

Plan van aanpak

Inhoudsopgave

0.	Aanleiding.....	1
1.	Inleiding.....	1
2.	Samenvatting.....	1
3.	Uitgangspunten.....	2
3.1	Uitgangspunt 1.....	3
3.2	Uitgangspunt 2.....	4
3.3	Uitgangspunt 3.....	5
3.4	Uitgangspunt 4.....	5
3.5	Uitgangspunt 5.....	6
3.6	Uitgangspunt 6.....	7
3.7	Uitgangspunt 7.....	8
	Governance-structuur.....	11
	Tijdschema.....	0

0. Aanleiding

In de Tweede Kamer is op 19 januari 2021 de motie Marijnissen¹ aangenomen waaruit volgt dat alle personen² die in FSV staan daarover geïnformeerd moeten worden. De Staatssecretaris heeft vrijdag 5 februari aan de Tweede Kamer toegezegd dat deze brief uiterlijk in maart verstuurd zal worden.

1. Inleiding

In dit plan van aanpak wordt uitgewerkt hoe uitvoering kan worden gegeven aan deze politieke wens en opdracht en wat daarvan de gevolgen kunnen zijn. Dit plan van aanpak is tot stand gekomen dankzij de goede samenwerking met de volgende directies: Toeslagen, MKB, P, GO, IV&D, CAP, CDVT, KI&S, FIOD, DF&A en Douane. De medewerkers van deze directies hebben zich intensief ingezet om alle informatie te verzamelen die nodig is om gerichte keuzes te kunnen maken. Zonder hun inzet was dit niet in zo'n korte tijd gelukt.

Om deze keuzes te maken zijn uitgangspunten geformuleerd. De invulling van deze uitgangspunten op basis van de informatie van alle directies leidt tot een gerichte actie ten aanzien van het informeren van burgers en bedrijven. Hierna is de samenvatting van de acties voortvloeiend uit de uitgangspunten in dit plan van aanpak opgenomen.

2. Samenvatting

Burgers en bedrijven over wie signalen in FSV stonden krijgen voor eind maart een gemakkelijk leesbare brief. Daarvoor moet voor bedrijven ontheffing van de geheimhoudingsplicht verleend worden). Daarin staat dat er een signaal of signalen over hen in FSV stonden en wat het in zijn algemeenheid betekent als iemand FSV stond.

In de Kamerbrief van 5 februari 2021 is een aantal personen (en bedrijven) uitgezonderd van het ontvangen van deze brief. Het gaat om personen (en bedrijven) die zich in de specifieke situatie bevinden waarin de (fiscaal)-juridische, toezicht- of opsporingsbelangen zwaarder wegen en om de door de kinderopvangtoeslagaffaire getroffen ouders omdat deze zoveel mogelijk door hun persoonlijke zaakbehandelaars worden geïnformeerd. Aan de Staatssecretaris wordt voorgesteld nog enkele andere groepen uit te zonderen omdat deze al op andere wijze geïnformeerd worden, het vervolg van de brief een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van derden zou kunnen betekenen, of als het gaat om overleden personen of personen van wie het adres onbekend is. Daarnaast wil Toeslagen een aparte brief sturen aan de overige Toeslaggerechtigden die in FSV stonden. Sommige burgers hebben een vermelding voor IH én een vermelding voor toeslagen. Voorkomen moet worden dat burgers 2 brieven krijgen.

De gedachte was om ook al direct persoonsgegevens die in FSV staan mee te sturen zodat men zich beter geïnformeerd zou voelen. Maar omdat dit voornamelijk gegevens kunnen zijn waarover verzoeker zelf al beschikt (naw, BSN geboortedatum) zou dit juist het tegenovergestelde effect kunnen hebben en is hier van afgezien.

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.

² De toezegging wordt opgevat als de vraag om uitvoering te geven aan artikel 14 AVG. Dat betekent transparant te zijn over de verwerking van persoonsgegevens. Voor zover ondernemers onder de IH vallen gaat het bij hun ondernemingen naast fiscale informatie ook om persoonsgegevens en omvat de groep van personen ook bedrijven. Voor bedrijven waar het alleen gaat om fiscale informatie geldt de geheimhoudingsplicht van artikel 67 AWR. Om deze bedrijven te informeren is ontheffing van de geheimhoudingsplicht nodig.

