitaal in? Of wilt u een inzageverzoek doen bij meer dan één (overheids)organisatie? Ga dan naar www.fsvportaal.nl en log in bij 'Melding van deling FSV-registratie'. Hier kunt u het formulier digitaal invullen, downloaden en printen.



Resultaten inzageverzoek

Heeft u een antwoord ontvangen? Dan horen wij dat graag. U kunt hiervoor een afspraak met ons maken. Ga naar www.fsvportaal.nl en log in met uw DigiD.

U kunt ons ook **gratis bellen** op 0800 – 23 58 356.

Wij kunnen uw melding niet verder behandelen zonder de resultaten van het inzageverzoek. Als wij na twintig weken geen reactie van u hebben ontvangen, sluiten wij de melding.

Heeft u nog vragen?



Op www.fsvportaal.nl vindt u meer informatie over de FSV.

U kunt ons **gratis bellen**.



Vanuit Nederland

0800 – 23 58 356



Vanuit het buitenland

+31 555 385 356

Openingsuren

Maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00

Aan:

Adres:

Postcode en plaats:

Datum:

Onderwerp: informatie over mijn persoonsgegevens

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie heeft persoonsgegevens van mij opgeslagen. Ik wil graag inzage in deze gegevens.

Ik wil graag inzage in de volgende gegevens van mij:

Daarnaast vraag ik u aan mij het volgende te laten weten:

- Heeft u gegevens over mij ontvangen vanuit de Fraude Signalerings Voorziening (FSV) van de Belastingdienst?
- Bent u (ook) op een andere manier aan mijn gegevens gekomen? Zo ja, welke?
- Voor welk doel gebruikt u mijn gegevens?
- Met wie heeft u mijn gegevens gedeeld?
- Als u de gegevens heeft doorgegeven aan een ander land of aan een internationale organisatie, welke waarborgen heeft u daarbij getroffen?
- Hoe lang bewaart u mijn gegevens?
- Is er sprake van geautomatiseerde besluitvorming, waaronder profilering? In dat geval wil ik graag weten wat de onderliggende redenen hiervan is. Wat is uw belang en wat zijn de verwachte gevolgen van deze geautomatiseerde besluitvorming voor mij?

Voor mijn verzoek beroep ik mij op artikel 12 en 15 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Ik ontvang graag binnen een maand kopieën van de gevraagde gegevens en antwoord op bovenstaande vragen van u. Op basis van de AVG mag u hiervoor geen kosten in rekening brengen.

Gebruikt u mijn persoonsgegevens niet? Dan ontvang ik daarvan graag een schriftelijke bevestiging.

Met vriendelijke groet,



Bijlage 7 | Organisaties vermoeden FSV gegevensdeling (1/2)

Burgers hebben 383 keer een publieke organisaties genoemd. In dit overzicht zijn ook Zelfstandige Bestuursorganen (ZBO's) opgenomen.

Organisatie	Aantal keer genoemd
Gemeente	151
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	64
Rechtbank	23
Politie	18
Sociale Verzekeringsbank	16
Douane	11
Dienst Uitvoering Onderwijs	11
Toeslagen	10
Jeugdzorg	10
Belastingdienst	10
Sociale dienst	7
Centraal Justitieel Incassobureau	5
Ministerie van Justitie & Veiligheid	5
Openbaar Ministerie	5
Stichting Centraal Administratie Kantoor	4
Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst	4
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	3

Organisatie	Aantal keer genoemd
Nederlandse Arbeidsinspectie	3
Koninklijke Marechaussee	3
Werk en Inkomen	2
Kinderbescherming	2
Rijksdienst voor het Wegverkeer	2
Gemeentelijke samenwerking	2
Immigratie- en Naturalisatiedienst	2
Ministerie Volksgezondheid	2
Waterbeheer	1
Centrum Indicatiestelling zorg	1
Centrum Jeugd en Gezin	1
Raad van State	1
Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit	1
Rijksdienst voor ondernemend Nederland	1
Handhaving	1
Rijksdienst Caribisch Nederland	1



Bijlage 7 | Organisaties vermoeden FSV gegevensdeling (2/2)

Burgers hebben 88 keer een private organisatie en 36 keer semi-publieke organisaties genoemd. ZBO's zijn opgenomen onder publieke organisaties.

Organisatie	Aantal keer genoemd
Banken	40
Verzekeringsmaatschappij	15
Schuldhelpverlener	11
Deurwaarder	3
Curator	3
Advocatenkantoor	2
Electra	1
Kinderdagverblijf	1
VISA	1
Ergon	1
Wij Eindhoven	1
Havenbedrijf Rotterdam	1
Directa	1
Mediamarkt	1
PricewaterhouseCoopers	1
Voedselbank	1
Nederlandse Spoorwegen	1
Stichting Belasting Accountants Bureau Curaçao	1
Qredits	1
Klara	1

Organisatie	Aantal keer genoemd
Kredietbank	13
Woningcorporatie	10
Veiligthuis	4
Ziekenhuis	2
School	2
Geestelijke Gezondheidszorg	2
Gemeentelijke gezondheidsdienst	2
Huisartsenpost	1



