

Plan van aanpak uitvoering motie FSV (CONCEPT 0.42)

0. Inleiding

In de Tweede Kamer is op 19 januari 2021 de motie Marijnissen¹ aangenomen waaruit volgt dat alle burgers die in FSV staan daarover geïnformeerd moeten worden en met wie deze informatie gedeeld is. In de Kamer is ook gevraagd om alle bedrijven die in FSV staan een brief te sturen. In dit plan van aanpak wordt voorgesteld hoe daar uitvoering aan kan worden gegeven.

Het is mogelijk alle betrokkenen geautomatiseerd een brief te sturen met daarin de boodschap dat zij in FSV staan. Voor meer algemene informatie zoals informatie met wie signalen in FSV in zijn algemeenheid gedeeld worden wordt in de brief verwezen naar Belastingdienst.nl. Er wordt nog beoordeeld of bij de brief een tabel met een aantal van de in FSV verwerkte persoonsgegevens opgenomen kan worden. Alleen die persoonsgegevens die verstrekt mogen worden met afdekking van mogelijke veiligheidsrisico's zoals ID-fraude.

1. Voorbereidend onderzoek

0. Is er een GEB nodig?

Is voor het hele proces dat samenhangt met het versturen van deze brieven een GEB nodig of kan gezegd worden dat dit proces bestaat uit deelprocessen die al eerder onderwerpen zijn geweest aan een GEB of waarvan vastgesteld is dat ze geen hoog risico inhouden? (IV&D, MKB,P,T)

1. Om hoeveel brieven gaat het maximaal?

Als alle burgers die in FSV voorkomen een brief krijgen gaat het om 244.607 brieven

Als alle bedrijven die in FSV voorkomen een brief krijgen gaat het om 85.435 brieven.

Per tabblad:

Alleen Informatieverzoeken:

Burgers: 24.195

Bedrijven: 9.228

Alleen Aangiftefraude:

Burgers: 158.408

Bedrijven: 48.187

Alleen Tip- en klik:

Burgers: 21.549

Bedrijven: 13.293

Alleen Overige projecten:

Burgers: 26.681

Bedrijven: 11.642

Deze aantallen kunnen niet opgeteld worden omdat bepaalde dubbelingen eruit zijn gehaald. Het aantal dubbelingen is 16.855. Als dit aantal bij alle aantallen wordt opgeteld telt dit op tot 330.042

¹ Motie van het lid Marijnissen c.s. over een voorstel hoe binnen overheidsinstellingen vervuilde data worden opgeruimd; [...] constaterende dat er veel mensen onrechtmatig op een zwarte lijst zijn gekomen en dat daarvan nog altijd niet bekend is met wie en wanneer die gegevens gedeeld zijn; voorts constaterende dat de risicomodellen van Toeslagen zijn stopgezet vanwege hun discriminatoire selectieregels, maar dat de uitkomsten van deze modellen ook gedeeld zijn met andere overheden en opsporingsinstanties; verzoekt de regering: personen die op de zwarte lijst staan daarover te informeren; voor 1 maart een voorstel te doen hoe overal binnen overheidsinstellingen vervuilde data, risicomodellen en het gebruik van nationaliteit worden opgeruimd; dit onderzoek en de opruiming in samenspraak met de Kamer op te zetten en over gevonden zaken actief te communiceren; 35510, nr. 21; 19 januari 2021.

Om te kunnen bepalen of en welke groepen wanneer geïnformeerd worden is de vraag of de volgende groepen geïdentificeerd kunnen worden waarbij ook de aantallen worden aangegeven.

1. Burgers met in de afgelopen vijf jaar geen activiteit in ABS was. (geen activiteit, niks gebeurd) IV&D/MKB/P).
2. Burgers waarvan de aanslagen de laatste 5 jaar conform of niet conform waren (DF&A)?
3. Is te bepalen per welke datum iemand is opgenomen in FSV? Dus hoe oud de informatie is en op basis daarvan gesteld kan worden dat deze verouderd is en daarom verstrekt mag worden. (IV&D MKB)
4. Toeslaggerechtigden hoeveel in welke tabellen? IV&D?
5. Betrokkenen die alleen onder P vallen hoeveel in welke tabellen?(IV&D)?
6. Betrokkenen die alleen onder MKB vallen hoeveel in welke tabellen (IV&D)?
7. Betrokkenen die alleen onder GO vallen, hoeveel in welke tabellen (IV&D)?

2. Welke personen wel/geen brief en wanneer?

In kaart moet worden gebracht welke personen wel of niet een brief moeten krijgen. Deze vraag hangt gedeeltelijk samen met de vraag wat als persoonsgegevens moet worden aangemerkt (IV&D).

Per groep moet worden onderzocht welke risico's er zijn en hoe onderzocht kan worden dat de die risico's zich niet voordoen als een persoon een brief ontvangt. Daarbij kan worden gedacht aan het vergelijken van de BSN's in de tabellen met andere bestanden met BSN. Bijvoorbeeld de tabel fraudesignalen met een lijst waarop de BSN's van lopende onderzoeken staan

Beslisboom maken.

