



HEDEN
TER BESPREKING EN BESLUITVORMING 18 MAART
Aan

de minister
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
17 maart 2021

Notitienummer
2021-0000054708

Auteur

Van

Kopie aan

notitie

Aanpak informeren FSV

Aanleiding

Op 2 maart jl. is met de staatssecretarissen van Financiën gesproken over de voortgang met betrekking tot het plan van aanpak plan Herstellen, Verbeteren, Borgen. Daarbij heeft de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst aangegeven dat, conform de eerdere toezegging aan de Tweede Kamer¹, mensen die in de Fraudesignaleringsvoorziening (FSV) stonden in maart met een brief hierover moeten worden geïnformeerd. Daarnaast heeft de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) op 25 februari jl. een brief gestuurd (bijlage 1) waarin ze aangeeft dat het van groot belang is dat burgers op korte termijn worden geïnformeerd. Op 9 maart jl. heeft een gesprek met de AP plaatsgevonden.

In deze notitie informeren we u over:

- A. Het gesprek met de AP;
- B. De aanpak van het versturen van de brieven (de conceptbrief is als bijlage 2 toegevoegd) en de risico's;
- C. De mogelijke maatregelen om de risico's te verkleinen/mitigeren;
- D. Een eerste schets/doorkijk naar een tijdelijke organisatorische aanpak van de mogelijke gevolgen van FSV voor burgers;
- E. De budgettaire besluitvorming.

Kern en besprekpunten

Er is een afweging tussen iedereen op hele korte termijn op rudimentaire wijze informeren zonder de daaropvolgende inzageverzoeken te kunnen behandelen en mensen op een adequate manier over een iets langere periode inlichten. Gelet op dit dilemma adviseren wij u om in maart een eerste tranche van 2.000 brieven te versturen om zo ervaring op te doen met de behandeling van inzageverzoeken. Zie bijlage 3 voor verschillende scenario's en planning. Zo creëren we een leereffect voor de volgende tranches brieven en kunnen we parallel de aparte organisatie voor dit omvangrijke proces zo snel mogelijk opzetten.

Om in maart nog brieven bij burgers af te kunnen leveren moet uiterlijk 18 maart een definitief besluit zijn genomen.

1. Versturen brieven

- Naar aanleiding van de motie Marijnissen is in de Kamerbrief van 5 februari jl. aan de Tweede Kamer toegezegd om de burgers in maart te informeren dat

¹ Toezeggingen gedaan tijdens het notaoverleg van 1 februari 2021 over fraudeopsporing en gebruik van tweede nationaliteit door de Belastingdienst, 2021D05435

ze in FSV geregistreerd stonden. Daarnaast heeft de AP in een brief van 25 februari aangegeven dat in de brief duidelijk moet worden vermeld dat er een recht op inzage bestaat. Dit is in een gesprek met de AP en [] op 9 maart nogmaals bevestigd.

