Belastingdienst



Eindrapport Motie Azarkan

11 mei 2023

Samenvatting Motie Azarkan

Aanleiding

De Fraudesignaleringsvoorziening (hierna: de FSV) was een systeem dat werd gebruikt om risicosignalen te registreren. De FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving. Op 27 februari 2020 is de FSV uitgezet. In totaal zijn er circa 270.000 natuurlijke personen in de FSV geregistreerd. In de verzonden brieven naar aanleiding van Motie Marijnissen 1[1] en 2[2], de afsluitende brieven en op de website worden burgers geïnformeerd dat zij een FSV AVG inzageverzoek kunnen doen.

Opdracht

Op 15 juni 2021 wordt met Motie Azarkan[3] gevraagd om het doen van een inzageverzoek over de FSV zo laagdrempelig mogelijk te maken voor de burger.

Uitvoering Motie

De Motie Azarkan is 1 september 2021 uitgevoerd. Wanneer een burger de behoefte heeft om bij de Belastingdienst een FSV AVG inzageverzoek te doen, kan dit via diverse mediakanalen, waaronder telefonisch of via een digitale wijze voor het doen van een FSV AVG inzageverzoek.

Resultaten

- **5 weken na aangenomen Motie Azarkan, is het mogelijk om telefonisch een inzageverzoek te doen.**
  In totaal zijn er 537 telefoontjes binnen gekomen met de vraag vanuit burgers om inzage te krijgen in hun FSV-geregistreerde gegevens.
- **11 weken na aangenomen Motie Azarkan is ook de digitale variant van de Motie geïmplementeerd, gerealiseerd in de "Azarkan-knop" op de website.**
  63% (8.950) van het totaal aantal inzageverzoeken (14.250) is via de "Azarkan-knop" ingediend.

Bereikbaarheid

- Burger weet de Belastingdienst beter te bereiken.
- Toename in portaal en website bezoeken. Het aantal FSV portaal bezoeken is vanaf juli 2022 t/m april 2023 circa 7 keer toegenomen.
- Burger kan sneller een inzageverzoek doen i.p.v. alleen per brief.

Snellere behandeltijd

- Medewerkers kunnen een inzageverzoek gemiddeld zo'n 30% sneller behandelen:
  - Afgenomen aantal in postkamer verwerkingen.
  - Geen problemen met leesbaarheid van de brief (handschrift, taal, vergeten informatie).
  - Geen brief die gelezen en begrepen moet worden.
  - Eenduidigheid in de bevraging.

Verkorte reactietijd

- Burger ontvangt eerder antwoord op zijn inzageverzoek.

1. MM1: Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 35 510, nr. 21
2. MM2: Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 28 362, nr. 41
3. Motie Azarkan: Tweede Kamer, vergaderjaar 2020-2021, 31 066, nr. 840

Inhoudsopgave



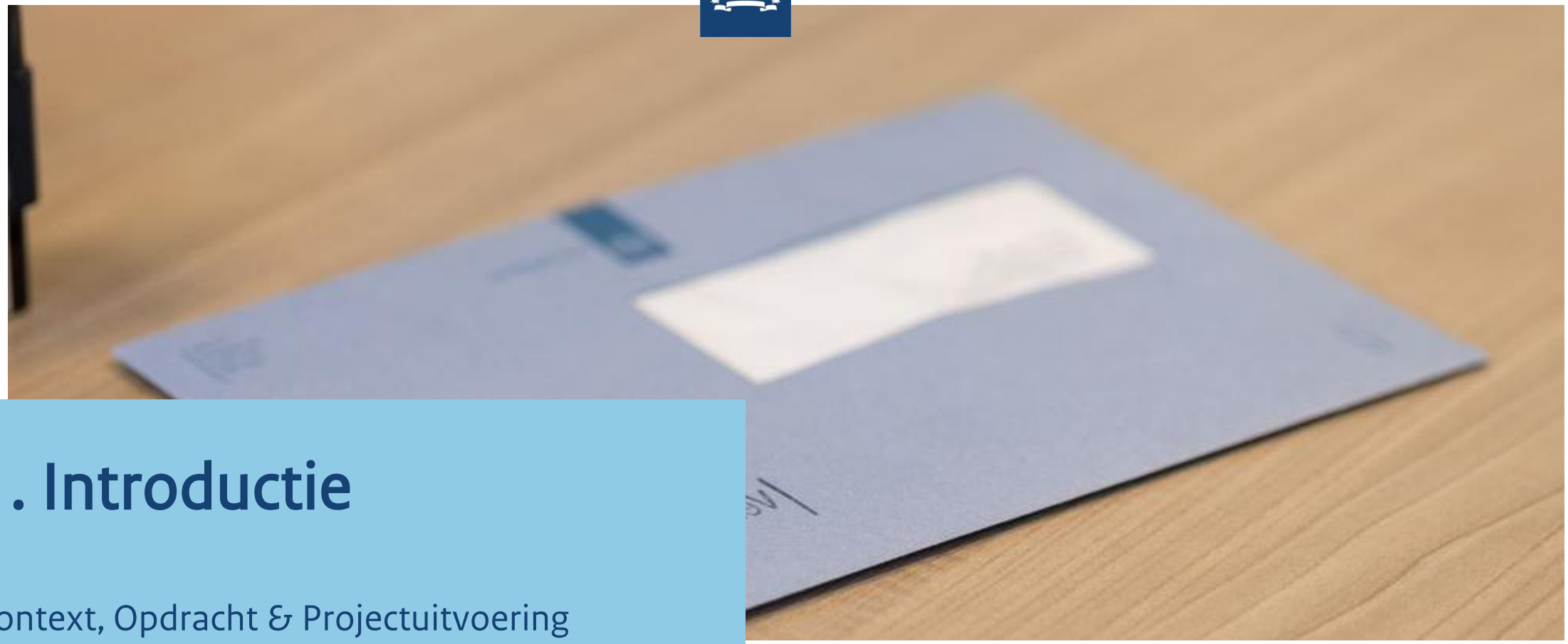
1 **Introductie**
Context, Opdracht & Projectuitvoering

2 **Plan van aanpak**
Plan van aanpak motie Azarkan

3 **Uitvoering**
Uitvoering van Motie Azarkan

4 **Resultaten**
Resultaten Motie Azarkan

Belastingdienst



1. Introductie

Context, Opdracht & Projectuitvoering

Introductie | Context omtrent FSV, opdracht (moties) en projectdoelstellingen

Context FSV

- De Fraudesignaleringsvoorziening (hierna: de FSV) was een systeem dat werd gebruikt om risicosignalen te registreren. De FSV is in 2013 in gebruik genomen als opvolger van Dagboek PIT.
- In de FSV werden burgers opgenomen op basis van interne- en externe risicosignalen (zie volgende pagina voor voorbeelden).
- Het (gebruik van de) FSV voldeed niet aan AVG-wetgeving en uitvoeringshygiëne: te veel medewerkers hadden toegang, er was sprake van onduidelijke processen en beperkte data integriteit (geen schoning). Op 27 februari 2020 is de FSV uitgezet en wordt het systeem niet meer gebruikt.
- In totaal zijn staan circa 270.000 natuurlijke personen in de FSV geregistreerd.
- Op 19 januari 2021 werd met Motie Marijnissen I[1] (hierna: MM1) gevraagd om burgers te informeren over dat zij in de FSV geregistreerd stonden.
- Op 29 april 2021 werd met Motie Marijnissen II[2] (hierna: MM2) gevraagd om burgers te informeren over de reden van registratie in de FSV en of gegevens zijn gedeeld met derden.

