



Belastingdienst

Eindrapportage

Aangifte-Selectie





Managementsamenvatting - Inleiding

Aanleiding & Opdracht

- Het PwC-rapport 'Query's aan de poort', waarin onderzoek is gedaan naar de risicosignalering bij de Belastingdienst via detectie aan de Poort constateerde dat een deel van de doorselectie van aangiften door analisten aan de Poort mogelijk meer gericht is geweest op persoonlijke kenmerken van een belastingplichtige dan op fiscale selectiegronden. Daarbij is geconcludeerd dat het risico bestaat dat aangiften met gelijke fiscale karakteristieken geen gelijke kans hadden om door de Poort aangemerkt te worden als een verhoogd risico op fraude, in intensief toezicht terecht te komen en daarmee in FSV geregistreerd te worden.
- Uit een gedeeltelijk geautomatiseerd en gedeeltelijk handmatige herbeoordeling moest blijken in hoeverre sprake was van een doorselectie op basis van fiscale selectiegronden. Wanneer niet aantoonbaar kan worden gemaakt dat er sprake was van een doorselectie op basis van fiscale selectiegronden, hebben burgers recht op een financiële compensatie ter hoogte van 100% van de bruto correctie op het verzamelinkomen als gevolg van de onterechte beoordeling van de aangiften.

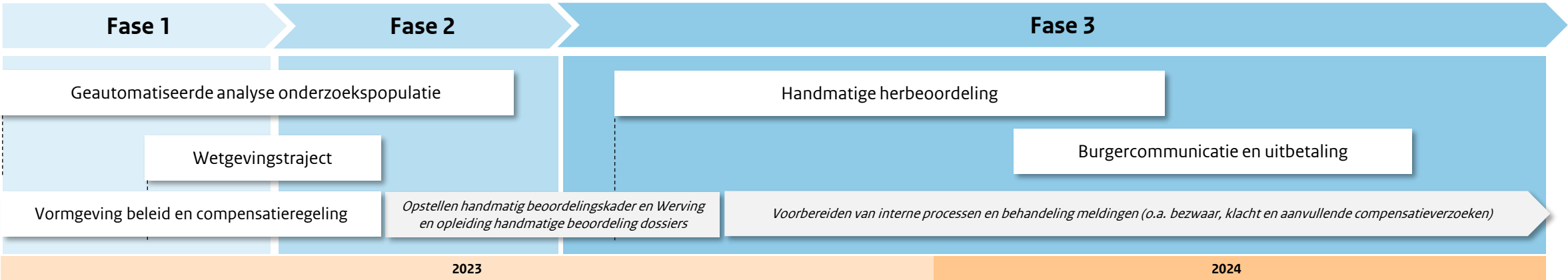




Managementsamenvatting – Toegepaste werkwijze

Plan van aanpak

- Door middel van een geautomatiseerde analyse kon aan de hand van een selectiekader de onderzoekspopulatie vastgesteld worden. Daarna is aan de hand van de meerdere juridische en beleidsmatige stukken, waaronder de wetgeving en de uitvoeringstoets, een beoordelingskader opgesteld waarmee de aangiften van deze burgers handmatig konden worden herbeoordeeld.
- Als voorbereiding op de burgercommunicatie zijn interne processen opgericht waarna de burger is geïnformeerd over hun onderzoeksuitkomsten en mogelijke compensatie
- Naar aanleiding van de communicatie konden burgers bezwaar maken, bijkomende schade melden en verdere informatie zoeken. Deze burgerrespons zal de aankomende periode nog worden afgehandeld.



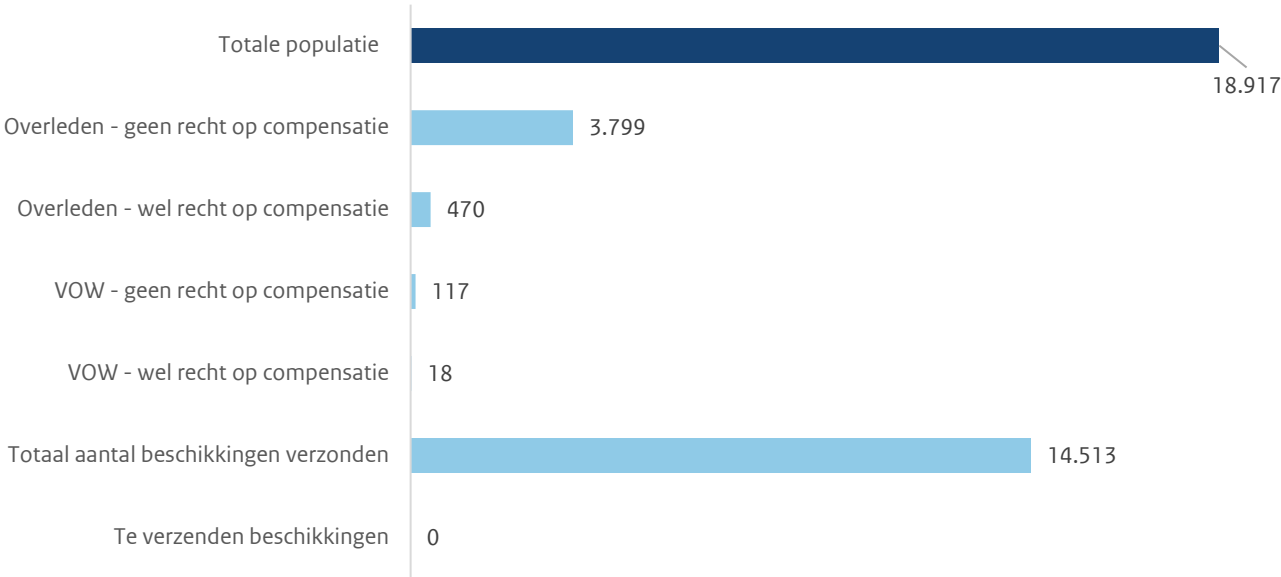


Managementsamenvatting – Deon in cijfers

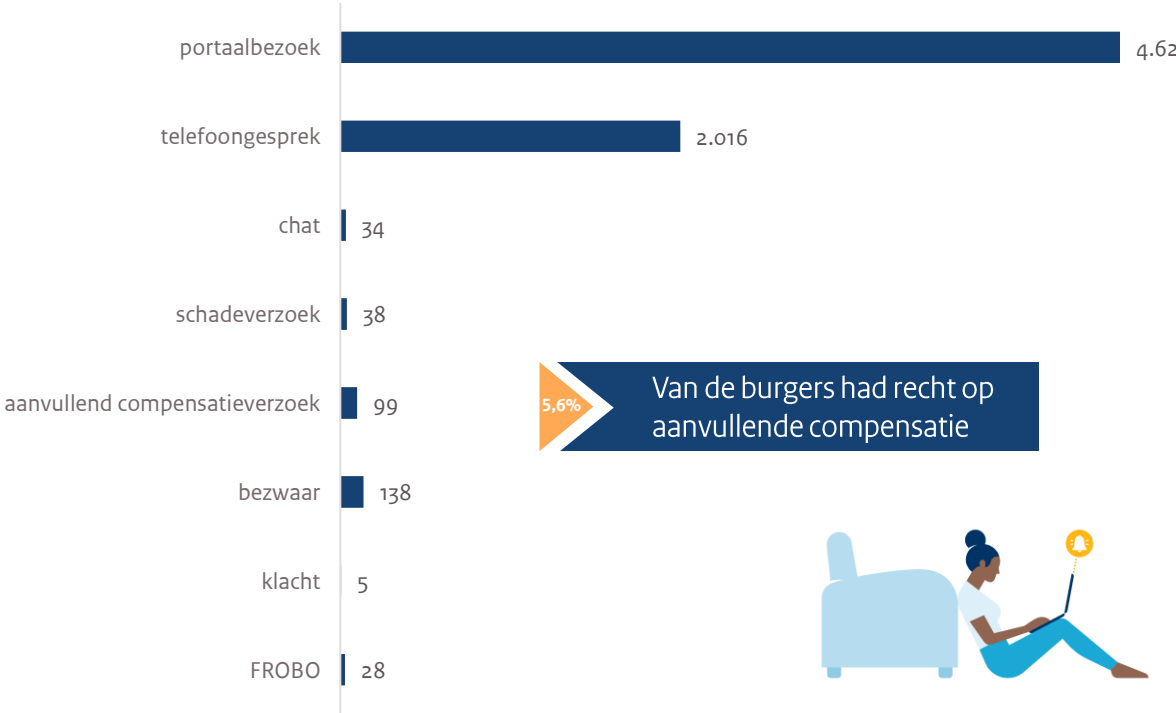


Briefverzendingen en bijbehorende respons

Totaal verzonden beschikkingen en uitval



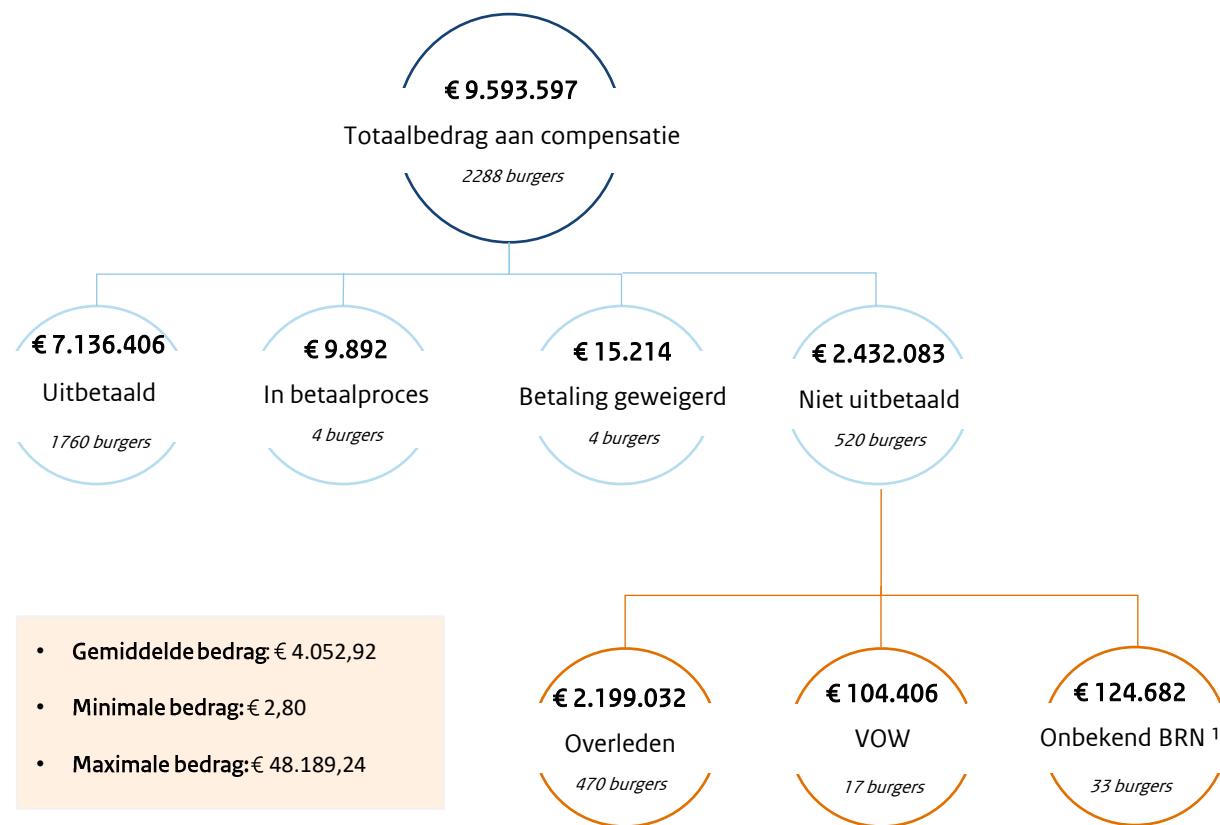
Burgerrespons in aantallen





Managementsamenvatting - Deon in €

Uitsplitsing betalingen voor de burgers die een beschikking 'wel compensatie' hebben ontvangen



¹ Alle burgers waarvan het BRN niet bekend is hebben een rappelbrief ontvangen. 2-wekelijks wordt door de SSI een BRN controle gedaan en wordt indien het BRN aangeleverd is uitbetaald.





Managementsamenvatting - Projectevaluatie



1
Baken de
onderzoekspopulatie
af en stel beleid op per
subgroep



2
Leg **kennis en
technieken** vast,
waardoor continuïteit
gewaarborgd is.



3
Richt vanaf het begin
een **ketenoverleg** in
met alle betrokken
partijen binnen BZB.



4
Borg **afvaardiging** van
belangrijke teams
structureel in
projectteam.



5
Probeer inzicht te
creëren in de
populatie die **geen
contact** zoekt



6
Houdt **regie** over de
afhankelijkheden
buiten BZB



7
Deel je **dilemma's** met
het MT



Inhoudsopgave

- 1 | **Introductie**
Context, aanleiding & uitvoering
- 2 | **Plan van aanpak**
Onderzoekspopulatie, handmatige herbeoordeling & burgercommunicatie
- 3 | **Resultaten**
Briefverzendingen, betalingen & burgerrespons
- 4 | **Conclusie**
- 5 | **Projectevaluatie**
Evaluatiekader & geleerde lessen
- 6 | **Vooruitblik**
Verantwoordelijkheden & openstaande acties
- 7 | **Bijlagen**



Belastingdienst

1. Introductie

Context, aanleiding & uitvoering



Introductie | Context, aanleiding en opdracht



Context en aanleiding

- PwC heeft onderzoek gedaan naar de risicosignalering bij de Belastingdienst via detectie en selectie aan de Poort. In maart 2022 werd het rapport '**Query's aan de Poort**' gepubliceerd. Een aangifte wordt bij detectie aan de Poort door een analist beoordeeld op basis van verschillende automatische query's. Hiermee wordt bij binnenkomende aangiften gedetecteerd of een verhoogd risico op systeemfraude aanwezig is, of dat de aangifte onbewuste fouten bevat.
- In het rapport heeft PwC vastgesteld dat een deel van de doorselectie van aangiften door analisten aan de Poort, tussen 2012 en 2019, mogelijk meer gericht is geweest op persoonlijke kenmerken van een belastingplichtige dan op fiscale selectiegronden ([zie bijlage 1](#)).
- Daarbij is geconcludeerd dat het risico bestaat dat aangiften met gelijke fiscale kenmerken geen gelijke kans hadden om door de Poort aangemerkt te worden als een verhoogd risico op fraude, in intensief toezicht terecht te komen en daarmee in FSV ([zie bijlage 2](#)) geregistreerd te worden.



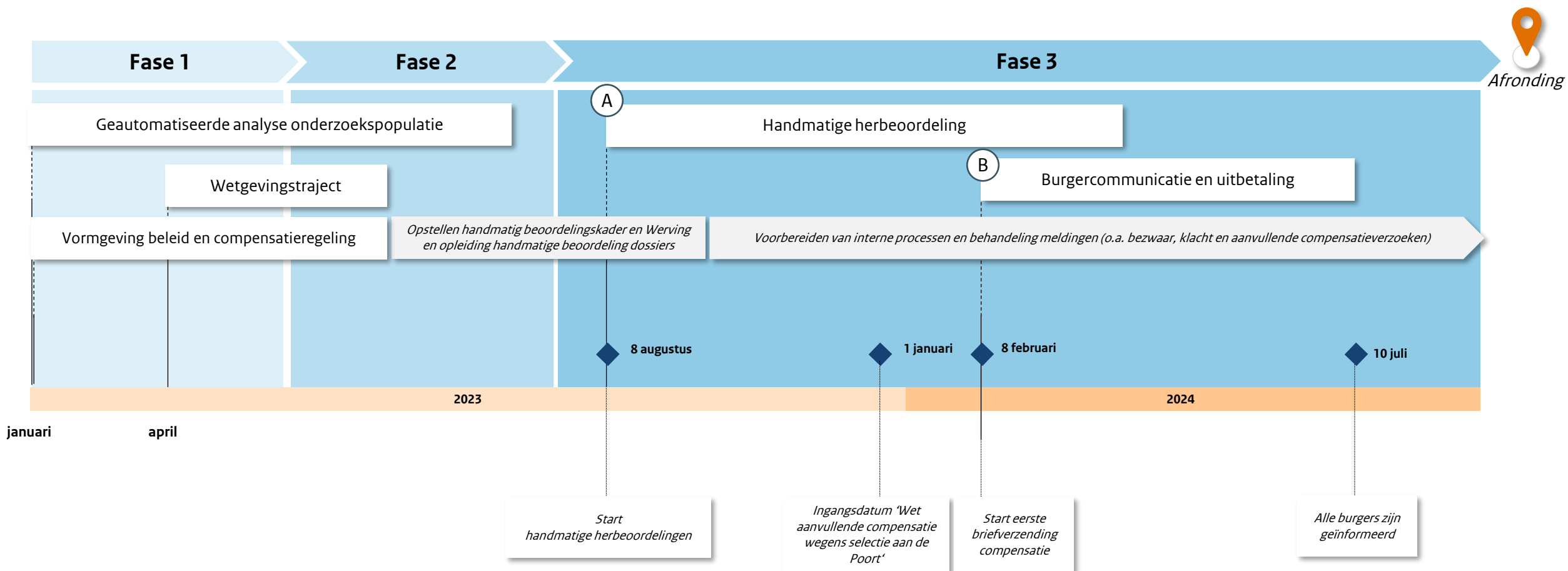
Opdracht

- De Staatssecretaris heeft naar aanleiding van het rapport toegezegd de aangiften waarbij mogelijk sprake was van selectie op basis van persoonskenmerken opnieuw te beoordelen (18.917 burgers met 20.513 aangiften). Uit deze herbeoordeling moest blijken in hoeverre sprake was van een **doorselectie op basis van fiscale selectiegronden**.
- Het programma Buitengewone Zaken Blauw (hierna: BZB) is verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderzoek. In de achterliggende maanden is de wettelijke grondslag tot stand gekomen. Hiervoor zijn alle benodigde stappen in het wetgevingstraject uitgelopen en is de "Wet compensatie wegens selectie aan de poort"¹ per 1-1-2024 ingegaan.
- In samenwerking met het Data en Automatiseringsteam van BZB en Directie Particulieren is een onderzoekspopulatie van 10.978 burgers met 11.864 bijbehorende aangiften vastgesteld die handmatig herbeoordeeld is. Bij de herbeoordeling van de aangiften werd getracht de fiscale redenen voor selectie te achterhalen.
- Wanneer niet aantoonbaar kon worden dat sprake was van een doorselectie op basis van fiscale selectiegronden, hebben burgers recht op een **financiële compensatie** ter hoogte van 100% van de bruto correctie op het verzamelinkomen als gevolg van de onterechte selectie van de aangiften. Daarbovenop ontvingen deze burgers een rente vanaf het jaar waarin de aangifte onterecht is geselecteerd gecorrigeerd tot en met het jaar waarin de compensatie werd uitbetaald (2024).

¹ Wet Compensatie wegens selectie aan de poort, 2024



Introductie | Tijdlijn project





Introductie | Tijdlijn burgercommunicatie

De 'Wet compensatie wegens selectie aan de poort' is op 1-1-2024 in werking getreden. Kort daarna is eind januari het publieke portaal live gegaan; hierop zijn algemene artikelen over het onderzoek te vinden. Vanaf februari zijn we gestart met het informeren van de eerste burgers, waarbij ook het persoonlijke portaal is live gegaan.



Op 29 januari is het Aangifte-selectie portaal live gegaan

Aangifte-selectie
Wat is er gebeurd bij de selectie van aangiften inkomstenbelasting in 2012-2019?

Over aangifte-selectie
Hoe worden aangiften gecontroleerd, wat is er fout gegaan en wanneer heeft u recht op compensatie?
→ Over aangifte-selectie

Wat kan ik doen?
Heeft u de uitkomst van het onderzoek naar de selectie van uw aangifte ontvangen? Lees hier wat u kunt doen.
→ Wat kan ik doen?

Log in met uw DigiD
Bekijk de uitkomst van uw onderzoek in het persoonlijk overzicht. Of plan een afspraak in.
[Inloggen](#)

8 februari is het persoonlijk portaal live gegaan

U heeft recht op compensatie
Doordat u ten onrechte bent geselecteerd heeft u recht op een compensatie, hieronder ziet u het bedrag dat ook via brief met u gecommuniceerd is.

Compensatie Datum: 20 februari 2024	€24.000
---	----------------

☒ Uw compensatie is vastgesteld

De compensatie berekening
Hieronder ziet u de totale berekening die leidt tot het totale bedrag. Door alle bedrag onder de streepjes bij elkaar op te tellen komt u op uw totale compensatie bedrag uit.

Aangifte 2014
U bent in dit jaar ten onrechte geselecteerd. Hierdoor zijn er mogelijk aanpassingen geweest aan uw aangiftes of aan toeslagen of kortingen die u kreeg. Door de selectie in 2014 kan het zijn dat er gevolgen zijn voor zowel voorgaande als jaren in de toekomst.

Gevolgen door Aangifte-selectie, de gevolgen:

Het onderzoek naar uw aangifte-selectie is afgerond
Wij hebben onderzoek gedaan naar een of meerdere aangiften inkomstenbelasting van u in de periode 2012-2019. Dit onderzoek is afgerond. U heeft hierover een brief van ons ontvangen. Op deze pagina vindt u meer informatie over de uitkomst van dit onderzoek.

Uw persoonlijk overzicht
In dit overzicht ziet u wat de uitkomst is van het onderzoek en wat dit voor u betekent. U leest om welk aangiftejaar of aangiftejaren het gaat en om welke redenen uw aangifte werd geselecteerd voor een extra controle.

De selectie van uw aangifte(n) was terecht
In ons onderzoek hebben wij fiscale redenen gevonden voor de selectie van een of meer aangiften van nu. De Belastingdienst mag aangiften alleen selecteren op gegevens die met de inhoud van de aangifte te maken hebben. Dat noemen wij een selectie om fiscale redenen. De selectie van uw aangifte(n) vond plaats op basis van de



Belastingdienst



2. Plan van Aanpak

Onderzoekspopulatie, handmatige herbeoordeling en
burgercommunicatie



Plan van Aanpak | Aangifte-Selectie

Naar aanleiding van het PwC rapport 'Query's aan de Poort' was verder onderzoek nodig naar burgers die tussen 2012 en 2019 door Selectie aan de Poort in FSV zijn geregistreerd. Dit onderzoek moest uitwijzen of deze burgers op fiscale selectiegronden waren geselecteerd. Indien dit niet het geval was hebben deze burgers een compensatie ontvangen van 100% van de bruto correctie op hun verzamelinkomen in een betreffend aangiftejaar vermeerderd met een rentepercentage.

Doelstelling

Vaststellen in hoeverre sprake was van fiscale selectiegronden, burgers hierover te informeren en compenseren





Verdieping | Voorbereiding

De **voorbereiding** bestaat uit drie verschillende werkstromen: (1) opstellen van beoordelingskader; (2) uitvoering uitvoeringstoets en (3) werving en opleiding van medewerkers voor handmatige herbeoordeling.

1

Opstellen van beoordelingskader

Voor de automatische analyse is in juni een beoordelingskader vastgesteld. Daarnaast is ook een beoordelingskader vastgesteld voor de handmatige analyse ([zie bijlage 3](#)). Op basis van het vastgestelde beoordelingskader is een steekproef uitgevoerd; de resultaten van deze steekproef zijn gebruikt om het beoordelingskader aan te scherpen.

2

Uitvoeren uitvoeringstoets

1. *Voorfase* > het projectteam heeft de uitvoeringstoets op hoofdlijnen opgesteld
2. *Vorbereidingsfase* > het projectteam heeft de uitvoeringstoets omgeschreven naar het standaard format
3. *Reactiefase* > verschillende BZB-teams en externe stakeholders hebben input gegeven op de uitvoeringstoets
4. *Verwerkingsfase* > het projectteam heeft de opgehaalde feedback verwerkt in de uitvoeringstoets
5. *Accorderingsfase* > de uitvoeringstoets is door het BZB MT, het kernteam UT en WUF geaccordeerd

3

Werving en opleiding medewerkers

De resultaten van de uitvoeringstoets gaven aan dat nieuwe medewerkers moesten worden geworven en opgeleid om dossiers te kunnen beoordelen. De werving heeft plaatsgevonden in de maanden juli-augustus. Begin augustus zijn de eerste medewerkers opgeleid en gestart met het handmatig herbeoordelen van dossiers.

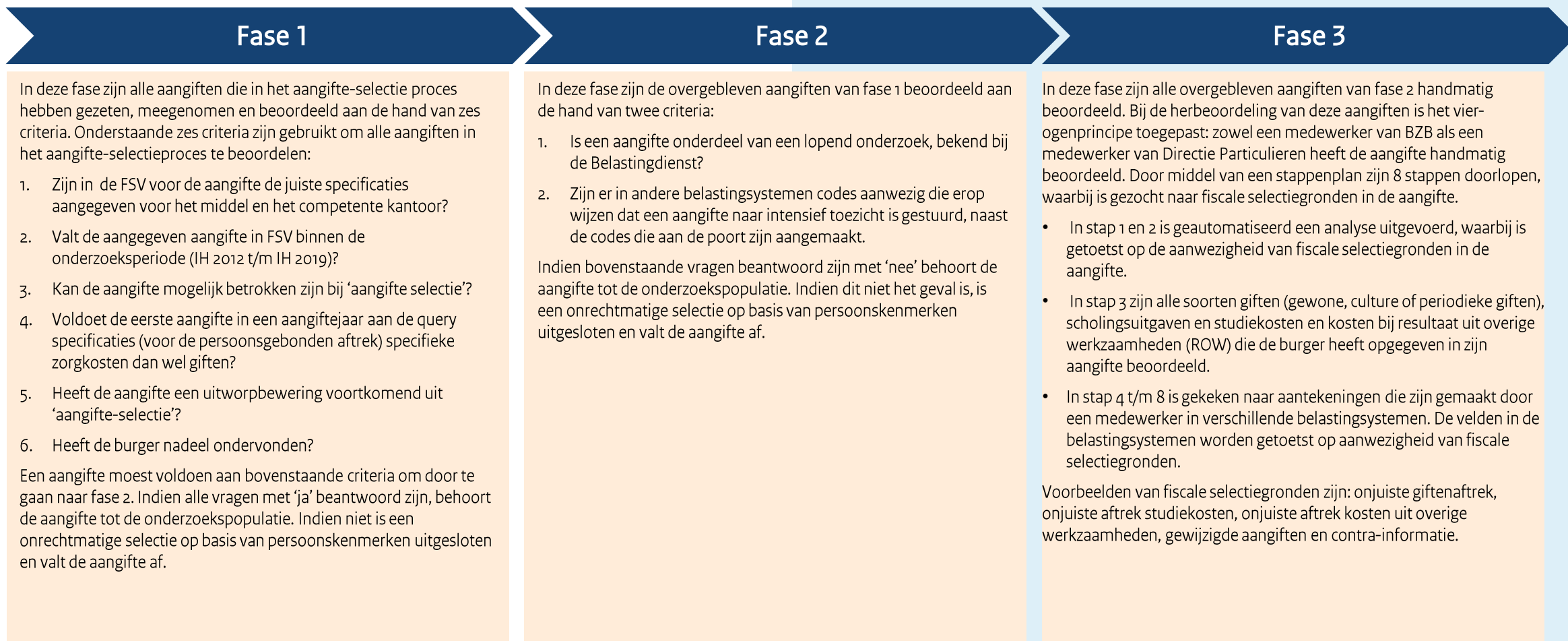
Juni '23

Juli –augustus '23



Verdieping | Analyse

Het onderzoek kent drie onderzoeksfases voor het bepalen van de uiteindelijke onderzoekspopulatie. In totaal zijn 26.370 geselecteerde aangiften inkomstenbelasting van 23.952 burgers over 2012-2019 door ons opnieuw beoordeeld. Fase 1 en 2 bevat geautomatiseerde analyses, waarna de overgebleven 11.864 aangiften in fase 3 handmatig zijn herbeoordeeld. Zie [slide 16](#) voor de uitsplitsing van deze fases in aantallen.





Verdieping | Analyse

De analyse bestaat uit twee verschillende werkstromen: (1) de geautomatiseerde analyse van aangiften en (2) de handmatige herbeoordeling van dossiers

1. Geautomatiseerde analyse

Voor het bepalen van de definitieve onderzoekspopulatie die in fase 3 handmatig herbeoordeeld zijn is een geautomatiseerde analyse uitgevoerd in fase 1 en 2 van de analyse. Zie hiernaast een tabel waarin de aantallen in burgers en aangiften is weergegeven.

2. Handmatige herbeoordeling aangiften

De aangiften die **niet** fiscaal verklaarbaar zijn vanuit de geautomatiseerde analyse van fase 1 en 2 gaan door naar fase 3 en zijn dus handmatig herbeoordeeld. Omdat echter het definitieve uitsluitsel voor de Route Casussen nog niet bekend was, is besloten om alle aangiften die nog 'open' stonden in de casus-beoordeling mee te nemen in het handmatige onderzoek van Fase 3. Daarmee zijn er in totaal 11.864 aangiften handmatig onderzocht.

	Omschrijving	Definitie onderzoekspopulatie	
		Aantal burgers	Aantal aangiften
Fase 1	Startpopulatie: staat in FSV binnen onderzoeksperiode en heeft uitworpbeurking van 'Query's aan de Poort' ¹	23.952	26.370
	Populatie voor onderzoek Fase 2: Waarvan de definitieve aanslag is afgeweken van de aangifte in het nadeel van de burger	18.917	20.513
Fase 2	Routes		
	Route Casussen	9.020	9.767
	Route ABS Uitworpbeurkingen	4.149	4.433
	Totaal wel fiscaal verklaarbaar	12.214	13.181
Fase 3	Totaal niet fiscaal verklaarbaar	6.837	7.332
	Handmatig onderzoek		
	Geen handmatig onderzoek uitgevoerd	8.166 ²	8.649
	Wel handmatig onderzoek uitgevoerd	10.978 ²	11.864

Tabel 1. Bepaling onderzoekspopulatie

¹ Aantal na Fase 1 stap 5

² Voor sommige burgers is de ene aangifte wel handmatig beoordeeld en de andere aangifte niet. Daarom telt deze opsplitsing van het aantal burgers niet op tot het totaal aantal burgers in de onderzoekspopulatie.



Verdieping | Uitvoering

De **uitvoering** bestaat uit drie verschillende werkstromen: (1) voorbereiden van interne processen, (2) informeren burgers en (3) tegemoetkomen burgers met recht op compensatie

1

Voorbereiden interne processen

Voorafgaand aan het informeren van de burgers moesten de volgende interne processen (handelingsperspectieven) inclusief communicatiemiddelen worden ingeregeld:

- A. Bezwaarproces
- B. Klachtenproces
- C. Aanvullende compensatieverzoek proces (artikel 5 wet)
- D. Aanvullend schadeverzoek proces

2

Informeren van burgers

Vanaf februari 2024 zijn we gestart met het informeren van burgers. Hierin kunnen we drie verschillende groepen onderscheiden met alle drie hun eigen communicatielijnen. [Zie slide 18](#) voor verdere uitleg:

- A. Burgers die geen recht hebben op compensatie
- B. Burgers met recht op compensatie
- C. Combinatiegroep

3

Compenseren en uitbetalen burgers

Gedurende de burgercommunicatie hebben we ernaar gestreefd de burger met recht op compensatie binnen twee weken na het ontvangen van de onderzoeksresultaten uit te betalen. Begin april zijn alle burgers die recht hebben op compensatie geïnformeerd en de uitbetalingen gedaan.



Verdieping | Uitvoering - Subgroepen binnen de onderzoekspopulatie

Binnen de onderzoekspopulatie uit fase 3 kunnen drie verschillende groepen worden onderscheiden. Deze drie groepen kennen alle drie een eigen communicatielijn.



1. Burgers zonder recht op financiële compensatie

- Bij herbeoordeling van de aangiften zijn fiscale reden(en) voor selectie gevonden en daarmee is de doorselectie van de aangifte terecht geweest. De burger heeft geen recht op financiële compensatie
- Deze burgers ontvangen een beschikking met daarin de fiscale reden(en) van selectie
- *De volgende voorbeelden zijn fiscale redenen voor doorselectie (handmatige beoordeling) van een aangifte: onjuiste aftrekposten, casus, studiekosten, zorgkosten, resultaat uit overige werkzaamheden, contra-informatie. Zie voor alle voorbeelden [bijlage 4](#)*



2. Burgers met recht op financiële compensatie

- Bij herbeoordeling van de aangiften zijn geen fiscale redenen voor selectie gevonden en de burger heeft daarom recht op financiële compensatie (100% van de bruto-correctie op het verzamelinkomen en een rentebedrag vanaf het jaar waarin de aangifte onterecht is geselecteerd tot en met het jaar van uitbetaling)
- Deze burgers ontvangen een beschikking met daarin de financiële compensatie (inclusief een berekening van de hoogte van de financiële compensatie) én een excuusbrief namens de staatssecretaris



3. Combinatiegroep¹

- Deze burgers zitten in de onderzoekspopulatie met minstens één aangifte waarin bij herbeoordeling wel een fiscale selectiegrond is gevonden en minstens één aangifte waarin bij herbeoordeling geen fiscale selectiegrond is gevonden
- Voor de aangifte waarin fiscale reden(en) zijn gevonden heeft de burger geen recht op financiële compensatie; voor de aangifte waarin geen fiscale reden(en) zijn gevonden heeft de burger wel recht op financiële compensatie
- Deze burgers ontvangen een beschikking met daarin de hoogte van de financiële compensatie (inclusief berekening van de hoogte van de financiële compensatie) én een excuusbrief namens de staatssecretaris. Op hun persoonlijke portaal zijn de fiscale gronden van selectie voor de andere aangifte(n) inzichtelijk

Van de burgers met recht op compensatie en de combinatiegroep hebben 128 burgers recht op aanvullende compensatie. Voor meer informatie zie [slide 26](#).

¹ Burgers waarvan meerdere aangiften onderdeel zijn van de onderzoekspopulatie waarvan niet allen dezelfde onderzoeksuitkomst hebben



Verdieping | Burgercontact

De burger heeft een vooraankondiging ontvangen waarna de burger een beschikking met daarin de onderzoeksresultaten heeft ontvangen. In de beschikking is opgenomen hoe de burger contact kan opnemen met de Belastingdienst en welke stappen een burger kan nemen om bezwaar te maken op de onderzoeksresultaten in de beschikking. De bijbehorende ‘burgerreizen’ en handelingsperspectieven zijn terug te vinden in [bijlage 5 t/m 7](#).



Vooraankondiging

Alle burgers in de onderzoekspopulatie hebben allereerst een vooraankondiging per post ontvangen. Het doel van deze vooraankondiging was om de burger voordat deze de onderzoeksuitkomsten ontvangt voor te bereiden en hierdoor te zorgen voor een zachte landing.



Beschikking met onderzoeksresultaten

Twee weken na de vooraankondiging hebben alle burgers in de onderzoekspopulatie een beschikking ontvangen met daarin de onderzoeksuitkomst (1) wel financiële compensatie inclusief de opbouw van het compensatiebedrag, (2) geen financiële compensatie inclusief de uitleg van de fiscale selectiegronden of (3) zowel aangiftejaren waarin financiële compensatie van toepassing is als selectiejaren waar geen financiële compensatie van toepassing is.

Voorbeeld vooraankondiging



Waarom krijgt u deze brief?

Deze brief gaat over ons onderzoek naar de selectie van aangiften inkomstenbelasting voor extra controles over de periode 2012-2019. Dit onderzoek gaat over of wij fouten hebben gemaakt bij de selectie van een of meerdere aangiften van u. Wij sturen u **binnen zes weken een brief met de uitkomst** hiervan. **U hoeft hiervoor niets te doen.**

Voorbeeld beschikking



Waarom krijgt u deze brief?

De Belastingdienst heeft onderzoek gedaan naar de selectie van **<een/meerdere>** aangifte**<n>** inkomstenbelasting van u over de periode 2012-2019. Daarbij hebben we bekeken of wij fouten hebben gemaakt bij de selectie. Daarover gaat deze brief.



Verdieping | Burgercontact – ‘wel compensatie’ en combinatiegroep

Alle burgers met recht op compensatie hebben een vooraankondiging en beschikking met excuusoorkunde en bijlage ontvangen. Tevens kunnen alle burgers inloggen op een persoonlijke omgeving op het aangifte selectie portaal waar correspondentie en additionele informatie te vinden is.

Belastingdienst, Postbus 3067, 4401 EN HEEBOSHEIM

<D+E>
<F>

Buitengewone Zaken Blauw
Informatiepunt Aangifte-selectie <A>
Datum
Uw kenmerk <C>

Betreft: Beschikking aangifte-selectie

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?
De Belastingdienst heeft onderzoek gedaan naar de selectie van meerdere aangifte inkomstenbelasting van u over de periode 2012-2019. Daarbij hebben we bekeken of wij fouten hebben gemaakt bij de selectie. Daarover gaat deze brief.

Beslissing
Wij kunnen niet met zekerheid vaststellen dat uw aangifte terecht was geselecteerd voor een extra controle. Door de extra controle werd het verzamelinkomen in uw aangifte door ons verhoogd. Hierdoor moest u meer belasting betalen. Ook al was deze verhoging terecht, de selectie had (mogelijk) niet mogen gebeuren. Daarom ontvangt u van ons een **financiële compensatie van €1000,00**. Wij maken dit binnen zes weken aan u over op het rekeningnummer dat bij ons bekend is.

Wilt u bekijken om welke aangifte het gaat en hoe de compensatie is berekend? Lees dan de bijlage bij deze brief. De bijlage maakt onderdeel uit van de beschikking.

Verzoek om extra compensatie
Vermoedt u dat het verhoogde verzamelinkomen nadelige gevolgen heeft gehad voor uw andere belastingen, premies volksverzekeringen of inkomensafhankelijke regelingen? Dan kunt u een verzoek doen om een extra compensatie. Wilt u hiervoor een formulier ontvangen? Dan kunt u ons gratis bellen.

Het is belangrijk dat u aannemelijk maakt dat het nadeel dat u heeft gehad een direct gevolg was van het

Wat belastingen we met 'verzamelinkomen'? Het totaal van uw inkomsten uit werk/uitkering en woning, aandelen en dividend en sparen en beleggen in een jaar.

Inkomensafhankelijke regelingen Regelingen waarbij het inkomen van invloed is op het bedrag dat u krijgt. Voorbeelden hiervan zijn huurtoeslag of ouderrentekorting.

Lees verder op de achterkant

Pagina 1 van 2

Beschikking

Rijksoverheid

Datum van afgifte: <schermangel> Datum>

Aan:
Geboren op:

Gebieden is dat uw aangifte-n-inkomenbelasting onterecht <was/waren> geselecteerd voor een extra controle. Dit was in strijd met het recht op gelijke behandeling.

Uiteraard had dit nooit mogen gebeuren en ik bied u daarvoor dan ook namens het kabinet mijn welgemeende excuses aan.

De staatssecretaris van Financiën en Belastingdienst,

<invorgen handtekening>

Mevrouw LA van RJ

Uw vriendelijke afzender

Excuusoorkunde

Belastingdienst

Uw persoonlijk compensatie-overzicht
In dit overzicht ziet u wat de uitkomst is van het onderzoek en wat dit voor u betekent. U leest om welk aangiftejaar of aangiftejaren het gaat en krijgt meer uitleg over de berekening van de compensatie.

Uw compensatie
De hoogte van uw compensatie is: **€ 2.409,00**

De berekening van uw compensatie
Voor de hoogte van de compensatie is gekeken naar het nadeel dat u heeft gehad van de selectie van de aangifte(n). Als compensatie krijgt u het bedrag terug waarmee wij uw verzamelinkomen hebben verhoogd. Dus het verschil tussen het bedrag dat u had opgegeven als verzamelinkomen in de aangifte en het door ons verhoogde bedrag.

In de compensatie zit ook een vergoeding voor de rente die u hierdoor bent misgelopen. U krijgt een vergoeding voor de rente in het jaar waarin uw aangifte werd geselecteerd en voor de jaren daarna (tot 2024).

Aangifte inkomstenbelasting 2015
Uw aangifte inkomstenbelasting van dit jaar werd door ons geselecteerd voor een extra controle. Door de extra controle werd het verzamelinkomen in uw aangifte door ons hoger vastgesteld. Dit heeft gevolgen gehad. Om welke gevolgen het gaat, ziet u hieronder.

Gevolgen van de wijziging van aangifte in 2015	
Wijziging van aangifte 2015	€ 1.825,00
Totaalbedrag wijziging aangifte voor 2015	€ 1.825,00
Te ontvangen rentevergoeding	
Rentevergoeding van 2015 tot 2024 is 32% over bovenstaand totaalbedrag	€ 584,00
Compensatie	
Totaalbedrag van compensatie die u ontvangt	€ 2.409,00

Pagina 3 van 3

Bijlage



Verdieping | Burgercontact – ‘geen compensatie’

Alle burgers zonder recht op compensatie hebben een vooraankondiging en beschikking met bijlage ontvangen.



Beschikking



Bijlage



Belastingdienst



3. Resultaten

Briefverzendingen, betalingen en burgerrespons



Resultaten | Informeren doelgroepen

Op 8 februari 2024 zijn we gestart met het informeren van de doelgroep burgers die onterecht zijn geselecteerd en dus recht hebben op compensatie, gevolgd door de groep burgers die terecht zijn geselecteerd en geen recht hebben op compensatie. Briefverzendingen naar deze burgers hebben in batches variërende van 250 – 2950 burgers plaatsgevonden, waarbij we met zowel het uitsturen van de vooraankondiging als de beschikking zijn gestart met een pilot. In totaal zijn 14.531 burgers geïnformeerd.

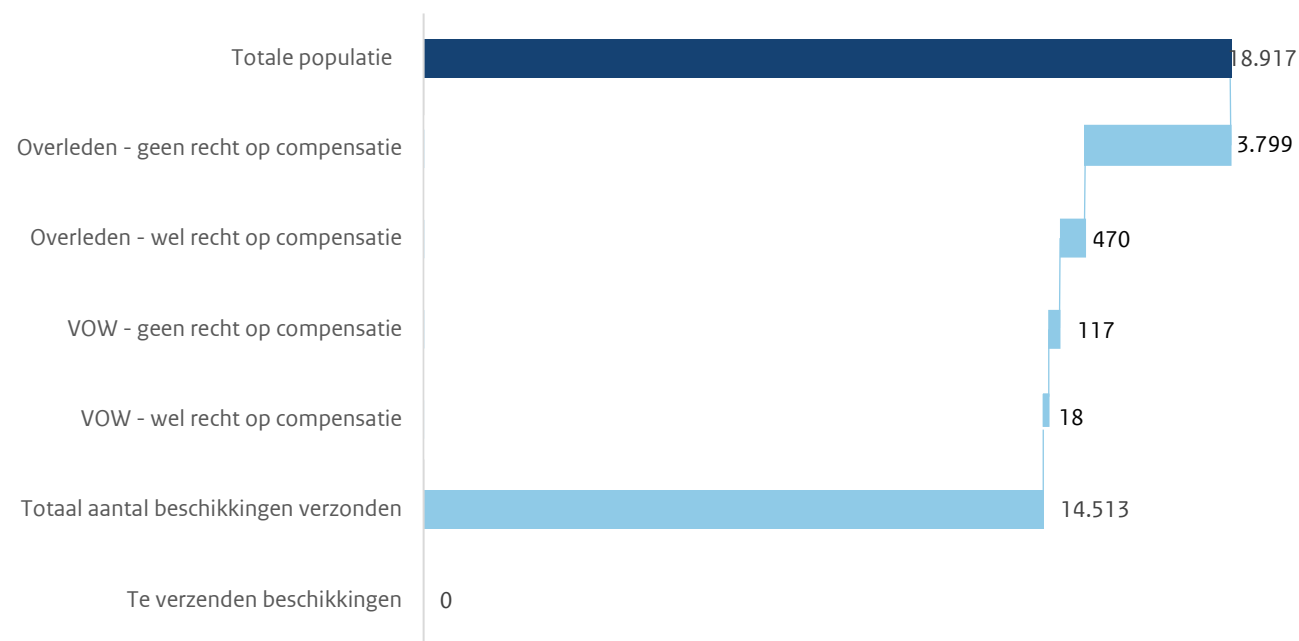
Doelgroep	Aantallen doelgroep	Aantallen briefverzending
1 Doelgroep 1 Burgers wel recht op compensatie	2.079 burgers	1.645 burgers hebben een vooraankondiging, excuusbrief en beschikking ontvangen
2 Doelgroep 2 Burgers geen recht op compensatie	16.629 burgers	12.713 burgers hebben een vooraankondiging en beschikking ontvangen
3 Doelgroep 3 Burgers in combinatiegroep	209 burgers	155 burgers hebben een vooraankondiging, excuusbrief en beschikking ontvangen
Totaal	18.917 burgers	14.513 burgers

Door verschillende filters zoals 'overleden' en 'adres onbekend' vallen er burgers af vóór de briefverzending. [Zie slide 22](#)



Resultaten | Informeren doelgroepen – uitsplitsing uitval

In totaal zijn er 14.513 beschikkingen verstuurd naar burgers met en zonder recht op compensatie. Een aantal groepen, namelijk overleden burgers en burgers die VOW zijn, zijn uitgesloten voor verzending



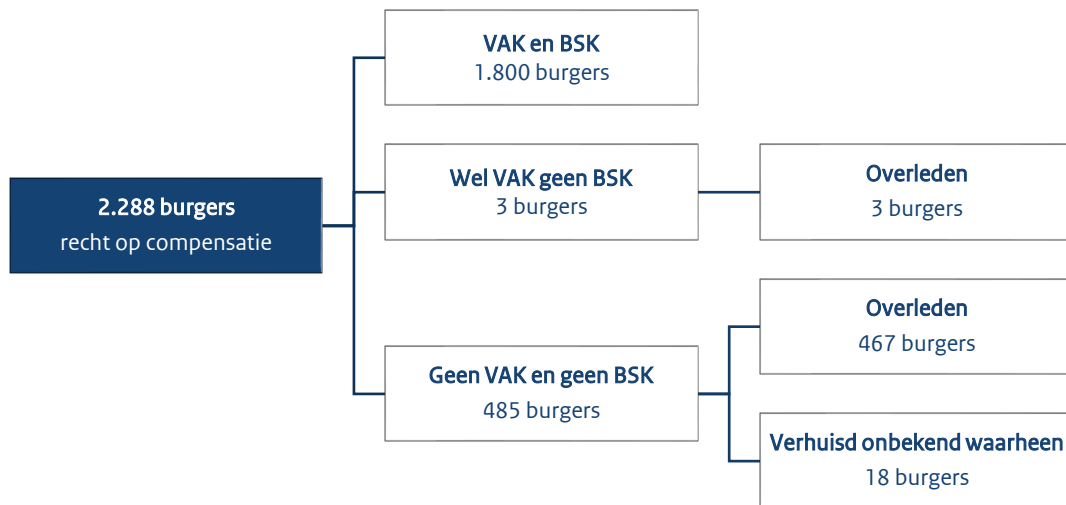


Resultaten | Informeren wel compensatie & combinatie doelgroep

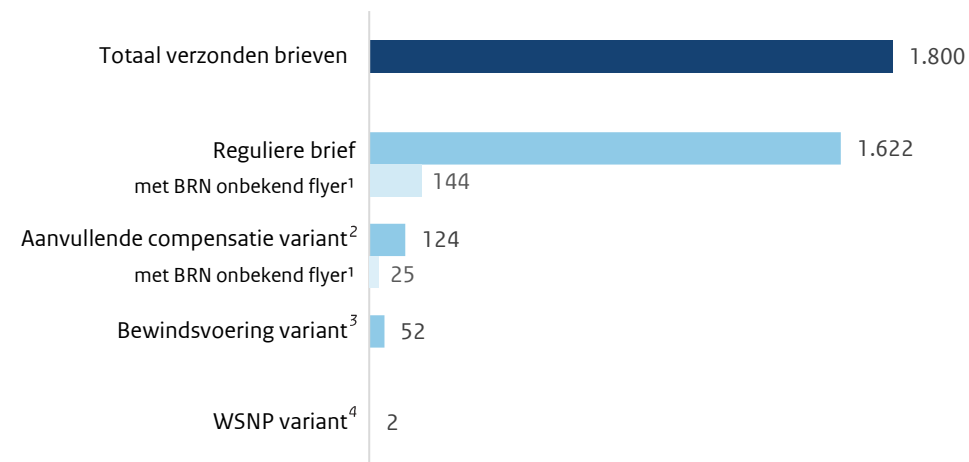
Alle burgers met recht op compensatie hebben een vooraankondiging, beschikking met excuusoordeel en bijlage met berekening van de compensatie ontvangen. Er is voor gekozen om alle burgers in de combinatiegroep schriftelijk op dezelfde manier te informeren als de 'wel compensatie' groep. Om alle subgroepen van de populatie adequaat en persoonlijk te informeren zijn diverse briefvarianten opgesteld, hieronder gespecificeerd.

1. Uitvalredenen

Van de 2.288 burgers met recht op compensatie (incl. combinatiegroep) hebben **1.800** burgers zowel een vooraankondiging (VAK) als beschikking (BSK) ontvangen.



2. Verstuurde briefvarianten



¹ Burgers van wie het BRN bij de Belastingdienst onbekend is, ontvangen naast de beschikking ook een flyer waarin de stappen worden uitgelegd om het BRN door te geven.

² Burger ontvangt een additioneel tekstblok over het aanvragen van aanvullende compensatie.

³ Burger ontvangt additioneel tekstblok dat de bewindvoerder een kopie van de brief ontvangt.

⁴ Burger ontvangt additioneel tekstblok dat over uitbetaling contact wordt opgenomen met de financiële vertegenwoordiger.

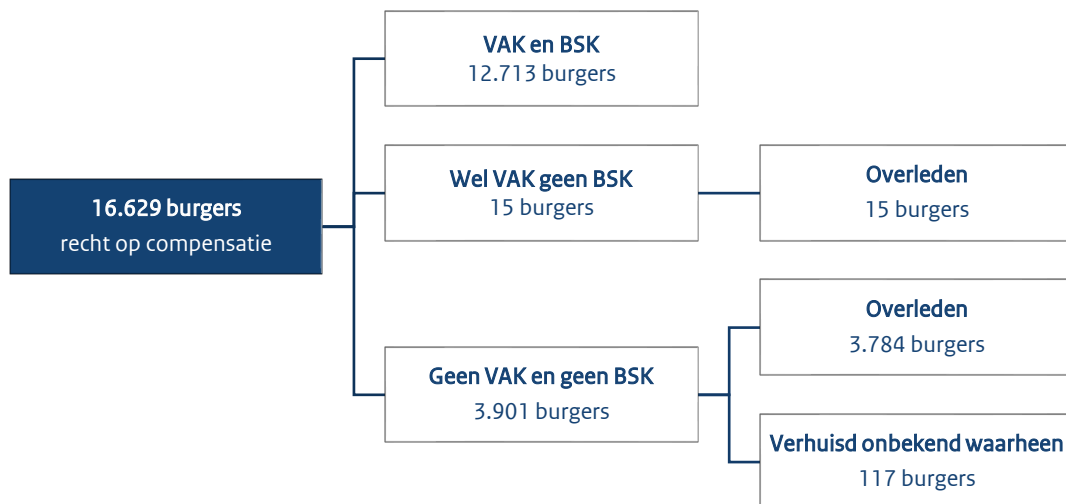


Resultaten | Informeren geen compensatie doelgroep

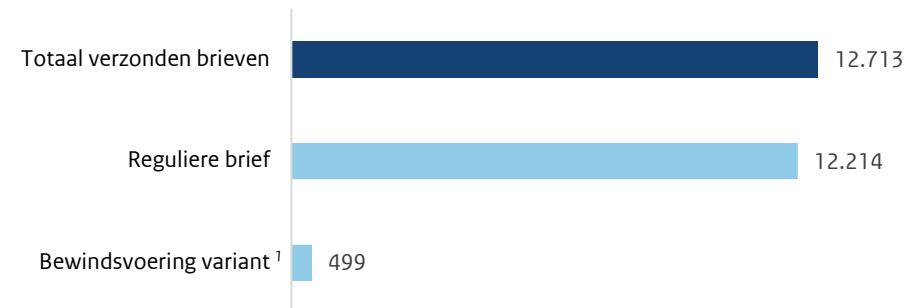
Alle burgers met fiscale selectiegronden, die geen recht hebben op compensatie, hebben een vooraankondiging en beschikking met bijlage met een uiteenzetting van de fiscale gronden ontvangen.

1. Uitvalredenen

Van de 16.629 burgers zonder recht op compensatie hebben **12.713** burgers zowel een vooraankondiging als beschikking ontvangen.



2. Verstuurde briefvarianten beschikking



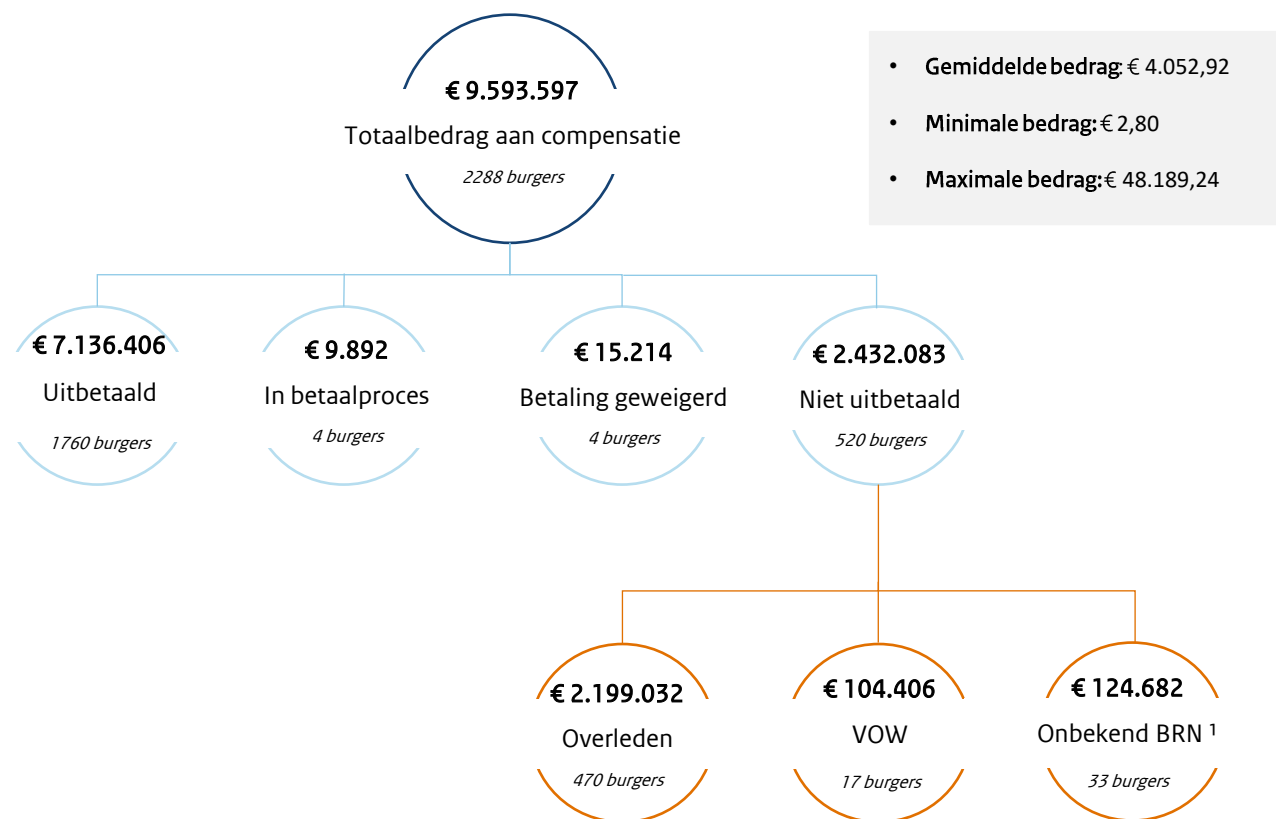
¹ Burger ontvangt additioneel tekstblok dat de bewindvoerder een kopie van de brief ontvangt.



Resultaten | Compensatiebedragen

Er is een totaalbedrag van € 7.136.406 uitbetaald aan burgers met recht op compensatie. Voor inzicht in de opbouw van de compensatie zie [bijlage 8](#).

Uitsplitsing betalingen voor de burgers die een (reguliere) beschikking ‘wel compensatie’ hebben ontvangen

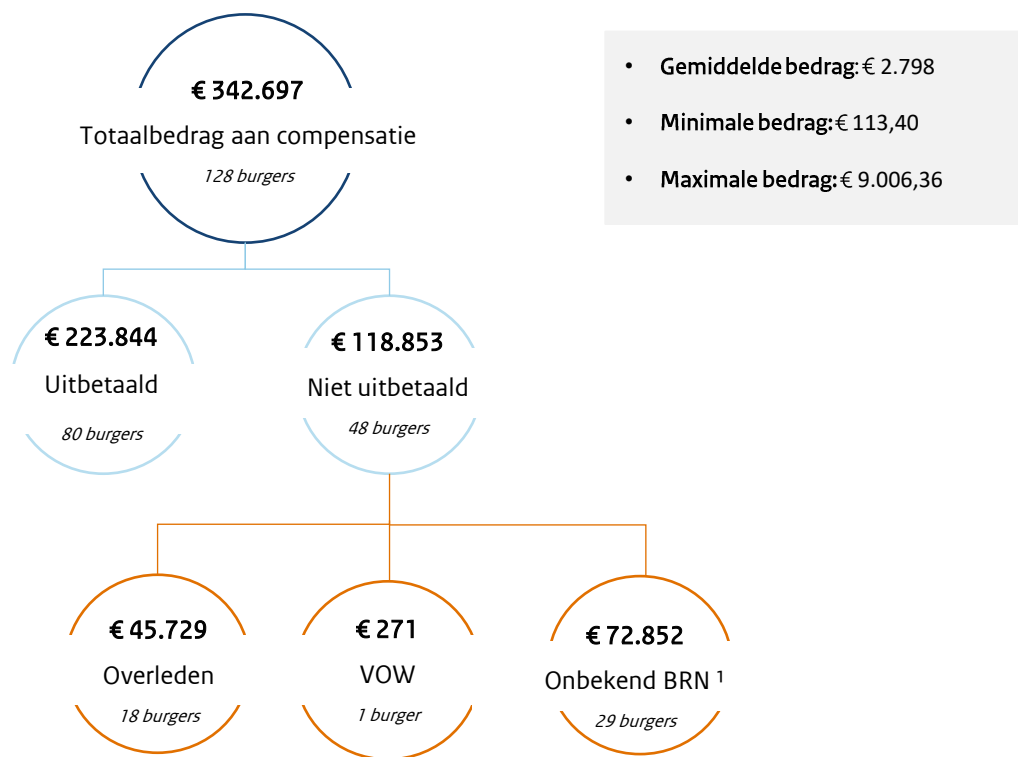


¹ Alle burgers waarvan het BRN niet bekend is hebben een rappelbrief ontvangen. 2-wekelijks wordt door de SSI een BRN controle gedaan en wordt indien het BRN aangeleverd is uitbetaald.



Resultaten | Compensatiebedragen - Aanvullende compensatie

Uitsplitsing betalingen voor de burgers die recht hebben op een aanvullende compensatie



- Gemiddelde bedrag: € 2.798
- Minimale bedrag: € 113,40
- Maximale bedrag: € 9.006,36

¹ Alle burgers waarvan het BRN niet bekend is hebben een rappelbrief ontvangen. 2-wekelijks wordt door de SSI een BRN controle gedaan en wordt indien het BRN aangeleverd is uitbetaald.

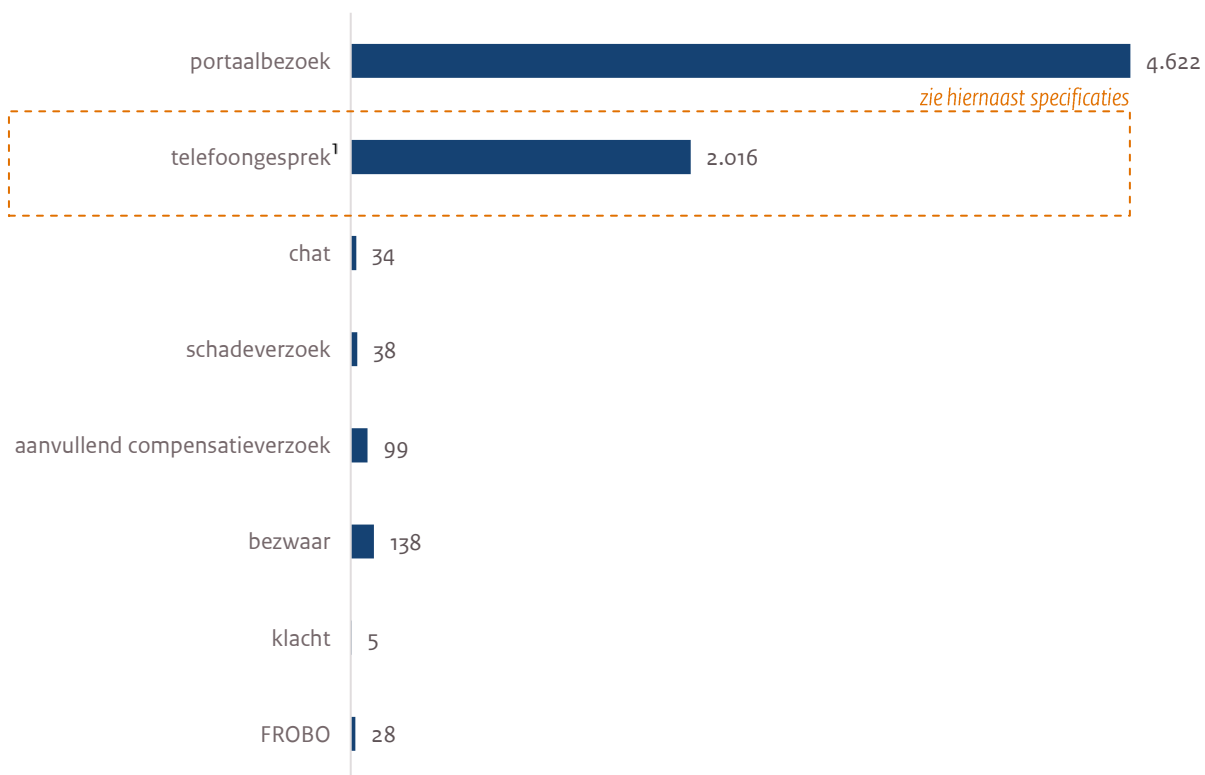
- **128** burgers hebben recht op aanvullende compensatie, hiervan zijn 18 burgers overleden.
- Deze compensatie wordt toegekend wanneer de compensatie **niet toereikend** was om het directe nadeel te compenseren dat het gevolg is van de doorwerking van de correctie op inkomensafhankelijke regelingen (ouderenkorting en/of huurtoeslag). [Zie bijlage 10.](#)
- **99** burgers hebben hun aanvraag ingediend (77,3%), waarvan 88 burgers zijn uitbetaald. Dit verschil komt door;
 - a. De onbekende bankrekeningnummers
 - b. Het feit dat het verzoek definitief moet worden gemaakt door het versturen van een extra beschikking, en niet meteen na aanvraag kan worden uitbetaald.



Resultaten | Binnengekomen burgerrespons | Meldpunt

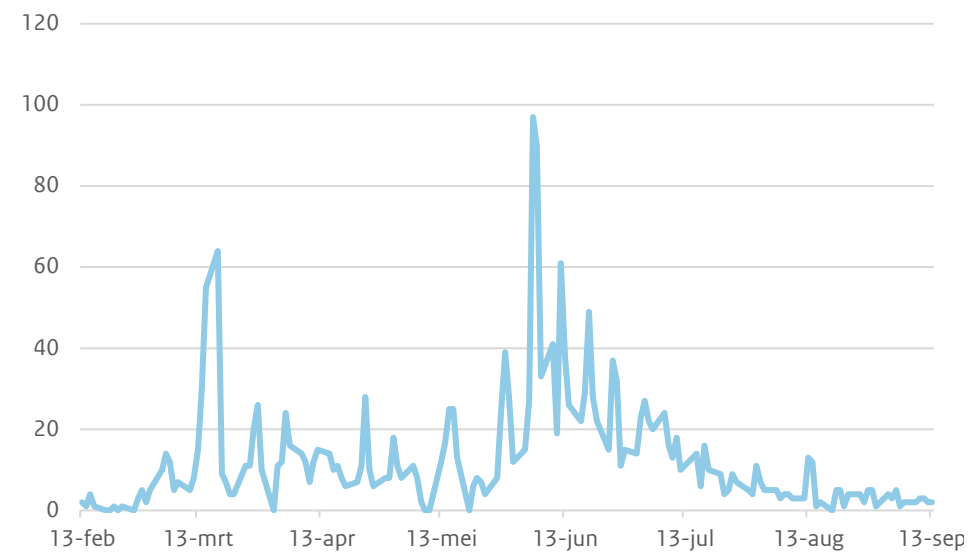
Op de 14.513 verstuurde brieven is in onderstaand overzicht weergegeven welke burgerrespons binnen gekomen.

1. Aantallen in burgerrespons



2. Specificaties binnengekomen burgerrespons

a. Aantal telefoongesprekken per dag



Voorbeelden pieken in aantal telefoongesprekken per dag:

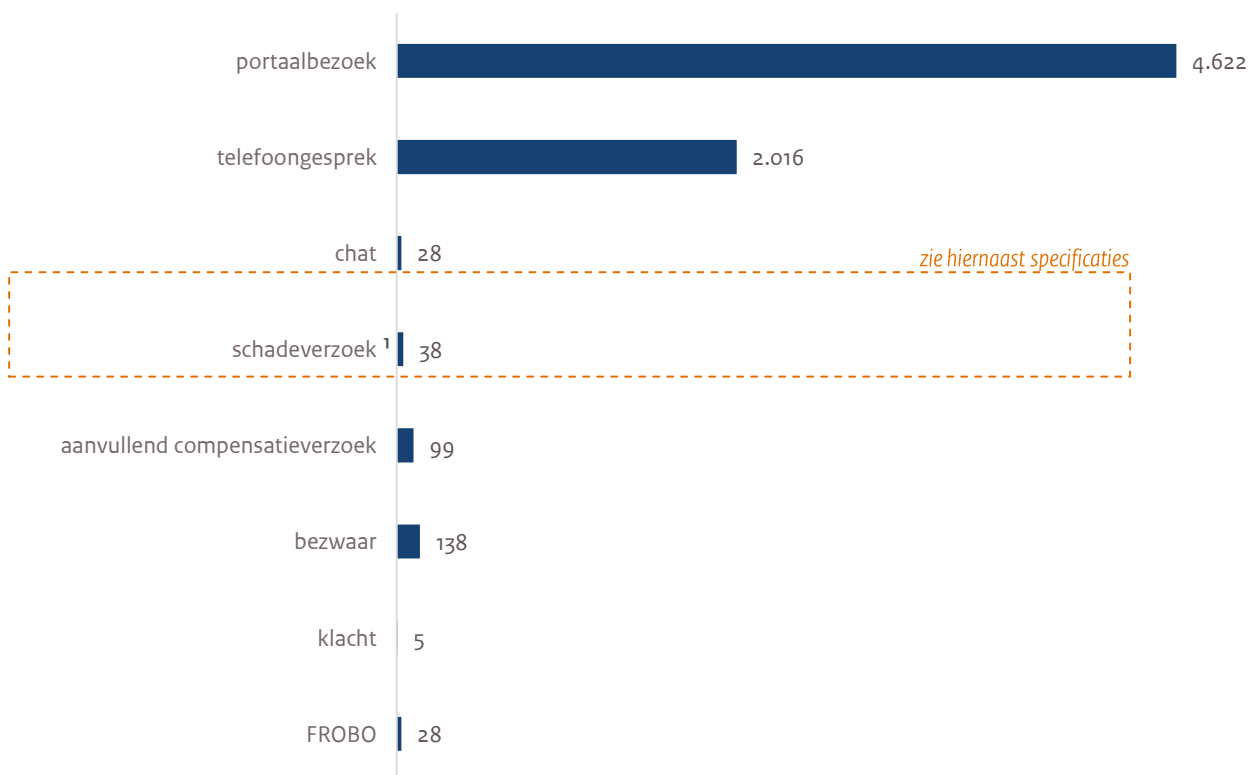
- 15 & 18 maart: vertraging bij de uitbetaling van de financiële compensatie
- 12 juni: matdatum BSK batch 2 geen compensatie + VAK batch 4 (totaal ~5100 brieven verstuurd)

¹ Voor het laatst geüpdatet op 13 sep



Resultaten | Binnengekomen burgerrespons | schadeverzoeken

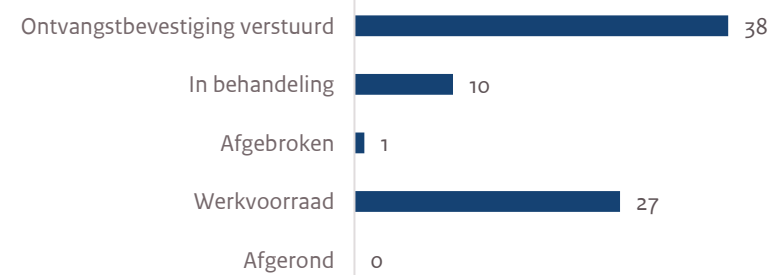
1. Aantallen in burgerrespons



2. Specificaties binnengekomen burgerrespons

b. Schadeverzoek

Status binnengekomen schadeverzoek

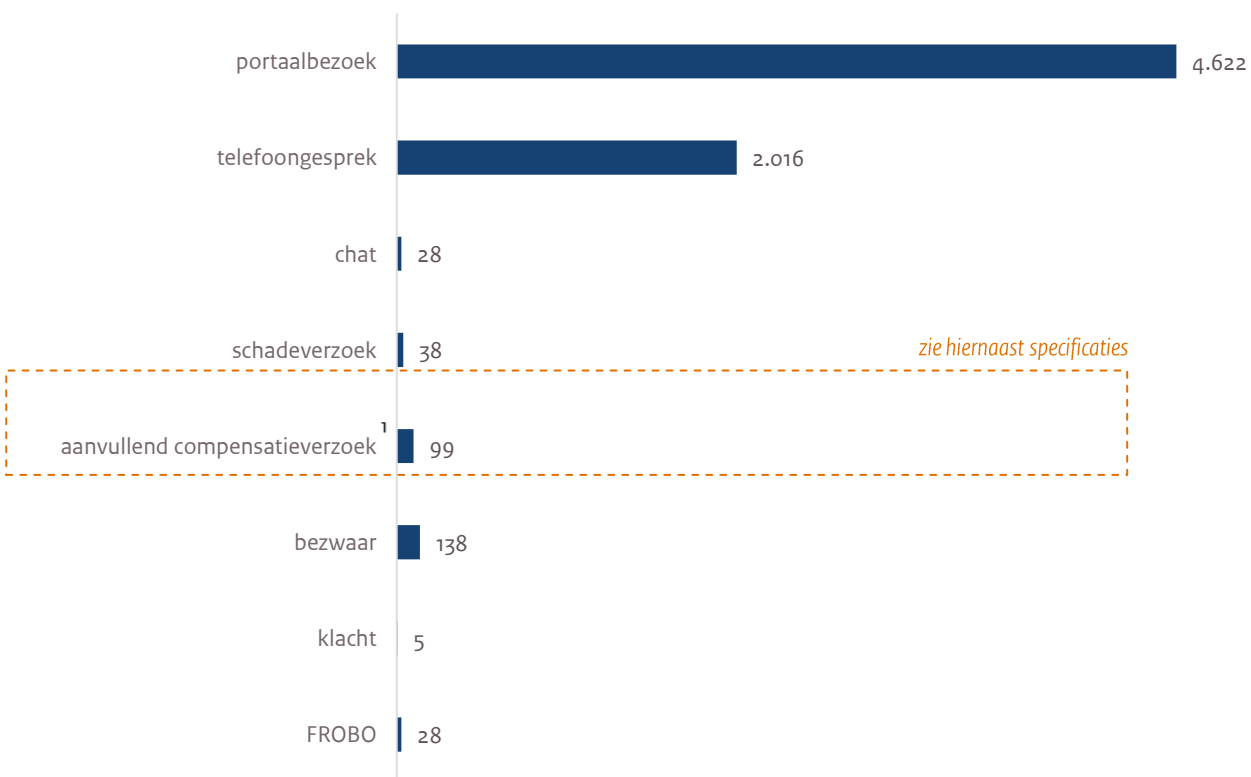


¹ Voor het laatst geüpdatet op 16 sep



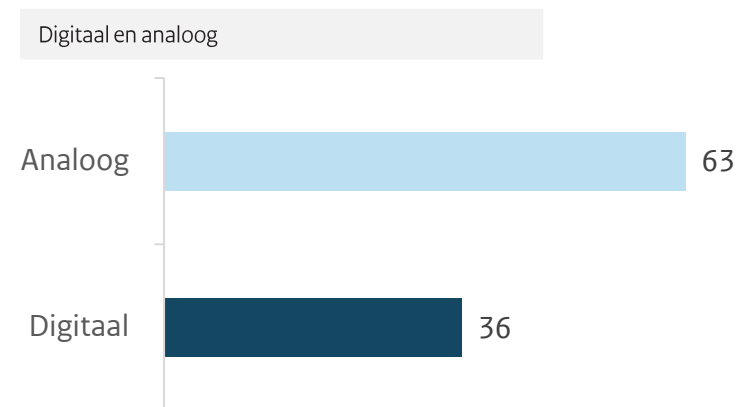
Resultaten | Binnengekomen burgerrespons | Aanvullend compensatieverzoek

1. Aantallen in burgerrespons



2. Specificaties binnengekomen burgerrespons

c. Aanvullend compensatieverzoeken



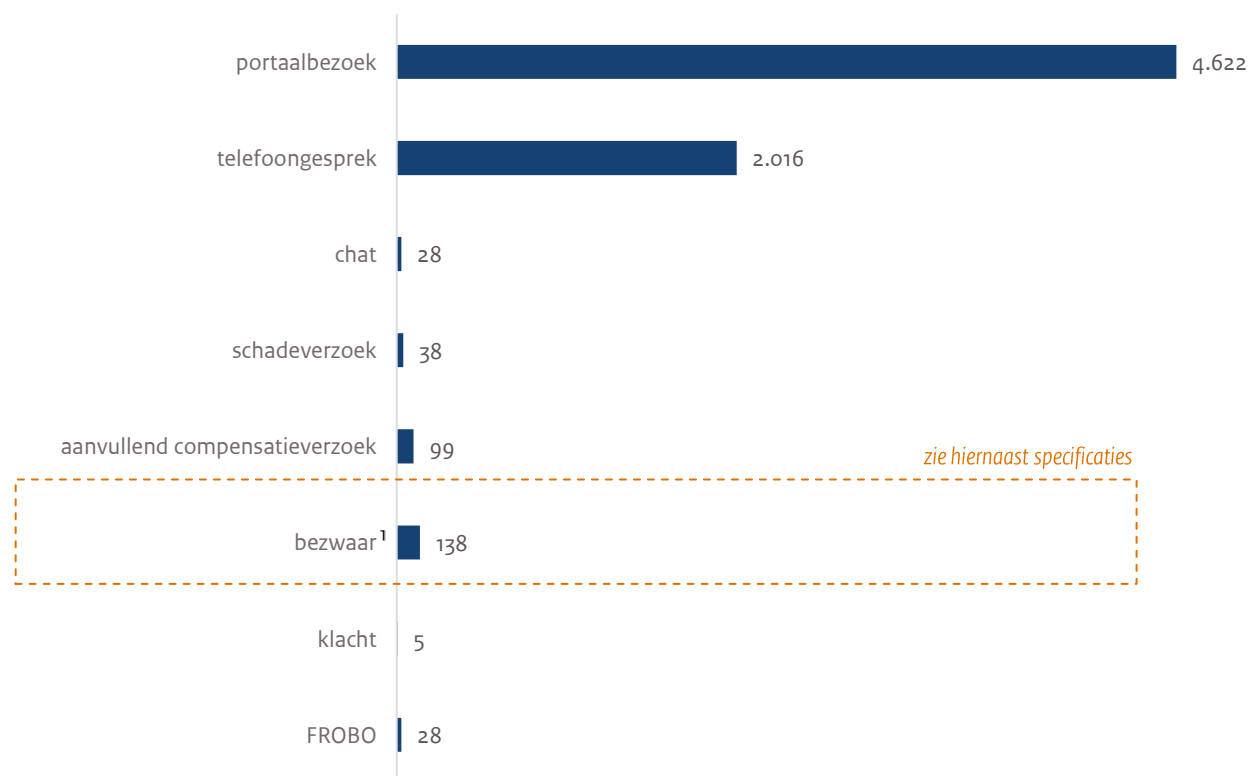
- Onder analoge aanvullende compensatieverzoeken verstaan we verzoeken die via de telefoon of post zijn binnengekomen.
- Onder digitale verzoeken verstaan we verzoeken die via het portaal zijn binnengekomen.

¹ Voor het laatst geüpdatet op 16 sep



Resultaten | Binnengekomen burgerrespons | Bezwaren

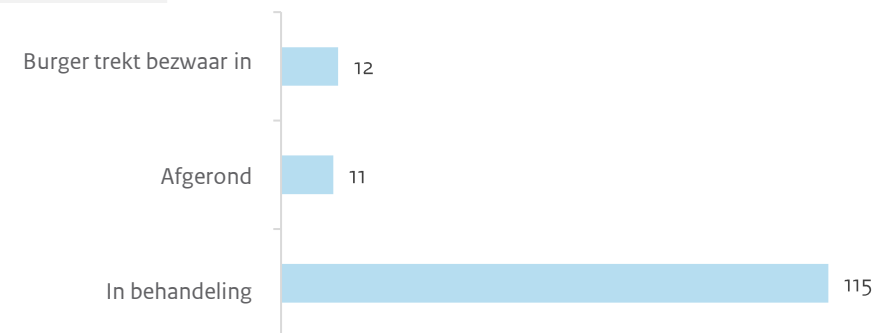
1. Aantallen in burgerrespons



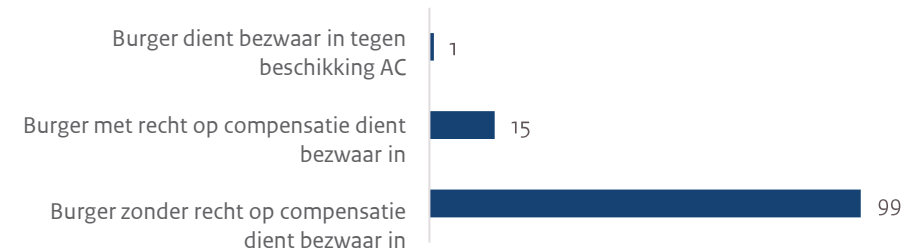
2. Specificaties binnengekomen burgerrespons

d. Bezwaren

Status binnengekomen bezwaren



Aantal bezwaren in behandeling per subgroep onderzoekspopulatie



Alle bezwaartermijnen voor de burgers die een beschikking hebben ontvangen zijn vanaf 21 augustus verlopen.

¹ Voor het laatst geüpdatet op 16 sep



Resultaten | Evaluatie burgerrespons (1/3)

De reacties van burgers bieden inzicht in hoe de SadP communicatie is ontvangen en waar verbeterpunten liggen. De resultaten zijn opgehaald door de MP-medewerker via **Mopinion**. In Mopinion heeft het MP de reacties naar aanleiding van een telefoongesprek geregistreerd middels een enquête.

Onderzoeksopzet

Aan het einde van een SadP-gerelateerd telefoongesprek werd de burger door de MP-medewerker gevraagd een **aantal vragen** over onze communicatie te beantwoorden. Hierin werd door de MP-medewerker zorgvuldig beoordeeld of de burger hier toe bereid was. De vragen waren als volgt:

Onderzoeksvragen

1. Heeft u tijdens dit gesprek het antwoord op uw vraag kunnen vinden? Zo niet, hoe kunnen wij u verder helpen?
2. Met **welk gevoel** sluit u het gesprek af? (bijvoorbeeld tevreden, verbaasd, gestrest, opgelucht, gefrustreerd, bezorgd, geïnformeerd, onzeker, iets anders).
3. Hoe heeft u de vooraankondiging en/of beschikking **ervaren**? + toelichting

Op [slide 34](#) volgt een analyse van de resultaten uit deze enquêtes.





Resultaten | Evaluatie burgerrespons (2/3)

Samenvattende resultaten van de reacties op de Aangifte-Selectie brieven, geregistreerd naar aanleiding van telefoongesprekken door MP-medewerkers.

In totaal hebben 2.016 telefoongesprekken plaatsgevonden binnen het Aangifte-Selectie Informatiepunt naar aanleiding van de vooraankondiging en/of beschikking. Naar aanleiding van deze gesprekken zijn **308 enquêtes*** ingevuld door de MP-medewerkers.

Overkoepelende resultaten

- 95% van de burgers (293) had na het gesprek antwoord gekregen op zijn/haar vraag. Voor de overige burgers is een FroBo of een doorverwijzing naar een andere organisatie/afdeling aangemaakt.
- De emoties die het meest bij burgers voorkwamen waren: geïnformeerd, gerustgesteld, tevreden en verwarring.

Vooraankondiging (99.7% burgers hebben vragen beantwoord over de vooraankondiging)

- De reacties op de vooraankondiging waren gemengd. Hoewel sommige burgers aangaven dat ze de brief duidelijk vonden en hierdoor geïnformeerd werden, waren er ook anderen die de brief als onduidelijk ervoerden waardoor er verwarring ontstond bij de burger**.
- Een enkeling was verbaasd dat wij onze fout transparant hebben toegegeven.

Beschikking & bijlage (73.7% burgers hebben vragen beantwoord over de beschikking)

- Wat betreft de beschikking gaf 49.8% van de burgers (113) aan dat ze deze als onduidelijk hadden ervaren en behoefte hadden aan meer informatie. De overige 114 burgers deelden deze mening niet en hebben de beschikking juist ervaren als duidelijk, bijvoorbeeld met de afdrank: duidelijk, fijn of goed.
- De onduidelijkheid en daarmee verwarring ontstond voornamelijk doordat deze burgers dachten dat zij het in de brief en bijlage vermelde bedrag moesten terugbetalen, maar dit bleek na het telefoongesprek een misverstand**.

Telefoongesprekken

- Een belangrijk punt is dat 95% van de burgers (293) het gesprek met de MP-medewerker naar aanleiding van de brieven met een **goed gevoel** heeft afgesloten. Het gesprek werd zeer gewaardeerd en heeft veel duidelijkheid geboden.



“Ik voel mij hartstikke opgelucht en geïnformeerd. Mijn bezorgdheid is verdwenen.”

“Ik was er beduusd van, wat heb ik verkeerd gedaan?”

“Het verbaasde mij dat ik deze brief ontving. Vooral ook omdat jullie toegeven dat er een fout is gemaakt, dat doet de Belastingdienst niet vaak!”

“Ik vond het jammer dat er niet meer specifieke informatie in staat over de reden waarom ik ben geselecteerd. Ik had er graag nog wat extra uitleg bij gehad.”

“Ik vond het erg onduidelijk en snapte de bedragen niet. Ik dacht ook dat ik het bedrag terug moest betalen aan jullie.”

“Ik ben opgelucht. Het was erg fijn dat ik mijn ei kwijt kon en ik duidelijkheid kon krijgen na het gesprek. Ik vind het belangrijk, dan kan ik het ook een plekje geven.”

*Niet alle burgers hebben alle vragen van de enquête beantwoord

**Zie [slide 33](#) voor onze aanpassingen in de middelen naar aanleiding van deze feedback



Resultaten | Evaluatie burgerrespons (3/3)

Samenvattende toelichting hoe de feedback van de burgers is aangepast in de Aangifte-Selectie communicatiemiddelen.

Aanpassing in de SadP communicatiemiddelen op basis van feedback van burgers

Nadat de feedback van de burgers was ontvangen middels de enquête, zijn er diverse aanpassingen doorgevoerd in de communicatiemiddelen om deze te verbeteren. Een belangrijk punt uit de feedback was dat de beschikking als **lastig te begrijpen** werd ervaren door 114 burgers. De onduidelijkheid werd vooral veroorzaakt doordat burgers het idee hadden het genoemde bedrag terug te moeten betalen i.p.v. te ontvangen. Na een tussentijdse evaluatie zijn de volgende verbeteringen doorgevoerd:

- **Extra specificatie**

Er is een extra sectie toegevoegd aan de beschikking waarin nogmaals duidelijk wordt omschreven dat het bedrag niet terugbetaald hoeft te worden.

- **Heldere bewoording bijlage**

De teksten in de bijlage zijn herzien en duidelijker geformuleerd om te voorkomen dat burgers het gevoel krijgen dat zij iets *terug* moeten betalen. In de bijlage wordt daarom nadrukkelijk benoemd dat genoemde bedragen niet betaald te hoeven worden.

Emotionele impact

Er is extra aandacht besteed na het evalueren van de feedback aan de emotionele impact die de communicatie eventueel teweeg kan brengen omtrent dit onderwerp. Daarom is de dialoogondersteuning uitgebreid, zodat de medewerkers nog beter ondersteund worden in het voeren van de gesprekken. Een voorbeeld hiervan is hoe de medewerker het gevoel aan de burger kan geven dat de **emotie valide en begrijpelijk** is. Ook hebben we in de dialoogondersteuning een **meer gedetailleerde uitleg** geschreven over aangifte-selectie.

Laagdrempelige extra compensatieaanvraag naar aanleiding van laag respons

Om het voor burgers zo eenvoudig mogelijk te maken om extra compensatie aan te vragen, is het aanvullende compensatieformulier door ons vooraf ingevuld in plaats van door de burger zelf. Dit heeft de drempel voor de burger verlaagd en het proces vergemakkelijkt voor burgers die deze aanvraag nog niet uit zichzelf hadden gedaan.

Voor voorbeelden van casuïstiek zie [bijlage 9](#).



Belastingdienst



4. Conclusie



Conclusies | Aangifte-Selectie



Naar aanleiding van het PwC rapport 'Query's aan de Poort' heeft het project Deon onderzocht of er sprake was van een selectie op fiscale kenmerken in het proces 'detectie en selectie aan de Poort'. In samenwerking met Directie Particulieren zijn 18.917 burgers geautomatiseerd geanalyseerd, waarna de aangiften van 10.978 burgers handmatig zijn herbeoordeeld. Uit deze herbeoordeling bleek dat;

- 11% van de burgers recht had op compensatie
- 88% van de burgers geen recht had op compensatie
- 1% van de burgers voor één of meerdere aangifte *wel* recht had op compensatie & voor één of meerdere aangifte *geen* recht had op compensatie



Wanneer niet aantoonbaar kon worden gemaakt dat sprake was van een doorselectie op basis van fiscale selectiegronden, hadden burgers recht op een **financiële compensatie** ter hoogte van 100% van de bruto correctie op het verzamelinkomen als gevolg van de onterechte selectie van de aangiften. Het totale uitgekeerde compensatiebedrag is ter hoogte van;

€ 7.161.513,56

Van deze burgers had **5,6%** recht op een **aanvullende compensatie**. Deze compensatie wordt toegekend wanneer de compensatie niet toereikend was om het directe nadeel te compenseren dat het gevolg is van de doorwerking van de correctie op inkomensafhankelijke regelingen (ouderenkorting en/of huurtoeslag). Het totale uitgekeerde aanvullende compensatiebedrag is ter hoogte van;

€ 223.844,28



Van de 18.917 burgers zijn **14.513 succesvol geïnformeerd** over hun onderzoeksuitkomsten, de overige 23% is uitgefilterd voor verzending doordat de burger overleden is of een onbekend adres heeft. Van deze 14.513 burgers heeft;

- 14% telefonisch contact gezocht
- 0.9% een bezwaar ingediend
- 0.2% een schadeverzoek ingediend



Belastingdienst

5. Projectevaluatie

Evaluatiekader & geleerde lessen



Projectevaluatie | Evaluatiekader (1/3)



Evaluatie

Vraag		Antwoord
Doelstellingen	Waren de projectdoelstellingen vanaf het begin duidelijk?	Ja. Er was een gerichte opdracht en onderzoekspopulatie waarvan de selectie voor controle van de aangifte(n) moest worden onderzocht om de aanwezigheid van fiscale kenmerken te constateren. Bij het ontbreken van deze fiscale kenmerken moesten de burgers hierover worden geïnformeerd en gecompenseerd.
Scope (1/2)	Hoe is de oorspronkelijke scope van het project tijdens het uitvoeren van het project gevolgd?	De oorspronkelijke scope van het project is intern wel gevolgd zoals gepland; het wetgevingstraject incl. uitvoeringstoets, het opstellen van het compensatiebeleid, het onderzoeken van de aangiften en hieruit volgende burgercontact. Waar het de samenwerking met andere directies betrof is het project meermaals niet alert genoeg geweest op aanpassingen. Er werd een bepaalde onbeheersbaarheid ervaren wanneer het om deze externe input ging; er werden aanleveringen gedaan waarvan de rechtmatigheid door BZB niet altijd te controleren was. Hier is de origineel door ons gestelde scope te ver uit handen gegeven.
Scope (2/2)	Hoe is de oorspronkelijke scope van het project tijdens het uitvoeren van het project gevolgd?	Wat betreft de communicatie richting de burger heeft er ook een wijziging in de scope plaatsgevonden. Waar eerder was besloten om alleen de burgers die handmatig in fase 3 zijn herbeoordeeld te informeren over de aanwezigheid van fiscale kenmerken in hun aangifte(n), is later besloten ook de burgers uit fase 2 te informeren. De burgers die door de zogeheten 'casus route' of 'ABS route' zijn afgevallen in fase 2, hebben ook een beschikking ontvangen met bijlage waarin de aanwezigheid van fiscale gronden wordt uitgelegd.



Projectevaluatie | Evaluatiekader (2/3)

Evaluatie		
Vraag		Antwoord
Resultaten (1/2)	Is het resultaat en gewenste effect bereikt?	Ja. Voor alle aangifte(n) is geconstateerd of er fiscale kenmerken aanwezig waren of niet. Alle burgers zijn wanneer mogelijk hierover geïnformeerd en gecompenseerd. De burgers die nog niet bereikt zijn of waarvoor de betaling nog niet is gelukt worden waar gepast op een proactieve manier door BZB benaderd om de communicatie met de gehele populatie af te kunnen sluiten.
Resultaten (2/2)	Is het resultaat en gewenste effect bereikt?	Een ander positief resultaat is de verandering van sentiment. De intensieve en transparante samenwerking met Particulieren heeft gezorgd voor de verandering van een aarzelend negatieve houding tegenover het onderwerp bij de andere directies binnen de Belastingdienst. naar een positieve houding en trots over het behaalde doel.
Planning	In welke mate is de opgestelde planning van het project gevolgd?	De voornaamste deadline - om alle burgers voor 01 juli te informeren en compenseren – is behaald. De planning omtrent de handmatige herbeoordeling is tussentijds bijgesteld door ontbrekend uitsluitel over de 'casus route' in fase 2 vanuit Vaktechniek. Het afronden van onze eigen beoordeling was niet mogelijk door het uitblijven van argumentatie over de rechtmatigheid van deze casussen. Het project heeft hier moeite ervaren met de balans zoeken tussen standvastig zijn in onze eigen deadlines en procedures en het meebewegen met de andere directies.