Burgers (en bedrijven) worden geïnformeerd over het externe onderzoek dat in het kader van Herstellen, Verbeteren Borgen (HVB) uitgevoerd gaat worden naar de effecten van de vermelding van signalen over hen in FSV. En dat zij, als dat onderzoek is afgerond, weer benaderd zullen worden als blijkt dat er onjuiste gevolgen zijn geweest. Zij hoeven dus zelf niets te doen naar aanleiding van de brief.

Ook is toegezegd in de brief een oproep te doen aan deze personen om zich te melden wanneer zij op het moment dat zij een verzoek deden tot een minnelijke schuldsanering een openstaande belastingaanslag of terugvordering toeslagen hadden van meer dan €10.000. Aan de Staatssecretaris wordt voorgesteld deze oproep aan te passen.

De brief bevat beknopte informatie over FSV en voor meer informatie en antwoorden op vragen wordt naar Belastingdienst.nl verwezen. Op Belastingdienst.nl wordt uitgebreide informatie over FSV opgenomen en de meeste gestelde vragen en antwoorden naar aanleiding van de brief.

De Belastingdienst bereidt zich voor op de afhandeling van (grote aantallen) inzageverzoeken naar aanleiding van de brieven. Hoe groot deze aantallen zullen zijn is moeilijk in te schatten. Als 10% van de ontvangers een inzageverzoek doet betekent dit, afhankelijk van het aantal te versturen brieven, minimaal 30.000 verzoeken. Voor de behandeling van dit aantal inzageverzoeken zal de huidige **capaciteit sterk uitgebreid** moeten worden. Als er onvoldoende capaciteit is om de verzoeken tijdig af te handelen kan dit leiden tot ingebrekestellingen en dwangsommen. De Staatssecretaris heeft eerder toegezegd dat door uitbreiding van capaciteit inzageverzoeken binnen de termijn behandeld zouden worden. Die toezegging komt hierdoor in gevaar.

De brieven worden in de derde week van maart verzonden zodat de nodige zorgvuldigheid betracht kan worden en de effecten van de brief (vragen aan Beltel en afhandeling van inzageverzoeken) enigszins beheersbaar blijven. De brief wordt ondertekend door Staatssecretaris Vijlbrief. De brief naar Toeslaggerechtigden ondertekent Staatssecretaris van Huffelen ook.

3. Uitgangspunten

Zoals hierboven beschreven is er een aantal uitgangspunten geformuleerd welke vragen om een onderbouwde en afgestemde keuze. Alvorens deze uitgangspunten te bespreken wordt er een beeld geschetst van de populatie.

In FSV bevinden zich signalen over zowel burgers als bedrijven. Burgers worden daarin geïdentificeerd met het Burger Service Nummers (BSN) en bedrijven met Rechtspersonen en Samenwerkingsverbanden Informatienummers (RSIN). Het aantal unieke BSN's is 244.607, het aantal unieke RSIN's is 85.435. In totaal bevinden zich dus 330.042 unieke nummers in de backup FSV die nog raadpleegbaar is.

De nummers komen voor in vier verschillende tabellen die iets zeggen over de aanleiding van het signaal. Per tabel gaat het om de volgende cijfers:

Doelgroep	Informatieverzoeken	Aangiftefraude	Tip- en Klik	Overig
Burgers	24.195	158.408	21.549	26.681
Bedrijven	9.228	48.187	13.293	11.642

De aantallen in deze tabellen tellen niet op tot de eerder genoemde totalen aantal van opgenomen BSN's en RSIN's omdat één nummer in meer dan één tabel kan voorkomen. Deze dubbelingen zijn eruit zijn gehaald. Het totale aantal dubbelingen is 16.855.

Voorstel

Burgers (en bedrijven) waarover signalen in FSV stonden krijgen voor einde maart een brief daarover met daarin algemene informatie over FSV. Hierna volgen de uitgangspunten voor dit voorstel.

3.1 Uitgangspunt 1

Alle burgers (en bedrijven) worden geïnformeerd over opname in FSV

Uitgangspunt is dat alle burgers (en bedrijven) waarover signalen waren opgenomen in FSV daarover een brief krijgen.

