

5.1.2e

5.1.2e

buiten verzoek

Van: 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>

Verzonden: maandag 28 juni 2021 21:37

Aan: 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>; 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>

Onderwerp: FW: FSV onderzoek Toeslagen -- feedback op voorlopige beelden PwC || conceptrapportage ADR

Kunnen jullie nog vragen indienen 😊

5.1.2e

Belastingdienst - Directie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid
Ministerie van Financiën

Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

M 06 - 5.1.2e

E 5.1.2e@minfin.nl

Van: 5.1.2e @belastingdienst.nl <5.1.2e@belastingdienst.nl>

Verzonden: maandag 28 juni 2021 20:37

Aan: 5.1.2e (SRB) <5.1.2e@minfin.nl>; 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>; 5.1.2e @belastingdienst.nl;

5.1.2e @belastingdienst.nl; 5.1.2e @belastingdienst.nl; 5.1.2e @belastingdienst.nl; 5.1.2e @belastingdienst.nl;

5.1.2e @belastingdienst.nl

CC: 5.1.2e (SRB) <5.1.2e@minfin.nl>; 5.1.2e @belastingdienst.nl; 5.1.2e @belastingdienst.nl;

5.1.2e @belastingdienst.nl; 5.1.2e @belastingdienst.nl

Onderwerp: FSV onderzoek Toeslagen -- feedback op voorlopige beelden PwC || conceptrapportage ADR

Dag allen,

Als vervolg op het overleg met PwC van vanmiddag:

1. Hierbij (ter info) de laatste versie van het rapport van de ADR (nog niet de definitieve versie):

(See attached file: Rapport OGS versie 27062021.docx)

2. Afgesproken is dat we schriftelijk feedback kunnen geven op de door PwC gepresenteerde voorlopige beelden. Graag ontvang ik jullie opmerkingen uiterlijk **vrijdag 2 juli**. Dan zal ik ze bundelen en doorsturen naar PwC.

Voor de volledigheid de stukken:

(See attached file: 2021-0330 Definities FSV onderzoek.pdf)

(See attached file: 2021-0330 PwC onderzoek FSV Toeslagen - Voorlopige beelden fase 2.pdf)

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Belastingdienst
Concerndirectie Innovatie en Strategie

☎ 06 - 5.1.2e

✉ 5.1.2e@belastingdienst.nl

afwezig op vrijdag

1531274

00001

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

Definities

1x1 – Een indicatie in FSV waarmee de casus wordt toegewezen aan het LIC-team met extra aandacht voor mogelijke fraude (het 1x1 team). 1x1 indicaties in FSV worden via excel-bestanden gedeeld met het LIC.

OG S – Opzet of grove schuld aan de onrechtmatigheid, bijvoorbeeld door het aanleveren van valse documenten

OVG S – Opzet of grove schuld aan het ontstaan van de schuld, bijvoorbeeld door het niet reageren op vragen vanuit de belastingdienst (enkel relevant vanuit invorderingsperspectief)

Pers. Bet. Reg. – Persoonlijke betalingsregeling: Een persoonlijke betalingsregeling staat burgers toe 24 maanden naar draagkracht te betalen. De restschuld wordt niet verder bemoeijkt.

MSNP – Minnelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen: Een gezamenlijk akkoord vanuit alle schuldeisers met de burger waarin een burger naar draagkracht voor een vaste periode betaald.

WSNP – Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen: Een rechtelijk besluit waarin een burger naar draagkracht voor een vaste periode betaald.

Toezichtlijst – Een lijst waar burgers op staan om te voorkomen dat wijzigingen of nieuwe toeslagaanvragen automatisch worden afgehandeld. Iedere wijziging bij deze burgers leidt tot een uitworp welke handmatig gecontroleerd moet worden.

Uitsluitlijst – Een lijst waar burgers voor specifieke toeslagen en toeslagjaren op staan om te voorkomen dat er een DT verzonden wordt.

Brief verstuurd conclusies rechtmatigheid – Onder een brief verstaan we of een specifieke brief over de uitkomsten van het onderzoek, bijvoorbeeld een beoordeling van ingezonden stukken of een DT.

Onderzoek effecten FSV Toeslagen

Voorlopige beelden uit fase 2

2021-0330/SM/lc/rh

Bijeenkomst begeleidingscommissie onderzoek PwC

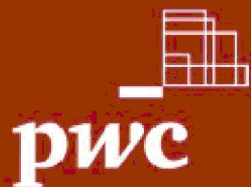
28 juni 2021

VERTROUWELIJK – Uitsluitend bestemd voor intern beraad

Dit document bevat voorlopige beelden aangezien het werk nog niet voltooid is. Dit document kan dan ook niet gezien worden als een volledig en definitief beeld van het onderzoek.

Voltooing van het werk kan leiden tot (materiële) wijzigingen in en aanvullingen op de voorlopige bevindingen van PwC in dit document.

Dit document kan niet los gelezen worden zonder de mondelinge toelichting door PwC.



Juni 2021

Dit document is geschreven onder verantwoordelijkheid van 5.1.2e en onder leiding van 5.1.2e Dit document wordt u door hen aangeboden vanuit PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. Het betreft dus geen document opgesteld door accountants. Wij hebben aangereikte informatie (zowel schriftelijk als mondeling) dan ook voor juist en volledig aangenomen en hier geen controle of andere vorm van toetsing op uitgevoerd.

U blijft te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor eventuele op het document gebaseerde besluitvorming en/of beslissing(en). PwC aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid (ook niet voor nalatigheid) voor de gevolgen van enig handelen of nalaten door u en/of derden op basis van (de inhoud van) het document, en wijst iedere verantwoordelijkheid, zorgplicht en/of aansprakelijkheid - contractueel, op basis van onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid) of anderszins - af voor enig besluit en/of enige beslissing waaraan (de inhoud van) het document ten grondslag ligt.

Wij stellen dit document uitsluitend op voor u als opdrachtgever, in overeenstemming met de opdrachtbevestiging. Wij accepteren richting geen enkele andere partij aansprakelijkheid of zorgplicht op basis van de inhoud van dit document. De Belastingdienst vrijwaart PwC te allen tijde tegen vordering van derden die voortvloeien uit of samenhangen met door ons verrichte werkzaamheden in relatie tot de Belastingdienst, behoudens indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van PwC.

In het geval u een verzoek ontvangt op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: "Wob verzoek") ter zake van schriftelijke uitingen van PwC, verzoeken wij u ons hierover onverwijld (in ieder geval voorafgaand aan de te nemen beslissing op het Wob verzoek en derhalve voorafgaand aan eventuele openbaarmaking) schriftelijk informeren. In dat kader is het verzoek ons alle beschikbare achtergrondinformatie met betrekking tot het Wob verzoek te verstrekken. Daarbij stelt u ons in de gelegenheid om onze visie te geven op het Wob verzoek, vooruitlopend op de door u te nemen beslissing op het Wob verzoek.

Het document en de bijbehorende managementsamenvatting alsmede enig geschil voortvloeiende uit of verband houdend met (de inhoud van) het document worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

Aan: de leden van de begeleidingscommissie onderzoek effecten FSV Toeslagen

24 juni 2021

Op 19 april 2021 hebben wij onze aanpak voor fase 2 van het onderzoek naar de effecten van een FSV-registratie voor toeslaggerechtigden gepresenteerd. Uw akkoord op deze aanpak vormde de basis van het vervolg van het onderzoek en daarmee de start van fase 2 (dossieronderzoek van 450 BSN's).

Op dit moment (24 juni) hebben wij 375 BSN's onderzocht. Een deel van deze dossiers zit nog in de quality review van ons onderzoeksproces. De waarnemingen die wij in dit document presenteren, zijn gebaseerd op 325 onderzochte BSN's.

Ons is gevraagd de effecten van een registratie in FSV binnen Toeslagen op burgers inzichtelijk te maken. De beelden uit onze laatste presentatie van bevindingen aan u (7 juni 2021) hadden betrekking op de tot dan toe uitgevoerde steekproef van ca. 125 dossiers. De (vooral cijfermatige) beelden in deze presentatie hebben betrekking op de hele populatie van ca. 9.000 FSV-geregistreerden binnen Toeslagen over de periode 2014 – 2019.