- Het uitvoeren van deze toezegging brengt een dilemma met zich mee. Aan de ene kant bestaat de behoefte om burgers zo snel mogelijk te informeren en tegemoet te komen aan de toezegging aan de Kamer en de wens van de AP. Het is mogelijk om in maart alle maximaal 240.000 brieven te versturen zodat aan de toezegging wordt voldaan. Daarvoor moet wel uiterlijk 18 maart een besluit wordt genomen. Aan de andere kant brengt gelijktijdige verzending in maart gevolgen voor de informatievoorziening aan burgers en druk op de uitvoering met zich mee. Deze gevolgen zijn substantieel:
 - De verwachting is dat veel van de 240.000 personen een inzageverzoek op grond van de AVG in FSV zullen doen. Hoeveel verzoeken dat zullen zijn, is momenteel onmogelijk in te schatten. Zelfs bij een zeer laag responspercentage beschikt de Belastingdienst nu niet over de capaciteit om deze binnen de wettelijke termijn van drie maanden te behandelen. Zelfs met extra budget/capaciteit is het onmogelijk om snel genoeg op te schalen om de binnenkomende inzageverzoeken tijdig te verwerken; de Belastingdienst is ingericht op 300 verzoeken per jaar en naar verwachting zal een veelvoud volgen als gevolg van de brieven. Omdat de wettelijke termijnen (1 maand plus 2 maanden uitstel) niet gehaald zullen worden, zal het merendeel van de verzoeken uitmonden in ingebrekestellingen en dwangsommen (van maximaal €1.442 per verzoek). Bovendien dreigen op de beschikkingen van wel beantwoorde verzoeken bezwaar- en beroepsprocedures te volgen. De zware druk op de capaciteit door de verzoeken en vervolprocedures kan op korte termijn ook gevolgen hebben voor het niveau van toezicht.
 - Een deel van de burgers zal, ondanks een apart telefoonnummer voor FSV, de BelastingTelefoon bellen naar aanleiding van de brief. Vanwege de verzending van alle brieven in maart overlappen deze telefoontjes met de drukte door de aangiftecampagne. Daarmee is een grote kans aanwezig dat dit grote gevolgen heeft voor de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon en daarmee voor de aangiftecampagne IH2020 die loopt van 1 maart tot 8 mei 2021. De brief die zal worden verstuurd, geeft alleen aan of iemand in FSV stond en wijst op de mogelijkheid van een inzageverzoek. Verdere duiding is op korte termijn niet mogelijk. In de brief is verduidelijkt dat de Belastingdienst actief contact zal zoeken met burgers wanneer meer informatie beschikbaar is. Hiervoor zullen alle dossiers in FSV beoordeeld moeten worden -maar ook met uitgebreid onderzoek is het mogelijk dat niet alle informatie op elk dossier terug te vinden is. Omdat in de brief alleen kan worden aangegeven dat burgers in FSV geregistreerd stonden zal de brief voor veel burgers niet de informatie geven die ze willen hebben. De burgers kunnen pas echt hiermee geholpen worden als duidelijk is wat de individuele gevolgen van de registratie waren wat alleen kan na beoordeling van de dossiers en dit zal tijd kosten. Dit terwijl voor een deel van de burgers er waarschijnlijk, naast het feit dat hun persoonsgegevens te lang bewaard zijn, er te veel mensen toegang toe hadden en daarmee niet aan de AVG werd voldaan, geen verdere nadelige gevolgen waren.
- Er zijn door de Belastingdienst al verschillende acties in gang gezet naar aanleiding van de toezegging:
 - De Belastingdienst is gereed om de maximaal 240.000 brieven te versturen als er op 18 maart een besluit is genomen.
 - De conceptbrief is zo helder mogelijk gemaakt (passend bij het taalniveau waarop wij altijd communiceren met burgers) en de brief wordt afgestemd met burgers en experts op het gebied van gedrag. Dit om

- onnodige telefoontjes en teleurgestelde burgers zoveel mogelijk te voorkomen.
 - o Er komt een speciaal telefoonnummer voor FSV. Hiervoor is tijdelijk 130 fte aangenomen en worden de benodigde incrementale licenties gekocht.
 - o Er wordt een digitaal meldpunt ingericht.
 - o De Belastingdienst is bezig met de vormgeving van een tijdelijk organisatieonderdeel (zie hieronder onder D) onder andere om de gevolgen van FSV op individueel niveau in kaart brengen.
 - o Om de maximale opschaalbaarheid te realiseren voor de komende drie maanden wordt voorlopig €20 mln. beschikbaar gesteld. Deze kosten worden gedekt binnen artikel 1 en zullen worden meegenomen in de voorjaarsbesluitvorming. Eind mei, of wanneer middelen bijna uitgeput zijn, zullen we u nader informeren over de stand van zaken en de kosten die dit met zich mee hebben gebracht.
- Deze acties nemen de voornoemde risico's echter niet weg. Er worden meer inzageverzoeken worden verwacht dan de Belastingdienst aankan, burgers zullen vragen houden en zouden ondanks het speciale FSV-callcenter alsnog de BelastingTelefoon kunnen bellen.
 - Wij adviseren u daarom om wel in maart te starten met de verzending van een eerste tranche van 2.000 brieven en de rest van de brieven in verschillende tranches tot de zomer te versturen om zo ervaring op te doen met de behandeling van inzageverzoeken. Zie bijlage 3 voor verschillende scenario's en planning. Zo creëren we een leereffect voor de volgende tranches brieven: Het geeft de kans om de effecten van de brief te ervaren (in hoeverre doen de risico's zich voor), geeft meer tijd om een goed proces voor inzageverzoeken en bezwaren in te richten en te verfijnen voor de burgers (en de verwachtingen van burgers mee te nemen bij volgende tranches), beperkt het 'piekmoment' en geeft lucht voor leervermogen binnen de organisatie om processen te versnellen en versimpelen. **Bent u hiermee akkoord?**
 - Het is echter – als een significant deel van de aangeschrevenen een inzageverzoek doet – ook dan niet mogelijk op tijd voldoende extra capaciteit te vinden (zie scenario's bijlage 3) en dan volgen alsnog dwangsommen. Een alternatief is ervoor te kiezen nu nog geen einddatum voor de fasering vast te leggen, maar deze af te laten hangen van de resultaten van de eerste tranche.
- We adviseren u om de Tweede Kamer nog in maart over de gekozen aanpak te informeren en voorafgaande hieraan adviseren we u dit politiek te sonderen, in ieder geval met de indieners van de motie om toe te lichten hoe burgers het beste zijn geholpen met gespreide verzending en tevens, mede in het licht van de POK en TCU, de uitvoerbaarheid van de motie.
- Wij adviseren u de onder B genoemde groepen een brief te sturen. **Bent u hiermee akkoord?**