In de Kamerbrief van 5 februari 2021 is een uitzondering gemaakt voor de specifieke situaties waarin de (fiscaal-)juridische, toezicht- of opsporingsbelangen zwaarder wegen. Zo'n specifiek geval is bijvoorbeeld wanneer een verdachte van witwassen, fiscale fraude of ondermijnende criminaliteit in FSV is opgenomen, maar deze verdachte nog niet weet dat hij onderwerp van onderzoek is. Het delen dat deze verdachte in FSV geregistreerd stond - en dus bekend is bij de Belastingdienst of wellicht bij samenwerkingspartners zoals de Inspectie SZW, het Openbaar Ministerie of politie - kan strijdig zijn met de belangen van dit onderzoek, zoals de gevolgen voor eventuele slachtoffers, veiligheid van betrokken medewerkers en de maatschappij. Onder deze groep vallen ook:

- Burgers (en bedrijven) waarnaar een onderzoek in het kader van intensief toezicht loopt.
 - Burgers (en bedrijven) die betrokken zijn in ITE-projecten waaronder externe overheidssamenwerking (EOS).
 - Burgers (en bedrijven) waarover informatieverzoeken door andere overheidsinstanties zijn gedaan en waarvan een informatieverzoek geleid heeft tot een signaalwerking.
- Ook deze burgers (en bedrijven) kunnen onderwerp zijn van een strafrechtelijk of toezichtonderzoek van een andere overheidsinstantie. Burgers zonder nader onderzoek informeren dat over hen informatieverzoeken zijn gedaan zou die onderzoeken in gevaar kunnen brengen en zou mogelijk in strijd met wetgeving kunnen zijn. Dit moet eerst nader onderzocht worden en zo nodig moet toestemming worden gevraagd van die andere overheidsinstanties.

Personen (of bedrijven) die zich in deze specifieke situaties bevinden krijgen geen brief. Om te bepalen om welke personen (en bedrijven) het gaat moet nader onderzoek gedaan worden.

Actie 1.1: Groep personen (en bedrijven) identificeren die zich in de situatie bevinden waarin de (fiscaal)-juridische, toezicht- of opsporingsbelangen zwaarder wegen.

Naast personen die zich in de hiervoor genoemde specifieke situaties bevinden zijn er personen die reeds op andere wijze geïnformeerd zijn of worden dat zij in FSV staan. In de Kamerbrief van 5 februari stond dat de door de kinderopvangtoeslagaffaire getroffen ouders zoveel mogelijk door hun persoonlijke zaakbehandelaars worden geïnformeerd. Zij krijgen geen brief.

Actie 1.2: personen identificeren die getroffen zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire.

Verder gaat het om personen die een inzageverzoek hebben gedaan waarin gevraagd is om men in FSV stond. Voorgesteld is om ook hen geen brief te sturen omdat zij hierover al in de beschikking op hun verzoek geïnformeerd worden.

Actie 1.3: personen identificeren die een FSV-inzageverzoek hebben gedaan.

Naast deze uitzonderingen wordt voor de volgende groepen voorgesteld geen brief te sturen omdat deze personen niet meer leven of omdat hun adres onbekend is.

1. Overleden personen
2. Personen Vertrokken Onbekend Waarheen (VOW)

Actie 1.4: overleden personen en personen VOW identificeren.

De laatste groep personen waarvoor wordt voorgesteld geen of pas na nader onderzoek een brief te sturen zijn personen aan wie het sturen van een brief een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van derden kan betekenen.

- Personen waarover een tip of een klik is ontvangen.
- Personen waarvan bekend is dat zij ambtenaren hebben bedreigd.

Actie 1.5: Personen waarover tips en kliks zijn ontvangen identificeren.

Actie 1.6: Personen die ambtenaren hebben bedreigd identificeren.

Toeslagen heeft aangegeven zelf een brief te willen sturen naar Toeslaggerechtigden. Sommige burgers hebben een vermelding voor IH én een vermelding voor toeslagen. Voorkomen moet worden dat burgers 2 brieven krijgen.

Actie 1.7: Personen identificeren die onder Toeslagen vallen.

Actie 1.8: Personen identificeren die zowel onder Toeslagen als onder de Belastingdienst vallen.