Verzoek aan de uitvoerende directies:

1. Welke risico's zijn er in welke situaties als iemand zo'n brief ontvangt en
2. hoe kunnen we zorgen dat de groep waarbij we risico's zien geen brief krijgen.

Gedacht kan worden aan de volgende groepen.

Moeten alle personen uit deze groep geen brief krijgen of kan er gedifferentieerd worden. Dat zou leiden tot een verzameling van BSN's uit deze groepen die wel een brief krijgen.

- a. bedrijven?(CDVT/IV&D/politiek)
maximaal 85.435
Dat een bedrijf in FSV stond, zou gekwalificeerd kunnen worden als fiscale informatie, daarvoor moet de Staatssecretaris eerst ontheffing ogv artikel 67 AWR verlenen
- b. overleden personen (IV&D/politiek)?
Aantal (IV&D)?
Het lijkt niet zinvol om de erven van overleden personen hiermee lastig te vallen.
- c. personen die alleen voorkomen in de tabel informatieverzoeken(IV&D)?
Burgers: 24.195
Bedrijven: 9.228

Lopende strafrechtelijke onderzoeken kunnen gefrustreerd worden wat veel vervolgschade (en imagoschade) kan geven, Informatieverzoeken hebben een andere lading en doel dan de signalen (Tips&Kliks, MMA, iSZW, UWV, etc.). Tevens is hier een issue dat de verzoeker (bijv. gemeente BIBOB of 64 PPW, OM/politie art 126 Nd sv, UWV 54 SUWI, etc) gegevens op vraagt van NP of NNP. Dat weet die NP of NNP zeker niet altijd. Mag dat vaak ook niet weten. Hier zit dus een andere wettelijke context aan dan bij de signalen. Niet in het minst bestuurlijk- en politiek afbreukrisico (waarbij samenwerking ook onder druk komt te staan). Meest lastige is dat het feit dat een informatieverzoek (soms geregistreerd op verzoeker maar in ieder geval ook op BSN van het subject

waarover info wordt gevraagd) als FSV melding zichtbaar was voor bijv een raadpleger. In die zin zit daar overlap in maar is nog in onderzoek (HVB <-> I&S) mbt de effecten. Die afpelling zou je kunnen maken. Niet nu meenemen maar als er een (negatief) effect is geweest, dan wel.

- d. personen die alleen voorkomen in de tabel tips & kliks? (IV&D)
Burgers: 21.549
Bedrijven: 13.293
Dit zou gevolgen kunnen hebben voor degenen die tips en kliks naar de Belastingdienst hebben gestuurd
- e. personen van wie met de gegevens uit FSV de laatste vijf jaar niets is gebeurd (keuze IV&D/politiek)
aantallen (IV&D)?
Deze personen hebben in ieder geval de laatste vijf jaar geen gevolgen ondervonden van het feit dat zij in FSV stonden. De vraag is of het nut heeft deze personen te informeren.
- f. Personen die al een inzageverzoek FSV hebben gedaan dat nog in behandeling of afgehandeld is (IV&D, CDVT)? Deze groep kan geïdentificeerd worden met behulp van GBV (P/MKB)?
Aantallen(IV&D/MKB/P T)?
Deze personen zijn al geïnformeerd of worden dat nog dat zij in FSV staan en met welke persoonsgegevens vzw daar geen weigeringsgrond voor was.
- g. Alle UHT-burgers. Risico: vanwege de actieve communicatie naar deze groep, risico op samenloop van moment brieven en samenloop op inhoud met als gevolg onduidelijkheid/onzekerheid en de volgende UHT-burgers in het bijzonder.
 - die ook een dossierverzoek hebben gedaan (risico: krijgen beperkter informatie dan waar ze om gevraagd hebben)
 - die geen dossierverzoek hebben gedaan (risico: krijgen informatie waar ze niet om gevraagd hebben)
 - die al een PZB hebben (risico: krijgen dan ineens weer een brief van de Belastingdienst, terwijl ze nu juist 1 aanspreekpunt hebben) of behandel deze zoals de aanpak via klantcoördinator GO, door ze eerst te bellen voordat ze de brief krijgen.
 - die nog geen PZB hebben. (risico: nog meer onzekerheid, zowel over de oorzaak (hoe heeft dit invloed gehad in het verleden) als ook over de oplossing (betekent dit een nieuwe compensatieregeling, wat gebeurt er met mijn huidige aanmelding, word ik nog wel gecompenseerd etc)
- h. Querulanten. Er is de laatste tijd een aanzienlijke toename van wangedrag van belastingplichtigen. Dit varieert van belediging tot bedreiging met de dood. Het informeren van (klanten van) bekende querulanten zal leiden tot een toename van deze zorgelijke signalen. Is dit een reden om deze personen geen brief te sturen en kunnen we deze personen uit de populatie halen? (P/MKB/T/CAP/IV&D)

Er kunnen pas brieven worden verstuurd als duidelijk is dat er niet of nauwelijks risico's (juridische, veiligheid, etc) aan vast zitten als een persoon te horen krijgt dat hij of zij in FSV staat. De groep waarvan duidelijk is dat er geen risico's aan zitten kunnen als eerste een brief krijgen. Welke is dat?