2. Tijdelijk organisatieonderdeel

Omdat het in kaart brengen van de gevolgen van FSV een groot beslag legt op de Belastingdienst, wordt gewerkt aan een tijdelijk organisatiedeel dat zich alleen richt op deze operatie. Op dit moment heeft de lijnorganisatie onvoldoende ruimte om zich hiermee bezig te houden zonder dat de reguliere taken onder druk komen te staan. Het onder de reeds ondernomen acties genoemde meldpunt zou hiervan de eerste stap zijn. Deze organisatie kan de gevolgen FSV op individueel niveau in kaart brengen. De bekostiging en dekking moet nog worden uitgewerkt n.a.v. o.a. de opgedane kennis in dit traject na eerste verzending.

3. Budgettaire besluitvorming

Er moet nog budgettaire besluitvorming plaatsvinden; voor de opstartkosten is binnen artikel 1 voldoende budget gevonden. Bij de kosten gaat het in elk geval om de volgende posten:

- o Extra capaciteit voor de analyse van registraties met tips en kliks;

- Extra capaciteit voor de analyse van in FSV geregistreerde informatieverzoeken van andere overheidsorganisaties;
 - Extra capaciteit voor de BelastingTelefoon en het inrichten van een meldpunt;
 - Capaciteit inzageverzoeken, bezwaar en beroep;
 - Dwangsommen na ingebrekestelling;
 - De inrichting van een nieuw tijdelijk organisatieonderdelen bijbehorende additionele capaciteit om inzageverzoeken af te handelen;
 - Kosten voor eventueel herstel bij de individuele burger.
- Precieze bedragen zijn nog zeer onzeker en sterk afhankelijk van het aantal mensen dat daadwerkelijk om inzage vraagt, maar de kosten kunnen erg hoog oplopen: potentieel tot meer dan 100 miljoen in de negatievere scenario's. Er is nog geen dekking; volgens de begrotingsregels is het uitgangspunt dat dekking binnen de eigen begroting van Financiën (artikel 1) gevonden moet worden. Voor de opstartkosten – die vooralsnog geschat worden op circa €20 miljoen – is dit haalbaar.
 - Op basis van de eerste resultaten kan kennis opgedaan om de raming te actualiseren en bijpassende dekkingsmogelijkheden voor de totale kosten te verkennen. Dit wordt afgestemd tussen C&F, FEZ en IRF.

Toelichting

A. Gesprek AP

Op 9 maart vond een gesprek plaats met de AP. Aanleiding voor het gesprek was de aan u gerichte brief van de AP, gedateerd 25 februari 2021, waarin de AP het belang benadrukt van het op korte termijn informeren van burgers die in FSV geregistreerd staan en waarin de AP dringend verzoekt betrokkenen te wijzen op het recht op inzage. Doel van het gesprek was bestuurlijk begrip voor elkaar te kweken en toelichten dat we graag compliant willen zijn, maar dat dat gezien de legacy van de Belastingdienst tijd kost. In het constructieve gesprek kwamen samenvattend de volgende punten naar voren:

- De aanpak van de Belastingdienst gaat uit van melding aan alle in FSV voorkomende personen, met uitzondering van bepaalde benoemde groepen;
- De Belastingdienst wijst conform het verzoek van de AP in de informerende brief expliciet op het recht op inzage;
- De Belastingdienst benadrukt in de brief dat het systeem sinds vorig jaar is afgesloten en niet gebruikt wordt, anders dan het voldoen aan het geven van informatie op basis van inzage verzoeken en onderzoek door onder andere de AP;
- De Belastingdienst heeft weliswaar een omvangrijke database, maar een melding leidt niet altijd tot een actie van de Belastingdienst nu eenvoudigweg de capaciteit van onderzoek dat niet toelaat;
- De AP benadrukt dat de Belastingdienst niet wordt gehouden aan het onmogelijke waar het gaat op de vastgestelde reactietermijnen voor de inzageverzoeken - wel aan een (proportionele) grote inzetverplichting. Daarbij merken wij op dat ook de AP de wettelijke reactietermijnen niet kan verlengen, of terzijde kan schuiven;
- De AP toont begrip voor de buitengewoon ingewikkelde klus waar de Belastingdienst voor staat;
- Een vervolgesprek wordt in april gepland.

B. Aanpak en risico's informeren

Als uiterlijk 18 maart een besluit wordt genomen is het administratief mogelijk om in maart brieven te versturen. Maar dit heeft grote risico's die verderop beschreven worden waarbij de te verwachten inzageverzoeken niet uitvoerbaar zijn.

Welke groepen krijgen een brief?

Alle burgers (natuurlijke personen) én ondernemers in de zin van de Wet Inkomstenbelasting in FSV worden dan geïnformeerd. Zoals in de brief van 5 februari jl. aangegeven, wordt een uitzondering gemaakt voor situaties waarin de (fiscaal)-juridische, toezicht- of opsporingsbelangen² zwaarder wegen en voor de circa 26.000 ouders in de hersteloperatie kinderopvangtoeslag, die door hun persoonlijk zaakbehandelaars benaderd worden. De FIOD heeft betrokkenen in strafrechtelijke handhaving verwijderd uit de lijst burgers die een brief krijgen. Er bestaat een (rest)risico dat een betrokkene ten onrechte toch een brief ontvangt of ten onrechte geen brief ontvangt. Dit komt door de tijdsdruk waaronder de selectie van deze personen heeft plaatsgevonden, de kwaliteit van de aangeleverde data en de onmogelijkheid om een kwaliteitscontrole uit te voeren.

Daarnaast zullen overleden personen, personen die vertrokken zijn naar een onbekende bestemming, naamloze (nv's) en besloten (bv's) vennootschappen niet worden geïnformeerd. Dit laatste omdat de toezegging uit de Kamerbrief van 5 februari jl. ging over mensen, niet over bedrijven, en omdat de AVG alleen een recht op inzage in persoonsgegevens geeft.

Het informeren over FSV-registraties kan risico's opleveren voor derden. De ontvanger van de FSV-brief zou de herkomst van het signaal kunnen herleiden en dit kan gevolgen hebben voor de veiligheid van burgers of medewerkers. De burgers met FSV-registraties om wie het gaat, staan met name in het tabblad (deel van FSV) Tips en Kliks, dat ruim 21.000 BSN's bevat. Het gaat daarbij om signalen afkomstig van bureaus of werknemers.

Daarnaast staan er registraties in FSV van informatieverzoeken van andere overheidsorganisaties waarbij het noemen gevolgen heeft voor die overheidsorganisaties. Het gaat om de registraties van 24.195 burgers. Hetzelfde geldt voor burgers waarnaar onderzoek loopt in het kader van intensief toezicht Externe Overheidssamenwerking of Aanpak Risicovolle Netwerken. Voor deze drie groepen dient een analyse en afweging te worden gemaakt en daarom zullen ze later worden geïnformeerd, wanneer per geval is uitgezocht of informeren risicovol is of niet. Het is niet mogelijk dit in maart af te ronden.

Risico's brieven

Het versturen van de brieven brengt een aantal risico's met zich mee. De omvang van de mogelijke problemen kan substantieel zijn, maar is moeilijk in te schatten.