Wij presenteren onze waarnemingen langs een 3 invalshoeken: (1) waarnemingen ten aanzien van de herkomst van signalen, (2) de uitkomsten van de gevolgde werkwijze en (3) de optelsom van signalen en gevolgde werkwijze(n). Voordat wij dit doen leggen wij kort uit op welke populatie onze waarnemingen betrekking hebben.

Wij benadrukken dat het werk nog niet voltooid is. Dit document kan dan ook niet gezien worden als een volledig en definitief beeld van het onderzoek. Voltooiing van het werk kan leiden tot (materiële) wijzigingen in en aanvullingen op de voorlopige bevindingen van PwC in dit document. Dit document kan niet los gelezen worden zonder de mondelinge toelichting door PwC.

5.1.2e



O

Van populatie naar steekproef



Van populatie naar steekproef (1)

De onderzoekspopulatie betreft 9084 unieke BSN's die in FSV geregistreerd stonden. 450 BSN's zijn gestoken op basis van stratificatie.

Bij het opvoeren van een signaal in FSV werd vijf categorieën onderscheiden (definities cf. gegevensbeschermingseffectbeoordeling GEB):

- **Aangifte fraude signalen** – signalen die een (vermoeden van) mogelijke fraude, waaronder aangiftefraude vastleggen. Binnen Toeslagen betreft dit vermoedens van mogelijke fraude met Toeslagen.
- **Verwijderde aangifte fraude signalen** – aangiftefraude signalen die na opvoering FSV weer verwijderd zijn.
- **Informatieverzoek signalen** – registraties van een externe overheidspartij die obv wettelijke grondslag inlichtingen vordert.
- **Projecten overig signalen** – registratie van projecten (per segment, regionaal, plaatselijk) in het subjectgericht toezicht. Deze categorie werd binnen de directie Toeslagen in de onderzoeksperiode niet gebruikt.
- **Tips klik signalen** – Dit betreft de registratie van tips en meldingen van personen over mogelijke fraude. Deze variant werd binnen de directie Toeslagen in de onderzoeksperiode niet gebruikt.

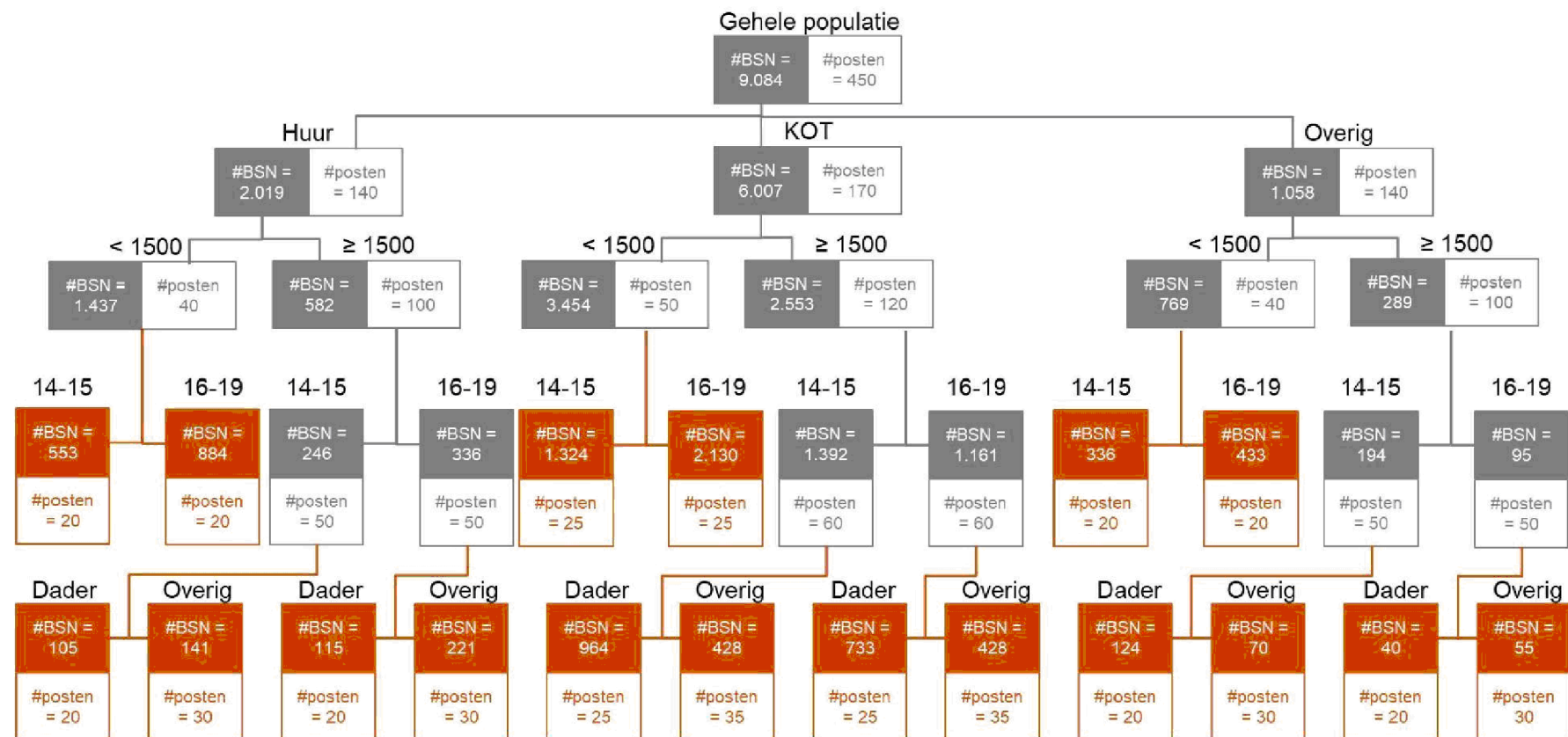
Voor ons onderzoek richten wij ons op de signalen van de competente eenheid Toeslagen, dit betreffen 55.949 signalen. Verder richten wij ons op de populatie van BSN's die in de periode 2014 tot en met 2019 zijn opgevoerd, hierdoor komen we uit op 15.917 signalen. Registraties vatten wij samen als het om hetzelfde signaal (zelfde casus) gaat. Door deze filtering toe te passen komen wij uit op een onderzoekspopulatie van 9.084 unieke BSN's.

	Aangifte Fraude Signalen	Verwijderde Aangifte Fraude Signalen	Informatie Verzoek Signalen	Projecten Overig Signalen	Tips Klik Signalen	Totaal Signalen
Datadump FSV	386.475	2831	45.375	1.440	10.563	544.753
Competente eenheid = 700 (Toeslagen)						
	55.037	424	56	2.000	1.500	55.949
Opnamedatum tussen 2014 en 2019						
	15.618	237	54	1.000	1.000	15.917
Unieke BSN's						
Aantal BSN's in onderzoeks- populatie	9.013	179	54	1.000	1.000	9.084
Onderzoekspopulatie (9.084 BSN's*)						

*: telt niet op door dubbele meldingen tussen de verschillende rubrieken

Van populatie naar steekproef (2)

De onderzoekspopulatie betreft 9084 unieke BSN's die in FSV geregistreerd stonden. 450 BSN's zijn gestoken op basis van stratificatie.



Op basis van de 9.084 BSN's uit de onderzoekspopulatie voeren wij een steekproef uit. We analyseren 450 BSN's om effecten te meten en het handelen van Toeslagen in kaart te brengen. Wij hebben ervoor gekozen deze 450 BSN's op basis van een gestratificeerde steekproef te trekken.