4. Inhoud van de brief

- A. *Wat moet er in de brief komen te staan?*
 - 1. Dat iemand in FSV stond (IV&D)
 - 2. Dat dat betekende dat er een signaal was dat er mogelijk sprake zou kunnen zijn van fraude. Dat zo'n signaal kon leiden tot extra controle van een aangifte inkomstenbelasting, de aanvraag van een Toeslag, of de toekenning van een betalingsregeling. Dat voordat

zo'n signaal daarvoor gebruikt kon worden het eerst onderzocht moest worden of het klopte. Het betekende niet dat de Belastingdienst u als fraudeur zag.

3. Verwijzing naar Belastingdienst.nl voor uitgebreide informatie over FSV, met wie informatie uit FSV in zijn algemeenheid gedeeld werd en het doen van een inzageverzoek
4. Dat men als nadat men op Belastingdienst.nl heeft gekeken nog meer vragen heeft men met Belastingtelefoon kan bellen met algemene vragen maar niet met persoonlijke omdat men niet beschikt over persoonlijke informatie en die ook niet mag geven. Mogelijk speciaal voor UHT-burgers apart telefoonnummer vermelden. (T)
- B. *Uitgegaan wordt van één standaardbrief. Meerdere brieven bijvoorbeeld per doelgroep kosten te veel tijd.*
- C. *Wie ondertekent de brief (politiek)?*
Staatssecretaris?
- D. *Wie maakt de brief?*
MKB ism KI&S, CDVT en CDC
- E. *Wie levert input voor de brief*
CDVT, IV&D, MKB, K&S, CAP,T
- F. *Met wie wordt de brief afgestemd*
MKB, P, CAP,GO,T, KI&S, UHB, IV&D, CDVT, BOA
- G. *Wie keurt de brief goed?*
Staatssecretaris
- H. MKB onderzoekt of het mogelijk is om bij de brief ook al persoonsgegevens mee te sturen met als doel inzageverzoeken zoveel mogelijk te voorkomen. Er is reeds een conceptbrief opgesteld.

5. Doel van de brief

Welk doel moet met de brief bereikt worden?

1. De burger die in FSV staat is daarover geïnformeerd voor zover er geen contra-indicaties zijn
2. De burger moet zich zo goed mogelijk geïnformeerd voelen
3. Er moeten zo min mogelijk inzageverzoeken uit voortvloeien
4. Er moeten zo min mogelijk vragen uit voortvloeien voor de Beltel en frobo's

6. Op welk moment moet de brief verstuurd worden?

1. Zo spoedig mogelijk (politiek, rekening houdend met mogelijkheden)?
2. Wat is mogelijk rekening houdend met printen en versturen (CAP)?

Om dit te realiseren moet de definitieve tekst en de bestanden met de BSN's of RSIN's uiterlijk 18 februari ingeleverd zijn bij het mailingenloket van CAP. De brieven kunnen dan uiterlijk zaterdag 27 februari bezorgd zijn.

Het versturen van de brieven in de laatste week van februari wordt ernstig afgeraden omdat de ontvangst van de brief dan nagenoeg samenvalt met de opstart van de IH campagne op 1 maart.

Daarnaast is de verwachting dat de inning en invordering in deze periode weer wordt opgestart. Deze is stopgezet in afwachting van besluitvorming hoe moet worden omgegaan met partners van gedupeerde toeslaggerechtigden.

Verwachting is dat het besluit hierover rond 9 februari valt en dat daarna de inning en invordering weer wordt hervat.

Hierdoor vallen dan een groot aantal producties samen en zal er mogelijk geschoven moeten worden met opleverdata wat uiteindelijk kan resulteren in het na dagtekening versturen van brieven.

Of dit ontstaan en over welke aantallen we het dan hebben is op dit moment nog niet bekend.

Naast de knelpunten bij Print en Mail geeft dit ook extra druk op de BelTel waardoor deze minder bereikbaar is. Juist in de aanloop naar de IH-campagne en bij de start daarvan is er normaliter al veel belverkeer. Daar komt dan de opstart van Inning nog bij.

De verwachting is dat veel belastingplichtigen gaan reageren op de brief. Daarom is de wens vanuit de BelTel uitgesproken of het mogelijk is de productie zoveel mogelijk te spreiden zodat de bereikbaarheid gegarandeerd blijft

Het verzoek is dan ook of deze optie uitgewerkt mag worden.

Onderstaande geeft aan welk knelpunt er is:

De reguliere capaciteit is 3 mln. Per week. Door extra overwerk in het weekend kan dat worden opgeschroefd tot 3,6 mln.

In onderstaande tabel worden de aantal de extra geplande werkzaamheden genoemd. Deze komen bovenop de reguliere aantallen van gemiddeld 2,4 mln.