Opdracht (motie Azarkan)

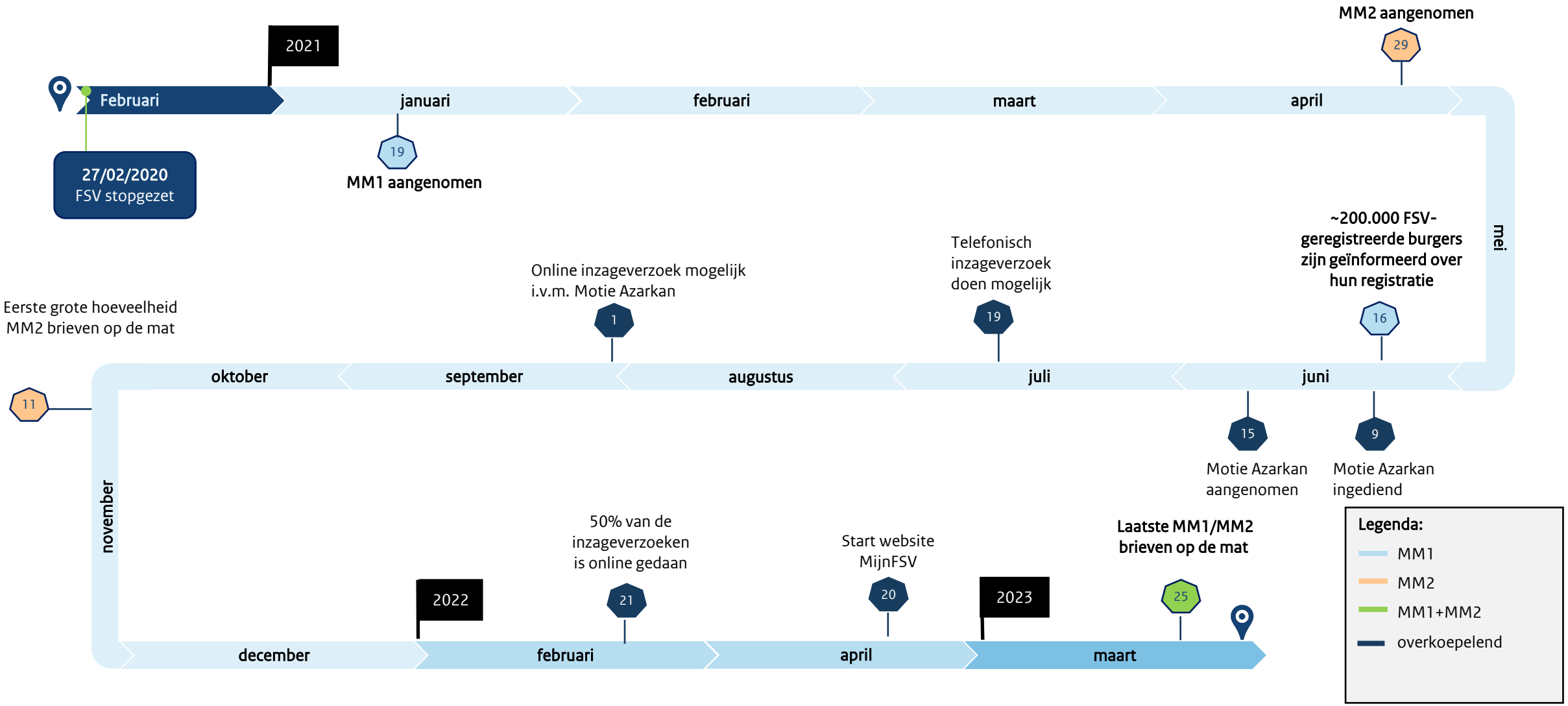
1. Op 15 juni 2021 werd met Motie Azarkan[3] verzocht om inzage in FSV op een laagdrempelige manier mogelijk te maken, bijvoorbeeld door een verzoek via mail, telefoon of webformulier.

Uitvoering

1. Sinds mei 2018 is de AVG wet van kracht, artikel 15 geeft hierin burgers het recht om inzage te doen van de betrokkene. Volgens regulier proces Belastingdienst kunnen burgers dit schriftelijk aanvragen.
2. Per 19 juli 2021 is het voor de burger mogelijk gemaakt om telefonisch een inzageverzoek te doen
3. Per september 2021 is het mogelijk gemaakt om via de website en telefoon een inzageverzoek in de FSV te doen. De “Azarkan knop” is hiervoor op de website gekomen.
4. In de brieven verstuurd naar aanleiding van MM1 & MM2 en de afsluitende brieven wordt verwezen naar de mogelijkheid voor het maken van een FSV AVG inzageverzoek.
5. 24 juni 2022 is ook het FSV portaal live gegaan waar de verwijzing van de online inzagemogelijkheid vermeld staat.
6. Vanaf september 2022 zijn er nieuws artikelen geplaats op het FSV portaal die meer informatie geven over het doen van een inzageverzoek.

1. MM1: Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 35 510, nr. 21
2. MM2: Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 28 362, nr. 41
3. Motie Azarkan: Tweede Kamer, vergaderjaar 2020-2021, 31 066, nr. 840