(Bedrijven die gestopt zijn of bedrijven die zijn opgegaan in een andere entiteit bestaan in principe niet meer. Deze groep is te vergelijken met de groepen onder Actie 4.

Actie 1.9: Bedrijven identificeren die tot deze groep behoren.)

*Een AVG-inzageverzoek ziet op persoonsgegevens. Gegevens over bedrijven zijn in principe geen persoonsgegevens tenzij ze te herleiden zijn naar een natuurlijk persoon. Een bedrijf, niet zijnde een zzp-er of een eenmanszaak kan in principe geen inzageverzoek doen.

Op Belastingdienst.nl zal te vinden zijn dat mensen die al een inzageverzoek hebben gedaan deze brief niet krijgen omdat zij al op andere wijze geïnformeerd zijn of worden.

3.2 Uitgangspunt 2

Alle burgers (en bedrijven) worden per brief geïnformeerd en ontvangen de brief op het juiste adres

De brief moet bij de juiste burger terecht komen, gebeurt dat niet dan is sprake van een datalek omdat het gegeven dat een burger een vermelding heeft in FSV kan worden gezien als privacy gevoelig. Om dit risico te minimaliseren stellen we de volgende aanpak voor.

- Burgers die nu toegang hebben tot de berichten box en de Mijn Belastingdienst (digid), sturen we een neutrale melding dat er een bericht klaar staat in mijnoverheid/mijnbelastingdienst

Actie 2.1: Uitzoeken of dit via een standaard bericht (email) mag of dat deze aankondiging ook op papier moet.

Actie 2.2: Uitzoeken om hoeveel personen dit bij benadering gaat

- De melding dat een burger in FSV staat wordt zichtbaar gemaakt via MijnBelastingdienst en/of MijnToeslagen.

Actie 2.3: Uitzoeken of we kunnen volgen dat deze mededeling als dan niet is geopend.

- *MijnToeslagen en, of MijnBelastingdienst?*
- *Indien bedrijven ook, dan MijnBelastingdienst-zakelijk?*

- Burgers die geen MijnBelastingdienst hebben, of geen MijnOverheid, sturen we de mededeling via de post.

Actie 2.4: Uitzoeken hoeveel dit er ongeveer zijn.

Voordat de brief fysiek verzonden wordt, worden alle adressen gecontroleerd op juistheid en of zij van deze burger zijn en bijvoorbeeld niet van een gemachtigde. Er blijft altijd een kans dat de brief niet bij de juiste burger terecht, komt bijvoorbeeld omdat hij zijn adres niet gewijzigd heeft of als er op hetzelfde adres ook andere burgers wonen. Er is een verschil met brieven die burgers verwachten naar aanleiding van hun aangifte, daar hebben zij namelijk zelf om gevraagd. In dit geval ligt het initiatief bij de Belastingdienst en moet extra voorzichtigheid betracht worden.

De brief kan aangetekend verzonden worden. Dit is echter geen realistische optie omdat dit een handmatig proces is waarbij er maximaal 2000 brieven per dag kunnen worden aangeboden. Het verwerken van 200.000 brieven zou dan 100 dagen in beslag nemen.

3.3 Uitgangspunt 3

Alle burgers (en bedrijven) worden voor eind maart geïnformeerd

Om overbelasting van de Beltel te voorkomen zou de brief uiterlijk tussen **15 en 26 maart** verstuurd moeten worden. Daarvoor is een aantal acties nodig die aan termijnen gebonden zijn. Zo moet de tekst voor de brief uiterlijk 11 maart aangeleverd worden bij CAP evenals de BSN's die een brief moeten krijgen. Op dit moment wordt alles in het werk gesteld om die deadline te halen. Er is echter een risico dat die deadline niet gehaald wordt. Daarom wordt onderzocht of de brief via de berichtenbox zou kunnen worden verstuurd. Dat zou meer tijd betekenen om de brief zorgvuldig op te stellen en de juiste BSN's te identificeren. Mocht dat niet mogelijk zijn dan zal de brief in de laatste week van maart verstuurd worden of nog later. In de laatste week van maart betekent hoogst waarschijnlijk overbelasting van de Beltel.

Om er voor te zorgen dat de brief in de genoemde periode verstuurd kan worden moeten de volgende acties uitgevoerd worden.