	Aantallen	Periode
Uitnodiging voor Doen van Aangifte (IH-campagne)	3.000.000	8/2 – 12/2
Inning	450.000	15/2 – 27/2
Vooraankondigingen invordering + schuldoverzicht	250.000	15/2 – 27/2
Verlenging uitstel ondernemers, winterbrief. Variant A, B en C.	150.000	maart
Inning project Kostenverlaging	1.000.000 (mogelijk meer)	Maandelijks verwerking, starten wellicht eind februari.
Donorbrieven	Wekelijks 50.000	Loopt door tot week 37.
OB naheffingen	Gepland 220.000 maar mogelijk meer	15/02 – 21/02
Logius machtigingen	Dagelijks 50.000 aanleveringen	04/02 – 28/02
Printen van flyer/bijsluiter LH/OB	1.000.000	08/02 – 28/02
FSV brief	320.000	18/2 – 28/2

3. Wat is mogelijk rekening houdend met wat er in de brief moet komen te staan (IV&D,CDVT,KI&S, MKB,P,T)?

Als er alleen een tekst moet komen kan dit mogelijk week binnen een week.

4. Wat is mogelijk rekening houdend met het plaatsen van informatie op Belastingdienst.nl? Hoeveel tijd kost het om informatie op de website te plaatsen? (KI&S)

5. Wat is mogelijk rekening houdend met de Beltel (Beltel)?

Risico's en aandachtspunten KI&S bij de opdracht Uitvoeren motie Marijnissen (FSV-brief)

Hieronder wordt per kanaal aangegeven wat de risico's/aandachtspunten zijn met betrekking tot het versturen van de FSV-brief.

Een en ander is ook afhankelijk van de keuzes die worden gemaakt voor het versturen van 1 brief aan alle doelgroepen of verschillende brieven per doelgroep.

BelastingTelefoon

- De matdatum 27 februari van de brief is ongelukkig. Deze datum valt op een zaterdag. Dan kunnen burgers en ondernemers geen contact opnemen met de Belastingdienst.
- Maandag 1 maart 2021 start de IH-campagne. Dit is de drukste week van het jaar voor de BelastingTelefoon. Extra telefoontjes naar aanleiding van de FSV-brief kan problemen opleveren voor de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon.
- Tot nu toe heeft de BelastingTelefoon weinig vragen gekregen over de FSV-lijst of over inzageverzoeken. De BelastingTelefoon kan hier ook geen antwoord op geven. De informanten hebben geen inzage in de FSV-lijst. Ook wordt er geen persoonlijke informatie gedeeld. En zij kunnen geen verdere toelichting geven over de fraudesignalering van de Belastingdienst. De BelastingTelefoon is een dienstverlenende organisatie en niet een toezicht organisatie. Zij is qua kennis niet voldoende uitgerust om gesprekken over de fraudesignalering te voeren. Daarom is het advies om geen telefoonnummer van de BelastingTelefoon op de brief te vermelden. De burger/ondememer die gaat bellen verwacht antwoorden die de BelastingTelefoon niet kan geven. Zij verwijzen naar de website. Daarom is het verstandig om in de brief de verkorte url www.belastingdienst.nl/fsv te gebruiken om rechtstreeks door te verwijzen naar de juiste pagina op de website voor meer informatie. Er bestaat een reëel risico dat een klant die niet geholpen kan worden via social media laat weten dat hij niet geholpen is.
- Bovenstaande punten zijn ook van toepassing op het instellen van een speciaal telefoonnummer voor de FSV-brief.

Kanaal Digitaal voor tekstredactie brief en website

- Er moeten bronteksten worden aangeleverd voor de brief en de website. De redactie redigeert teksten. Zij schrijven zelf geen content. Als startpunt kunnen de bestaande web- en brieftekst in een Word-document worden aangeleverd om als basis te dienen voor het maken van een brontekst.
- Voordat aan het redigeren kan worden begonnen zal eerst de keuze moeten worden gemaakt of er 1 algemene brief komt of een brief per doelgroep (directie). Dit betekent ook meer redactiecapaciteit. De deadline van 11 februari is voor het redigeren, reviewen en opnieuw aanpassen van de teksten om tot een definitieve versie te komen niet realistisch. Het risico van het korte tijdsbestek is dat de kans op slordigheden/onvolkomenheden groot is en dat de brief hierdoor nog meer vragen oproept dan beantwoord.
- De brief zal moeten aansluiten bij de brieven die zijn gemaakt voor het afdoen van de AVG inzageverzoeken nav FSV. Dit is nodig om een consistente lijn te houden in de communicatie rondom dit onderwerp.
- Gezien het korte tijdsbestek voor het maken van de teksten zullen de reviewers tijd moeten maken om op korte termijn (bijvoorbeeld binnen 4 uur) te kunnen reageren. Een kleine groep mensen om de teksten te reviewen is voor de voortgang aan te raden.
- Advies is om na te denken over een proces waarmee mensen zich kunnen melden die vermoeden benadeeld te zijn door hun vermelding in FSV. Dit kan bijvoorbeeld door een meldingsformulier te plaatsen op de website. Vergelijkbaar met het meldingsformulier voor de gedupeerden van de kinderopvangtoeslag.

