



De Belastingdienst stuurt de komende maanden ongeveer 200.000 mensen een brief over hun registratie in de Fraude Signalering Voorziening (FSV).

Wie al eerder een brief over een registratie in de FSV kreeg, ontvangt in de komende maanden een brief over de reden van de registratie. Er zijn vier hoofdredenen waarom gegevens tussen 2012 en 2020 konden zijn opgenomen in de FSV:

NIEUWS

Belastingdienst overtrad – bijna 20 jaar lang – op 'ongekende' wijze privacywetten met fraudeurslijst

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) velt een vernietigend oordeel over de Fraude Signalering Voorziening (FSV). De Belastingdienst merkte met deze 'zwarte lijst' bijna een kwart miljoen mensen aan als potentieel fraudeur.

Fraude Signalering Voorziening

Kick-off overleg

Belastingdienst stuurt excuusbrief: 'Ik was echt laaiend toen ik 'm las'



Zo'n 60.000 mensen hebben inmiddels een excuusbrief gekregen van de Belastingdienst omdat zij in de zogenoemde Fraude Signalering Voorziening (FSV) voorkwamen. In dat systeem verzamelde de Belastingdienst signalen van fraude.

Door de excuusbrief (PDF) komen mensen te weten dat ze geregistreerd stonden, velen wisten dat niet. De NOS sprak met mensen die zo'n brief hebben ontvangen.

"Ik was echt laaiend toen ik de brief las", [REDACTED]. Voor haar kwam de brief als een grote verrassing. "Gelukkig ben ik nooit afhankelijk geweest van de overheid, maar anders was ik blijkaar de klos."

Agenda

- 11.00 Introductie en context uitleg - [REDACTED]
- 11.10 Doornemen content en werkafspraken – [REDACTED]
- 11.30 Kennismaking collega's en gezamenlijk proces doorlopen – [REDACTED]
- 11.50 Vragen en afsluiting

Introductie

Wat is de Fraude Signalering Voorziening (FSV)?

- Systeem van de Belastingdienst waarin risicosignalen werden geregistreerd
- Ook wel bekend als de Zwarte Lijst
- In werkelijkheid een omvangrijk excel bestand met meerdere tabbladen
- Op 27 februari 2020 uitgezet
- Kwart miljoen burgers in vermeld

- Onduidelijk hoe lang de FSV actief is geweest maar uit onderzoek komt 2013 al naar voren
- Belastingdienst ziet dit als een grote AVG-kwestie: gebrek aan beleid omtrent FSV


- Meeste burgers zijn geïnformeerd. Er is een kleine groep die nu een brief gaat krijgen en dit raakt UWV

Introductie

Wat heeft UWV te maken met de FSV?

- 2837 burgers die vanwege een informatieverzoek door UWV in de FSV zijn terecht gekomen
- Informatieverzoeken door UWV waren regulier en rechtmatig
- Belastingdienst heeft deze onrechtmatig in de FSV gezet
- Niet of niet eenduidig geregistreerd in FSV waarover informatieverzoek ging
- Belastingdienst gaat burgers informeren d.m.v. brief waarin UWV en telefoonnummer expliciet benoemd worden
- Belastingdienst schat in dat 2% contact zal opnemen n.a.v. brief
- Matdatum 30 en 31 maart

Doornemen content

- Speciaal telefoonnummer en belgroep met 18 klantadviseurs (Skill Fraudemeldingen)
- Waarom fraudemeldingen? ☺ ervaren KA's die vast contactpersoon voor klant zullen zijn
 - N.b. We houden rekening met nieuwe instroom op de skill
- 
- Er komt een nieuwsbericht!
- Het is een brief van de Belastingdienst en klanten moeten zich ook zoveel mogelijk melden bij de Belastingdienst

Content in K3CR

Headline

Alle klantadviseurs worden geïnformeerd over de brieven via een headline. De headline is algemeen.