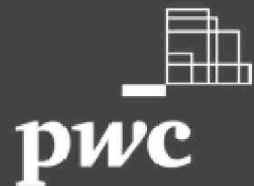
We hebben gekozen te stratificeren op basis van de volgende variabelen:

1. Middel: huurtoeslag / KOT / overig
2. Fiscaal nadeel: < €1500 / ≥ €1500
3. Jaar: 2014-2015 / 2016-2019
4. Rol: dader / overig

*: telt niet op door dubbele meldingen tussen de verschillende rubrieken

1

Waarnemingen ten aanzien van de herkomst van signalen



Herkomst signalen

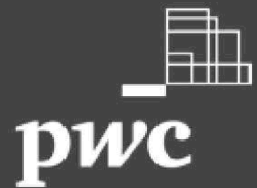
Zoals besproken in de vorige begeleidingscommissie was de registratie van signalen “vervuild”. Wij hebben de signalen vanuit de dossiers daarom opnieuw ingedeeld in 6 categorieën.

Type signaal	Betekenis	Voorbeelden	Aantal signalen (schatting)*
Fraudesignaal – intern	Signalen afkomstig van binnen de Belastingdienst (Rood/Blauw)	- Burger maakt deel uit van CAF-zaak - Binnen P/IH valt op dat burger hypotheekrente aftrekt en mogelijk huurtoeslag ontvangt - Regulier toezicht binnen Toeslagen leidt tot fraudesignaal	54%
Fraudesignaal – extern	Signalen afkomstig van andere (semi-) overheidsorganisaties of tips/kliks van burgers	- SVB vindt bij controle uitkering sociale zekerheid onrechtmatigheid en tipt hierop Toeslagen - Ex-partner van burger tipt Toeslagen over door laten lopen KOT terwijl kinderen bij ex-partner wonen	19%
Informatieverzoek – melding burger	- Burger meldt (vermoeden van) identiteitsfraude, of - Burger dient bezwaar op beslissing in.	Burger geeft aan altijd koopwoning te hebben gehad, komt er nu achter dat jarenlang HT is uitbetaald op voor hem onbekend rekeningnummer	7%
Informatieverzoek – MSNP/ persoonlijke betalingsregeling	Informatieverzoek van LIC over BSN in het kader van MSNP	Intern verzoek (van LIC) om BSN te controleren op verwijtbaarheid van handelen, ihkv aanvraag pers. betalingsregeling	13%
Informatieverzoek – melding derde partij	Derde partij vraagt om informatie ivm vermeende identiteitsfraude	Andere fraudemeldpunten binnen de overheid komen op spoor van identiteitsfraude en melden dit bij het fraudemeldpunt van Toeslagen	<1%
Anders	Overige signalen	- Burger reageert niet op verzoek om bewijsstukken toe te sturen - Het is onbekend waar het signaal vandaan komt, mogelijk uit dagboek PID	9%

*: Door afronding tellen percentages niet op tot 100%

2

Waarnemingen ten aanzien van signalen en werkwijzen



Verandering uitkomsten over de tijd

Over de tijd is de werkwijze verbeterd, maar omvangrijke gaten in de documentatie blijven bestaan

Kenmerken behandelproces	2014 – 2015	2016 – 2019
Behandelverslag aanwezig	10%	33%
Nationaliteit of etniciteit vermeld in FSV of behandelverslag	5%	2%
Gegevens van burger gedeeld met derden	1%	2%
Brief verstuurd over conclusies rechtmatigheidsonderzoek	60%	58%
Voorschotbetaling stopgezet voor afsluiten signaal in FSV	14%	13%
Doorlooptijd van moment van opvoeren signaal tot afsluiten signaal in FSV	101 dagen	96 dagen
Op toezichtlijst geplaatst	40%	52%
Conclusie na onderzoek: 'onrechtmatig'	51%	59%
Conclusie 'Opzet Grove Schuld' (OGS) aan geconstateerde onrechtmatigheid	16%	17%
Boete opgelegd	10%	2%
MSNP/PBR aangevraagd door BSN	38%	38%
MSNP/PBR geweigerd	11%	17%

Verschillende uitkomsten per toeslagsoort

Significante verschillen in effecten voor de burger door FSV bij KOT en HT zijn er vooral bij toekenning MSNP, vaststelling OGS en het voldoen aan de informatieplicht naar burgers.

Kenmerken behandelproces	HT	KOT	Overig
Behandelverslag aanwezig	15%	25%	14%
Nationaliteit of etniciteit vermeld in FSV of behandelverslag	4%	1%	13%
Gegevens van burger gedeeld met derden	6%	<1%	2%
Brief verstuurd over conclusies rechtmatigheidsonderzoek	73%	53%	65%
Voorschotbetaling stopgezet voor afsluiten signaal in FSV	13%	14%	6%
Doorlooptijd van moment van opvoeren signaal tot afsluiten signaal in FSV	90 dagen	95 dagen	134 dagen
Op toezichtlijst geplaatst	41%	47%	47%
Conclusie na onderzoek: 'onrechtmatig'	52%	59%	36%
Conclusie 'Opzet Grove Schuld' (OGS) aan geconstateerde onrechtmatigheid	7%	21%	3%
Boete opgelegd	3%	7%	4%
MSNP/PBR aangevraagd door BSN	28%	44%	20%
MSNP/PBR geweigerd	4%	18%	5%

Overzicht uitkomsten per type signaal

Groot deel van de FSV-geregistreerde populatie komt in financiële problemen (ca. 3500 mensen)

Kenmerken behandelproces	Fraudesignaal (extern)	Fraudesignaal (intern)	Informatie-verzoek (pers bet reg/MSNP)	Informatie-verzoek (melding burger)	Anders**	Totaal
Behandelverslag aanwezig*	21%	24%	25%	15%	11%	21%
Nationaliteit of etniciteit vermeld in FSV of behandelverslag	10%	2%	5%	4%	4%	3%
Gegevens van burger gedeeld met derden	4%	<1%	5%	4%	4%	3%
Brief verstuurd over conclusies rechtmatigheidsonderzoek	54%	59%	56%	43%	55%	59%
Voorschotbetaling stopgezet voor afsluiten signaal in FSV	6%	12%	29%	11%	26%	13%
Doorlooptijd van moment van opvoeren signaal tot afsluiten signaal in FSV	143 dagen	107 dagen	41 dagen	93 dagen	126 dagen	126 dagen
Op toezichtlijst geplaatst	40%	65%	5%	23%	38%	46%
Conclusie na onderzoek: 'onrechtmatig'	37%	58%	81%	51%	52%	55%
Conclusie 'Opzet Grove Schuld' (OGS) aan geconstateerde onrechtmatigheid	13%	18%	27%	10%	24%	16%
Boete opgelegd	3%	5%	9%	4%	26%	6%
MSNP/PBR aangevraagd door BSN	32%	33%	87%	40%	40%	38%
MSNP/PBR geweigerd	11%	11%	46%	11%	21%	14%
In bezwaar gegaan	32%	21%	33%	21%	37%	26%

Voorlopige conclusies bij de statistieken van werkwijzen en signalen

1. Een groot deel van de FSV-geregistreerde populatie komt in financiële problemen (ca. 3500 mensen).
2. De inhoudelijkheid van de fraudesignalen in FSV, het proces dat gevolgd is in de communicatie met burgers, de inhoud van de motivatie die aan burger gegeven wordt, schetst een beeld dat burger aan grote onzekerheden werd blootgesteld. De vraag is dan ook of zij zich passend hebben kunnen verweren in FSV geregistreerde zaken.
3. Over de tijd is de werkwijze en kwaliteit van documentatie (licht) verbeterd, maar omvangrijke gaten in de documentatie blijven bestaan voor de meer recente onderzoeksjaren.
4. Significante verschillen in effecten voor de burger door FSV bij KOT en HT zijn vooral waargenomen bij toekenning MSNP, vaststelling OGS en de informatieplicht naar burgers. Daarbij zijn FSV registraties die betrekking hebben op HT een completere trail van documentatie hebben dan die van KOT.
5. Binnen KOT is 3x vaker opzet grove schuld toegerekend dan binnen HT, tegelijkertijd heeft er significant minder communicatie met de burger plaatsgevonden over deze oordelen. Wij hebben hier op dit moment geen nadere duiding bij maar vonden het vanuit de financiële consequenties van een opzet grove schuld kwalificatie opvallend (bijv. als op een later moment sprake is van bijvoorbeeld schuldsanering).
6. Binnen de categorie informatieverzoeken naar MSNP/PBR binnen FSV, is meer dan de helft van deze verzoeken afgewezen. Concreet betreft dit 543 mensen. Dit is significant hoger dan binnen de andere categorieën signalen, waar een verhouding 1:3 of 1:4 zichtbaar is. Wij hebben hier geen verklaring voor, maar zijn benieuwd naar het perspectief van de begeleidingscommissie.
7. Binnen de categorie "informatieverzoeken MSNP/PBR" binnen FSV, valt op dat relatief vaak de nationaliteit/ethniciteit is vermeld. Deze categorie signalen betreft een intern verzoek van LIC aan het fraudemeldpunt. De vermelding van ethniciteit heeft daarbij voor ons geen logische verklaring (in tegenstelling tot bijv. externe fraude signalen waarin de ethniciteit soms in de melding staat) .