Acties

3.1 Opstellen tekst brief (deadline aanleveren CAP 11/3/21 Deelproject brief

3.2 Identificeren BSN's die een brief moeten krijgen (zie uitgangspunt 1).

Daarbij controleren dat BSN's slechts één brief krijgen. Daarbij moet rekening worden gehouden dat Toeslaggerechtigden een andere brief krijgen. (IV&D iom DF&A) deadline aanleveren CAP 11/3/21)

3.3 Onderzoeken of het mogelijk is de brief via de berichtenbox te versturen. (DF&A)

3.4 Beslismemo aan Staatssecretaris ter beslissing van de volgende punten (CDVT) UHB):

- a. De brief in de derde week van maart versturen waardoor mogelijk overbelasting van de Beltel ontstaat als het niet mogelijk blijkt de tekst van de brief voor 11 maart gereed te hebben en de betrokken BSN/s geïdentificeerd te hebben.*
- b. De brief in de eerste week van april te versturen zodat er geen overbelasting van de Beltel is maar de toezegging niet tijdig nagekomen wordt.*
- c. Te onderzoeken of de brief via de berichtenbox verstuurd kan worden waarbij het risico bestaat dat burgers die de box niet gebruiken de brief niet lezen. Gedachte is dat er dan meer tijd is om de voorbereidende werkzaamheden zorgvuldig uit te voeren.*

3.4 Uitgangspunt 4

Alle burgers (en bedrijven) voelen zich na het lezen van de brief goed geïnformeerd

Het uitgangspunt is dat burgers (en bedrijven) zich na het lezen van de brief goed geïnformeerd voelen over het feit dat er signalen over hen in FSV en waar zij antwoorden op hun vragen kunnen vinden. Dit stelt een aantal eisen aan de brief.

1. De brief is geschreven in begrijpelijk Nederlands ook voor laag geletterden. Dit wordt getoetst via een experience analysis.
2. In de brief staat dat iemand in FSV stond.

3. In de brief staat wat het in zijn algemeenheid betekent dat iemand in FSV stond.
4. De brief verwijst naar Belastingdienst.nl voor meer informatie
5. De brief verwijst naar Belastingdienst.nl voor de antwoorden op de meest gestelde vragen over de brief.
6. De brief noemt het onderzoek naar de effecten van opname in FSV in het kader van Herstellen, Verbeteren Borgen. En dat na afloop daarvan er vervolgacties kunnen zijn.
7. In de brief staat dat de ontvanger verder geen actie hoeft te ondernemen met uitzondering van de burgers die zich in de situatie bevinden.
8. In de brief wordt een toelichting opgenomen in welke situatie de Belastingdienst contact opneemt met burgers die niet in aanmerking kwamen voor minnelijke schuldsanering omdat zij in FSV voorkwamen én een schuld hebben van meer dan 10.000 euro. *Mits akkoord van de Staatssecretaris.*
9. Voor Toeslagen verwijst de brief naar de mogelijkheid dat burgers zich als gedupeerde kunnen melden bij UHT (website).

Actie

Het Deelproject brief stelt de tekst voor de brief op en zorgt voor afstemming van de brief. De tekst moet 11 maart aangeleverd worden bij CAP.

3.5 Uitgangspunt 5

De burger (of het bedrijf) heeft na het lezen van de brief nog maar weinig vragen. De antwoorden daarop kan hij snel vinden

Als betrokkenen vragen hebben over deze brief moeten zij antwoorden snel kunnen vinden en krijgen daarvoor worden volgende acties ondernomen.

Belastingdienst.nl

In de brief wordt verwezen naar informatie die te vinden is op Belastingdienst.nl . Daar moet de volgende informatie te vinden zijn.

1. Uitgebreide informatie over FSV. De informatie die er nu staat wordt uitgebreid op basis van het KPMG-rapport. Het rapport zelf wordt ook op de site geplaatst.
2. Antwoorden op de meest gestelde vragen die burgers kunnen hebben over FSV en naar aanleiding van deze brief. (Zie hierna onder verwachte klantvragen)
3. Informatie over het onderzoek door een externe partij in het kader van het programma Herstellen, Verbeteren, Borgen (HVB) naar de effecten van FSV op burgers (en bedrijven). (link naar kamerstukken en berichtgeving).
4. Informatie over het doen van een inzageverzoek. Wat dat inhoudt en welke informatie men kan verwachten en hoe men dat moet doen.
5. Een meldformulier waarin men vragen kan stellen. Dit meldformulier moet nadat het ingevuld is bij de backoffices van de diverse directies terecht komen.

De informatie moet uiterlijk 22 maart op Belastingdienst.nl staan.

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 in andere met FSV vergelijkbare systemen?

De antwoorden op deze vragen moeten zoveel mogelijk op Belastingdienst.nl in zijn algemeenheid (dus uiteraard niet op individueel niveau) te vinden zijn (en verwerkt zijn in belscripts?).

Beltel

In de brief wordt het nummer van de Beltel niet vermeld. Toch zullen mensen de Beltel gaan bellen. De Beltel moet daarop voorbereid zijn. Meer dan statusvragen kan de Beltel niet beantwoorden. Men kan alleen een terugbelverzoek aanmaken.

Actie: Opstellen belscripts Beltel (teksten gereed 22/3/21)

Kanaal Digitaal voor tekstredactie brief en website

Kanaal Digitaal verzorgt de tekstredactie voor de brief en de website. Voor beide moeten bronteksten worden aangeleverd. 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. De teksten die hierover al op Belastingdienst.nl staan kunnen hiermee worden aangevuld.

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/het-systeem-fraude-signalering-voorziening-fsv>.

De tekst voor de brief wordt zsm aangeleverd voor review.

De tekstredacteuren zorgen dat de tekst van de brief;

- Taalkundig correct is en geen slordigheden/onvolkomen heden bevat.
- Aansluit bij de teksten die zijn gemaakt voor het afdoen van AVG inzageverzoeken naar FSV om zo een consistente lijn te behouden in de communicatie over dit onderwerp.
- Getest wordt en wordt betrokken in een lezersonderzoek.

Webcare (Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn)

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, tenzij duidelijk aangegeven kan worden waar de vragen wel gesteld kunnen worden/ proactief handelen door BD mogelijk?

Webinar, Forum FD

Grote Ondernemingen

- Burgers (en bedrijven) die onder de competentie vallen van de directie Grote ondernemingen hebben een eigen aanspreekpunt bij de Belastingdienst, de klantcoördinator. Het uitgangspunt in de GO klantbehandeling is dat de klantcoördinator van alle in- en uitgaande correspondentie van/naar de klant op de hoogte is.
- Ook bij uitgaande FSV-brieven moet de klantcoördinator ten minste een week van tevoren op de hoogte zijn van:
 - o Welke klanten krijgen een brief;
 - o Wat staat er in de brief;
 - o De volledige set met algemene informatie (tekst op website, spreeklijnen beltel, teksten van de brieven, Q&A's, etc.)

De klantcoördinator kan ervoor zorgen dat de brief niet als verrassing bij de klant op de mat valt. Dit kan eventuele negatieve compliance-effecten verminderen én inzageverzoeken deels voorkomen

3.6 Uitgangspunt 6

Er moet rekening gehouden worden met het versturen van de brieven met andere mailings van de Belastingdienst.

De IH-campagne start op 1 maart. De brieven moeten voor eind maart verstuurd worden. 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 medio 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 ontstaat 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 door de BelTel en uitvoerende directies met het oog op de backoffices de wens uitgesproken of het mogelijk is de productie zoveel mogelijk te spreiden zodat de bereikbaarheid gegarandeerd blijft.

De wens is om de brieven uiterlijk 22 maart bezorgd te hebben.

Dat betekent dat de brieven 16/17 maart aangeboden moeten zijn aan PostNL. De zgn. matdatum is dan vrijdag 19 en zaterdag 20 maart.

Om deze deadlines te halen is het noodzakelijk dat de benodigde data en de brieftekst uiterlijk op donderdag 11 maart aangeleverd moet zijn bij het mailingenloket van CAP.

Bij latere aanlevering is het niet meer mogelijk tijdig de brieven te versturen.

Bij deze planning wordt uitgegaan van een standaard brief zonder variabele teksten.