Andere klantadviseurs hoeven de klant en de brief alleen te herkennen. Zij verbinden klanten met vragen door.

[21-2-2022: Algemeen: klant door Belastingdienst aangemerkt als fraudeur](#)

Naar aanleiding van informatieverzoeken van UWV heeft de Belastingdienst 2.837 mensen gekenmerkt als fraudeurs. UWV was hiervan niet op de hoogte. Deze klanten hebben op (verzenddatum brief) een brief van de Belastingdienst ontvangen.

Meer informatie voor de klantadviseur

In de brief staat een telefoonnummer van UWV dat klanten kunnen bellen met vragen over de brief of het informatieverzoek. Dit is het nummer van de belgroep Fraudemeldingen (telefoonnummer 088 - 898 20 28). Verbind klanten met vragen over de brief of het informatieverzoek door naar deze belgroep.

Klik hier voor een voorbeeld van de brief die de klant heeft ontvangen.

Belt een journalist? Volg dan de instructies in de flow [UWV Algemeen \ Gegevensverstrekking aan derden \ Persvoorlichting / Belt een journalist?](#)



Alle informatie in één subthema

Onder **WN Outbound Activiteiten** komt een nieuw subthema **Fraude Signalering Voorziening**.

Hier vindt informatie voor:

- **Het eerste gesprek met de klant** over zijn situatie, de brief die hij ontvangen heeft en wat UWV hiermee te maken heeft.
- **Het versturen van een verzoek** naar Gegevensdiensten, om uit te zoeken welke informatie over de klant UWV bij de Belastingdienst heeft opgevraagd.
- **Het registreren van het resultaat** van het onderzoek en de outbound gesprekken.

Algemene informatie

WN Outbound activiteiten \ Fraude Signalering Voorziening

Algemeen

Ik heb een brief van de Belastingdienst gehad dat ik ben gekenmerkt als fraudeur naar aanleiding van een informatieverzoek van UWV. Wat heeft UWV hier mee te maken?

Waarom vraagt UWV gegevens op de bij de Belastingdienst?

Wat zijn de gevolgen voor mijn uitkering(en) bij UWV?

Onderzoek informatieverzoek

👉 Verzoek onderzoek informatieverzoek

Outbound terugkoppeling informatieverzoek

Stel gerust en informeer

In de algemene content vind je alle informatie die je nodig hebt om de klant gerust te stellen en te informeren over de rol van UWV.

Heeft de klant veel vragen, klachten of opmerkingen over het handelen van de Belastingdienst? Verwijs dan door naar de Belastingdienst zelf.

belastingdienst.nl/fsv
Meldpunt FSV 0800 – 235 83 56

Verwachtingen managen

Wij doen ons best om te achterhalen welke informatie UWV heeft opgevraagd bij de Belastingdienst, maar soms levert dit onderzoek niets op.

In een steekproef van 50 informatieverzoeken, zijn er 29 teruggevonden.



Wizard 'Verzoek onderzoek informatieverzoek'

Met deze wizard start je het onderzoek naar het informatieverzoek dat UWV bij de Belastingdienst heeft gedaan.

- Vraag het telefoonnummer altijd uit bij de klant. Neem niet zomaar over wat in K3CR, Sonar of Odigo staat.
- Maak een korte samenvatting van je gesprek met de klant.
- Na het versturen van het verzoek, ben jij de vaste contactpersoon van de klant. Jij belt zelf binnen 5 werkdagen terug.



WN Outbound activiteiten \ Fraude Signalering Voorziening \ Verzoek onderzoek informatieverzoek

Gebruik deze wizard om een onderzoek te starten naar het informatieverzoek dat UWV bij de Belastingdienst gedaan heeft.

Start onderzoek

Controleer het telefoonnummer van de klant.

Wij bellen terug op dit telefoonnummer. Informeer de klant dat wanneer wij bellen, dit met een geheim nummer is.