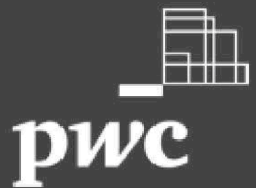
Signalen en werkwijze

De volgende elementen gaan wij nog nader onderzoeken

1. De duur van aanwezigheid op toezichtlijst en vergelijking met behandelduur FSV
2. Termijn tussen binnenkomst signaal en plaatsing op toezichtlijst
3. Volgordelijkheid binnenkomst signaal, registratie FSV, conclusie rechtmatigheid en conclusie OGS
4. Mate waarin eigenstandig oordeel wordt opgebouwd via eigen onderzoek na aanlevering van intern signaal
5. De relatie tussen onrechtmatigheidsoordeel en invorderingsproblemen, en daarmee de impact van dit oordeel
6. Plaats van vermelding nationaliteit/ etniciteit: vrije tekstveld FSV, behandelverslag, oorspronkelijke melding

3

Optelsom van signalen en werkwijze



Optelsom signalen en gevolgde werkwijze

Voorlopige conclusie PwC

Informatieverzoeken werden in de context van FSV (workflow management) behandeld als fraudesignalen. Van ~70% van de informatieverzoeken in de vorm van meldingen van burgers, werd de conclusie 'onrechtmatig' getrokken over de betreffende casus van de BSN.

Ter illustratie: waarneming uit dossierreview

Een burger is gedetineerd en heeft in het verleden in FSV gestaan. Dit signaal is destijds afgehandeld. Burger belt opnieuw naar het fraudeteam met een melding over identiteitsfraude (misbruik van zijn BSN).

De casusbehandelaar van Toeslagen voert de gedetineerde in FSV op met als reden 'dat men hem dan weer makkelijker in de gaten kan houden'. Toeslag burger wordt onrechtmatig verklaard. Burger wordt op de toezichtlijst en uitsluitlijst geplaatst.

Na respectievelijk twee en vijf jaar wordt burger van uitsluit- en toezichtlijst gehaald.

Burger zit nog tot 2022 in detentie.

Ter illustratie 2: waarneming uit dossierreview

Burger belt naar de kliklijn om melding te maken van ID-fraude. Met zijn DigiD worden toeslagen aangevraagd en deze zijn niet naar hem worden overgemaakt.

Toeslagen stuurt een VT met een nihil stelling van deze toeslag. Burger belt met de vraag waarom dit op hem verhaald wordt. Dit leidt tot een FSV registratie.

Burger dient bezwaar in later dan 3 maanden. Toeslagen bericht de burger dat het bezwaar te laat is ingediend. Er wordt gevraagd naar de reden van de vertraging. Burger geeft aan niet te weten waarom het bezwaar te laat is ingediend en dat hij destijds een andere wijkcoach had.

Toeslagen gaat niet mee in de uitleg en verklaart het bezwaar niet-ontvankelijk.

Optelsom signalen en gevolgde werkwijze

Voorlopige conclusie PwC

Bij de afhandeling van FSV signalen is communicatie met de burger in veel gevallen missend. Bij 36% van de BSN's die een persoonlijke betalingsregeling / verzoek akkoordverklaring MSNP hebben aangevraagd, hebben wij geen beoordelingsbrief aan de burger aangetroffen.

Ter illustratie: waarneming uit dossierreview

Burger vraagt akkoordverklaring op MSNP aan. Hier zijn meerdere brieven vanuit schuldhulpverlening aan Belastingdienst (LIC) verstuurd. Wij hebben geen behandelverslag van deze zaak aangetroffen. Het informatieverzoek van de burger is doorgezet naar fraudeteam, wij hebben geen verdere communicatie vanuit Toeslagen richting deze burger aangetroffen. Schuldhulpverlening heeft uiteindelijk via de rechter een WSNP traject gestart en burger is via deze weg in de WSNP terecht gekomen.

Voorlopige conclusie PwC

Binnen de context van FSV zijn burgers op grote schaal op de toezichtlijst geplaatst. Bij 46% van de BSN's is de BSN op de toezichtlijst geplaatst, terwijl de toeslag geregistreerd in FSV rechtmatig is bevonden.

Ter illustratie: waarneming uit dossierreview

Interne mailwisseling binnen Toeslagen (behandelaar eerste lijn en fraudemeldpunt) laat zien dat het beleid gevolgd werd dat burger pas op toezichtlijst geplaatst kon worden als burger ook in FSV stond. Daarmee werden deze plaatsingen parallel uitgevoerd. Dit gebeurde (ook) uit 'voorzorg', voordat het onderzoek naar rechtmatigheid afgerond was.

Voorlopige conclusie PwC

De onderbouwing van toekenning opzet of grove schuld (OGS) is regelmatig afwijkend van de werkinstructie. Ook is de motivatie vaak summier ten opzichte van de consequenties voor de burger.

Ter illustratie: waarneming uit dossierreview

Burger komt naar boven in breder samenwerkingsproject fraudebestrijding waarbij verschillende overheidsinstanties betrokken zijn. Burger wordt na onderzoek maar voor boetebepaling in FSV gezet.

In het boete-advies is opgenomen als argumentatie voor OGS "Er is sprake van opzet omdat de klant een aanvraag voor de huurtoeslag 2011, 2012 en 2013 heeft gedaan terwijl de woning niet aan de eis voor huurtoeslag voldeed." Het nadeelbedrag bedroeg EUR 7.149. De boete wordt vastgesteld EUR 1.500.

Volgens de werkinstructie voor het opleggen van een boete zijn de geldende criteria hiervoor 1) vaststelling van opzet en 2) een nadeelbedrag > EUR 10.000.

Optelsom signalen en gevolgde werkwijze

Voorlopige conclusie PwC

Vanuit de werkinstructie is duidelijk geworden dat 1x1 in de beginjaren leidde tot automatische afwijzing van MSNP. Van 41% van de BSN's die met 1x1 in FSV geregistreerd stonden en een MSNP/PBR hebben aangevraagd, is deze geweigerd.

Voorlopige conclusie PwC

Er lijkt sprake te zijn van een substantieel aantal zaken waarvoor wij vermoeden dat MSNP/PBR onterecht is afgewezen. Van 20% van de BSN's (ca. 70 mensen) die met 1x1 in FSV geregistreerd stonden maar geen opzet of grove schuld hadden aan de vastgestelde onrechtmatigheid, is de MSNP/PBR geweigerd.

Ter illustratie: waarneming uit dossierreview

Een toeslaggerechtigde vraagt een deelname aan de MSNP aan. Deze deelname wordt geweigerd op grond van het feit dat de betroffene niet in bezwaar is gegaan tegen de vaststelling O/GS.

Ter illustratie: waarneming uit dossierreview

Burger doet verzoek tot toelating tot de MSNP bij het LIC. LIC vraagt informatie op bij het fraudeteam Toeslagen, om te onderzoeken of burger daarvoor in aanmerking komt. Dit leidt tot een FSV registratie.