Introductie | Hoogover tijdlijn Moties

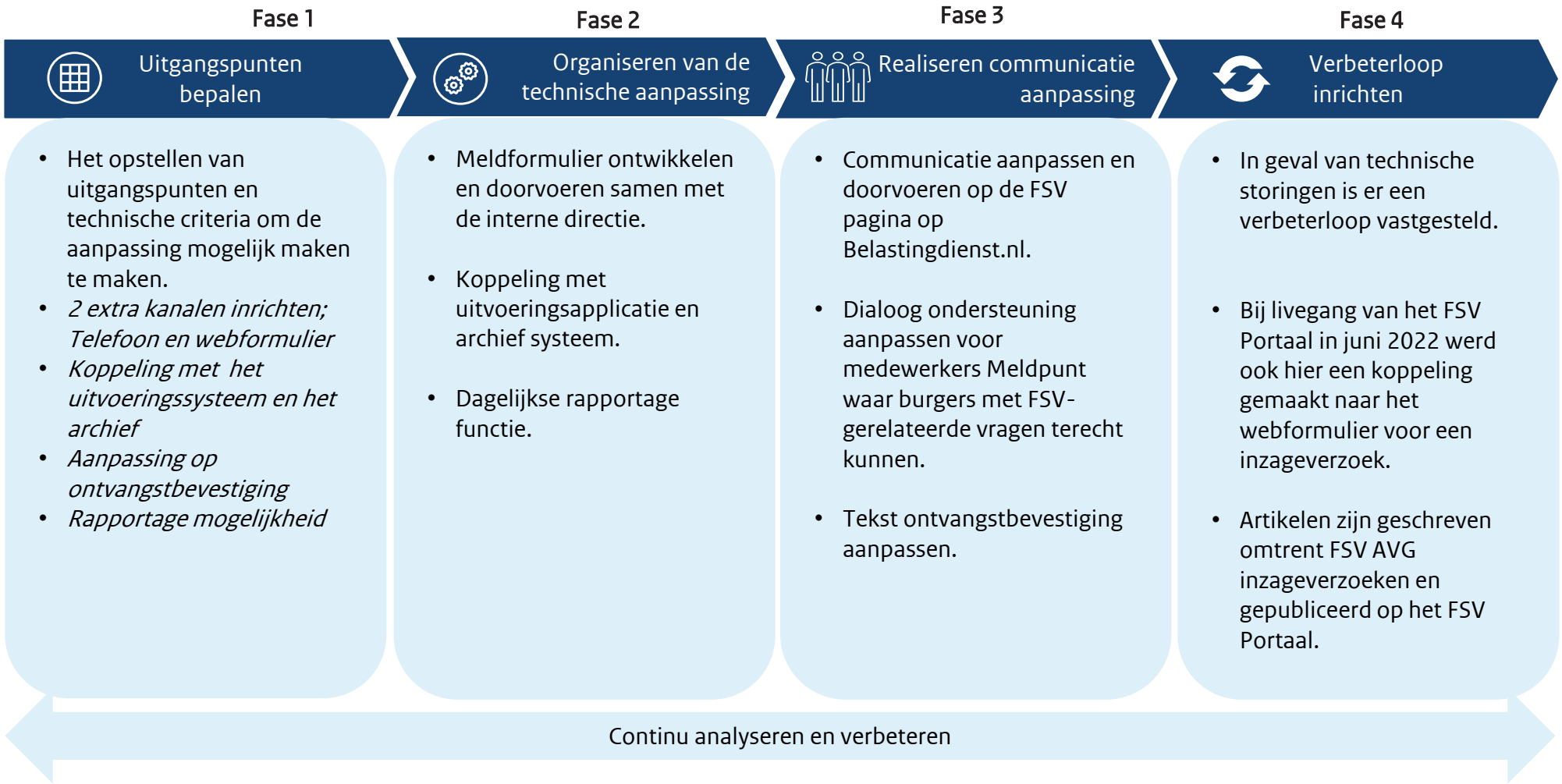




2. Plan van aanpak

Plan van aanpak | Aanpak van Motie Azarkan

Op 15 juni 2021 werd met Motie Azarkan verzocht om inzage in de FSV op een laagdrempelige manier mogelijk te maken. Onderstaande overzicht geeft een schematische weergave van de fasen in de uitvoering van de motie.



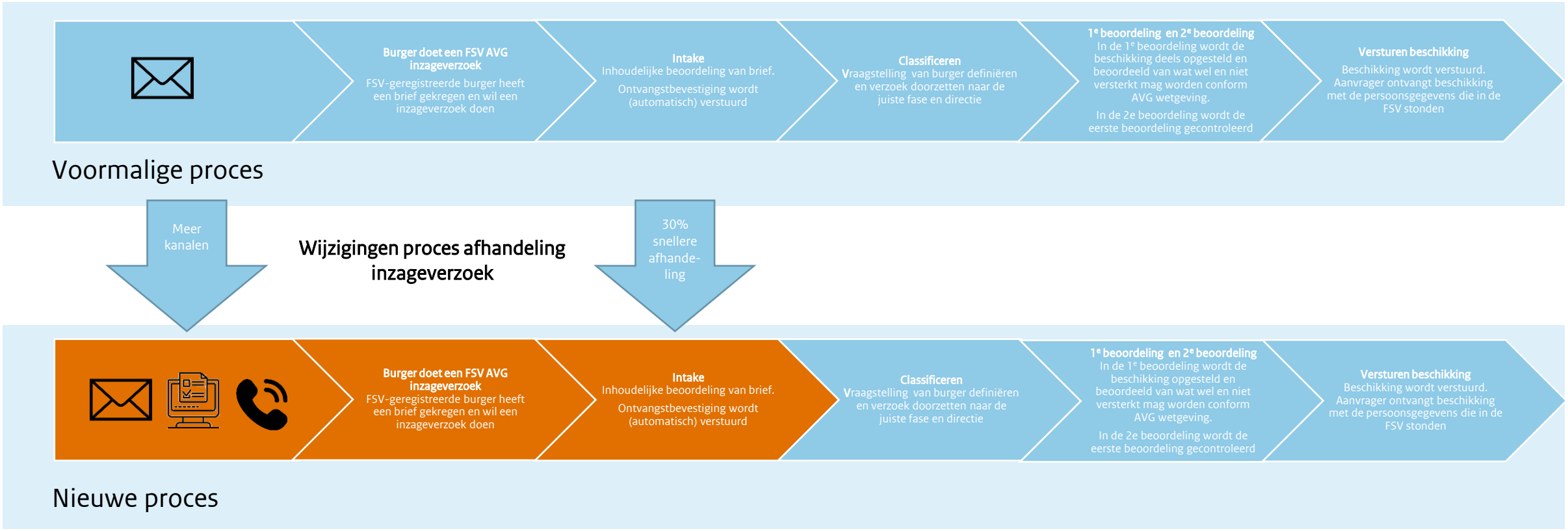
Belastingdienst



3. Uitvoering Motie Azarkan

Uitvoering | Proces AVG inzageverzoeken van burger voor FSV

In de MM1 brief wordt de burger erop gewezen de mogelijkheid te hebben om een inzageverzoek te doen, waarmee deze gedetailleerde informatie op kan vragen over zijn of haar persoonsgegevens in de FSV. Voor 2020 ontving de Belastingdienst enkele tientallen AVG-inzageverzoeken per jaar. In anticipatie op een groot aantal inzageverzoek n.a.v. de FSV brieven is er een proces ingericht om efficiënt en kwalitatief inzageverzoeken te kunnen behandelen. Sinds de verzending van de eerste brieven zijn er circa 11.000 Inzageverzoeken afgehandeld. Op 15 juni 2021 wordt motie Azarkan[1] aangenomen, waarmee de Kamer opdracht geeft om het burgers makkelijker te maken om een AVG-inzage-verzoek te doen. Op 1 september is de motie volledig uitgevoerd.