1. Onvoldoende capaciteit om een grote toestroom van inzageverzoeken tijdig te behandelen/overschrijding termijnen inzageverzoeken

Omdat in de brief alleen kan worden aangegeven dat burgers in FSV geregistreerd stonden, zal dit bericht bij veel mensen verwarring, ongerustheid en vragen oproepen.

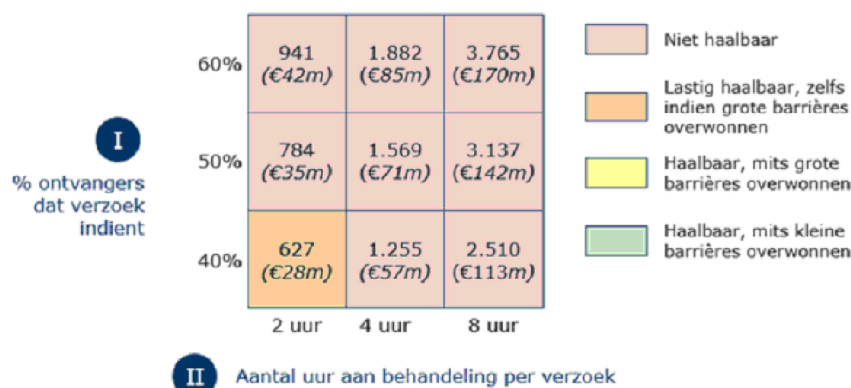
Onze verwachting is dat een onbekend maar substantieel deel van de ontvangers de wettelijke mogelijkheid zal inzetten tot een inzageverzoek in FSV en mogelijk in andere systemen, mede vanwege de wens van de AP om expliciet op deze optie te wijzen. Bij Toeslagen reageerde zo'n 40-60% van alle ontvangers van een uitvraag met een verzoek tot nadere informatie of inzage. Het behandelen van een inzageverzoek in FSV kost op dit moment gemiddeld ongeveer acht uur. De organisatie is nu in capaciteit ingericht op ongeveer 300 verzoeken per jaar. De ongeveer 240.000 brieven kunnen in het uiterste geval tot evenveel inzageverzoeken leiden. De Belastingdienst kan die niet tijdig behandelen. Extra capaciteit kan ook niet op korte termijn (maart/april) worden ingehuurd en na de inhuur moeten medewerkers nog worden ingewerkt. Het opschalen van de

² De personen waarover informatieverzoeken zijn gedaan door andere overheden kunnen ook onderwerp zijn van zo'n onderzoek. Voordat deze personen geïnformeerd kunnen worden moet eerst onderzocht worden of dat zo is én moeten die andere overheidsinstanties geïnformeerd worden over het feit dat deze brief om die reden aan personen gestuurd gaat worden. Het betreft 24.195 personen.

capaciteit kan ook gevolgen hebben voor de capaciteit in het toezicht omdat medewerkers daar in eerste instantie vandaan gehaald moeten worden.

De onderstaande tabel schetst scenario's voor de vereiste capaciteit en kosten en de haalbaarheid bij de verschillende responspercentages en behandeltijden. De kosten zijn nog niet getoetst door de financiële kolom. Bij de scenario's is van belang dat het onzeker is of de huidige behandeltijd van acht uur ingekort kan worden, en dat de benodigde capaciteit voor bezwaar en beroep hier nog niet in is meegenomen. Bij de ongeveer 300 behandelde AVG-verzoeken tot nu toe heeft vrijwel iedereen die in FSV bleek te staan bezwaar gemaakt tegen de beschikking. Volgens de begrotingsregels is het uitgangspunt dat dekking binnen de eigen begroting van Financiën (artikel 1) gevonden moet worden. In eerste instantie zou een start gemaakt moeten worden met de huidige maximale opschaalbaarheid. Op basis van deze aanpak (verspreid versturen) kan kennis opgedaan om de raming te actualiseren en bijpassende dekkingsmogelijkheden te verkennen. De tabel geeft een illustratie; de precieze bedragen zijn nog zeer onzeker.