Burger heeft in het verleden (2009-2014) kinderopvangtoeslag ontvangen. Vanwege niet reageren op informatieverzoek in 2009, 2010 en 2011 heeft het fraudeteam Toeslagen destijds de kinderopvangtoeslag definitief op nihil gezet. Dit resulteert in een schuld van > €100.000.

Burger is vervolgens niet in bezwaar gegaan. Dit wordt opgemerkt door de behandelaar die registreert dat dit 'opmerkelijk is, als burger daadwerkelijk kosten voor de kinderopvang maakt'.

Behandelaar Toeslagen concludeert vervolgens dat gezien het feit dat de burger niet in bezwaar is gegaan, het niet ondenkbaar is dat er sprake is van opzet. Daarnaast geeft de behandelaar aan de burger op te nemen in FSV om tevens te onderzoeken of hij in aanmerking kan komen voor het opleggen van een boete.

Op basis van de conclusie van het fraudeteam besluit LIC de toelating tot de MSNP af te wijzen.

Optelsom van signalen en werkwijze

Gepresenteerd zijn een eerste aantal effecten. Wij bouwen hier op voort en vernemen graag of specifieke aandachtspunten vanuit de Belastingdienst zijn.

Dank voor uw aandacht

pwc.nl

© 2021 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the prior written permission of PwC.

"PwC" refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network.

Please see www.pwc.com/structure for further details.

buiten verzoek

Van: 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>

Verzonden: maandag 28 juni 2021 12:21

Aan: 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>; 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>

Onderwerp: FW: Begeleidingscommissie onderzoek effecten FSV Toeslagen | begeleidend document

5.1.2e

Belastingdienst - Directie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid
 Ministerie van Financiën
 Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag
 Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

M 06- 5.1.2e
 E 5.1.2e@minfin.nl

Van: 5.1.2e (NL) <5.1.2e@pwc.com>

Verzonden: vrijdag 25 juni 2021 10:19

Aan: 5.1.2e @belastingdienst.nl; 5.1.2e @belastingdienst.nl; 5.1.2e @belastingdienst.nl;
 5.1.2e @belastingdienst.nl; 5.1.2e @belastingdienst.nl; 5.1.2e (UITVOERINGSBELEID) <5.1.2e@minfin.nl>;
 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>
 CC: 5.1.2e (NL) <5.1.2e@pwc.com>; 5.1.2e (NL) <5.1.2e@pwc.com>; 5.1.2e (NL)
 <5.1.2e@pwc.com>; 5.1.2e (NL) <5.1.2e@pwc.com>; 5.1.2e (NL) <5.1.2e@pwc.com>;
 5.1.2e (NL) <5.1.2e@pwc.com>

Onderwerp: Begeleidingscommissie onderzoek effecten FSV Toeslagen | begeleidend document

Geachte leden van de begeleidingscommissie,

Maandag presenteren wij onze voorlopige beelden uit fase 2 van ons onderzoek (dossieronderzoek) in de vergadering van de begeleidingscommissie voor het onderzoek naar de effecten FSV Toeslagen.

Bijgevoegd document hebben wij opgesteld ter begeleiding van de vergadering. Wij benadrukken hierbij dat het werk nog niet voltooid is en dat voltooiing van het werk nog kan leiden tot (materiële) wijzigingen in/ aanvulling op het op dit moment afgegeven beeld.

Met vriendelijke groet / Best regards,

5.1.2e

Mobile: +31 (0)6 5.1.2e
 Email: 5.1.2e@pwc.com
 PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287)
 Thomas R. Malthusstraat 5 | 1066 JR | P.O. Box 9616 | 1006 GC | Amsterdam, the Netherlands
www.pwc.nl

'PwC' is the brand under which PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (Chamber of Commerce 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (Chamber of Commerce 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (Chamber of Commerce 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (Chamber of Commerce 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (Chamber of Commerce 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (Chamber of Commerce 34180289) and other companies operate and provide services.

These services are governed by General Terms & Conditions ('algemene voorwaarden'), which include provisions regarding our liability. Purchases by these companies are governed by General Terms and Conditions of Purchase ('algemene inkoopvoorwaarden').

At www.pwc.nl more detailed information on these companies is available, including these General Terms and Conditions and the General Terms and Conditions of Purchase, which have also been filed at the Amsterdam Chamber of Commerce.

The contents of this e-mail and attachments, if any, is confidential and only intended for the person(s) to which it is addressed. If you receive this e-mail in error then we kindly request you to inform the sender thereof immediately, and to delete the e-mail and the attachments without printing, copying or distributing any of those.

The publication, copying whole or in part or use or dissemination in any other way of the e-mail and attachments by others than the intended person(s) is prohibited.

PwC cannot guarantee the security of electronic communication and is not liable for any negative consequence of the use of electronic communication, including but not limited to, damage as a result of in or non-complete delivery or delay in delivery of any e-mail; the text of the e-mail as sent is decisive.

5.1.2e

5.1.2e

buiten verzoek

Van: 5.1.2e@belastingdienst.nl <5.1.2e@belastingdienst.nl>

Verzonden: woensdag 15 september 2021 13:01

Aan: 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>

CC: 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>

Onderwerp: Fw: Definitief Concept - Management Samenvatting - Onderzoek effecten FSV Toeslagen

Hoi 5.1.2e,

Op verzoek van 5.1.2e stuur ik je de definitieve conceptrapportage.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Belastingdienst
Concerndirectie Innovatie en Strategie

☎ 06 - 5.1.2e

✉ 5.1.2e@belastingdienst.nl

afwezig op vrijdag

----- Doorgestuurd door 5.1.2e Cd-lens/BLD op 15-09-2021 12:59 -----

Van: 5.1.2e (NL)" <5.1.2e@pwc.com>

Aan: 5.1.2e@belastingdienst.nl, 5.1.2e (Cd UHB)" <5.1.2e@minfin.nl>

Cc: 5.1.2e (NL)" <5.1.2e@pwc.com>, 5.1.2e (NL)" <5.1.2e@pwc.com>

Datum: 15-09-2021 11:19

Onderwerp: Definitief Concept - Management Samenvatting - Onderzoek effecten FSV Toeslagen

[EXTERNE E-MAIL] Dit bericht is afkomstig van een externe afzender. Wees voorzichtig met het openen van linkjes en bijlagen.

Goedemorgen 5.1.2e en 5.1.2e,

Bij dezen sturen wij jullie de definitieve conceptversie van de management samenvatting.

Zoals jullie zien is de nieuwe versie omvangrijker geworden en daarmee ook te lezen als een rapportage op hoofdlijnen.

Wij zullen jullie vandaag of morgen nog het excel-bestand met de opmerkingen toesturen. Daarin kunnen jullie zien of we de comments verwerkt hebben ja/nee, zo nee, waarom niet en zo ja, wat de verwerking is geweest.

Verder zullen wij jullie op korte termijn ook het 'technische' rapport, behorend bij deze management samenvatting toesturen.

Wij willen jullie verzoeken te bepalen aan wie dit document verder verstrekt wordt en ons daar vervolgens van op de hoogte te brengen. Zelf zullen wij het met niemand anders delen.

Alvast dank!

Hartelijke groeten / Mit freundlichen Grüßen / With best regards,

5.1.2e

Tel: +31 (0)6 5.1.2e

E-mail: 5.1.2e@pwc.com

At PwC we work flexibly - so whilst it suits me to email now, I do not expect a response or action outside of your own working hours.

'PwC' is the brand under which PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (Chamber of Commerce 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (Chamber of Commerce 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (Chamber of Commerce 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (Chamber of Commerce 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (Chamber of Commerce 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (Chamber of Commerce 34180289) and other companies operate and provide services.

These services are governed by General Terms & Conditions ('algemene voorwaarden'), which include provisions regarding our liability. Purchases by these companies are governed by General Terms and Conditions of Purchase ('algemene inkoopvoorwaarden').

At www.pwc.nl more detailed information on these companies is available, including these General Terms and Conditions and the General Terms and Conditions of Purchase, which have also been filed at the Amsterdam Chamber of Commerce.