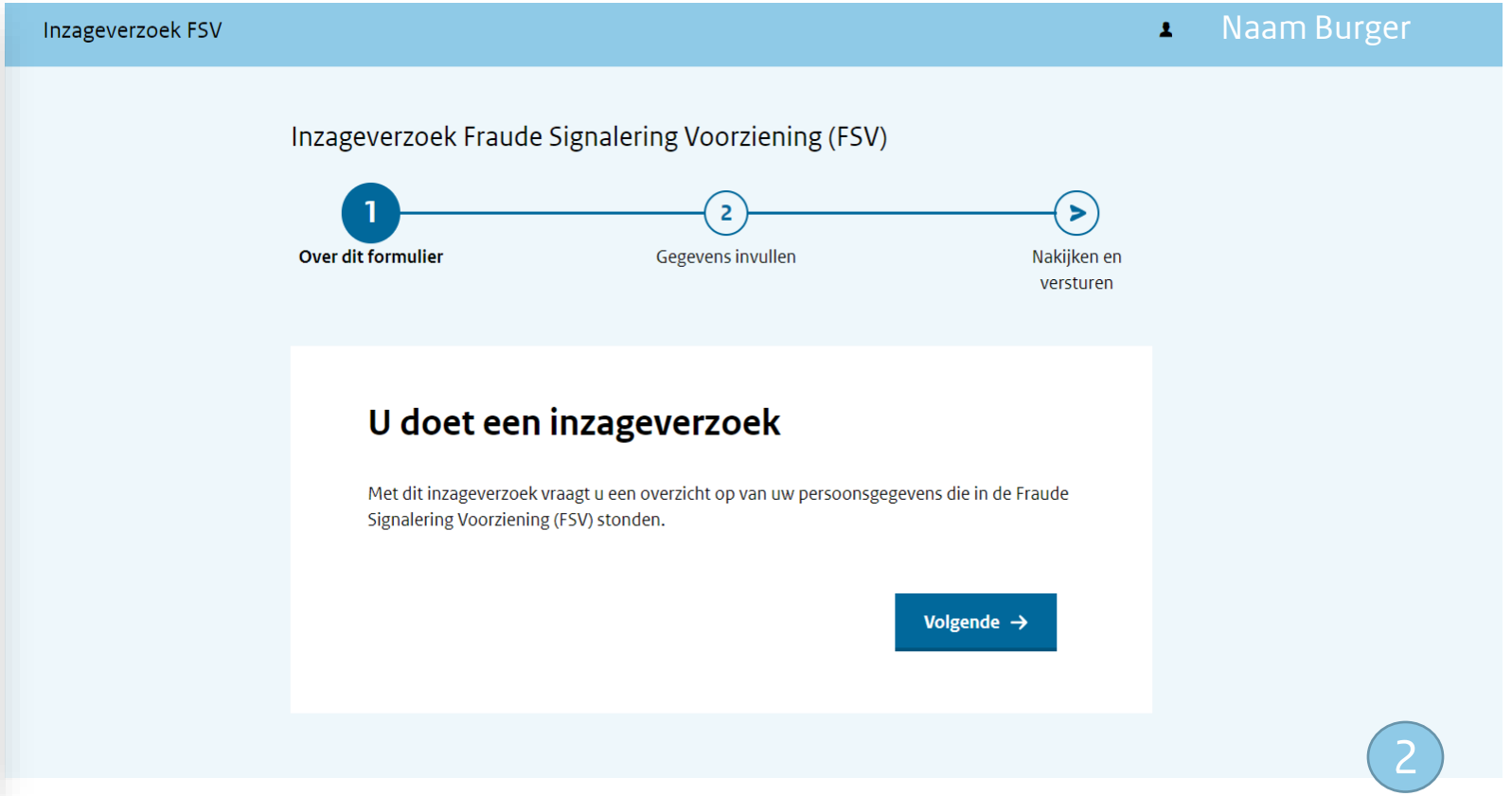


Uitvoering | Online Inzageverzoek knop 1/2

Op 15 juni 2021 werd met Motie Azarkan[1] verzocht om inzage in de FSV op een laagdrempelige manier mogelijk te maken. De volgende 4 afbeeldingen geven de stappen weer die de burger ziet bij het aanvragen van een inzageverzoek via het Webformulier op de belastingdienst website en het FSV portaal. Na stap 4 ontvangt de burger een ontvangstbevestiging en na uiterlijk 1 maand[2] een beschikking met het antwoord op het inzageverzoek.

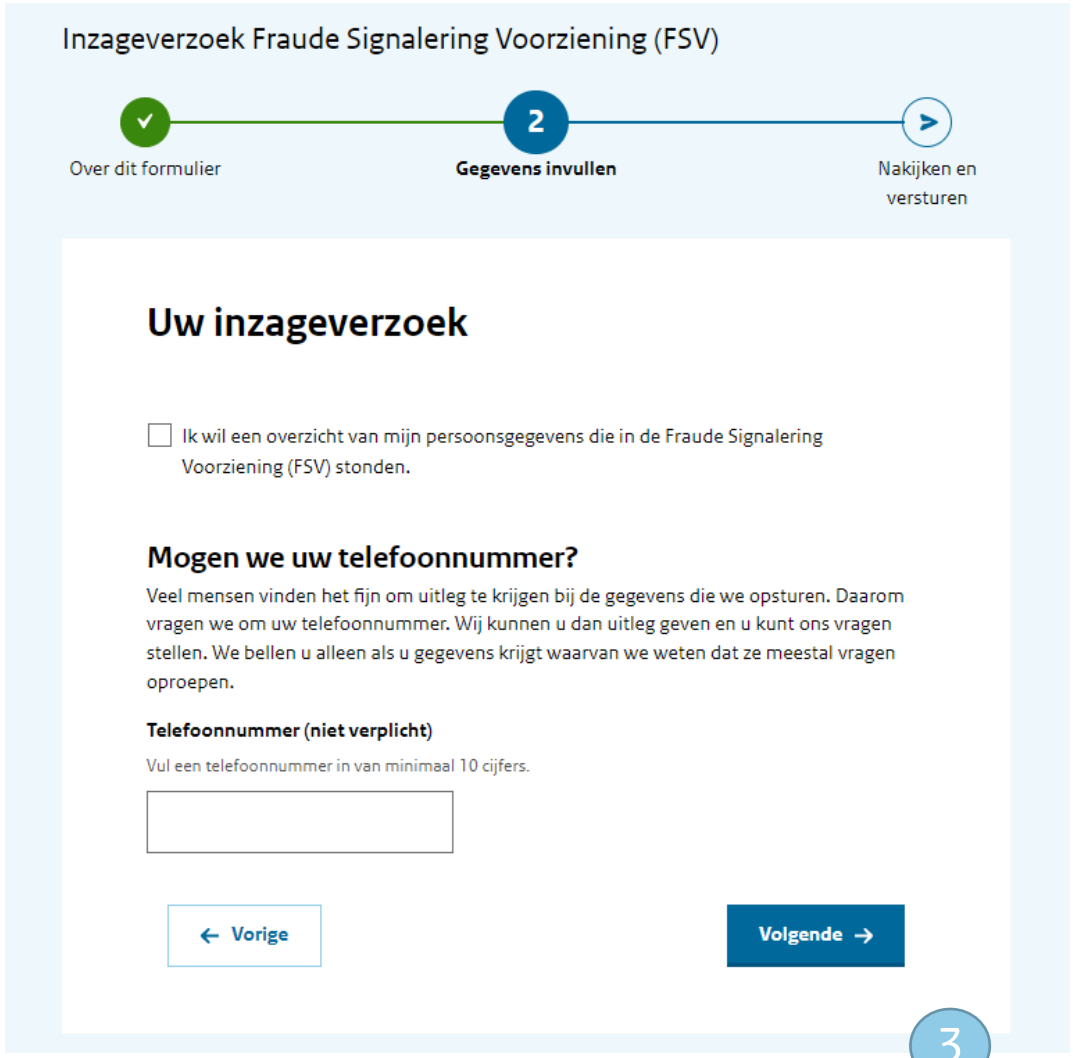
Implementatie Motie Azarkan[1]