Webcare (Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn)

- Ook voor webcare gelden de punten die onder het kopje BelastingTelefoon zijn genoemd. Door de start van de aangiftecampagne IH op 1 maart wordt het druk en kan de wachttijd voor het beantwoorden van vragen oplopen.
- Webcare kan alleen doorverwijzen naar de website voor meer informatie.
- Het niet kunnen beantwoorden van vragen door de BelastingTelefoon of Webcare kan leiden tot negatieve uitingen over de Belastingdienst op social media. Dit levert een negatief sentiment op.

Verwachte klantvragen

- ❖ Wat is er met mijn gegevens op de FSV-lijst gebeurd?
- ❖ Met wie zijn mijn gegevens gedeeld en welke gegevens zijn dat?
- ❖ Hoe kan ik een inzageverzoek doen?

- ❖ Als ik nadeel heb ondervonden van mijn vermelding op de FSV-lijst, heb ik dan recht op compensatie? En waar kan ik mij melden?
 - ❖ Hoe ben ik op de FSV-lijst terecht gekomen? Kan ik dit achterhalen door een inzageverzoek te doen?
 - ❖ Ik lees op de website met welke organisaties de Belastingdienst gegevens deelt. Maar waar zijn mijn gegevens heen gegaan?
 - ❖ Waarom sta ik op de FSV-lijst
 - ❖ Hoe lang sta ik op de FSV-lijst
 - ❖ Waar kan ik mijn volledige dossier zien?
 - ❖ Welke instanties zijn allemaal op de hoogte van mijn FSV-status?
 - ❖ Welke gevolgen heeft mijn FSV-status voor mij gehad?
 - ❖ Sta ik nog op andere 'zwarte lijsten'?
6. Wat is mogelijk met het uitgangspunt van de individuele klantbehandeling dat GO klantcoördinatoren van het verzenden van een brief van tevoren op de hoogte moeten zijn en hierover zelf contact kunnen opnemen met de klant. (GO)
7. Wat is mogelijk als toch gekozen wordt personen die voorkomen in de tabel informatieverzoeken een brief te sturen met betrekking tot voorafstemming met informatieverzoekende partijen?
Politie, openbaar ministerie, SVB, ACM, etc. (Wie?)

7. Moeten de brieven gefaseerd verstuurd worden?

Als grote aantallen brieven verstuurd worden moet de Beltel klaar zijn om vragen te beantwoorden. De Beltel moet voorbereid worden op de vragen die gesteld kunnen worden. Hoe groter het aantal brieven des te groter het capaciteitsbeslag op de Beltel. Beltel. Datzelfde geldt voor GO klantcoördinatoren, daar waar de brieven zien op GO ondernemingen. Het lijkt daarom verstandig om niet alle brieven tegelijk te versturen.

Daarnaast kunnen pas brieven verstuurd worden aan personen als duidelijk is dat er geen contra-indicaties zijn. Om dat uit te zoeken zal afhankelijk van de tabel waar het om gaat dat meer of minder tijd kosten (zie hierover ook onder hoofdstuk 3). Hiervoor een beslisboom maken

Daarbij kunnen er nog meer redenen zijn om bepaalde groepen eerder of juist later een brief te sturen.

1. Het lijkt verstandig om eerst de Toeslagenouders deze brieven te sturen omdat met hun gegevens mogelijk zaken zijn gebeurd die niet goed waren voor zover ze daar nog niet van op de hoogte waren (Toeslagen)
2. Personen waarvan met de gegevens in FSV niets gebeurd is? Personen waarvan de behandeling is afgesloten? (IV&D, CVT/P/T/MKB)
3. Als besloten wordt ook bedrijven een brief te sturen lijkt het wenselijk deze op een later tijdstip een brief te sturen zodat voor deze groep apart voorbereidingen getroffen kunnen worden. Vooralsnog verwacht deze groep geen brief.
4. Er zou ook voor gekozen kunnen worden naar gelang in welk proces (MKB,P) FSV gebruikt werd badges brieven te versturen bijvoorbeeld (politiek)?
Uitzoeken hoeveel personen dit per proces zijn en of zij niet in de tabellen tips en kliks en overige informatieverzoeken voorkomen. (IV&D MPB)

8. Welke capaciteit is nodig en welke keuzes moeten gemaakt worden?

Zowel in het voor- en natraject is (extra) capaciteit nodig en moeten keuzes gemaakt worden in verband met

1. Het printen en versturen van de brieven (CAP)
2. Het afhandelen van grote aantallen inzageverzoeken. Hoeveel dit er zullen zijn is niet te voorspellen. Als 2% een inzageverzoek indient gaat het om 2400 tot 3300 verzoeken. (MKB/P/T/ GO/CAP)

3. Het beantwoorden van veel vragen door de Beltel, backoffices (Beltel/MKB/P/T/CAP auto en LIC inning en invordering) en klantcoördinatoren GO
4. Het opstellen van informatie voor Belastingdienst.nl (KI&S)

Ad 1. Het printen en versturen van brieven (CAP)

Per dag kunnen maximaal 600.000 brieven verstuurd worden. Het is dus mogelijk om in één dag alle brieven te printen. Om een brief als deze te printen en te versturen moet een proces doorlopen worden om ervoor te zorgen dat de juiste mensen de juiste brief krijgen en de brief dezelfde vorm krijgt als alle andere brieven die de Belastingdienst verstuurt. Vanaf het moment van aanleveren van de tekst tot het moment van printen duurt dit twee weken. Vervolgens duurt het vanaf het moment van printen tot het moment dat de brief op de deurmat ligt 5 werkdagen. Als de brief voor 1 maart verstuurd moet worden (ontvangst uiterlijk zaterdag 27 februari of dinsdag 2 maart) moeten er keuzes gemaakt worden voor wat betreft het uitstellen van andere brieven.