Benodigde FTE voor tijdige behandeling nieuwe inzageverzoeken (FTE beschikbaar eind mrt '21 – begin jul '21 & kosten inhuur)



De wettelijke termijn voor behandeling van inzageverzoeken is 1 maand plus 2 maanden uitstel. Wordt hieraan niet voldaan, dan kunnen een ingebrekestelling en een dwangsom van maximaal €1.442 per verzoek volgen. Dat kan leiden tot substantiële dwangsomkosten. Het risico dat dit zich zal voordoen is, gezien het gebrek aan de capaciteit voor de inzageverzoeken, zeer reëel. Daarbij is van belang dat er ook bureaus zijn die als verdienmodel dwangsommen binnenhalen.

2. Bereikbaarheid BelastingTelefoon in het gedrang

De AVG vereist dat de ontvangers van de brief over FSV contact kunnen opnemen en de Nationale Ombudsman heeft overheden herhaaldelijk gewezen op het belang van het noemen van duidelijke contactmogelijkheden in communicatie. Er zal dus een telefoonnummer moeten worden opgenomen in de brief. Vanwege de start van de aangiftecampagne op 1 maart jl. is het tot 8 mei buitengewoon druk bij de BelastingTelefoon. Het risico is substantieel dat de BelastingTelefoon overbelast raakt en dat dit gevolgen heeft voor de met de Kamer gecommuniceerde streefwaarde voor bereikbaarheid van 90%. Als de streefwaarde niet wordt gehaald betekent dat een groot reputatierisico voor de BelastingTelefoon.

C. Maatregelen om de risico's te verkleinen

1. Formulering brief

De brief wordt zodanig geformuleerd dat mensen minder noodzaak voelen nu al meteen een inzageverzoek te doen. In de brief zal hen worden gewezen op het nog ontbreken van de relevante informatie, het vermoeden dat FSV zeker niet voor alle geregistreerden een effect heeft gehad en de belofte dat de

Belastingdienst zelf contact zal zoeken wanneer er meer helderheid is over de situatie van de burger. Onze verwachting blijft echter dat een substantieel deel van de mensen een inzageverzoek zal doen.

2. Verkorten en opsplitsen behandel tijd

Een team van behandelaars en een procesanalist werkt aan opties voor versnelling van de behandeling (nu gemiddeld 8 uur). Hiervoor zijn verschillende maatregelen geïdentificeerd:

1. De eerste maatregel is het vooraf categoriseren van de persoonsgegevens in FSV en andere systemen. Hierbij worden de gegevens gecategoriseerd in altijd vrij te geven categorieën van persoonsgegevens ('groen'), nader op individuele basis inhoudelijk te beoordelen categorieën ('oranje') en niet vrij te geven categorieën ('rood'). Deze stap is essentieel voor het versnellen van de handmatige beoordeling (geschatte besparing van ~1.5 uur) en voor het in de toekomst automatiseren van de behandeling.
2. Uitbreiden van tekstsjablonen en standaardbrieven voor de beschikkingen (geschatte besparing van ~0.5 uur).
3. Automatiseren classificering/ verdeling van verzoeken (nog niet zeker of haalbaar, geschatte besparing van 10 min per verzoek)
4. Automatiseren behandeling van deel van de verzoeken (nog niet zeker of haalbaar, geschatte besparing van 4 uur per kwalificerend verzoek)

De tijdswinst is echter nog zeer onzeker, en we kunnen er op dit moment niet vanuit gaan dat dit het capaciteitsprobleem (volledig) oplost.

3. Speciaal telefoonnummer FSV en extra capaciteit

Vanuit de BelastingTelefoon wordt een apart telefoonnummer ingericht. Hier is een aparte bemensing opgezet (130 fte) om de vragenstroom op te kunnen vangen zonder daarbij de aangiftecampagne negatief te beïnvloeden. Het nummer wordt zowel in de te verzenden brief als ook op de landingspagina van FSV op de belastingsite nadrukkelijk vermeld.

De capaciteit hiervoor moet echter ofwel van de BelastingTelefoon zelf komen, ofwel extern ingehuurd worden. In beide gevallen mogen de medewerkers geen persoonlijke informatie delen en zouden alleen statusvragen kunnen beantwoorden, terugbelverzoeken kunnen maken of naar de webpagina verwijzen. Het is onwaarschijnlijk dat burgers met een FSV-registratie zich hierdoor voldoende geholpen zullen voelen, dit kan weer tot onrust en negatieve aandacht leiden. De kosten van deze 130 fte worden gedekt binnen artikel 1.