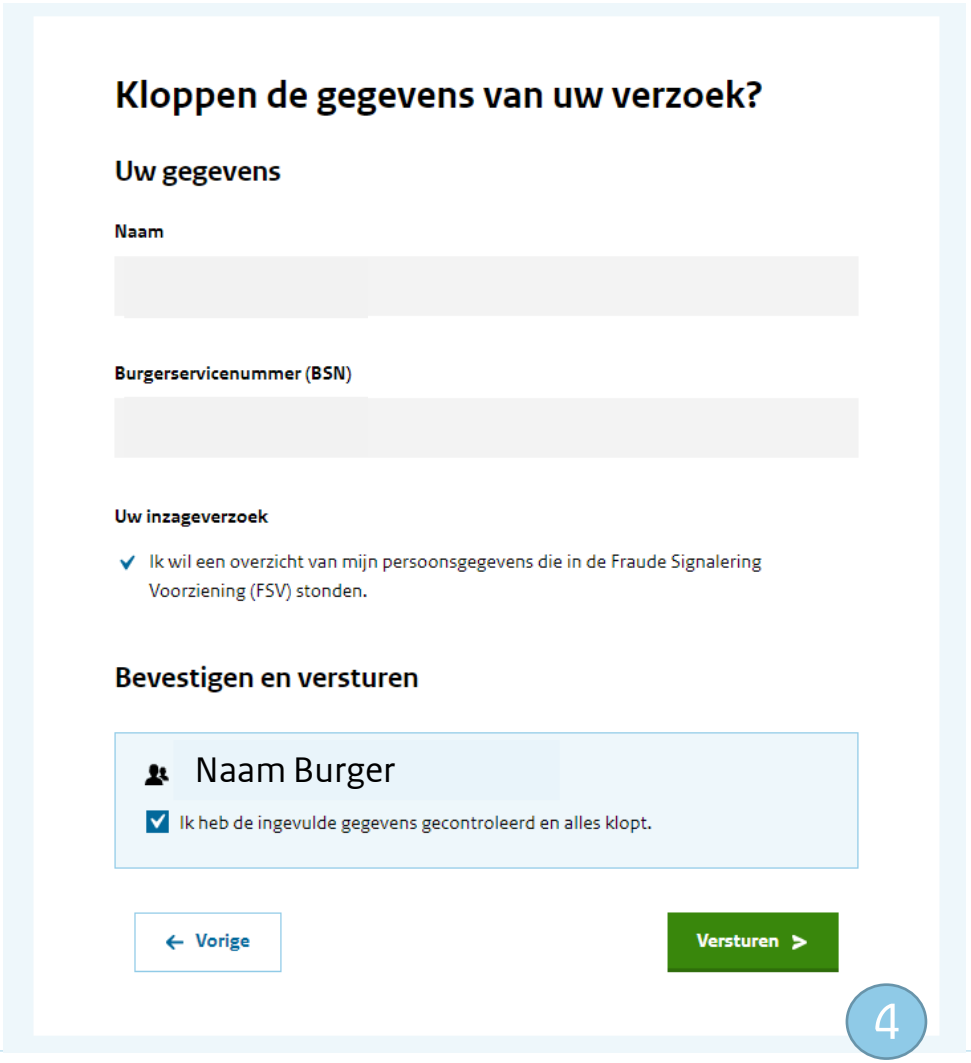




1. Motie Azarkan: Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021 31 066, nr. 840
2. Bij uitzondering kan er nog verdaagd worden met aanvullend 2 maanden.

Uitvoering | Online Inzageverzoek knop 2/2







4. Resultaten

Resultaten | Samenvatting resultaten uitvoering Motie Azarkan

5 weken na de aangenomen Motie Azarkan, is het mogelijk om telefonisch een inzageverzoek te doen.
In totaal zijn er 537 telefoontjes binnen gekomen met de vraag vanuit burgers om inzage te krijgen in hun FSV-geregistreerde gegevens.

11 weken na de aangenomen Motie Azarkan is ook de digitale variant van de Motie geïmplementeerd, gerealiseerd in de "Azarkan-knop" op de website.
63% (8.950) van het totaal aantal inzageverzoeken (14.250) is via de "Azarkan-knop" ingediend.

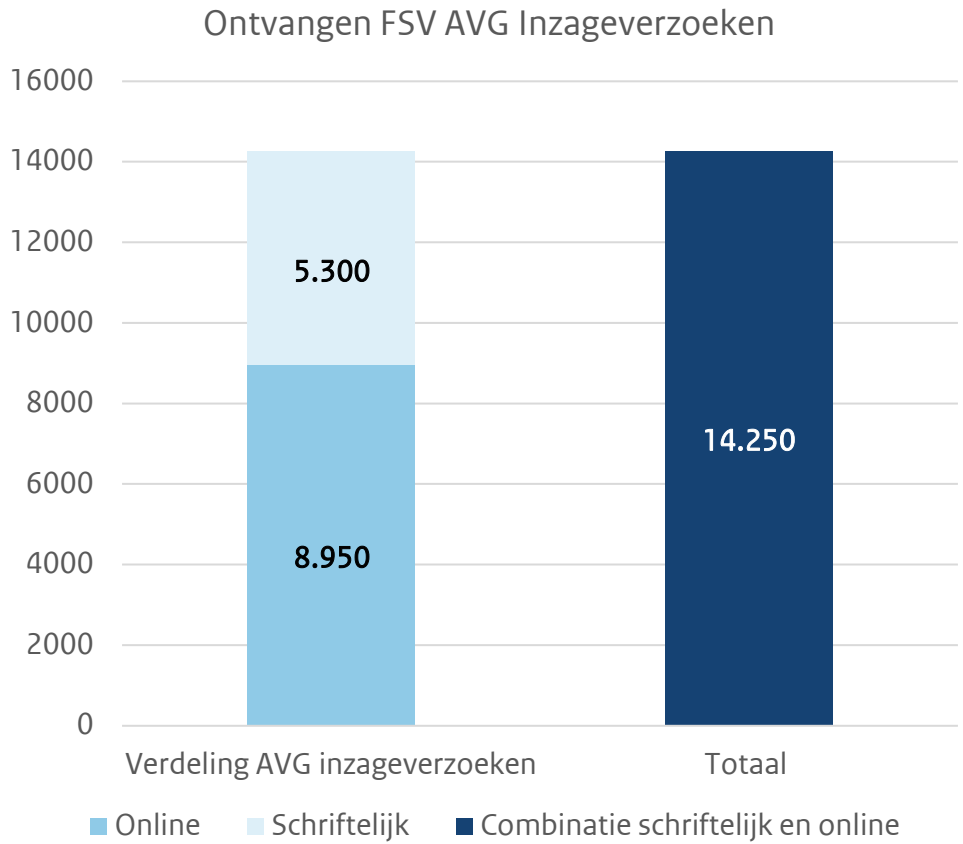
Bereikbaarheid
- Burger weet de Belastingdienst beter te bereiken.
- Toename in portaal en website bezoeken. Het aantal FSV portaal bezoeken is vanaf juli 2022 t/m april 2023 circa 7 keer toegenomen.
- Burger kan sneller een inzageverzoek doen i.p.v. alleen per brief.