Krijgt deze brief voorrang en worden alle andere brieven later verstuurd. Dat betekent dat de brieven voor de aangifte campagne worden niet allemaal voor 1 maart verstuurd worden en de andere brieven pas nadat de aangiftebrieven en de FSV-brieven verstuurd zijn. CAP werkt uit welke dat zijn.

Deze keuzes zullen worden voorgelegd aan de Staatssecretaris

Ad 2. Welke capaciteit is nodig voor het afhandelen van grote aantallen inzageverzoeken, hoeveel (GO/MKB/P/T)?

Er is een proces ingericht waarin inzageverzoeken FSV behandeld worden. Er zijn nu 6 behandelaren geautoriseerd om in FSV te kijken bij MKB, P en Toeslagen). De behandeling van een inzageverzoek FSV kost nu gemiddeld 8 uur. Daarbij moet in aanmerking genomen worden dat vaak niet alleen gevraagd wordt naar inzage in FSV maar ook in andere systemen. Beoordeeld moet worden of de informatie die in FSV staat persoonsgegevens zijn en vervolgens of deze verstrekt mogen worden. Deze beoordeling is zeer arbeidsintensief omdat het beleid over wat een persoonsgegeven is nog niet is uitgekristalliseerd en er zich steeds weer nieuwe vragen voordoen. Verder is om te kunnen beoordelen of een persoonsgegeven verstrekt mag worden vaak nader onderzoek nodig in andere systemen. Als er naar aanleiding van de uitgestuurde brieven (stel 200.000) slechts 3% een inzageverzoek doet dan betekent dit 6000 verzoeken. De afhandeling van 1 verzoek duurt 1 dag. Als we 6000 verzoeken binnen 3 maanden (wettelijke termijn) af willen doen dan betekent dat 2000 verzoeken per maand. Er zitten 20 werkbare dagen in een maand dus dat betekent dat daar 200 man voor nodig zijn. Het zou dan alleen maar gaan om simpele AVG-verzoeken waarin alleen gevraagd wordt welke persoonsgegevens van iemand in FSV staan. Zodra het gecompliceerder wordt, neemt de tijd die hiervoor nodig is snel toe.

- a. Onderzocht moet worden of en in hoeverre het mogelijk is deze tijd te verkorten. Welke handelingen worden nu uitgevoerd en hoe kunnen deze versneld worden of anders uitgevoerd worden. (MKB/P/T/GO/ CAP)
- b. Onderzocht moet worden of het mogelijk is om deze werkzaamheden door anderen dan de huidige AVG-behandelaren te laten doen. Rekening houdend met autorisaties voor FSV en andere benodigde systemen voor de beoordeling van de toezichtbelangen, mandatering, vereiste kennis en vaardigheden. (MKB/P/T/GO/CAP) Voordat deze vraag beantwoord kan worden moet bepaald worden:
 - i. Welke informatie die in FSV staat gekwalificeerd wordt als een persoonsgegevens. (IV&D) Tot nu toe is bij de verstrekking van persoonsgegevens de zogenaamde 'IND-lijn' gekozen. Dit betekent dat alleen naw-gegevens, BSN, geboortedatum en aangifte jaren etc. verstrekt zijn. Het maakt groot verschil of deze lijn gehandhaafd blijft of dat voor de ruimere lijn gekozen wordt (IV&D). Dit heeft mogelijk ook consequenties voor reeds afgedane inzageverzoeken
 - ii. Hoe de informatie verstrekt gaat worden. Printscreens die gelakt worden, of overtypen, via excel in een bijlage opnemen? (MKB/P/T)
 - iii. Hoe beoordeeld moet worden welke persoonsgegevens wel en niet verstrekt mogen worden. Bijvoorbeeld of er nog toezichtbelangen spelen. (MKB/P/GO/ CAP auto en LIC inning en invordering)

- iv. Mogen de persoonsgegevens opgenomen in de tabellen tips en kliks, en informatieverzoeken überhaupt verstrekt worden? (IV&D, CDVT)

Het antwoord op deze vragen is van invloed op het aantal te versturen brieven en voor de afhandeling van inzageverzoeken die kunnen volgen op de brief en voor de afhandeling van inzageverzoeken in zijn algemeenheid. Als alle informatie in onze systemen is aan te merken als persoonsgegevens dan heeft dit grote consequenties. Dan zal bij inzageverzoeken voor veel meer persoonsgegevens dan nu bepaald moeten worden of deze verstrekt mogen worden. Dit leidt tot een veel hogere werklast bij het afdoen van inzageverzoeken. Het lijkt verstandig hier een weloverwogen standpunt over in te nemen en dat helder uit te dragen (IV&D).