The contents of this e-mail and attachments, if any, is confidential and only intended for the person(s) to which it is addressed. If you receive this e-mail in error then we kindly request you to inform the sender thereof immediately, and to delete the e-mail and the attachments without printing, copying or distributing any of those. The publication, copying whole or in part or use or dissemination in any other way of the e-mail and attachments by others than the intended person(s) is prohibited.

PwC cannot guarantee the security of electronic communication and is not liable for any negative consequence of the use of electronic communication, including but not limited to, damage as a result of in or non-complete delivery or delay in delivery of any e-mail; the text of the e-mail as sent is decisive. *(See attached file: 2021-0441 - Effecten FSV Toeslagen samenvatting - v20210915 - Definitief Concept.pdf)*

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

5.1.2e

5.1.2e

buiten verzoek

Van: 5.1.2e@belastingdienst.nl <5.1.2e@belastingdienst.nl>

Verzonden: maandag 20 september 2021 09:43

Aan: 5.1.2e (SRB) <5.1.2e@minfin.nl>; 5.1.2e@belastingdienst.nl; 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>; 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>

Onderwerp: Fw: Antwoord op vragen bij concept rapportage dd. 13/08

Dag 5.1.2e

Bijgaand de antwoorden van PwC op de vragen die gesteld zijn bij de vorige concept-rapportage Toeslagen. Ik stuur de pdf nu alleen aan jullie, aangezien het definitieve conceptrapport nog niet verder verspreid is.

Mochten jullie toch iemand willen laten meelesen dan hoor ik dat graag. Dan hou ik centraal overzicht op met wie de rapportage is gedeeld.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Belastingdienst
Concerndirectie Innovatie en Strategie

06- 5.1.2e
5.1.2e@belastingdienst.nl
afwezig op vrijdag

----- Doorgestuurd door 5.1.2e Cd-lens/BLD op 20-09-2021 09:35 -----

Van: 5.1.2e (NL)" <5.1.2e@pwc.com>
Aan: 5.1.2e@belastingdienst.nl
Cc: 5.1.2e (NL)" <5.1.2e@pwc.com>, 5.1.2e (NL)" <5.1.2e@pwc.com>
Datum: 17-09-2021 14:10
Onderwerp: Antwoord op vragen bij concept rapportage dd. 13/08

[EXTERNE E-MAIL] Dit bericht is afkomstig van een externe afzender. Wees voorzichtig met het openen van linkjes en bijlagen.

Dag 5.1.2e

Bijgaand tref je de antwoorden op de vragen / opmerkingen bij onze concept-rapportage voor zover deze betrekking hebben op de management samenvatting of algemeen van aard zijn.

De opmerkingen bij de specifieke hoofdstukken beantwoorden wij bij oplevering van de rapportage.

Kun jij voor verdere verspreiding zorgen? Dank.

Met vriendelijke groet / Best regards,

5.1.2e

1531273

00007

Mobile: +31 (0)6 5.1.2e
Email: 5.1.2e@pwc.com
PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287)
Thomas R. Malthusstraat 5 | 1066 JR | P.O. Box 9616 | 1006 GC | Amsterdam, the Netherlands
www.pwc.nl

Alternative contact

5.1.2e
Mobile: +31 (0)6 5.1.2e E-mail: 5.1.2e@pwc.com

'PwC' is the brand under which PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (Chamber of Commerce 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (Chamber of Commerce 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (Chamber of Commerce 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (Chamber of Commerce 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (Chamber of Commerce 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (Chamber of Commerce 34180289) and other companies operate and provide services.

These services are governed by General Terms & Conditions ('algemene voorwaarden'), which include provisions regarding our liability. Purchases by these companies are governed by General Terms and Conditions of Purchase ('algemene inkoopvoorwaarden').

At www.pwc.nl more detailed information on these companies is available, including these General Terms and Conditions and the General Terms and Conditions of Purchase, which have also been filed at the Amsterdam Chamber of Commerce.

The contents of this e-mail and attachments, if any, is confidential and only intended for the person(s) to which it is addressed. If you receive this e-mail in error then we kindly request you to inform the sender thereof immediately, and to delete the e-mail and the attachments without printing, copying or distributing any of those. The publication, copying whole or in part or use or dissemination in any other way of the e-mail and attachments by others than the intended person(s) is prohibited.

PwC cannot guarantee the security of electronic communication and is not liable for any negative consequence of the use of electronic communication, including but not limited to, damage as a result of in or non-complete delivery or delay in delivery of any e-mail; the text of the e-mail as sent is decisive. (See attached file: 2021-0404

Feitelijke vragen bij conceptrapportage PwC_MS.pdf)

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

5.1.2e

5.1.2e

buiten verzoek

Van: 5.1.2e@belastingdienst.nl <5.1.2e@belastingdienst.nl>

Verzonden: vrijdag 8 oktober 2021 14:40

Aan: 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>

Onderwerp: Onderzoek FSV Toeslagen | Definitief concept rapport PwC

Hoi 5.1.2e

Hierbij stuur ik je de complete definitieve conceptrapportage Toeslagen. Dus inclusief het technische deel.

Fijn weekend!

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Belastingdienst
Concerndirectie Innovatie en Strategie

☎ 06- 5.1.2e
✉ 5.1.2e@belastingdienst.nl
afwezig op vrijdag

(See attached file: 2021-0491 Onderzoek PwC - Effecten FSV Toeslagen.pdf) (See attached file: Feitelijke vragen bij conceptrapportage PwC.pdf)

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

5.1.2e

5.1.2e

buiten verzoek

Van: 5.1.2e@belastingdienst.nl <5.1.2e@belastingdienst.nl>

Verzonden: donderdag 21 oktober 2021 13:13

Aan: 5.1.2e@belastingdienst.nl

CC: 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>; 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>

Onderwerp: FSV-onderzoek Toeslagen

Dag 5.1.2e

Zoals zojuist telefonisch besproken hierbij het conceptrapport van FSV-onderzoek Toeslagen.

Dit is de definitieve conceptrapportage. Op basis van feedback vanuit de klankbordgroep worden nog de laatste puntjes op de i gezet door PwC.

Er is nog niet besloten wanneer het rapport wordt gedeeld met de Tweede Kamer, maar het leek ons goed jullie vast mee te laten lezen.

Zelf ben ik afwezig volgende week. Ik zal 5.1.2e en 5.1.2e vragen om jou te informeren zodra er meer bekend is over het moment van publicatie.

(See attached file: 2021-0491 Onderzoek PwC - Effecten FSV Toeslagen.pdf)

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Belastingdienst
Concerndirectie Innovatie en Strategie

06 - 5.1.2e

5.1.2e@belastingdienst.nl

afwezig op vrijdag

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

buiten verzoek

5.1.2e

Van: 5.1.2e@pwc.com>
Aan: 5.1.2e (Cd UHB) <5.1.2e@minfin.nl>, 5.1.2e@belastingdienst.nl
Cc: 5.1.2e (NL)* <5.1.2e@pwc.com>, 5.1.2e (NL)* <5.1.2e@pwc.com>
Datum: 02-11-2021 14:14
Onderwerp: Onderzoek PwC Effecten FSV Toeslagen

[EXTERNE E-MAIL] Dit bericht is afkomstig van een externe afzender. Wees voorzichtig met het openen van linkjes en bijlagen.

Beste 5.1.2e en 5.1.2e

Bijgaand sturen we jullie de definitieve rapportage van ons onderzoek naar de effecten van FSV binnen de directie Toeslagen.
Tevens sturen we jullie de ontvangen commentaren op de voorlaatste versie van dit rapport, inclusief de reactie van PwC hierop.

Met vriendelijke groet / Best regards,

5.1.2e

Mobile: 5.1.2e
Email: 5.1.2e@pwc.com
PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287)
Thomas R. Malthusstraat 5 | 1066 JR | P.O. Box 9616 | 1006 GC | Amsterdam, the Netherlands
www.pwc.nl

Alternative contact

5.1.2e

Mobile: 5.1.2e E-mail: 5.1.2e@pwc.com

'PwC' is the brand under which PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (Chamber of Commerce 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (Chamber of Commerce 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (Chamber of Commerce 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (Chamber of Commerce 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (Chamber of Commerce 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (Chamber of Commerce 34180289) and other companies operate and provide services.