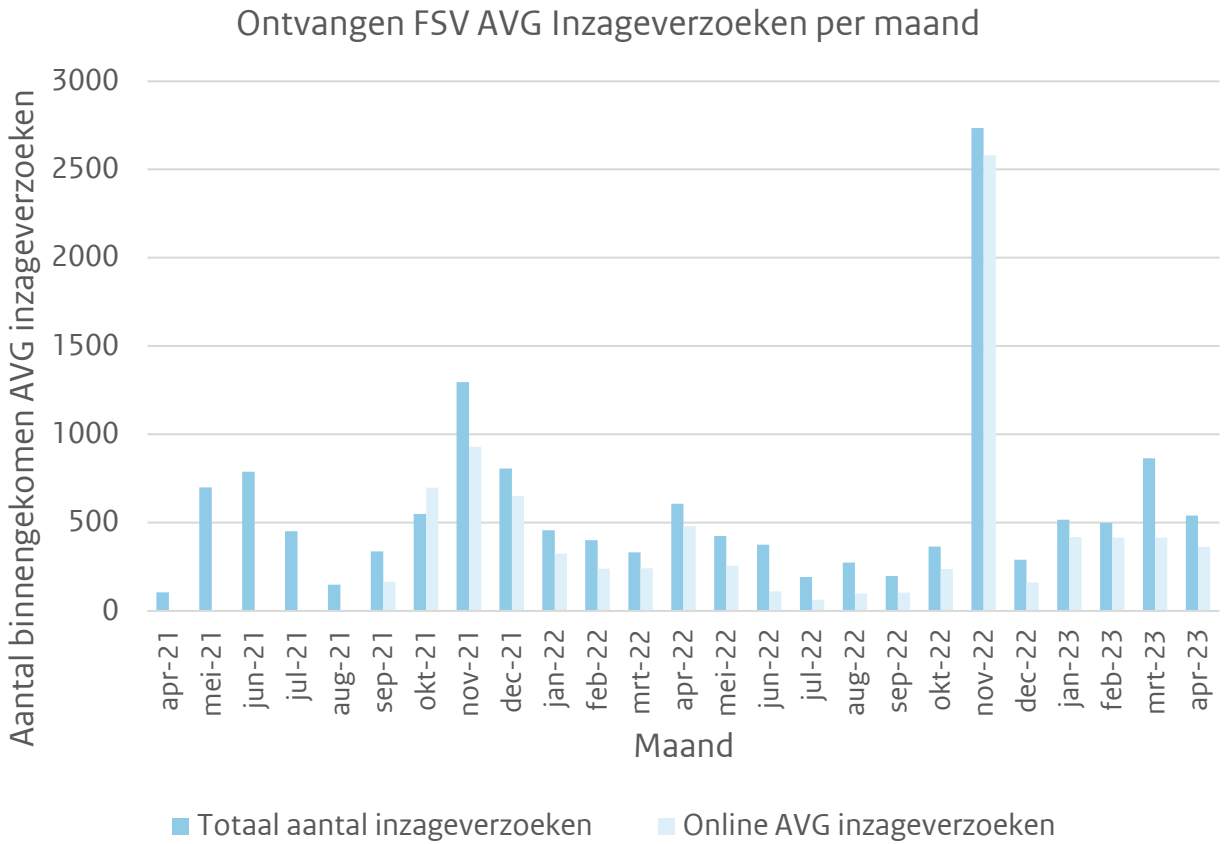
Snellere behandeltijd
- Medewerkers kunnen een inzageverzoek gemiddeld zo'n 30% sneller behandelen:
  - Afgenomen aantal in postkamer verwerkingen.
  - Geen problemen met leesbaarheid van de brief (handschrift, taal, vergeten informatie).
  - Geen brief die gelezen en begrepen moet worden.
  - Eenduidigheid in de bevraging.

Verkorte reactietijd
- Burger ontvangt eerder antwoord op zijn inzageverzoek.



Resultaten | Binnenkomst FSV AVG Inzageverzoeken





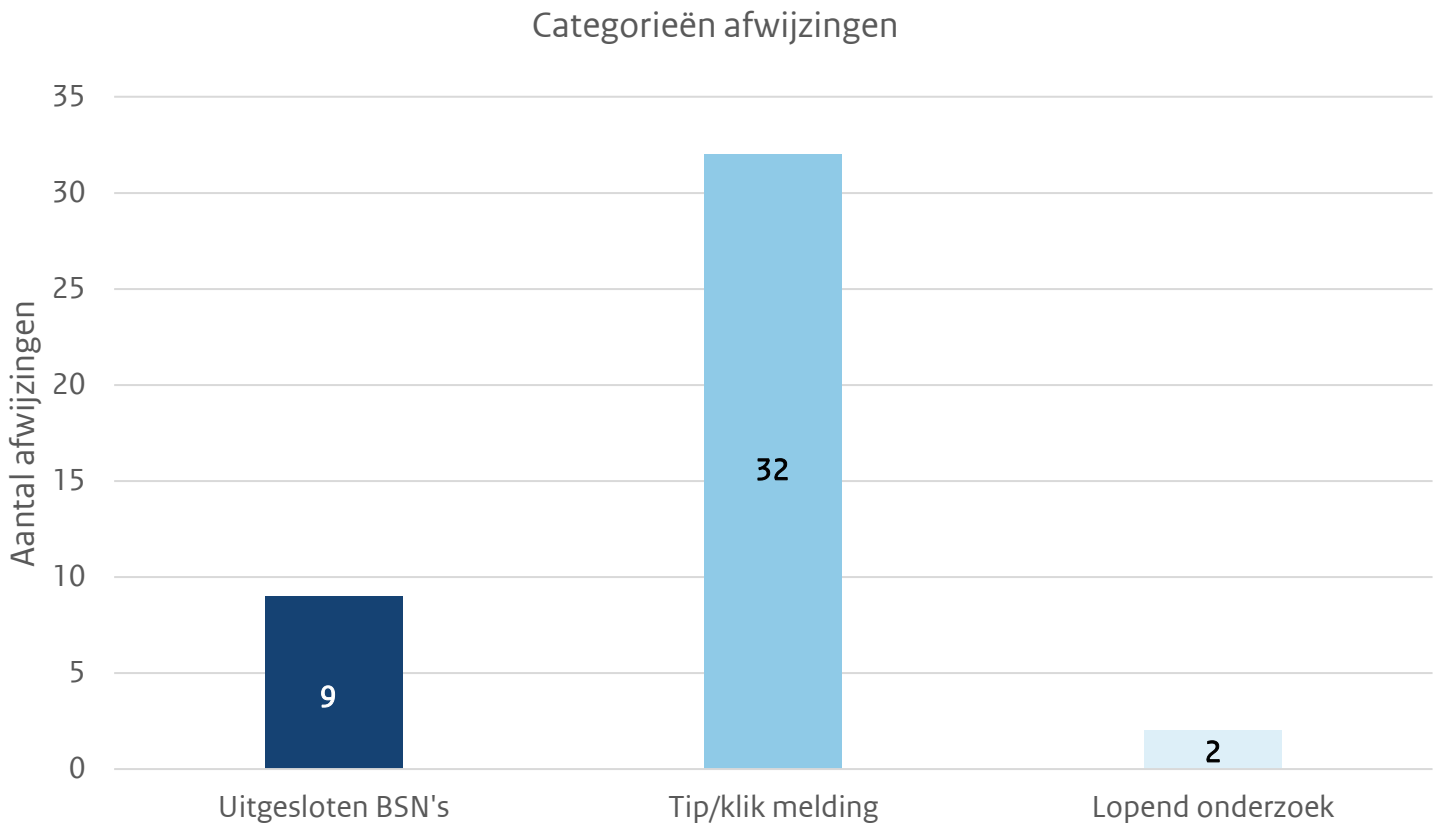
FSV-geregistreerde burgers kunnen een schriftelijk of online AVG inzageverzoek indienen. In totaal zijn er **14.250** [1.] AVG inzageverzoeken ontvangen. Hiervan zijn **8.950 (63%)** inzageverzoeken online via de “Azarkan-knop” ingediend en **5.300 (37%)** schriftelijk.