Telefoonnummer:

Volgende

Omschrijf kort en bondig de klantvraag.

Samenvatting:

Volgende

Vertel de klant dat we een onderzoek starten naar het informatieverzoek. Hij wordt binnen 5 werkdagen gebeld met het resultaat.

Klik op 'Volgende' om het verzoek te versturen.

Volgende

Resultaat van het onderzoek registreren

Zodra het resultaat van het onderzoek bekend is, of de termijn van 5 werkdagen verloopt, bel je de klant.

- **Je krijgt de klant meteen te pakken.**
Maak een korte samenvatting van het gesprek, en het resultaat van het onderzoek voor in de contacthistorie.
- **Je krijgt de klant niet meteen te pakken.**
Geef aan dat je een belpoging gedaan hebt, wanneer je nog een belpoging doet, en het resultaat van het onderzoek. Je doet drie belpogingen.
- **Je krijgt de klant na drie belpogingen niet te pakken.**
Registreer dit in de contacthistorie.

WN Outbound activiteiten \ Fraude Signalering Voorziening \ Outbound terugkoppeling informatieverzoek

Instructie:

Extra informatie
Je vindt de terugkoppeling voor de klant in SharePoint.

Instructie
Noteer in het veld 'Toelichting' kort en bondig het resultaat van het onderzoek naar het informatieverzoek. Noteer ook of je de klant hebt gesproken.



11.30 uur Kennismaking en doorlopen proces

- Collega's van Klantencontact, Gegevensdiensten, Handhaving en VfV Uitkeren
- Voorstelrondje: wie is wie?

Naam	Rol
	Coördinatie / escalatie K&S
	UO Kennisbeheer
	KCA
	Teammanager KCC
	Coach KCC
	Coördinatie / escalatie Gegevensdiensten
	Senior medewerker Gegevensdiensten
	Gegevensdiensten en achtervang
	• Coördinatie / escalatie SBK + contact BD
	Mentor VfV
	Mentor VfV
	Coördinatie Handhaving

Doorlopen proces

- Klant belt naar klantadviseur ☾
- 1^e lijns afhandeling of registratie voor 2^e lijn ☾
- Ontvangen bij Gegevensdiensten ☾
- Gegevensdiensten doet check en registratie sharepoint ☾
- Seintje collega HH of VfV ☾
- HH of VfV zoekt de vraag uit en koppelt dit terug via sharepoint ☾
- Klantadviseur belt klant met antwoord

Werkafspraken divisie overstijgend

- Doorlooptijd van 5 werkdagen
- Seintjes doorgeven per mail door Gegevensdiensten
- Is iets onduidelijk? Zoek het contact met elkaar! Laten we de lijntjes kort houden
- Is er sprake van een bijzondere situatie? Meld dit aan één van de coördinatoren

- Onderzoek naar schriftelijke bevestiging loopt

Wat is verder van belang?

- Benoemen mogelijkheid van Recht Inzageverzoek als gesprek hier naar toe gaat maar niet actief naar doorverwijzen.
 - Reden: Kans dat de klant dit de informatie oplevert waar het op zit te wachten is niet aannemelijk

Vraag dus goed door waar de klant naar op zoek is en hoe je de juiste ondersteuning kan bieden

- Op generieke antwoorden na onduidelijk in hoeverre we reden informatieverzoek kunnen uitleggen
- Van steekproef 50 maar 29 informatieverzoeken teruggevonden
- Kan sprake zijn van fysieke dossiers wat doorlooptijd verlengt
- Kan sprake zijn dat bewaartermijn verlopen is

Doel: wanneer zijn wij tevreden? + Monitoren en evalueren

Vragen

- Welke vragen leven er nog bij jullie?
 - Hebben we alles afgestemd?
 - Weten jullie waar je terecht kunt?
-
- *De presentatie en procesdocument zal ik na afloop met jullie delen. Ook zal dan de toegang tot de sharepoint ingeregeld zijn.

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen