



Belastingdienst

AAN: ADVIESCOMMISSIE ANALYTICS

VAN: DE DIRECTIE PARTICULIEREN VAN DE BELASTINGDIENST

Particulieren
Croeselaan 14
Utrecht
www.belastingdienst.nl

Auteur
Persoonsgegevens

Datum
18 januari 2024

memo

Bestuurlijke reactie op het advies van de Adviescommissie
Analytics over het Signaalmodel Vroegsignalering

De Belastingdienst heeft in het jaarplan 2023 een aantal toezeggingen gedaan over vroegsignalering, waaronder de ontwikkeling van een Signaalmodel Vroegsignalering. Het is de bedoeling dat bij het Signaalmodel Vroegsignalering aan de hand van data die de Belastingdienst ambtshalve tot zijn beschikking heeft, geanalyseerd wordt of een burger fiscale problematiek zou kunnen hebben. Dit is bijvoorbeeld te zien doordat iemand al heel lang geen aangifte heeft gedaan. Het Signaalmodel Vroegsignalering is ontworpen om burgers tijdig en op passende wijze te kunnen benaderen om ze de juiste ondersteuning te bieden en om zo complexe (multi-) problematiek met inzet van het Stella-team te voorkomen. Het Signaalmodel Vroegsignalering is nog niet in gebruik. Of het model uiteindelijk gebruikt gaat worden, is afhankelijk van de juridische toetsen die nog plaats vinden (o.a. op het gebruik van gegevens). De adviesaanvraag aan de Adviescommissie Analytics is aanvullend daarop bedoeld om de morele en ethische aspecten van het gebruik van een dergelijk model te toetsen.

Het advies dat er nu ligt heeft de directie Particulieren van de Belastingdienst (hierna: de directie Particulieren) met veel belangstelling gelezen. Het advies onderschrijft de richting die de directie Particulieren is ingegaan met het project Signaalmodel Vroegsignalering en beantwoordt de vraagstukken met betrekking tot de afweging tussen solidariteit en autonomie.

Vroegsignalering is één van de vormen van dienstverlening. Meerdere programma's binnen de Belastingdienst zijn gericht op het verbeteren van de dienstverlening, zoals het versterken van de Stella-aanpak en het verbeteren van de kanalen- en communicatie strategie van de Belastingdienst. Een voorbeeld van dat laatste is het Programma Begrijpelijke Brieven Belastingdienst (om duidelijkere brieven met heldere instructies op te stellen), maar bijvoorbeeld ook de investering in eenvoudigere aangiftesoftware. Wij steunen de aanbevelingen van de Adviescommissie Analytics op deze onderwerpen en de aanbevelingen worden binnen de diverse initiatieven van de Belastingdienst opgepakt. Een voorbeeld hiervan is de aanbeveling om te investeren in de bereikbaarheid en de drempel te verlagen bij burgers en ondernemers om vragen te stellen.

Het advies met betrekking tot het project Signaalmodel Vroegsignalering richt zich op een drietal thema's: Mensbeeld en autonomie, Methodiek Vroegsignalering en Uitlegbaarheid. Hieronder zal kort per thema ingegaan worden op de stappen die al worden gezet, welke zaken nog verder worden onderzocht en welke adviezen worden overgenomen.

Mensbeeld en autonomie

De Adviescommissie Analytics richt zijn aanbevelingen bij dit thema op het definiëren van het mensbeeld door de Belastingdienst. De directie Particulieren heeft wat betreft het mensbeeld ervoor gekozen om het burgerperspectief centraal te stellen binnen het project Signaalmodel Vroegsignalering. De hulpbehoeften en ervaringen van burgers en wat voor hen belangrijk is, spelen een cruciale rol in de ontwikkeling en implementatie van het Signaalmodel Vroegsignalering. In de Uitvoerings- en Handhavingsstrategie van de Belastingdienst wordt uitgegaan van het vertrouwen dat burgers hun fiscale verplichtingen willen nakomen. Op basis van dit mensbeeld

willen wij die dienstverlening bieden, passend bij de situatie van de burger. We begrijpen dat het hierbij belangrijk is om duidelijk te zijn welke handelingsmogelijkheden een burger behoudt. De directie Particulieren zal daarom het dringende advies van de Adviescommissie Analytics met betrekking tot positieve en negatieve vrijheid en autonomie meenemen bij de implementatie van het Signaalmodel Vroegsignalering.

De directie Particulieren vindt daarnaast, net zoals de Adviescommissie Analytics, het interactiemechanisme tussen een datagedreven en mensgedreven aanpak belangrijk. Het Signaalmodel Vroegsignalering herkent, op basis van objectieve indicatoren, burgers die mogelijk hulp nodig hebben. Het menselijk contact en het verhaal van de burger zijn hierbij echter heel belangrijk. We hebben daarom expliciet gekozen om het Stella-team van de Belastingdienst deze burgers te laten benaderen. Het Stella-team is opgeleid om persoonlijke hulp te bieden aan burgers die complexe en knellende fiscale problemen hebben. Het advies van de Adviescommissie Analytics om aandacht te besteden aan de professionaliteit van deze medewerkers sluit aan bij de continue investering door de Belastingdienst in de doorontwikkeling van de kennis en vaardigheden van deze Stella-medewerkers.

Methodiek Vroegsignalering

Het Signaalmodel Vroegsignalering is zo gebouwd dat het gebruik maakt van de techniek logistische regressie om burgers te herkennen die mogelijk hulp nodig hebben. De mate van hulp aan de burger zal daarbij variëren afhankelijk van de mate van problematiek en zal alleen worden uitgevoerd met nadrukkelijke toestemming van de betreffende burger. Mocht een burger aangeven niet meer benaderd te willen worden in het kader van dit initiatief, dan is die wens leidend. Ook worden de gegevens die uit het Signaalmodel Vroegsignalering komen niet gebruikt voor andere doeleinden.

De Adviescommissie Analytics richt haar aanbevelingen bij dit thema op het inrichten van controlemomenten en een documentatieproces. De directie Particulieren geeft nu al prioriteit aan het waarborgen van kwaliteit binnen het ontwerp van het Signaalmodel Vroegsignalering. In het ontwerp is rekening gehouden met feedbackloops vanuit de burger en de Stella-behandelaar. Bovendien zullen interne controles worden ingericht. De zorg voor goede controle en evaluatie staan bovenaan. De directie Particulieren zal daarom het advies van de Adviescommissie Analytics om secuur om te gaan met het inrichten van controlemomenten tijdens de gehele 'levensloop' van het Signaalmodel Vroegsignalering en het inrichten van een gestructureerd en iteratief documentatieproces onderdeel maken van de ontwikkeling en (indien het model in gebruik genomen kan worden) implementatie van het Signaalmodel Vroegsignalering.

Bij het uitwerken van de aanpak wordt de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht als het gaat om het werken binnen de kaders van de AVG. De directie Particulieren onderzoekt daarom op dit moment, in het kader van de AVG, of de uitkomsten van het Signaalmodel Vroegsignalering mogen worden gebruikt in het proactief benaderen van deze burgers met het doel ze te helpen. In dat licht wordt momenteel een Data Protection Impact Assessment (DPIA) opgesteld.

Uitlegbaarheid

De Adviescommissie Analytics richt zijn aanbevelingen bij dit thema op het maken van een communicatieplan voor interactie met de burger. De directie Particulieren steunt deze aanbevelingen en hecht veel waarde aan de uitlegbaarheid aan de burger over hoe diens data worden gebruikt in het Signaalmodel Vroegsignalering en de mogelijkheden voor de burger om de hulp of het contact af te wijzen. Daarom is via een burgerpanel de waardering onderzocht van proactief benaderen van burgers door de Belastingdienst, op basis van beschikbare data, met als doel burgers vroegtijdig hulp aan te bieden. De resultaten laten zien dat burgers met en zonder problemen positief zijn over de aanpak van Vroegsignalering via het Signaalmodel Vroegsignalering. Op dit moment wordt de benadering van de burgers verder uitgewerkt aan de hand van brieven en belscripts. Deze communicatiemiddelen worden vervolgens weer getoetst bij een burgerpanel en in co creatie met het burgerpanel aangevuld en aangescherpt.