These services are governed by General Terms & Conditions ('algemene voorwaarden'), which include provisions regarding our liability. Purchases by these companies are governed by General Terms and Conditions of Purchase ('algemene inkoopvoorwaarden').

At www.pwc.nl more detailed information on these companies is available, including these General Terms and Conditions and the General Terms and Conditions of Purchase, which have also been filed at the Amsterdam Chamber of Commerce.

The contents of this e-mail and attachments, if any, is confidential and only intended for the person(s) to which it is addressed. If you receive this e-mail in error then we kindly request you to inform the sender thereof immediately, and to delete the e-mail and the attachments without printing, copying or distributing any of those. The publication, copying whole or in part or use or dissemination in any other way of the e-mail and attachments by others than the intended person(s) is prohibited.

PwC cannot guarantee the security of electronic communication and is not liable for any negative consequence of the use of electronic communication, including but not limited to, damage as a result of in or non-complete delivery or delay in delivery of any e-mail; the text of the e-mail as sent is decisive. *(See attached file: 2021-0534 Onderzoek PwC - Effecten FSV Toeslagen.pdf)* *(See attached file: 2021-0491 Verwerking commentaren rapportage PwC.pdf)*

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

To: [5.1.2e] (DJZ/PUBLIEK) [5.1.2e]@minfin.nl
Cc: [5.1.2e] (BPZ/PBA) [5.1.2e]@minfin.nl
From: [5.1.2e]@belastingdienst.nl
Sent: Thur 8/25/2022 12:12:08 PM
Subject: Fw: Onderzoek FSV Toeslagen - vragen & opmerkingen bij voorlopige beelden versie 28 juni
Received: Thur 8/25/2022 12:12:22 PM
[Onderzoek FSV Toeslagen - vragen opmerkingen versie 28 juni - Reactie PwC.pdf](#)

Met vriendelijke groet,

[5.1.2e]

Belastingdienst
Directie MKB | Afdeling Klantbehandeling

☎ [5.1.2e]
✉ [5.1.2e]@belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door [5.1.2e] MKB/BLD op 25-08-2022 13:11 -----

Van: [5.1.2e]@pwc.com>
Aan: [5.1.2e]@belastingdienst.nl
Cc: "[5.1.2e] (NL)" <[5.1.2e]@pwc.com>, [5.1.2e]@belastingdienst.nl>
Datum: 08-07-2021 11:07
Onderwerp: Re: Onderzoek FSV Toeslagen - vragen & opmerkingen bij voorlopige beelden versie 28 juni

[EXTERNE E-MAIL] Dit bericht is afkomstig van een externe afzender. Wees voorzichtig met het openen van linkjes en bijlagen.

Beste [5.1.2e]

Bijgaand onze reactie. Dank alvast voor het doorzetten naar de groep.

Met vriendelijke groet / Best regards,

[5.1.2e]
Mobile: [5.1.2e]
Email: [5.1.2e]@pwc.com
PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287)
Thomas R. Malthusstraat 5 | 1066 JR | P.O. Box 9616 | 1006 GC | Amsterdam, the Netherlands
www.pwc.nl

On Mon, 5 Jul 2021 at 11:03, <[5.1.2e]@belastingdienst.nl> wrote:

Hoi [5.1.2e] en [5.1.2e]

Hierbij de opmerkingen bij jullie notitie van 28 juni:

(See attached file: *Onderzoek FSV Toeslagen - vragen & opmerkingen bij voorlopige beelden versie 28 juni.docx*)

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Belastingdienst
Concerndirectie Innovatie en Strategie



5.1.2e



5.1.2e @belastingdienst.nl

afwezig op vrijdag

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

'PwC' is the brand under which PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (Chamber of Commerce 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (Chamber of Commerce 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (Chamber of Commerce 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (Chamber of Commerce 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (Chamber of Commerce 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (Chamber of Commerce 34180289) and other companies operate and provide services.

These services are governed by General Terms & Conditions ('algemene voorwaarden'), which include provisions regarding our liability. Purchases by these companies are governed by General Terms and Conditions of Purchase ('algemene inkoopvoorwaarden').

At www.pwc.nl more detailed information on these companies is available, including these General Terms and Conditions and the General Terms and Conditions of Purchase, which have also been filed at the Amsterdam Chamber of Commerce.

The contents of this e-mail and attachments, if any, is confidential and only intended for the person(s) to which it is addressed. If you receive this e-mail in error then we kindly request you to inform the sender thereof immediately, and to delete the e-mail and the attachments without printing, copying or distributing any of those.

The publication, copying whole or in part or use or dissemination in any other way of the e-mail and attachments by others than the intended person(s) is prohibited.

PwC cannot guarantee the security of electronic communication and is not liable for any negative consequence of the use of electronic communication, including but not limited to, damage as a result of in or non-complete delivery or delay in delivery of any e-mail; the text of the e-mail as sent is decisive. (See attached file: *Onderzoek FSV Toeslagen - vragen opmerkingen versie 28 juni - Reactie PwC.pdf*)

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

Vragen en opmerkingen bij 'voorlopige beelden' Onderzoek FSV Toeslagen (versie 28 juni) – Inclusief reactie PwC

Vragen 5.1.2e			
#	Pagina / Onderdeel	Vraag	Reactie PwC
1	Algemeen	Duiding van het effect, was dit terecht of onterecht?	In de eindrapportage zullen wij een duiding van de effecten opnemen met dien verstande dat PwC geen herbeoordeling van dossiers uitvoert.
2	Algemeen	Nationaliteit roept nog wel wat vragen op. Daar wordt verder onderzoek naar gedaan. Wel de vraag of het dan echt om nationaliteit gaat of ook over een ander bijzonder persoonsgegeven zoals nog in de vorige versie stond?	In de eindrapportage zullen wij een uitsplitsing maken van de verschillende soorten bijzondere persoonsgegevens die wij in de dossierreview hebben aangetroffen.
3	Algemeen	ADR rapport kan helpen met duiding van OG/S bij boete en bij beoordeling van betalingsregeling. Is andere toets.	Wij hebben voor dit doeleinde nauw contact met de ADR. De opgedane informatie zullen wij gebruiken om onze eindrapportage waar mogelijk verder aan te scherpen of te verduidelijken.
4	16 – meldingen van burgers	Worden twee voorbeelden gegeven. Is uiteraard niet goed. Echter, meldingen van burgers betreft "slechts" 7 % van totaal aantal signalen (zie sheet 8). Als je dat omrekent gaat het over een beperkte populatie (635 BSN's, 70% = 445 BSN's). De twee voorbeelden krijgen nu een prominente plek. Is dat in verhouding?	Het presenteren van cijfers en percentages bij de verschillende gebeurtenissen alleen maakt volgens ons onvoldoende duidelijk wat er gebeurd is. De voorbeelden zijn (net als alle onderzochte vb) uniek, tegelijkertijd illustreren zij een patroon dat we waarnemen bij meerdere BSN's. Dit bewaken we scherp per gegeven voorbeeld en daarmee bewaken we de verhouding tussen voorbeeld en het beeld dat daarmee afgegeven wordt over de hele populatie.
5	17 – Meest linkse conclusie	Ten aanzien communicatie over MSNP □ staat dat er maar in 36 % van de gevallen communicatie door Toeslagen is aangetroffen en dat er nauwelijks door Toeslagen brieven werd verzonden. Is hierin meegenomen dat Toeslagen niet zelf communiceerde, maar dat LIC dit deed? Zie ook ADR rapport.	Ja, dit is hier in meegenomen. Voor wat betreft de communicatie vanuit het LIC raadplegen wij de systemen BARC en MLP.
6	17 – Middelste conclusie	Staat dat FSV voorwaarde is om op de Toezichtlijst te komen. Dit zou blijken uit een interne mail. Je kan echter ook op toezichtlijst komen zonder in FSV te staan, dus het is geen voorwaarde.	Wij hebben waargenomen dat BSN's in FSV zijn gezet omdat ze op de toezichtlijst werden gezet. Wij hebben gezien dat dit in ieder geval voor een deel van de Toeslagen-medewerkers als standaard werkwijze werd gezien. Deze nuance nemen wij ook op in de rapportage.
7	18 – Linkse conclusie	Goed om hier ook ADR rapport nog bij te betrekken	Eens, zie ook onze reactie op uw vraag 3.