Bijlage 8 | Oorzaak van vermoeden (1/2)

Reden van vermoeden	Matdatum	Aantallen
Afwijzing schuldsanering	Er wordt om voor de burger onduidelijke redenen niet meegewerkt aan schuldsanering.	48
Stempel fraudeur	Burgers denken te worden gezien als een fraudeur door instanties waarmee zij te maken hebben.	33
Afwijzing, stopzetting of terugbetaling toeslag	Aanvragen van toeslagen worden afgewezen, stopgezet of moeten worden terugbetaald zonder dat de burger begrijpt waarom.	17
Controles externe instanties	Onderzoek en (extra) controles door externe instanties bij bijvoorbeeld de aanvraag van een uitkering.	16
Afwijzing, stopzetting, of terugbetaling uitkering	Aanvragen voor uitkeringen worden afgewezen, uitkeringen worden stopgezet of burger moet terugbetalen	14
Afwijzing betalingsregeling BD	De Belastingdienst wijst de aanvraag voor een betalingsregeling af	9
Boete	Burger heeft boete gekregen door financiële verplichtingen niet op orde te hebben	8
Afwijzing betalingsregeling externe instantie	Betalingsregeling voor schuld bij externe instantie is afgewezen	8
Controles Belastingdienst	Belastingdienst voert controles uit bij burger	7
Aanhouding douane/politie	Aanhouding van Douane/Politie bij burger	6
Afwijzing lening	Aanvraag lening wordt afgewezen	6
Afwijzing verzekering	Aanvraag verzekering wordt afgewezen door maatschappij	6
Afwijzing en ontbinding hypotheek	Aanvraag hypotheek wordt afgewezen of hypotheek wordt ontbonden	5
Beslag op loon of uitkering	Er wordt beslag gelegd op loon/uitkering van burger	5
Failissement	Burger is failliet verklaard	5
Afwijzing bankrekening	Aanvraag voor het openen van bankrekening is afgewezen	4
Uithuisplaatsing kind	Kind(eren) uithuisgeplaatst vanwege omstandigheden	4
Woning verloren	Burger is door omstandigheden woning verloren	4
Afwijzing sollicitaties	Burger wordt afgewezen bij sollicitaties	3
Geen medewerking instanties	Instanties weigeren mee te werken met aanvraag burger	3
Rekeningen geblokkeerd	Rekeningen van burger worden (tijdelijk) geblokkeerd	3
Afwijzing bezwaar	Bezwaar wordt afgewezen door instanties	2
Afwijzing vergunning	Vergunningen worden afgewezen door instanties(gemeente)	2
Huurverhoging	Burger ervaart onverwachte verhoging van de huur	2
Uitschrijving woonadres	Burger wordt onverwacht uitgeschreven van woonadres	2



Bijlage 8 | Oorzaak van vermoeden (1/2)

Reden van vermoeden	Matdatum	Aantallen
BIBOB onderzoek	Onderzoek uitgevoerd door instantie	2
Afwijzing VOG aanvraag	VOG aanvraag wordt afgewezen	2
Advocaat omgekocht	Burger denkt dat advocaat is omgekocht door overheid	1
Afwijzing gemeentelijk krediet	Gemeentelijk krediet wordt afgewezen	1
Afwijzing OB nummer aanvraag	OB-nummer aanvraag wordt afgewezen	1
Afwijzing PGB	PGB verstrekking heeft volgens burger voor problemen gezorgd, namelijk het onterecht afwijzen van lening	1
Afwijzing scholen	Toegang tot scholen wordt afgewezen	1
Afwijzing startbudget UWV	Startbudget UWV wordt afgewezen	1
Afwijzing SVB	De SVB wijst een verzoek van de burger af	1
Afwijzing toegang tot land	Toegang tot het land wordt afgewezen	1
Baan verloren	Burger geeft aan baan verloren te hebben	1
Beslaglegging bank	Bank heeft beslag gelegd op rekeningen	1
BKR-registratie	Registratie bij BKR	1
Correctie aangifte	De aangifte van de burger is om onduidelijke redenen gecorrigeerd.	1
Dagvaarding	Dagvaarding van de burger	1
Geen woning toegewezen	Burger heeft geen woning toegewezen gekregen	1
Gescheiden	Burger is gescheiden	1
Lange wachttijden	Lange wachttijden bij instanties	1
Onderzoek LBIO	LBIO heeft een onderzoek gestart omdat burger werd verdacht van zwartwerken. Burger heeft meerdere controles heeft gehad en schuldsanering werd afgewezen	1
Onterechte aanslag	Onterechte aanslag bij burger	1
Reputatieschade	Reputatieschade ondervonden door met zijn bedrijf geassocieerd te worden met fraude	1
Samenzwering	Samenzwering van de overheid	1
Stopzetten WMO HH	Huishoudelijke hulp is stopgezet. Betrokken bedrijf wil geen transactie met de burger doen	1
Stopzetting schuldsanering	Schuldsanering is stopgezet zonder duidelijke reden	1
Afwijzing telefoonabonnement	Telefoonabonnement mag niet worden afgesloten	1



Belastingdienst