Nadeel is dat er geen spreiding van de FSV brieven mogelijk is waardoor de BelTel te maken krijgt met een piekbelasting.

3.7 Uitgangspunt 7

De Belastingdienst is voorbereid om grote aantallen inzageverzoeken tijdig te kunnen behandelen die kunnen volgen als effect van de brief

Als naar aanleiding van de brief grote aantallen inzageverzoeken gedaan worden moet de Belastingdienst daarop voorbereid zijn. Afhankelijk van het aantal inzageverzoeken dat gedaan zal worden is dit in meer of mindere mate mogelijk tot onmogelijk.

Er is een proces 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. Als er naar aanleiding van de uitgestuurde brieven (stel 300.000) slechts 10% een inzageverzoek doet dan betekent dit 30.000 verzoeken. De afhandeling van 1 verzoek duurt 1

dag. In één maand zitten 20 werkbare dagen. Deze verzoeken moeten binnen de wettelijke termijnen behandeld worden (1 maand met 2 maanden verlenging) anders kunnen dwangsommen verschuldigd worden. Voor het tijdig behandelen van 30.000 inzageverzoeken is dan 500 fte nodig.

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. Het is duidelijk dat met de huidige bezetting en de huidige werkwijze het niet gaat lukken om grote aantallen inzageverzoeken tijdig te behandelen en de toezegging van de Staatssecretaris om per 1 april alle inzageverzoeken tijdig af te doen in gevaar komt.

Acties

Om grote aantallen inzageverzoeken tijdig te kunnen behandelen moeten de volgende acties uitgevoerd worden.

- a. Onderzocht moet worden of en in hoeverre het mogelijk is de behandeltijd te verkorten. Welke handelingen worden nu uitgevoerd en hoe kunnen deze versneld worden of anders uitgevoerd worden. Daarbij moeten ook de volgende zaken uitgezocht worden.
 - i. Kan de informatie geautomatiseerd verstrekt worden bijvoorbeeld via excel in een bijlage. Handmatig is dit onuitvoerbaar (MKB/P/T)

(Actie uitzoeken hoe de informatie geautomatiseerd verstrekt kan worden (MKB.P)

- ii. Hoe moet beoordeeld worden welke persoonsgegevens wel en niet verstrekt mogen worden. Bijvoorbeeld of er nog toezichtbelangen spelen. (MKB/P/GO/T/ CAP auto en LIC inning en invordering).

(Actie IV&D, FJZ,T en CDVT iom P en MKB)

Actie onderzoeken of en in hoeverre de huidige behandeltijd verkort kan 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). Aan de TK is toegezegd dat FSV 'dichtgezet' zou worden dat lijkt strijdig met het vergroten van het aantal autorisaties voor FSV. Hiervoor zou vanuit HVB een procesplaat en beschrijving gemaakt kunnen worden (Bedrijfsprocessen op orde).

Voordat deze vraag beantwoord kan worden moeten nog een aantal beleidsvragen beantwoord worden:

- i. Welke informatie die in FSV staat wordt gekwalificeerd als een persoonsgegevens. Tot nu toe is bij de verstrekking van persoonsgegevens de zogenaamde 'IND-lijn' gekozen. Dit betekent dat alleen naw-gegevens, BSN, geboortedatum 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. *(Actie IV&D, FJZ,T en CDVT iom P en MKB)*
- ii. Zijn er redenen om bepaalde gegevens überhaupt niet te verstrekken, denk aan de tabellen tips en kliks en informatieverzoeken? *(Actie IV&D, FJZ,T en CDVT iom P en MKB)*
- iii. Hoe wordt omgegaan met inzageverzoeken van burgers waarover getipt of geklikt is? *(Actie IV&D, FJZ en CDVT iom P en MKB)*

De antwoorden op deze vragen zijn van invloed op 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 gegevens dan nu, bepaald moeten worden of deze verstrekt mogen worden. Dit leidt tot een veel hogere werklast bij het afdoen van inzageverzoeken. Hiervoor is uitvoerbaar beleid nodig.

Actie IV&D na overleg met FJZ, CDVT,T en MKB en P, uitvoerbaar beleid ten aanzien van de hiervoor genoemd punten kenbaar maken binnen de Belastingdienst.