Vragen Cd UHD – 5.1.2e en 5.1.2e

#	Pagina / Onderdeel	Vraag	Reactie PwC
1	Algemeen	Waarom hebben slechts 15.000 van de 55.000 signalen in FSV voor Toeslagen een opnamedatum van 2014 tot 2019? Van wanneer zijn de andere 30.000 signalen?	Dit zijn onder andere registraties vanuit Dagboek PIT. Deze zijn in de periode voor 2014 reeds 1 op 1 in FSV overgenomen.
2	Algemeen	Wat wordt bedoeld met rol dader/ overig	In FSV is een van de invulvelden de rol van de betreffende burger in het fraudesignaal. Hierbij zijn verschillende opties mogelijk. In onze stratificatie hebben wij deze gegroepeerd naar de categorie dader en de categorie overig.
3	Algemeen	Wat wordt bedoeld met fiscaal nadeel meer of minder dan €1500? Hoe is dit bepaald?	In FSV is per registratie een fiscaal nadeelbedrag opgenomen. Hierbij hebben wij een splitsing gemaakt tussen de registraties met een fiscaal nadeelbedrag van minder dan €1500 en meer dan €1500.
4	Algemeen	Wat is 'Conclusie na onderzoek: onrechtmatig'?	In het proces dat gevolgd werd door het fraudeteam van Toeslagen werd per melding onderzoek gedaan of de toeslag rechtmatig danwel onrechtmatig verkregen was. Dit wordt bedoeld met de beschrijving 'Conclusie na onderzoek: onrechtmatig'.
5	Algemeen	Wordt etniciteit specifiek genoemd in registraties of alleen nationaliteit?	Beide vormen komen voor in de registraties. In ons onderzoek groeperen wij etniciteit en nationaliteit.
6	Algemeen	Kan er iets gezegd worden over waar de meldingen van nationaliteit/eticiteit voor dienden?	Wij onderzoeken of het voorkomt, en zo ja, of het gebruikt is in eventuele besluitvorming. Het ligt buiten de scope van ons onderzoek om te onderzoeken waarom dit vernoemd werd.
7	Algemeen	Is het percentage 'MSNP/PBR geweigerd' in verhouding tot het percentage aangevraagd of t.o.v. het totaal?	Dit betreft het percentage ten opzichte van het totaal van de populatie.
8	Algemeen	Bevatten de signalen van de categorieën informatieverzoeken alleen de informatie van het verzoek zelf, of ook andere info? Zit er overlap tussen de registraties informatieverzoeken en fraudesignalen (dat er van beide één over hetzelfde BSN is)?	Het kan voorkomen dat er zowel informatieverzoeken als fraudesignalen over hetzelfde BSN zijn geregistreerd. Dit betreffen dan separate registraties in FSV.

Vragen Cd I&S – 5.1.2e en 5.1.2e

#	Pagina / Onderdeel	Vraag	Reactie PwC
1	Algemeen	Heeft er al een weging plaatsgevonden om de steekproefresultaten op te hogen naar de populatie (9 000 BSN's) of zijn dit de ongewogen percentages binnen de 325 onderzochte BSN's?	Dit betreffen ongewogen percentages. In de eindrapportage zullen wij vanzelfsprekend de weging toepassen.
2	P5 & P8	Op P5 staat dat Toeslagen de categorie 'tips en kliks signalen' niet gebruikte. Op P8 staat dat tips/kliks vallen onder type signaal 'fraude signaal extern'. Hoe verhoudt zich dit tot elkaar?	Bij pagina 5 bedoelen wij de specifieke categorie in FSV. Bij pagina 8 bedoelen wij meldingen vanuit de burger, zoals meld misdaad anoniem-meldingen.
3	P10	Voor de categorieën • Op toezichtlijst geplaatst • Conclusie onrechtmatig • Conclusie OGS • Boete opgelegd • MSNP/BPR geweigerd zou je onderscheid willen maken in terecht vs onterecht. Dat zegt nl iets over of de genomen besluiten rechtmatig waren (en dus of er van een nadelig effect sprake is geweest).	In de eindrapportage zullen wij een duiding van de effecten opnemen met dien verstande dat PwC geen herbeoordeling van dossiers uitvoert. Zo zijn er reeksen van datapunten denkbaar die logischerwijs leiden tot de conclusie terecht of onterecht.
4	P11	Suggestie: kopje 'overig' uitschrijven als KGB/Zorgtoeslag. Klopt het dat er verder niets onder valt?	Dit klopt, wij zullen dit in de eindrapportage beschrijven.
5	P12	3500 mensen: als deze kop blijft staan, graag toelichten hoe dit berekend is.	38% van de populatie (9.084 BSN's) = 3.451 BSN's heeft een MSNP/BPR aangevraagd en heeft dus financiële problemen.
6	tabellen	Kunnen jullie aangeven welke verschillen significant zijn?	Wij zullen in de eindrapportage elk percentage duiden. Daarbij geven wij ook aan wanneer wij significante verschillen aantreffen.
7	P18	Rechterconclusie: 20% van de BSN's (ca. 70 mensen). Dat zijn dan 70 mensen binnen de steekproef.	Dit heeft betrekking op de hele populatie.

Vragen

5.1.2e

#	Pagina / Onderdeel	Vraag	Reactie PwC
1	Algemeen	(suggestie van) Causaliteit blijft een aandachtspunt. In hoeverre kan je zeggen dat registratie in FSV (A) leidt tot bepaalde effecten (B)? Als voorbeeld: groot deel van de FSV-geregistreerden komt in financiële problemen (p12). Registratie in FSV en financiële problemen kunnen tegelijkertijd optreden, maar er hoeft geen causaal verband te zijn.	Eens, wij zullen alleen onderbouwd eventuele causaliteit aangeven. Wij spreken daar waar dit niet mogelijk is van (veelvoorkomende) patronen. Daarbij maken wij ook onderscheid tussen effecten die direct aan FSV te relateren zijn en effecten die een gevolg zijn van de werkwijze/het handelen van het fraudeteam van Toeslagen.
2	P5	Het onderzoek betreft signalen die door Toeslagen (competente eenheid 700) zijn opgevoerd. In FSV zitten veel meer mensen met KOT (of andere toeslag) die niet door Toeslagen zijn opgevoerd. Goed om dit nog ergens toe te lichten.	Eens, wij zullen dit in de eindrapportage toelichten.
3	P10	2^e categorie: 'nationaliteit of etniciteit vermeld in FSV of behandelverslag'. Is het mogelijk om deze te splitsen in: • nationaliteit of etniciteit vermeld in FSV • nationaliteit of etniciteit vermeld in behandelverslag	In ons protocol toetsen wij of het überhaupt is voorgekomen in het vrije tekstveld of behandelverslag. Wij zullen onderzoeken of hier onderscheid te maken is tussen het vrije tekstveld uit FSV of het behandelverslag.
4	P10	Suggestie voor verdiepende analyse: Vergelijk de groepen (1) wel een behandelverslag (2) geen behandelverslag. Zijn er tussen deze groepen verschillen in uitkomsten (de percentages bij de verschillende kenmerken van het behandelproces) ? (wellicht is juist in gevallen waar niet zoveel aan de hand was geen behandelverslag gemaakt)	Wij zullen deze suggestie in overweging nemen.
5	P10 en verder	In de tabellen ontbreekt de uitkomst '(hoogstwaarschijnlijk) geen effect'. Is het mogelijk deze categorie toe te voegen?	Het uitsluiten van het optreden van een effect is vrijwel onmogelijk door de vele (verschillende) handelwijzen.