Projectevaluatie | Evaluatiekader (3/3)

Evaluatie		
	Vraag	Antwoord
Organisatie	In welke mate was de capaciteit en waren de aanwezige competenties van het projectteam passend en beschikbaar tijdens het uitvoeren van het project?	De capaciteit en aanwezige competenties binnen het projectteam waren passend tijdens de uitvoering van het project, gebaseerd op de werkdruk en –voorraad is het team uitgebreid waar nodig. De expertise bij de ondersteunende teams (DAT, SP, COMMS, Spark) zorgde voor een goede samenwerking waarin doelen werden gerealiseerd. Een stabiel projectleiderschap* had bij kunnen dragen aan een snellere doorgang van besluitvorming en meer sturing voor het projectteam.
Governance	In hoeverre hebben de verschillende overleggen en rapportages bijgedragen aan het realiseren van de doelstellingen?	Er vonden wekelijks meerdere overleggen plaats met de verschillende teams die er voor zorgde dat alle relevante stakeholders op de hoogte waren van bijv. wijzigingen in de planning. Deze overleggen varieerden van een DAT- overleg waarbij de hele data keten aanwezig was tot bila's met subteams apart. Binnen het project is de structuur van een dagelijkse dagstart aangehouden om op de hoogte te blijven van elkaars werkzaamheden en hulpvragen te behandelen. Er is d.m.v. een 'MT update' twee-wekelijks gerapporteerd aan het MT over de voortgang en bespreek- en besluitpunten voorgelegd.
Risico's en Beheersmaatregelen	Op welke wijze zijn risico's geïnventariseerd en hebben beheersmaatregelen gezorgd voor het beperken van deze risico's?	Het projectteam zelf heeft doorlopend risico's geïnventariseerd en mitigerende maatregelen toegepast om deze te beperken. Er heeft geen (periodieke) risicosessie plaatsgevonden met het risk-team om op voorhand risico's in kaart te brengen. Om de bestaande risico's in de uitvoering in kaart te brengen voordat deze worden overgedragen aan de lijn zal wel nog een sessie plaatsvinden.



Projectevaluatie | Geleerde lessen (1/4)



Geleerde les

Toelichting

1

Zorg voor een definitieve populatie en scherpe afspraken hieromtrent alvorens te starten met onderzoek en/of briefzendingen

De definitieve casuslijst en daarmee de finale populatie die aangeleverd werd door Particulieren is tijdens het proces meermaals veranderd. Doordat het aanleveren van de populatie een langdurig proces was, en er vanuit de politiek druk werd opgelegd om burgers uiterlijk juli 2024 te informeren, zijn we van start gegaan met briefzendingen zonder dat de data compleet was.

Doordat onderzoeksuitkomsten meermaals verschoven zijn, zijn er burgers geweest die verkeerde brieven ontvingen of erg lang moesten wachten op hun onderzoeksuitkomst. Hierdoor ontstonden knellingen in de planning en de noodzaak om herstelbrieven te sturen naar burgers die bijv. toch in een casus zaten. Hierdoor is tijd verloren gegaan aan corrigeren en herdefiniëren van de populatie.

Deze fouten hebben niet bijgedragen aan het voornemen van BZB om het volledige vertrouwen van de burger terug te winnen d.m.v. correcte en duidelijke informatie.

2

Zorg voor een goede waarborging van kennis en technieken

Er werd in het project soms afgeweken van de huidige gang van zaken. Bijvoorbeeld; het archiveren van brieven in DIA. Wanneer afgeweken wordt van de gebruikelijke werkwijzen moeten deze wel zodoende gewaarborgd en vastgelegd zijn dat ze overgenomen kunnen worden wanneer er sprake is van verlof of ziekteverzuim. Deze processen lagen soms onverhoopt stil door de ontbrekende kennis.



Projectevaluatie | Geleerde lessen (2/4)



Geleerde les

Toelichting

3

Start het project met een ketenoverleg met alle verschillende relevante BZB teams en plan deze ook op reguliere basis tijdens de uitvoering van het project

Tijdens de uitvoering liep het projectteam er tegen aan niet altijd alle benodigde stappen inzichtelijk te hebben en als tussenpartij te fungeren. Op het moment dat er een gezamenlijk einddoel gesteld werd en de stappen van de verschillende teams om het einddoel te bereiken in kaart werden gebracht, kon een duidelijk integrale projectplanning opgesteld worden.

Het is daarom aan te raden om een project te starten met een ketenoverleg met alle verschillende teams (bijv. DAT, MP, Spark, SP etc) waarin gesteld wordt welke verantwoordelijkheden verschillende teams dragen en wat de verwachtingen en afhankelijkheden zijn. Een reguliere integraal overleg met deze verschillende teams tijdens de uitvoering blijft nodig om ervoor de zorgen dat de teams elkaar kunnen vinden en afhankelijkheden duidelijk in kaart gebracht zijn. Dit zorgt voor meer grip op de inzet, en een grotere zelfstandige sturing van de individuele teams.

4

Neem collega's uit teams waarvan grote afhankelijkheid is op in het projectteam

Gezien de afhankelijkheid van het projectteam van data en de juiste populatie is in een vroeg stadium een scripter onderdeel geworden van het projectteam Deon. Ook is er een collega van het SP onderdeel geworden van het projectteam om de overgang van project naar 'de lijn' zo soepel mogelijk te maken. We raden aan hetzelfde te doen met een collega van het communicatie team door ook samen een plan van aanpak en strategie op te stellen en in de uitvoering op dagelijkse basis mee te laten denken. Zo wordt het belang van communicatie continue behartigd en het proces efficiënter en flexibeler. Evalueer gedurende het project wat het team nodig heeft en laat op basis daarvan de juiste mensen toetreden of uitstromen.



Projectevaluatie | Geleerde lessen (3/4)



Geleerde les	Toelichting
5 Creëer inzicht in burgers die géén contact zoeken	Conclusies trekken over de mate van succes van de communicatiemiddelen en het sentiment bij de burger kan beperkt. Er is een grote groep mensen die geen contact heeft gezocht met de Belastingdienst n.a.v. het aangifte-selectie onderzoek. Of deze burgers voldoende geïnformeerd zijn, geholpen zijn met de onderzoeksresultaten en eventuele compensatie of dat deze wellicht nog verdere hulp nodig hebben blijft onduidelijk. Bij toekomstige projecten zou BZB er van kunnen leren ook aandacht te besteden aan het inzichtelijk maken van de ervaring van deze burgers.
6 Wanneer het project een grote afhankelijkheid kent van partijen buiten BZB, maak dan duidelijk afspraken en stel een gedragen einddoel op	Binnen het project zijn er afhankelijkheden geweest van o.a. Particulieren voor het aanleveren van de populatie (zoals onder 1 beschreven), CAP voor het genereren van de bijlagen en printen en versturen van brieven, Massaal printen voor het printen en versturen van bijv. excuusoorcondes en CAP I&B voor de betalingen. Iedere verandering in de populatie of aanpak zorgde voor het opnieuw moeten lobbyen bij bovengenoemde partijen om capaciteit vrij te maken om het project te ondersteunen. Dit zorgde voor moeilijke gesprekken en verhoogd risico om een planning niet te halen. Als het niet mogelijk is de opdracht binnen BZB uit te zetten is het daarom van belang om vóór aanvang van het project een duidelijk gezamenlijk doel te bepalen met de partijen buiten BZB waar naartoe wordt gewerkt. Als een dossier een Belastingdienst-brede kwestie bevat, zoals bij Aangifte-Selectie, kan het handig zijn een bestuurstafel in te lassen om zo met alle relevante stakeholders weloverwogen keuzes te kunnen maken en de verantwoordelijkheden goed vast te leggen.



Projectevaluatie | Geleerde lessen (4/4)



Geleerde les

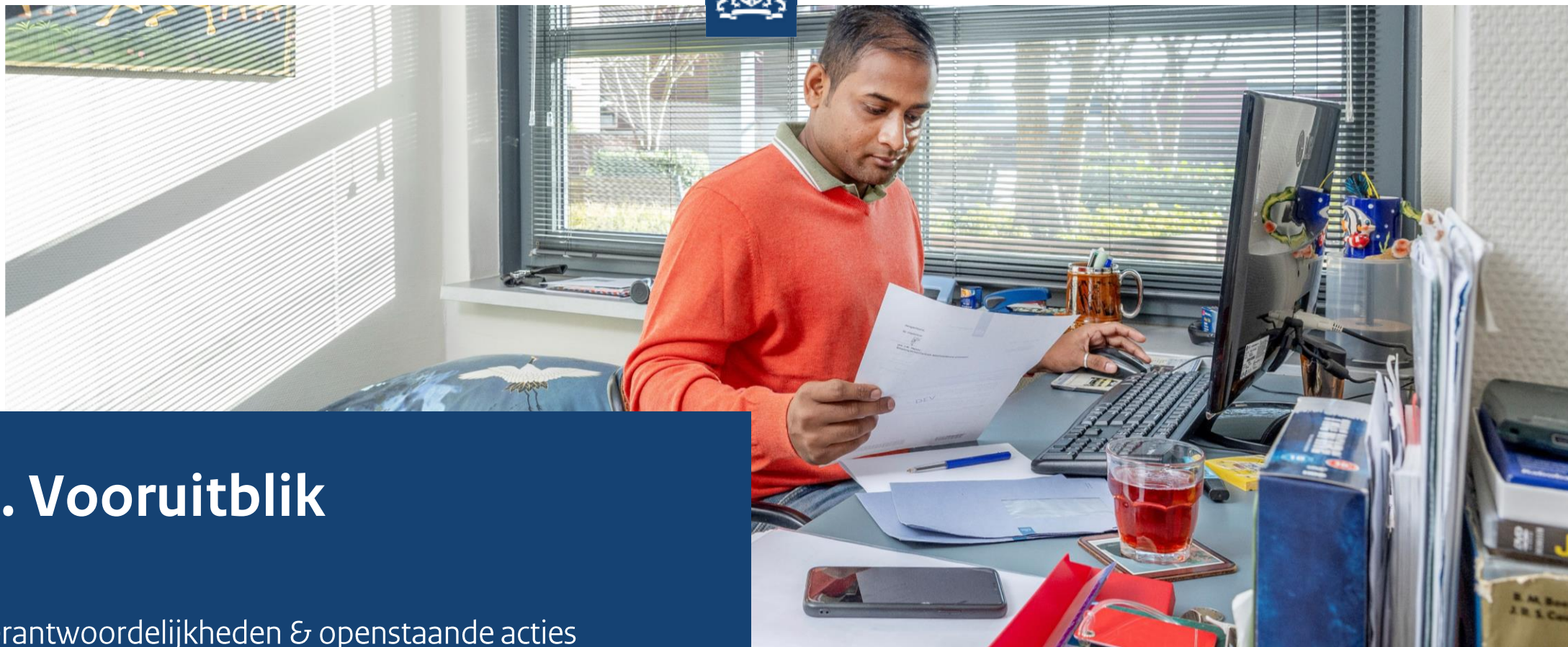
Toelichting

- 7 Gebruik het 'MT meets project' niet alleen voor een update van de kwantitatieve zaken

De twee-wekelijkse momenten met het MT kunnen voor meer gebruikt worden dan alleen een cijfermatige update van de uitvoering. Gebruik deze momenten vooral ook om aan te geven over welke zaken je twijfelt, besluiten die je niet begrijpt te verhelderen en dilemma's waar je niet uit komt te bespreken. Met andere woorden; maak alles bespreekbaar en deel jouw 'buikpijn' met het MT.



Belastingdienst



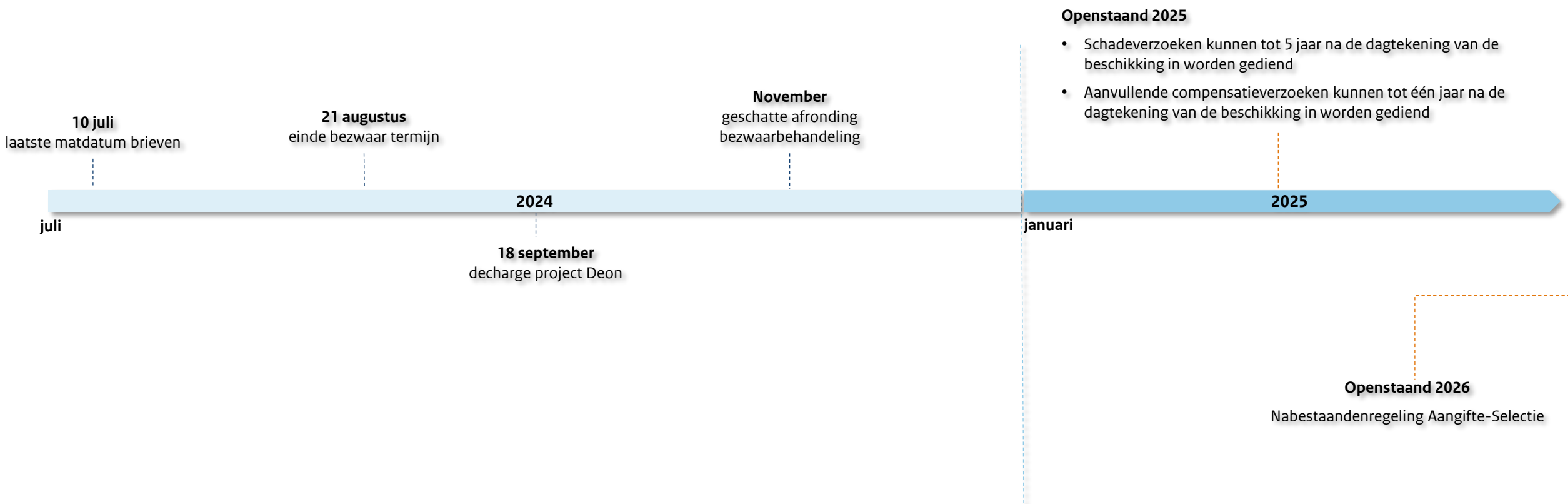
6. Vooruitblik

Verantwoordelijkheden & openstaande acties



Vooruitblik | Tijdslijn

Vanaf het moment van decharge zal er nog enkele maanden burgerrespons verwerkt worden. Na de decharge van het project zullen van verschillende processen de verantwoordelijkheden overgedragen worden naar verschillende teams.





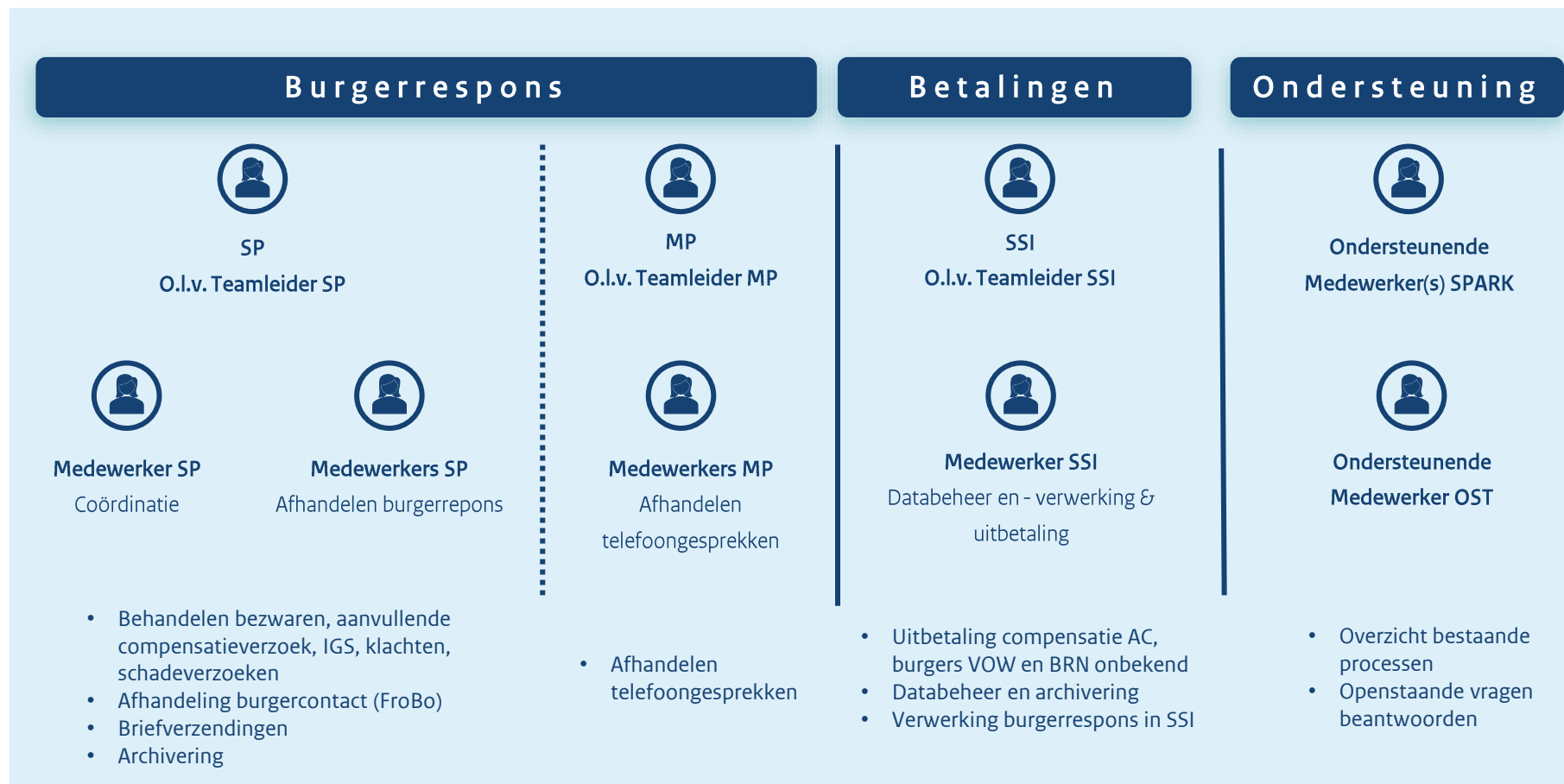
Vooruitblik | Overdracht projectverantwoordelijkheden

In juli is de geleidelijke transitie begonnen van de werkzaamheden van het project naar de lijn. Vanaf 18 september 2024 eindigt de sturing vanuit het project en wordt de afhandeling van de binnenkomende burgerrespons door het SP uitgevoerd en gecoördineerd.