Vanaf 1 september 2021 konden FSV-geregistreerde burgers online AVG inzageverzoek indienen door de uitvoering van motie Azarkan. In november 2022 wordt een piek bereikt van **2.581** online inzageverzoeken bereikt naar aanleiding van een verzending van een FSV brochure.

1. Peildatum: 30 april 2023

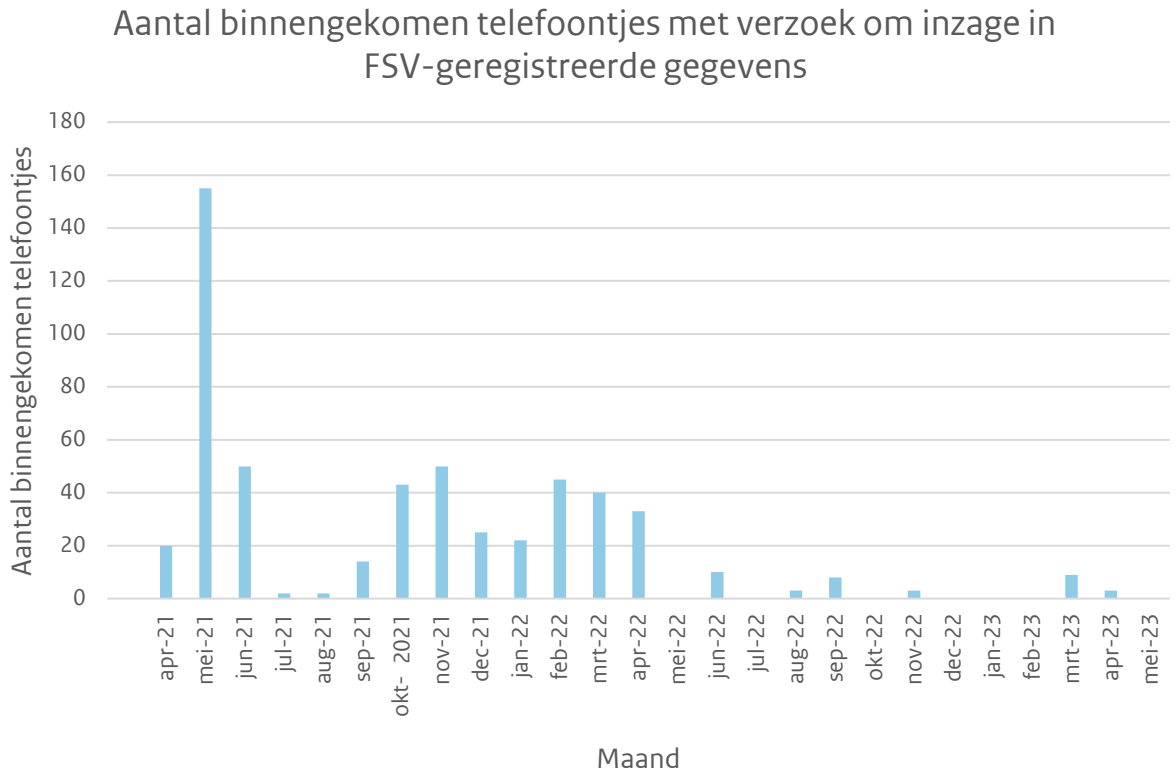
Resultaten | Aantal afgewezen inzageverzoeken met reden afwijzing

Tot op heden zijn er 43 inzageverzoeken[1] afgewezen met een geldige reden[2] voor afwijzing. Op een totaal van 14.250 inzageverzoeken komt dit neer op 0,3%. Het beleid om af te wijzen vanwege tip/klik is medio september 2021 herzien. Sindsdien zijn er, behoudens uitzonderingen, geen afwijzingen meer gedaan vanwege tip/klik.



1. Peildatum: 4 mei 2023
2. Grondslag is artikel 23 AVG en artikel 41 UAVG.

Resultaten | Binnenkomst Telefonie en Inzageverzoeken



FSV-geregistreerde burgers kunnen telefonisch vragen rondom het doen van een inzageverzoek stellen. In totaal zijn er **537** telefoontjes binnengekomen met de vraag vanuit burgers om inzage te kunnen krijgen in hun gegevens die in de FSV geregistreerd staan. In mei 2021 kwamen er **155** vragen binnen om inzage te krijgen in geregistreerde gegevens. Tevens was dit ook de piekperiode.

Maand	Telefonie AVG inzageverzoeken	Totaal aantal telefonie FSV
mrt-21	0	46
apr-21	20	1156
mei-21	155	5981
jun-21	50	4621
jul-21	2	716
aug-21	2	451
sep-21	14	481
okt-21	43	471
nov-21	50	1950
dec-21	25	1205
jan-22	22	671
feb-22	45	937
mrt-22	40	737
apr-22	33	2104
mei-22	0	1866
jun-22	10	566
jul-22	0	386
aug-22	3	771
sep-22	8	503
okt-22	0	1132
nov-22	3	5354
dec-22	0	814
jan-23	0	1463
feb-23	0	1498
mrt-23	9	1565
apr-23	3	1095

Bovenstaande data toont het aantal binnengekomen telefoontjes t.o.v. het aantal vragen over het indienen van een AVG-inzageverzoek.