- v. Hoe moet onderzocht worden of persoonsgegevens nog actueel zijn (IV&D/P/MKB/T)
c. Kan een werkinstructie gemaakt worden (P, MKB/T/GO/IV&D)

Ad 3. Hoeveel capaciteit is nodig voor de beantwoording van vragen naar aanleiding van deze brief bij de BelTel (BelTel), en hoeveel bij eventuele backoffices (MKB,P, T/GO CAP auto en LIC inning en invordering? Daarbij moet bepaald worden welke vragen verwacht kunnen worden en wat daarop de antwoorden zijn (IV&D/MKB/P/T/GO/KI&S/CAP auto en LIC inning en invordering)

Ad 4. Hoeveel capaciteit is nodig voor het opstellen en plaatsen van informatie op Belastingdienst.nl bij KI&S?

In de brief wordt verwezen naar informatie op Belastingdienst.nl. Daar moet in ieder geval de volgende informatie staan:

- Informatie over de processen waarin FSV gebruikt werd; hoe kwam je in FSV, wat was het gevolg, wat is de status van FSV nu etc (MKB/P/GO/T)
- Met welke instanties informatie over het algemeen gedeeld werd (GO/P/MKB/T/IV&D)
- Dat je een inzageverzoek kunt doen en welke informatie je dan wel en niet krijgt (CDVT&IV&D)
- Het rapport van KPMG-
- Antwoorden op de te verwachten vragen (Q&A's).

9. Als een brief wordt verstuurd met persoonsgegevens welke persoonsgegevens zouden dan kunnen worden meegestuurd en welke risico's zijn daarbij?

- Naw gegevens
- BSN (alleen de laatste 4 cijfers)
- Telefoonnummer (alleen laatste 4 cijfers)
- Bankrekeningnummer (alleen de laatste 4 cijfers) (hoeft niet altijd van belastingplichtige te zijn, er kan sprake zijn van ID fraude)

Is zeker dat in BVR altijd het juiste adres staat? Voorkomen moet worden dat persoonsgegevens in verkeerde handen komen want dan is er sprake van een datalek Verder moeten maatregelen genomen worden om de persoonsgegevens

Bijlagen

1. Concept tekst brief
2. Tijdpad
3. Betrokken personen

Bijlage 1 Concept tekst brief

Geachte mevrouw/mijnheer,

De Belastingdienst is in Nederland onder andere belast met het heffen en innen van belastingen en premies volksverzekeringen, het opsporen van fraude en het uitbetalen van toeslagen. Ook houdt de Belastingdienst toezicht op het naleven van de fiscale wetten en regels. Om deze taken te kunnen uitvoeren maakt de Belastingdienst gebruik van allerlei systemen en applicaties waarin gegevens staan van burgers en bedrijven.

Ter ondersteuning bij het toezicht op de miljoenen aangiften en uit te keren toeslagen maakt de Belastingdienst gebruik van risicosignalen die een mogelijke aanwijzing bevatten dat een aangifte of een aanvraag voor een toeslag niet klopt. Het doel daarbij is om in de behandeling onderscheid te maken tussen de burgers die handelen in overeenstemming met de regels en de burgers die de grenzen opzoeken of overschrijden. Soms is het de Belastingdienst zelf die zulke risicosignalen vastlegt, bijvoorbeeld naar aanleiding van de ingediende aangiften, en soms ontvangt ze deze van burgers en andere overheidsinstanties.

Sinds 2014 werden deze signalen geregistreerd in de Fraudesignaleringsvoorziening (de FSV). De ontvangen signalen werden na selectie eventueel verder onderzocht. Meer informatie over de FSV vindt u op [www.link1.nl](#). Informatie uit de FSV is in sommige gevallen gedeeld met andere partijen. Welke partijen dat zoal kunnen zijn, kunt u vinden op [www.link2.nl](#). Vorig jaar is na onderzoek gebleken dat bij het gebruik van de FSV de privacyregels onvoldoende gewaarborgd waren en dat selecties in bepaalde situaties mogelijk onjuist zijn uitgevoerd. Naar aanleiding daarvan worden gegevens uit de FSV niet meer door de Belastingdienst gebruikt en is de FSV uitgezet. Daarnaast is een Belastingdienst-breed onderzoek opgestart dat moet uitwijzen of er daadwerkelijk sprake is van negatieve effecten op burgers en bedrijven en hoe groot deze negatieve effecten dan zijn. Daarna wordt beoordeeld of dit aanleiding geeft tot passende herstelmaatregelen.

Met deze brief informeer ik u dat in de FSV ook één of meer risicosignalen over u geregistreerd zijn. Dit betekent dat de uitkomsten van het onderzoek dat nu gaande is eventueel ook op u betrekking kunnen hebben. Deze vindt u in de bijlage

Meer informatie

Hebt u vragen? Kijk dan op [www.belastingdienst.nl](#). Wordt uw vraag daarmee nog steeds niet beantwoord? Dan kunt u bellen met de Belastingtelefoon, nummer xxxxxxxx.