VERANTWOORDELIJK

TEAM

TAKEN





Vooruitblik | Opstaande acties & bijbehorend voorstel

	Openstaande acties	Bijbehorend voorstel	Verantwoordelijke afdeling
BRN onbekend	Er zijn burgers die een rappelbrief hebben ontvangen maar waarvan desondanks nog geen BRN bekend is.	Tweewekelijks wordt door de SSI een BRN-check gedaan en worden, indien een BRN bekend is geworden, uitbetalingen gedaan. Dit zal gedaan worden tot 1 januari 2025. Daarna zal de frequentie van controle omlaag gaan.	SSI – controle en uitbetaling
VOW	Er zijn burgers die een VOW status hebben en daardoor nog geen vooraankondiging en/of beschikking hebben ontvangen.	Op 1 november 2025 zal nog één keer een VOW controle gedaan worden. De burgers die op dat moment toch een bekend adres hebben zullen enkel een beschikking, maar geen vooraankondiging, ontvangen.	Project –opstellen brieven SSI – VOW controle op 1 januari SP – briefverzending
Aanvullende compensatie	Er zijn burgers die recht hebben op aanvullende compensatie maar dit nog niet aan hebben gevraagd. Deze burgers kunnen nog tot één jaar na de dagtekening op hun beschikking de compensatie aanvragen.	Voor de 11 burgers die deze compensatie nog niet hebben aangevraagd zal maandelijks een controle worden uitgevoerd.	SP – controle op binnengekomen verzoeken SSI – uitbetalen van de compensatie
Overleden burgers	Er zijn burgers die overleden zijn nog voordat er een vooraankondiging verstuurd is, of die na het ontvangen van een vooraankondiging overleden zijn. Deze burgers hebben niet de compensatie ontvangen waar zij recht op hebben.	Voor de nabestaanden van de overleden burgers met recht op compensatie zal in 2025 een wetgevingstraject gestart worden, en in 2026 van kracht gaan. ¹	BZB
Bezwaren	Na de decharge van het project zal het afhandelen van binnengekomen bezwaren nog enkele maanden duren.	De uitvoering van deze bezwaarbehandeling zal worden afgehandeld door het Service Punt.	SP
Schade- verzoeken	Vanaf september 2024 zal gestart worden met het behandelen van schadeverzoeken voor project Deon.	De uitvoering van deze schadeverzoekenbehandeling zal worden afgehandeld door het Kintsugi team. Deze inhoudelijke behandeling is reeds gestart.	Project Kintsugi



Vooruitblik | Opstaande acties & bijbehorend voorstel

	Openstaande acties	Bijbehorend voorstel	Verantwoordelijke afdeling
Handelings-perspectieven	Binnengekomen klachten en Ingebrekestellingen dienen afgehandeld te worden.	De uitvoering van deze behandeling zal worden opgepakt door het Service Punt team. Deze behandeling is reeds gestart.	SP
Beroepszaken	Burgers die een bezwaar hebben ingediend kunnen op het besluit op bezwaar in beroep gaan.	De uitvoering van deze behandeling zal worden opgepakt door de Vaktechnische collega's van Spark, i.s.m. Particulieren.	SPARK Particulieren
Inzageverzoek & Woo	Inzageverzoeken en Woo verzoeken kunnen ingediend worden. Deze dienen afgehandeld te worden.	De uitvoering van deze behandeling zal worden opgepakt door de SP en WOO-collega's die hier de kennis voor hebben.	OBA SP
Telefonie	Momenteel kunnen burgers bellen naar het telefoonnummer van het Meldpunt met algemene vragen over Aangifte selectie. Wanneer het Meldpunt afgehecht wordt moeten burgers toch te woord gestaan worden.	Het afschalen van het Meldpunt wordt meegenomen in het algemene voorstel van project 'stop FSV'.	Project Stop FSV
Portaal	Het Aangifte selectie portaal en de persoonlijke omgeving zijn momenteel nog live. Beide dienen afgeschaald te worden.	Het voorstel voor het afschalen van het portaal wordt i.s.m. Communicatie later voorgesteld aan het MT.	Project Deon Communicatie
Data archivering	Alle data van Deon die in de SSI en DIA opgeslagen zijn dienen te worden gearchiveerd	Alle input geleverd aan het project wordt door ons opgeslagen. De SSI is verantwoordelijk voor het archiveren van de brondata.	DAT team



Vooruitblik | Archief



		Toelichting
Databeheer	(Gevoelige) persoonsdata is afgeschermd en verwijderd indien nodig.	Alle data omtrent brieven en direct contact met de burger is opgeslagen in het archief van DIA.
Besluitvorming	Besluitvorming van het MT en het project Deon is gearcheveerd.	Alle besluiten van het MT zijn gedocumenteerd en gearcheveerd in het BZB SadP archief.
Documentatie	Benodigde documentatie is, in samenspraak met OBA, gearcheveerd in het archief van Deon.	- Alle notulen, presentaties en informatiestukken zijn in samenspraak met OBA gearcheveerd en zullen door OBA geanalyseerd en gearcheveerd worden. - Hieronder vallen relevante documentatie ten aanzien van procesverantwoording (o.a. wetswijzigingen, actie- en besluitenregister, verslagen van overleggen die tot besluitvorming hebben geleid, nota's, eindrapportage) en uitvoering (o.a. procesbeschrijving, onderzoekaanpak, werkinstructies, brieftemplates, overzichten, rapportages, presentaties en processen). - Er is een archiefverantwoordelijke aangewezen die ook na opheffing project zorg zal dragen voor de archivering van archiefwaardige documentatie.



Belastingdienst

7. Bijlagen





Bijlage 1 | Aandachtspunten PwC in handleidingen aan de poort

De handleidingen die zijn geanalyseerd door PwC gaven een beeld van hoe een medewerker aan de poort kon komen tot een beoordeling of een aangifte wel of niet geselecteerd moet worden voor een extra controle. PwC kwam hierin onderstaande beschrijvingen tegen. PwC kon niet altijd achterhalen waarom iemand door de analyse aan de poort werd geselecteerd. Er kon dan ook niet met zeker worden vastgesteld dat de selectie op deze gronden echt is gebeurd.

Query aan de poort	Waarneming in beschrijving handleiding aan de poort	Kalenderjaar
Specifieke zorgkosten	Nationaliteit met opvallend patroon uitgaven.	2014-2018
	Wijken met opvallend patroon van uitgaven.	2014-2018
	Hoge zorgaftrekposten als gevolg van intoetsfouten voor jongeren als fraude aanmerken (want deskundige pc-gebruikers) en voor ouderen regulier toezicht (want geen deskundige pc gebruikers).	2015-2018
Papieren aangiften	Jonge (allochtoon) met (hoge) SZK.	2015
Giften	Moskeeën en/of Moskeeën als periodieke gift.	2014-2018
	In de laatste 2 kolommen van de query zijn de nationaliteit-codes opgenomen. Zeker bij aftrek giften een belangrijk gegeven.	2016
	Mits niet autochtoon bij lijst van 'altijd georganiseerde fraude indien giften > 1499'.	2016
	Kerkelijke instellingen alleen met hoofdletters, ingevuld door allochtonen.	2016



Bijlage 2 | 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 hennepteelt 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 3 | Handmatige herbeoordeling

Bij de handmatige herbeoordeling van de aangifte(n) werden de volgende zaken en systemen onderzocht:

- Tekstvelden bij giftenaftrek, kosten bij ROW en studiekosten

In deze tekstvelden werd gecontroleerd op o.a. hoogte van bedragen en of deze waren aangegeven onder de juiste aftrekpost.

- Aantekeningenveld in FSV
- Redenveld van de 'uitworp gewenst'

In het aantekeningenveld van FSV of in het redenveld van de Uitworp Gewenst behoorde de selectiegrond om de aangifte te laten beoordelen door een medewerker (in de kantoortoets) te zijn opgenomen.

- Eldoc3
- KRB
- GBV

In de applicaties Eldoc3, KRB en GBV werd niet enkel in de stukken (met name het behandelverslag) voor het betreffende aangiftejaar worden gekeken, maar vooral ook in de stukken van het voorafgaande aangiftejaar of -jaren.



Bijlage 4 | Overzicht van fiscale redenen (1/4)

Als uit de automatische controle van een aangifte inkomstenbelasting iets opvallends komt, wordt een aangifte handmatig gecontroleerd. Een medewerker kan dan bepalen of er een fout is gemaakt in de aangifte. We mogen aangiften alleen controleren en beoordelen op basis van fiscale redenen. Bij de selectie van aangiften Inkomstenbelasting in de periode 2012-2019 werden in het onderzoek onderstaande fiscale redenen gevonden.

Fiscale reden	Toelichting
1. Zorgkosten	Kosten voor zorg die niet vergoed worden door bijvoorbeeld een zorgverzekering zijn onder bepaalde voorwaarden aftrekbaar. Soorten zorgkosten zijn: - uitgaven extra gezinshulp - medicijnkosten - Uitgaven aan hulpmiddelen - Uitgaven aanpassingen aan woning of anders - Uitgaven vervoer i.v.m. ziekte of invaliditeit - Dieetkosten - Extra uitgaven aan kleding en beddengoed - Uitgaven aan geneeskundige en heelkundige hulp - Reiskosten ziekenbezoek - Afschrijvingskosten woningaanpassing en hulpmiddelen Er waren bijvoorbeeld kosten opgegeven die niet afgetrokken mochten worden, de omschrijving was onduidelijk, of de bedragen klopten niet.
2. Loon	Het bedrag aan loon in de aangifte was anders dan de informatie die wij hadden gekregen van bijvoorbeeld de werkgever of uitkeringsinstantie.
3. Loonheffing	Het bedrag aan loonheffing in de aangifte was anders dan de informatie die wij al hadden gekregen van bijvoorbeeld de werkgever.
4. Resultaat uit overige werkzaamheden (ROW)	ROW is het geld dat iemand verdient met werkzaamheden die worden uitgevoerd naast de vaste baan. Het opgegeven bedrag aan kosten of opbrengsten was anders dan de informatie die wij al hadden gekregen van bijvoorbeeld de werkgever, uitkeringsinstantie of bank.



Bijlage 4 | Overzicht van fiscale redenen (2/4)

Fiscale reden	Toelichting
5.Eigen woning	Kosten voor de eigen woning kunnen onder bepaalde voorwaarden worden opgegeven. Zoals hypotheekrente, financieringskosten en periodieke betaling van erfpacht, opstal of beklemming. De bedragen van de opgegeven kosten konden te hoog zijn of kwamen niet overeen met de gegevens die wij hadden ontvangen van bijvoorbeeld de hypotheekverstrekker.
6.Inkomens-voorziening	Het bedrag dat iemand krijgt of zelf apart zet voor later, zoals pensioen, kan worden opgegeven. Het opgegeven bedrag kon opvallen omdat het te hoog was of juist laag.
7.Onderhouds-verplichting	Kosten voor de ondersteuning van bijvoorbeeld ex-partner of kinderen na een scheiding zijn onder bepaalde voorwaarden aftrekbaar van het inkomen. De opgegeven bedragen kunnen opvallen omdat ze hoog zijn of niet kloppen met andere gegevens die we hebben.
8.Levensonderhoud kinderen	De kosten voor levensonderhoud van kinderen zijn onder bepaalde voorwaarden aftrekbaar. De opgegeven bedragen kunnen opvallen omdat ze hoog zijn of niet kloppen met andere gegevens die we hebben.
9.Weekenduitgaven voor gehandicapten	Kosten voor speciale opvang of activiteiten in het weekend voor mensen met een handicap zijn onder bepaalde voorwaarden aftrekbaar. De opgegeven bedragen kunnen opvallen omdat ze hoog zijn of niet kloppen met andere gegevens die we hebben.
10.Studiekosten	Kosten die iemand maakt voor opleiding of studie, zoals lesgeld, boeken of ander studiemateriaal, zijn soms aftrekbaar. Dit geldt ook voor de studiekosten van de fiscale partner. We controleren de omschrijving en het bedrag om zeker te weten dat de opgegeven kosten kloppen en binnen de regels vallen voor belastingaftrek.
11.Kosten rijksmonumenten	Kosten voor het onderhouden van rijksmonumenten zijn onder bepaalde voorwaarden aftrekbaar. De opgegeven bedragen kunnen opvallen omdat ze hoog zijn of niet kloppen met andere gegevens die we hebben.
12.Verliezen op beleggingen in durfkapitaal	Bedragen die iemand verliest als investeringen in waarde dalen kunnen invloed hebben op het inkomen. De opgegeven verliezen kunnen opvallen omdat ze hoog zijn of niet kloppen met andere gegevens die we hebben.
13.Restant persoonsgebonden aftrek	Het bedrag aan aftrekposten dat iemand in een vorig aangiftejaar niet helemaal heeft kunnen gebruiken, kan meegenomen worden als aftrekpost. Dit bedrag kan opvallen omdat het te hoog is of niet klopt met andere gegevens die we hebben.



Bijlage 4 | Overzicht van fiscale redenen (3/4)

Fiscale reden	Toelichting
14. Inkomens-afhankelijke combinatiekorting	De korting op belasting die iemand krijgt als iemand werkt en kinderen heeft. Het hangt af van de hoogte van uw inkomen. Soms klopt het bedrag niet met iemands situatie, zoals het inkomen of de zorg voor de kinderen,
15. Dividendbelasting	De belasting die wordt betaald over de inkomsten die iemand krijgt uit aandelen heeft invloed op het inkomen. Als er een verschil is tussen de opgegeven en de verwachte dividendinkomsten, is meer informatie nodig om te bepalen of de gegevens juist waren ingevuld.
16. Giften	Giften aan goede doelen of instellingen zijn onder bepaalde voorwaarden aftrekbaar. Het goede doel moet door de Belastingdienst erkend zijn (zoals ANBI). Rubrieken zijn: - Gewone giften - Culturele gewone giften - SBBI-giften (Sociaal belang behartigende instellingen) - Periodieke giften - Culturele periodieke giften We controleren de omschrijving en het bedrag om zeker te weten dat de opgegeven kosten kloppen en binnen de regels vallen voor belastingaftrek.
17. Voorafgaand aangiftejaar	Er kunnen ons zaken opvallen in de aangifte van eerdere jaren, zoals aftrekposten of inkomsten die niet overeenkomen met de gegevens die bij ons bekend zijn. Er is dan meer informatie nodig om te bepalen of de gegevens juist zijn ingevuld.
18. Casus	Dit is bijvoorbeeld een lopend onderzoek naar een intermediair. We moeten dan extra informatie opvragen en beoordelen om te bepalen of de gegevens in de aangifte juist waren ingevuld.
19. Verzoekschrift of bezwaarschrift	Bij een verzoek- of bezwaarschrift is iemand het niet eens met een beschikking (beslissing van de overheid). We hadden meer informatie nodig om te bepalen of de gegevens in de aangifte juist waren ingevuld vanwege informatie over een



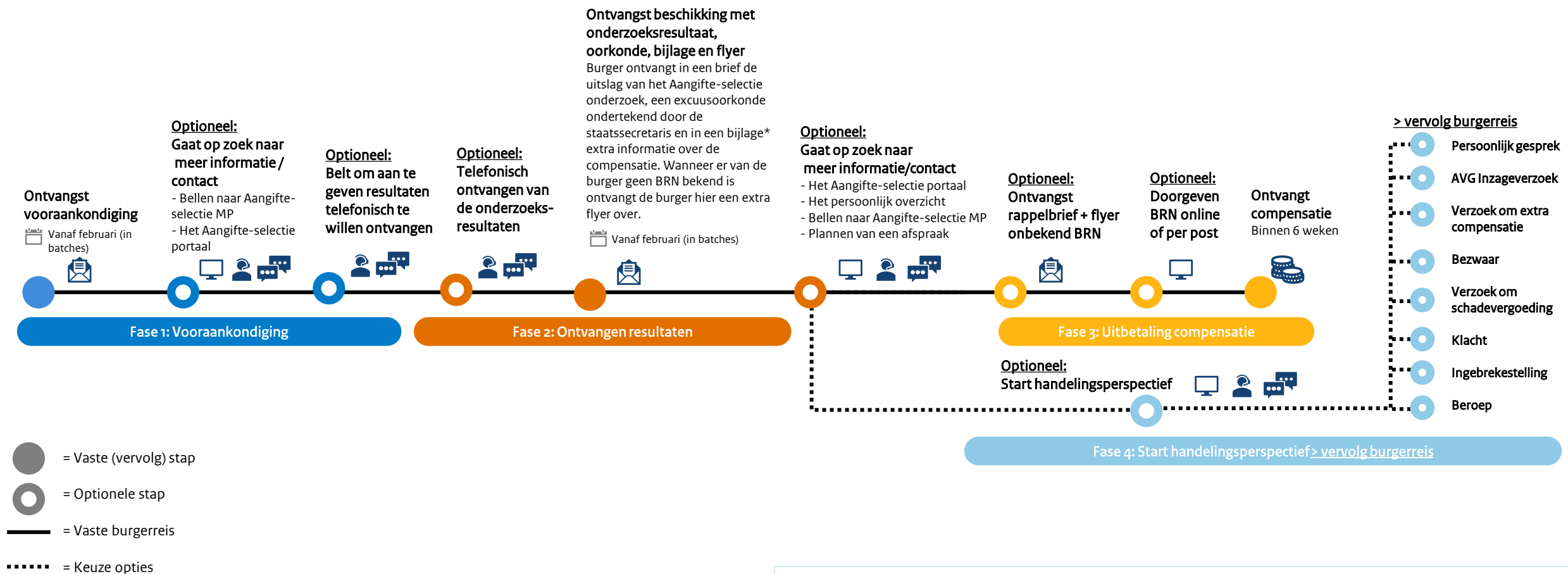
Bijlage 4 | Overzicht van fiscale redenen (4/4)

Fiscale reden	Toelichting
20.Mogelijk vervalste stukken	Als er iets in een aangifte of in de documenten die iemand heeft opgestuurd er niet echt of betrouwbaar uitziet, dan kunnen we dit als een vervalst stuk zien. Dit moeten we dan verder onderzoeken.
21.Onderzoek van een overheidsorganisatie	Er kan onderzoek zijn gedaan door een andere overheidsinstantie dat invloed heeft op iemands aangifte. De resultaten van zo'n onderzoek kunnen reden zijn om extra naar iemands aangifte te kijken.
22.Onderzoek naar administratie	In zo'n onderzoek gaan we na of de boekhouding en bewijsstukken kloppen met de informatie in de aangifte. Als er onduidelijkheden zijn, kan dit een reden zijn om de aangifte extra te bekijken.
23.Fiscale partner	We hadden meer informatie nodig om te bepalen of de gegevens in de aangifte juist waren ingevuld vanwege een vraagstuk bij de (toenmalige) fiscale partner. De gegevens van de fiscale partner kunnen invloed hebben op bepaalde aftrekposten en kortingen.
24.Aftrekposten	Aftrekposten die mogelijk niet juist zijn, bijvoorbeeld omdat ze niet goed zijn onderbouwd, niet van toepassing zijn op iemands situatie, of omdat de bedragen te hoog zijn. We hadden meer informatie nodig om te bepalen of de gegevens juist waren.
25.Contra-informatie	Informatie die bij ons bekend is komt in dit geval niet overeen met wat iemand heeft opgegeven in de aangifte. Doordat wij tegenstrijdige informatie hebben, is kan het zijn dat er misschien iets niet klopt.
26.Meer informatie over aangifte	Er was meer informatie nodig om te bepalen of de gegevens in de aangifte juist waren ingevuld. Wij moesten daarom extra informatie opvragen en deze beoordelen.