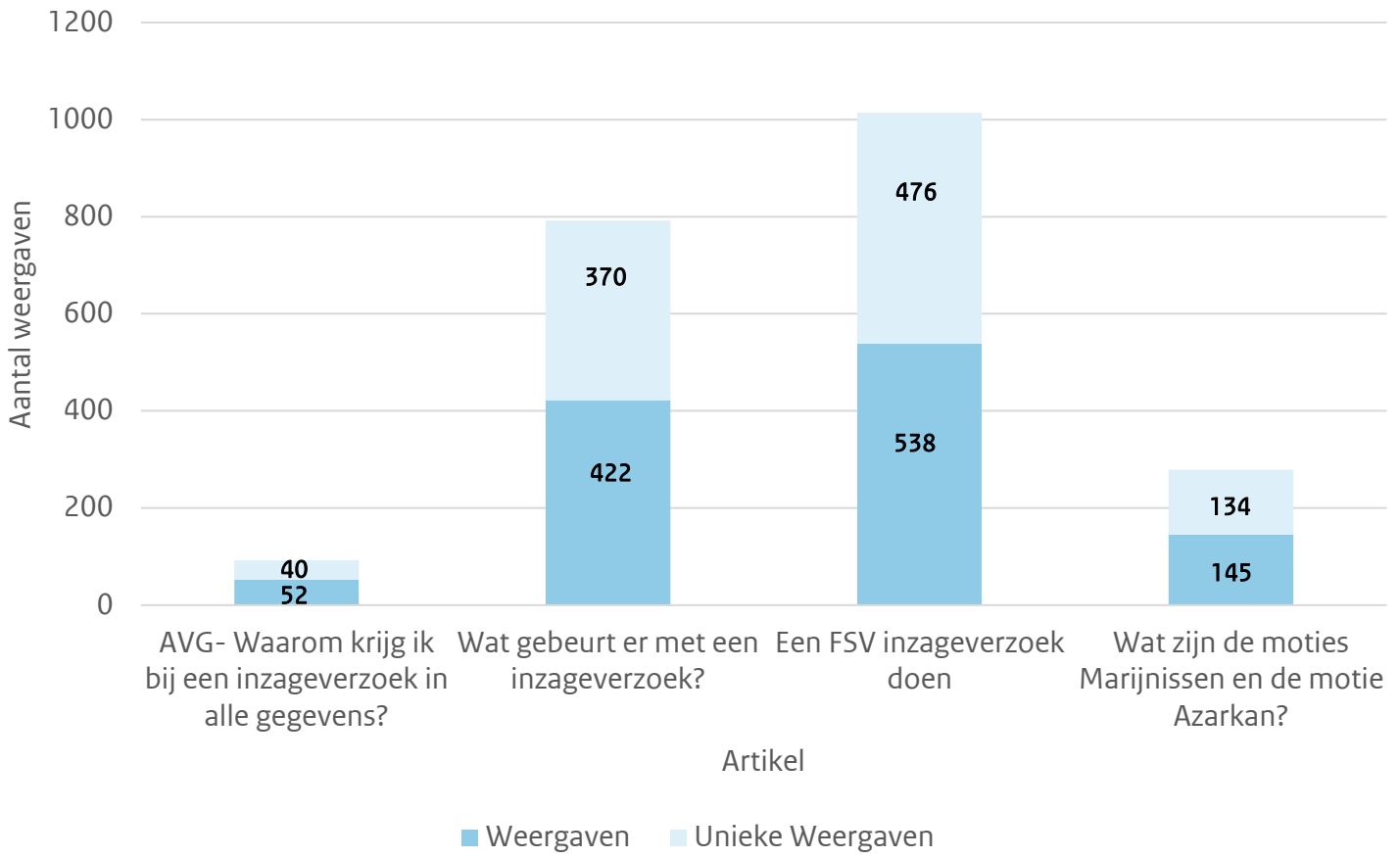
Resultaten | Aantal weergaven van artikelen gerelateerd aan inzageverzoeken op het FSV portaal

Overzicht van artikelen gerelateerd aan inzageverzoeken

- AVG - Waarom krijg ik bij een inzageverzoek niet alle gegevens?
  Datum: 4 mei 2023
- Wat gebeurt er met een inzageverzoek?
  Datum: 15 februari 2023
- Een FSV inzageverzoek doen
  Datum: 4 november 2022
- Wat zijn de moties Marijnissen en de motie Azarkan?
  Datum: 20 september 2022



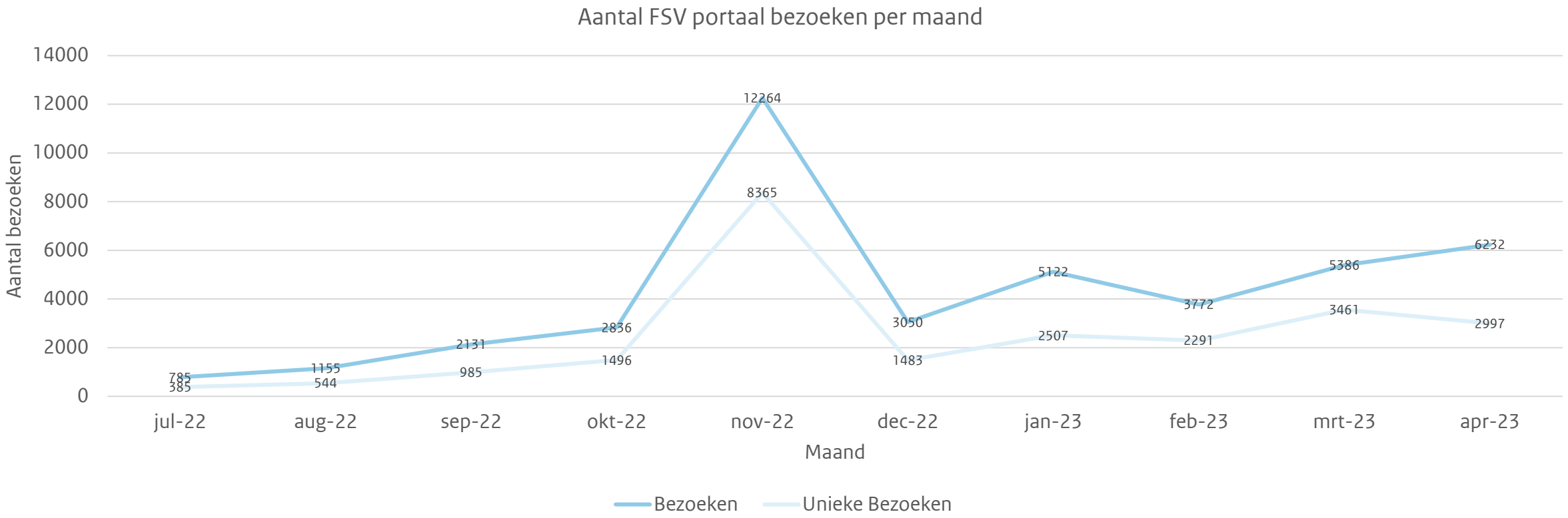
Aantal weergaven van artikelen gerelateerd aan inzageverzoeken op het FSV portaal [1]



1. Unieke weergaven: het aantal bezoeken waarbij ook deze pagina is bezocht, wanneer deze pagina meer dan 1 keer in hetzelfde bezoek bekeken wordt, wordt het maar 1 keer geteld.

Resultaten | **Aantal FSV portaal bezoekers**

Onderstaande grafiek geeft het maandelijkse aantal FSV portaal bezoeken weer, met daarbij ook het aantal unieke bezoeken per maand [1]. Op het FSV portaal kunnen bezoekers o.a. meer informatie vinden gerelateerd aan het indienen van een AVG inzageverzoek. In november zijn er een grote hoeveelheid brochures verstuurd aan betrokkenen en werd ook het artikel 'Een FSV inzageverzoek doen' gepubliceerd (4 november 2022). Hierdoor is het totaal aantal FSV portaal bezoeken fors gestegen naar **8.365** unieke bezoeken in november 2022.



1. Unieke weergaven: het aantal bezoeken waarbij ook deze pagina is bezocht, wanneer deze pagina meer dan 1 keer in hetzelfde bezoek bekeken wordt, wordt het maar 1 keer geteld.