Ik vertrouw erop u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

De Staatssecretarissen van Financiën,

Alexandra van Huffelen

Hans Vijlbrief

Bijlage bij de brief

De volgende persoonsgegevens zijn in ieder geval - voor zover aanwezig- over u in de FSV verwerkt:

Achternaam:	
Voorletters:	
Voorvoegsels:	
Adres:	
Postcode:	
Plaats:	
Land:	
Rekeningnummer (IBAN):	
<i>Evt: oudste datum opname in FSV:</i>	3-5-2015

Tijdpad opstellen, printen en versturen brief

In dit tijdpad is uitgegaan van een procesgang van 1 week bij CAP voor het omzetten van de tekst in leesbare taal voor de computer. Normaal duurt dit twee weken, de vraag is of dit mogelijk is. Als dat niet mogelijk is, is het sowieso niet mogelijk de brief voor 1 maart op de deurmat te krijgen.

Als de brief voor 1 maart op de deurmat van (alle) personen moet liggen moet de tekst, de query van personen die een brief moeten krijgen 16 februari helemaal klaar zijn. Dat betekent dat:

Het pva vrijdag 5 februari afgerond en goedgekeurd moet worden

Het beslismemo moet maandag 8 februari opgesteld moet zijn, afgestemd met alle partijen en voorgelegd moet worden aan de Staatssecretaris

De Staatssecretaris het memo dinsdag 9 februari moet goedkeuren zodat dan gestart kan worden met het afronden van de tekst voor de brief en het maken van de queries voor de BSNs van de personen die een brief moeten krijgen.

Voorstel is om eerst de groep waarbij geen tot weinig risico is dat er ongelukken gebeuren als eerste de brief te sturen. Deze brieven zouden dan begin maart ontvangen worden. Vervolgens moet bepaald worden welke groepen volgen kort daarna. Er zou dan meer tijd zijn om risico's af te dekken dat personen een brief krijgen terwijl zij die niet zouden moeten krijgen.

Op voorhand lijkt dit tijdpad niet haalbaar, in ieder geval zie ik grote risico's voor wat betreft de zorgvuldigheid die betracht moet worden bij het bepalen van de groep van personen die deze brief zou moeten krijgen. Daarnaast is het nog maar de vraag of het lukt om dan een goede volledig afgestemde tekst voor de brief af te hebben op **vrijdag 12 februari**.

Vrijdag 5 februari

Stuurgroep FSV PVA voorleggen en goedkeuren

Maandag 8 februari

1. CDVT, IV&D, Beslismemo opstellen op basis van pva, afstemmen en zsm voorleggen aan Stas
2. MKB, CDC, KI&S Starten met tekst brief opstellen
3. KI&S Starten met teksten Belastingdienst.nl opstellen

Dinsdag 9 februari

Beslissing op memo door Stas

Woensdag 10 februari

IV&D query maken van personen die brief moeten krijgen

Donderdag 11 februari

Tekst brief in concept klaar en afstemmen met alle partijen

Vrijdag 12 februari

tekst definitief
eerste query gereed

Maandag 15 februari

CDVT IV&D Tekst brief, BSN's van personen die brief moeten krijgen en menukaart aanleveren bij mailingenloket CAP

Maandag 22 februari

CAP Printen en versturen eerste brieven

Zaterdag 27 februari

Eerste brieven liggen op de mat van burgers die in FSV stonden.

Bijlage 3 Betrokken personen

Directie	naam	functie	onderwerp
CAP		[redacted] massale processen	printen en versturen van brieven
CAP	[redacted]	Lid MT CAP	printen en versturen van brieven
CAP			printen en versturen van brieven
CAP			printen en versturen van brieven
CAP			
CAP			
CAP			printen en versturen van brieven
CDC		[redacted]	tekst brief en communicatie in zijn alg
CDVT		[redacted] formeel recht	
CDVT	[redacted]	[redacted]	
FIOD		[redacted]	
GO		[redacted] BDO	[redacted] GO
IV&D		[redacted]	
IV&D		[redacted]	beleid IV&D
IV&D		[redacted]	
IV&D		[redacted]	querys
KI&S		[redacted] Digitaal	coördinatie binnen KI&S
KI&S		Redactie Team Online (RTO)	
KI&S		Bedrijven	opstellen tekst brief, betrekken Beltel
KI&S		[redacted] BDO KI&S	
KI&S		[redacted] Digitaal	Belastingdienst.nl, tekst brief
MKB		[redacted] SV	[redacted] voor MKB
		behandelaar AVG-verzoeken	[redacted] brief en zoekt uit of per-
MKB	[redacted]		worden
MKB		[redacted]	
MKB		[redacted] ITE	input pva
P	[redacted]	[redacted] BDO	informatie FSV, project 1043, IT
P		[redacted] intensief toezicht Particulieren	
		[redacted] fiscale zaken	
P		BDO	
P		[redacted] formeel recht	tekst brief
Toeslagen	[redacted]	Lid MT Toeslagen	
Toeslagen	[redacted]	[redacted]	
Toeslagen			
Toeslagen			
Toeslagen		[redacted] UHT	
Toeslagen			
UHB			Uitvoeringstoets
CAP		[redacted] MSNP	