- c. 500 fte beschikbaar maken om de werkzaamheden uit te voeren en aangeven hoe dit kan en ten koste van welke andere werkzaamheden dit gaat

Actie Uitzoeken hoe 500 fte opgesteld kan worden voor het tijdig afhandelen van inzageverzoeken. (MKB,P,T)

- d. Er moet een werkinstructie gemaakt worden voor een eventuele nieuwe werkwijze. (P, MKB/T/GO/IV&D)

Actie Werkinstructie maken voor nieuwe medewerkers voor het afhandelen van FSV-verzoeken. (P, MKB/T/GO/IV&D)

Governance-structuur

Bij een dergelijke operatie is het van belang, dat zoveel mogelijk partijen in een zo vroeg mogelijk stadium zijn aangehaakt.

Hierbij geldt, dat ieder partij een eigen belang kent in het plan van aanpak en een bijdrage aan het gezamenlijke doel.

Om dit geheel in goede banen te leiden wordt de volgende structuur voorgesteld:

Onderdeel	Doel	Wie	Taken
Stuurgroep	Opdracht gevend en besluitvormend orgaan waarin alle betrokken partijen zitting hebben en waar besluiten aan worden voorgelegd en waar het contact met de politieke leiding ten aanzien van de uitvoering wordt bewaakt.	CAP DG (eventueel vertegenwoordigd door) FJZ GO IV&D KI&S MKB Particulieren Toeslagen UHB CDVT	Neemt de besluiten Keurt het plan van aanpak goed Bewaakt het contact met de politieke leiding
Projectgroep	Opdracht verstrekend orgaan en bewaker van de voortgang	Projectleider Projectsecretaris Coördinator AVG-verzoeken Vertegenwoordigers van de directies MKB, P, GO, CAP, IV&D, KI&S CDVT	Verstrekt opdrachten aan de verschillende deelprojecten Schakelt expertise in om deelopdrachten op de juiste wijze uit te laten voeren. Bewaakt de kwaliteit en de voortgang Rapporteert wekelijks aan de stuurgroep
Deelprojecten	Uitvoerder van deelopdrachten	Deelnemers (gedelegeerd) vanuit de stuurgroep aangevuld met experts vanuit de organisatie	Uitvoeren van de deelopdrachten binnen het tijdschema dat hier voor staat. Rapporteert aan de projectgroep.

Fase	Onderdeel	Niveau	Wie	Tijdperiode													
				6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
Vorbereiding brief	Vorbereiden keuze doelgroep	Projectgroep	Projectgroep CD VT														
Vorbereiding besluit over persoonsgegevens	Duidelijkheid verschaffen over welk beleid wordt gehanteerd ten aanzien van de vraag wat persoonsgegevens zijn en welke persoonsgegevens zonder nader onderzoek in welke vorm kunnen worden verstuurd	Deelproject	CD VT IV &D														
Vorbereiding inhoud brief en keuzes	Vorbereiden inhoud brief (inclusief keuze wel/geen persoonsgegevens) en afstemming met betrokken partijen inclusief gedragsdeskundigen en toetsing laaggeletterdheid	Projectgroep	Projectgroep Gedragsdeskundige KI&S Deskundigheid laaggeletterdheid														
Vorbereiding plaatsing brief	Vorbereiden keuze brief versturen of brief plaatsen in berichtenbox	Projectgroep	Projectgroep IV & D CAP														
Vorbereiding gebruik berichtenbox	Uitzoeken gebruik berichtenbox	Deelproject	KI&S														
Vorbereiding bronteksten voor vragen, website en media	Ontwikkelen bronteksten voor behandeling vragen burgers aan telefoon en belastingdienst.nl	Deelproject	KI&S CD VT P MKB GO Gedragsdeskundige														
Vorbereiden bronteksten	Ontwikkelen bronteksten voor persvoorlichting i.v.m. media-aandacht	Deelproject	KI&S CD VT Persvoorlichting														
Vorbereiding landingspagina en doorverwijzing	Ontwikkeling landingspagina en plaats uitgebreide informatie	Deelproject	KI&S CD VT														
Vorbereiding inrichting Tweede Lijn	Vorbereiden voorstel inrichting tweede lijn voor aanvullende beantwoording vragen	Deelproject	KI&S CD VT P MKB														

[illegible]