Bijlage 5 | Burgerreis ‘wel compensatie’

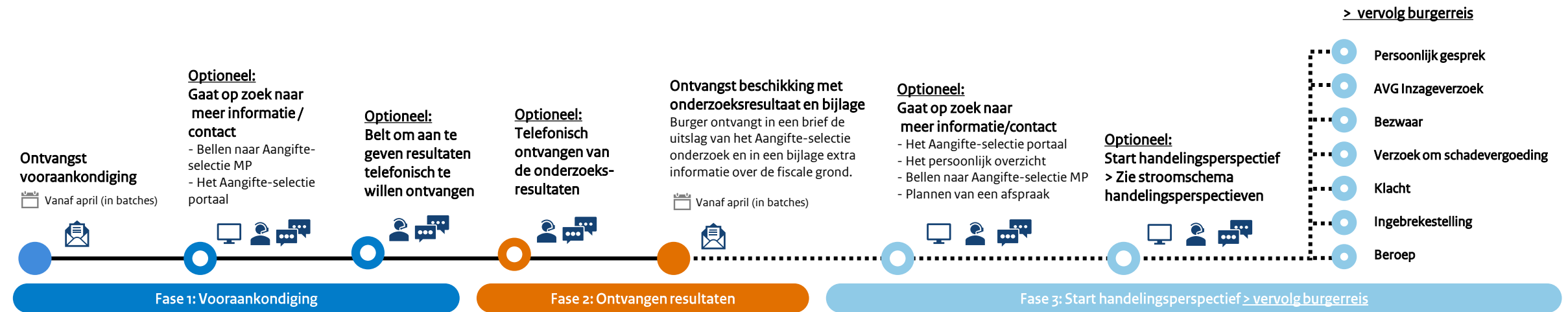
De burgerreis brengt de contactmomenten van een burger met BZB in kaart; van het moment dat de burger de vooraankondiging ontvangt tot het ontvangen van de compensatie.





Bijlage 6 | Burgerreis ‘geen compensatie’

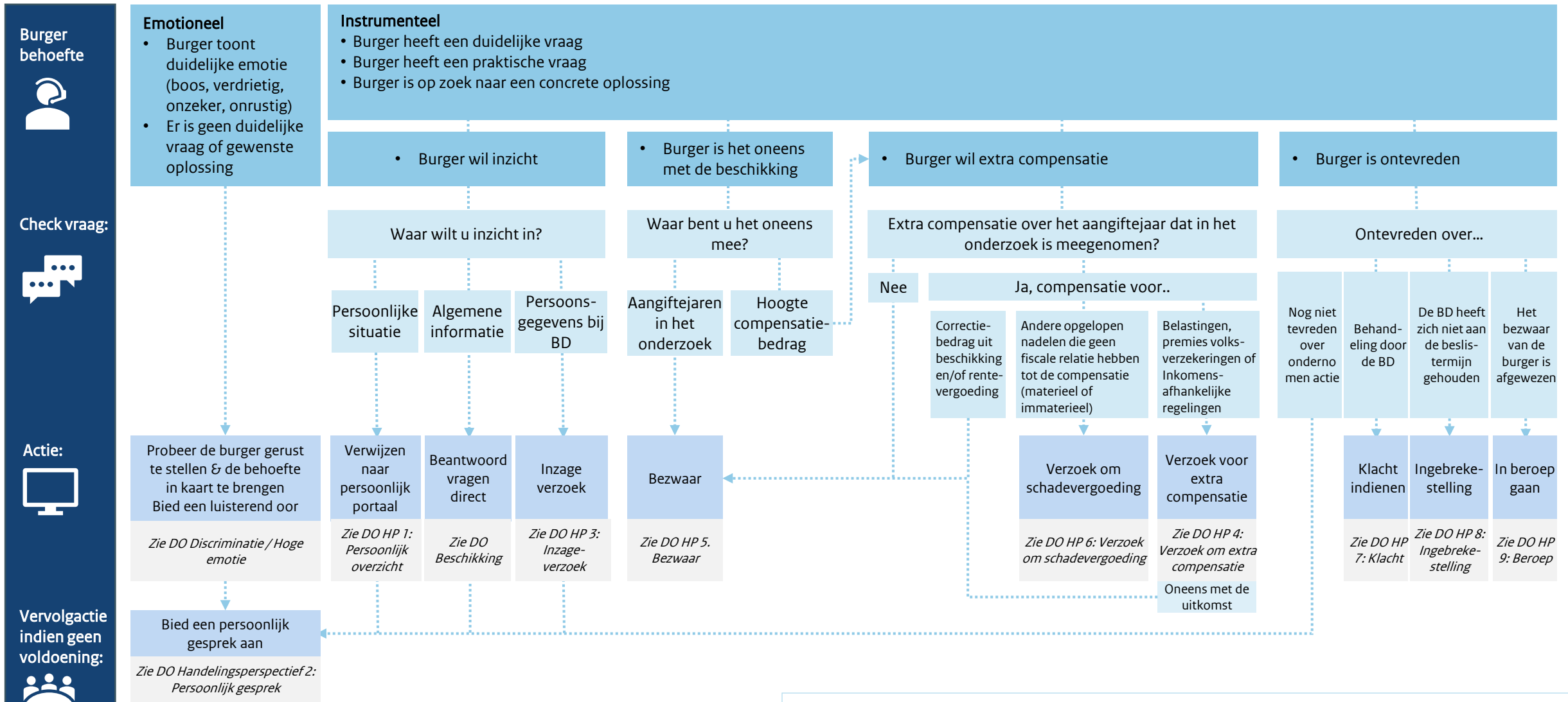
De burgerreis brengt de contactmomenten van een burger met BZB in kaart; van het moment dat de burger de vooraankondiging ontvangt tot het ontvangen van de beschikking.



- = Vaste (vervolg) stap
- = Optionele stap
- = Vaste burgerreis
- = Keuze opties



Bijlage 7 | Stroomschema Handelingsperspectieven





Bijlage 8 | Berekening financiële compensatie

Hoogte compensatie

Voor de hoogte van de financiële compensatie is gekeken naar het nadeel dat iemand heeft gehad van de selectie voor een extra controle. Door de extra controle werd het verzamelinkomen in de aangifte gecorrigeerd. Het bedrag aan inkomen werd door ons hoger vastgesteld.

Met een hoger verzamelinkomen moest iemand meer belasting betalen. Dit was niet gebeurd als de aangifte niet was geselecteerd voor extra controle. Het verhoogde verzamelinkomen is dus het nadeel dat iemand heeft gehad van de onterechte aangifteselectie.

Het kabinet heeft besloten dat de compensatie gelijk moet zijn aan het nadeel dat iemand heeft gehad. Dit betekent dat de compensatie net zo hoog is als de verhoging van het verzamelinkomen. Dus het verschil tussen het bedrag dat iemand had opgegeven als verzamelinkomen in de aangifte en het door ons verhoogde bedrag.

Gemiste inkomsten uit rente

In de financiële compensatie zit ook een vergoeding voor de rente die iemand niet heeft gekregen over dat bedrag. Het rentepercentage is vastgesteld over een periode. De vergoeding geldt voor de gemiste rente in het jaar waarin de aangifte onterecht werd geselecteerd en voor de gemiste rente in de jaren daarna, tot het moment waarop de compensatie is uitbetaald in 2024.

Extra compensatie

Soms heeft de wijziging van de aangifte ook gevolgen gehad voor de huurtoeslag en/of ouderenkorting. Blijkt uit het onderzoek dat dit het geval is, dan wordt de betreffende burger hierover per brief geïnformeerd. Het gaat om 120 burgers. In de brief staat dat zij extra compensatie kunnen aanvragen. In de bijlage van brief staat vermeld hoe hoog het bedrag zal zijn.

De aanvraag van de extra compensatie kan via een digitaal formulier op aangifteselectie.nl. Nadat is ingelogd met DigiD, is in het Persoonlijk overzicht een vooraf ingevuld formulier beschikbaar. De burger hoeft alleen nog akkoord te gaan en het document te versturen. Voor wie de aanvraag niet online wil of kan doen, is er een analoog formulier. Dit kan gratis kan worden opgevraagd bij het Aangifteselectie Informatiepunt (0800 82 95 456).

Burgers die vermoeden dat zij ook recht hebben op extra compensatie maar niet hierover door ons zijn geïnformeerd, kunnen ook een aanvraag doen. Voor hen is echter geen formulier beschikbaar. Zij kunnen het verzoek alleen indienen per brief.



Bijlage 9 | Behandeling telefoongesprek - casuïstiek (1/2)

Om een beeld te geven van de aard van de Sadp telefoongesprekken met een MP-medewerker alsmede de wijze waarop dit gesprek is afgehandeld, is een persona geïllustreerd.

Meest voorkomende meldingen

1. Compensatie
433 meldingen

2. Uitleg fiscale redenen
161 meldingen

3. Algemeen
120 meldingen

Persona 1

1. Geselecteerd op niet-fiscale gronden



Meneer D. heeft een vooraankondiging binnengekregen dat hij op niet-fiscale gronden geselecteerd is. Hij heeft recht op een financiële compensatie. Meneer D. heeft moeite om te begrijpen wat er precies is gebeurd, over welk onderzoek het gaat, hoe het heeft kunnen plaatsvinden en wat de consequenties zijn.



De vooraankondiging die meneer D. heeft ontvangen, informeert hem dat hij behoort tot de groep burgers die mogelijk op niet-fiscale gronden is geselecteerd. De vooraankondiging was voor hem echter niet helemaal duidelijk, waardoor hij hier vragen over had. Meneer D. heeft altijd op tijd betaald en voelt zich gediscrimineerd. Hij vraagt zich ook af waarom het zes weken duurt voordat hij een brief ontvangt, terwijl de Belastingdienst al over de onderzoeksresultaten beschikt.



Na het ontvangen van de vooraankondiging belde meneer D. direct het nummer wat in de brief stond. De medewerker van het SadP Meldpunt legde aan meneer D. uit wat aangifte-selectie betekent en wat er precies is gebeurd. Hierdoor werd meneer D. gerustgesteld. Meneer D. was tevreden met het antwoord en het gesprek en gaf aan dat hij de beschikking zou afwachten.



Bijlage 9 | Behandeling telefoongesprek - casuïstiek (2/2)

Om een beeld te geven van de aard van de Sadp telefoongesprekken met een MP-medewerker alsmede de wijze waarop dit gesprek is afgehandeld, is een persona geïllustreerd.

Meest voorkomende meldingen

1. Compensatie
433 meldingen

2. Uitleg fiscale redenen
161 meldingen

3. Algemeen
120 meldingen

Persona 2

2. Geen compensatie – burger zit hoog in emotie



Mevrouw J. heeft een brief ontvangen waarin stond dat ze op fiscale gronden is geselecteerd en geen compensatie krijgt. Mevrouw J vindt dat ze onterecht geselecteerd is, vanwege haar buitenlands achternaam. Ze vermoedt hierdoor dat er sprake is van discriminatie.



Mevrouw J. heeft een vooraankondiging ontvangen waarin stond dat ze mogelijk op niet-fiscale gronden is geselecteerd. Ze vermoedt dat dit te maken heeft met haar buitenlandse achternaam. Twee weken later ontvangt ze een beschikking waarin staat dat ze op fiscale gronden is geselecteerd, namelijk zorgkosten. Mevrouw J. vermoedt echter dat haar buitenlandse achternaam hierbij ook een rol heeft gespeeld..



Na het ontvangen van de beschikking bezoekt mevrouw J. het Aangifte-Selectie portaal en belt daarna het SadP-Meldpunt. Een Meldpunt-medewerker merkt in het gesprek dat mevrouw J. niet gerustgesteld kan worden en maakt een FroBo aan. Een medewerker van het Servicepunt legt vervolgens uit dat er in het onderzoek niets is gevonden over haar achternaam, alleen over de zorgkosten. Omdat de medewerker merkt dat mevrouw J. behoefte heeft aan een persoonlijk gesprek, plant hij een videobelgesprek met haar in. Mevrouw J. legt uit dat het voor haar belangrijk is om haar verhaal te doen en waardeert het aanbod van een videobelgesprek, aangezien zij niet in de buurt woont. Na het videobellen was mevrouw J. tevreden met de uitkomst.



Bijlage 10 | Aanvullende compensatie formulier

De burgers die recht hebben op aanvullende compensatie ontvangen hierover in de beschikking meer informatie. De burger dient zelf aanvraag te doen voor aanvullende compensatie. Dit is mogelijk via het persoonlijke portaal, telefonisch of middels het retourneren van onderstaande vooraf ingevulde formulier.

Belastingdienst

Belastingdienst, Postbus 3087, 6401 DN HEERLEN

Naam
Adres
Postcode + Plaats

**Buitengewone Zaken
Blauw**

Informatiepunt Aangifte-
selectie
0800 - 82 95 456
Datum

Ons kenmerk

Betreft: Aanvraagformulier verzoek om extra compensatie

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?
Uit ons onderzoek blijkt dat u recht heeft op extra compensatie. Bijgevoegd treft u een formulier waarmee u de extra compensatie kunt aanvragen.

Wanneer nemen wij een beslissing?
Wij beslissen binnen zes weken nadat wij uw verzoek hebben ontvangen. Als wij meer tijd nodig hebben, laten wij u dit weten in een brief.

Heeft u nog vragen?
Op aangifteselectie.nl vindt u meer informatie over het onderzoek en kunt u digitaal uw onderzoekresultaten inzien.

U kunt ons gratis bellen.
Vanuit Nederland
0800 - 82 95 456
Vanuit het buitenland
+31 558 884 716
Openingsuren
Maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00

Met vriendelijke groet,
A. Cohlet
A. Cohlet,
Programmanager

Belastingdienst

**Verzoek om extra compensatie voor
onterechte aangifte-selectie**

Heeft een gewijzigde aangifte ook gevolgen gehad voor inkomensafhankelijke regelingen, zoals toeslagen en kortingen? Dan heeft u recht op extra compensatie.

Uw extra compensatie

Wij hebben onderzoek gedaan naar de selectie van een of meer aangiften inkomstenbelasting van u. Hieruit blijkt dat wij uw aangifte(n) hebben gewijzigd na een onterechte selectie van die aangifte(n). Dit heeft ook gevolgen gehad voor de huurtoeslag en/of de ouderenkorting waar u recht op had. <Wij hebben hierover met u gebeld.> Met dit formulier kunt u hiervoor een extra compensatie aanvragen.

In het overzicht hieronder leest u wat volgens ons de gevolgen zijn geweest voor u. Ook ziet u hoeveel extra compensatie u daarvoor kunt krijgen. Vermoedt u dat u recht heeft op meer extra compensatie? Kijk op aangifteselectie.nl wat u dan kunt doen. Of neem hiervoor telefonisch contact met ons op via 0800 - 82 95 456.

Gevolgen van gewijzigde aangifte inkomstenbelasting 2016

Verlies of vermindering van huurtoeslag 2016	€ 0,00
Verlies of vermindering van ouderenkorting 2016	€ 0,00
Totaalbedrag extra compensatie voor gewijzigde aangifte 2016	€ 0,00

Te ontvangen rentevergoeding
Rentevergoeding van 2017 tot 2024 is 24% over bovenstaand totaalbedrag

€ 0,00

Gevolgen van gewijzigde aangifte inkomstenbelasting 2017

Verlies of vermindering van huurtoeslag 2017	€ 0,00
Verlies of vermindering van ouderenkorting 2017	€ 0,00
Totaalbedrag extra compensatie voor gewijzigde aangifte 2017	€ 0,00

Te ontvangen rentevergoeding
Rentevergoeding van 2018 tot 2024 is 20% over bovenstaand totaalbedrag

€ 0,00

Extra compensatie
Totaalbedrag van de extra compensatie die u kunt ontvangen

€ 0,00

Belastingdienst

Ondertekening

Bent u het eens met het bedrag en wilt u deze compensatie aanvragen voor de huurtoeslag en/of ouderenkorting? Volg dan deze stappen:

- Controleer alle gegevens.
- Vul uw burgerservicenummer (BSN) in.
- U kunt uw telefoonnummer hieronder invullen. Dat is niet verplicht, maar zo kunnen wij u sneller uitleg geven of vragen stellen als dat nodig is.
- Vul de datum in van de dag waarop u dit formulier invult.
- Vul de plaats in van waar u dit formulier invult.
- Zet uw handtekening.
- Stop dit formulier in de extra envelop die bij hierbij zit.
- Schrijf het volgende adres op de envelop:
Belastingdienst
Postbus 3087
6401 DN Heerlen
- Verstuur het formulier (postzegel is niet nodig).

Naam:

Burgerservicenummer (BSN):

Telefoonnummer:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

Wij beslissen binnen zes weken nadat wij uw verzoek hebben ontvangen. Als wij meer tijd nodig hebben, laten wij u dit weten in een brief.

Heeft u nog vragen?
Plan dan een afspraak met ons in op aangifteselectie.nl.

U kunt ons ook gratis bellen.
We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

Vanuit Nederland 0800 - 82 95 456	Vanuit het buitenland +31 558 884 47 16
--------------------------------------	--



Bijlage 11 | Stakeholderveld



Stakeholder

Doel

Extern

College voor de Rechten van de Mens

Het bespreken van de onderzoeks aanpak van project Deon. Er is gevraagd om een reflectie op het selectiekader en de wijze van beoordeling.

De Nationale Ombudsman

Het bespreken van de communicatie aanpak van project Deon. Er is gevraagd om een reflectie op de communicatiestrategie en de (toen) voorliggende burgerreizen.

Nationaal Coördinator tegen Discriminatie en Racisme

Het bespreken van de communicatie aanpak van project Deon. Er is gevraagd om een reflectie op de communicatiestrategie en de (toen) voorliggende burgerreizen.



Belastingdienst