4. Meldpunt opzetten

Voor minnelijke schuldsanering (MSNP) wordt reeds een meldpunt opgericht. Dat zou verbreed kunnen worden tot alle FSV-gerelateerde vragen. Het meldpunt kan bezorgde burgers aangeven dat hun registratie zal worden bekeken en dat ze indien gewenst ook inzage krijgen in de persoonsgegevens die de Belastingdienst over hen heeft verwerkt middels een inzageverzoek volgens de gebruikelijk weg. Dit is echter niet waar mensen naar op zoek zijn, zo is bij de eerder afgehandelde inzageverzoeken gebleken. Mensen willen weten of en zo ja welke onterechte nadelige gevolgen zij hebben ondervonden van de vermelding in FSV. Mogelijk kunnen burgers ook zelf reeds informatie aandragen waarvan zij verwachten dat het betrekking heeft op hun registratie. Aanmelden kan via de website, vergelijkbaar met het kanaal bij de hersteloperatie Toeslagen. Medewerkers van het speciale telefoonnummer FSV kunnen hierbij helpen. Alleen mensen die de brief over FSV-registratie hebben ontvangen kunnen zich registreren. Verder kan men, naast via de bestaande info op de website, helderheid geven over de tijdslijnen en proactief de verwachtingen managen Dit alles zou kunnen worden aangekondigd in de brieven over de registratie in FSV.

De verwachting is dat mensen die behoefte hebben aan verdere informatie zich tot het meldpunt wenden in plaats van de BelastingTelefoon. Dit vermindert de druk op de reguliere dienstverlening.

5. Gespreide verzending brieven

De bovenstaande maatregelen zijn onvoldoende om de risico's goed te mitigeren. De verwachting is dat het aantal inzageverzoeken de beschikbare capaciteit ruimschoots zal overschrijden. De effecten hiervan kunnen worden verkleind en gespreid als de brieven gefaseerd worden gestuurd. Voordeel hiervan is tevens dat de eerste tranche in maart dan kan worden gebruikt als test om te kijken hoeveel inzageverzoeken gedaan worden en de mogelijkheden tot inkorting van de behandeltijd kan worden gezien. Eventueel kunnen verschillende teksten in de brieven worden gebruikt, waarbij van elke tekstvariant wordt gemeten hoeveel vragen en zorgen die oplevert. De tekst die de meeste vragen en zorgen wegneemt wordt gebruikt voor verdere tranches.

Met die kennis kunnen de volgende tranches worden gepland over de periode april tot en met juni 2021 en kan de vereiste opschaling van de capaciteit voor inzageverzoeken, bezwaar en beroep preciezer worden ingeschat. *Vanuit uitvoeringsperspectief* is een verzending van 1.000 brieven in de eerste batch met de nodige omvangrijke en nog niet geheel in te schatten uitvoeringsrisico's omgeven en tegelijkertijd niet onmogelijk. Een verdere opschaling wordt *vanuit uitvoeringsperspectief* sterk ontraden. Bijlage 3 bevat scenario's voor gespreide verzending.

Hoe kleiner de eerste groep in maart, hoe groter de kans dat de Belastingdienst de eerste tranche aankan en bezien kan worden wat het effect is van het versturen van de brief. Naar aanleiding van de effecten van de verzending van de eerste tranche brieven in maart kan worden bekeken in welke mate de geschetste effecten/risico's zich voordoen en welke maatregelen getroffen dienen te worden. Ook hierbij dient nogmaals opgemerkt te worden dat zelfs met gespreide verzending de risico's groot blijven.

D. Tijdelijk organisatieonderdeel

Met het informeren over de FSV-registratie weten burgers nog niet wat er in FSV staat, noch wat de gevolgen zijn van hun vermelding. Ook een inzageverzoek geeft bezorgde burgers niet de informatie waar zij naar op zoek zijn. De beschikking op basis van de AVG bevat namelijk alleen persoonsgegevens en geen uitleg over hoe die zijn gebruikt. Daarom is op bijna alle beschikkingen tot nu toe van mensen die in FSV bleken te staan bezwaar gemaakt. De kans is dus groot dat burgers alleen maar meer onzekerheid ervaren, terwijl het juist de bedoeling is hen duidelijkheid te verschaffen. Als de motie Marijnissen breder wordt geïnterpreteerd, is het informeren over de daadwerkelijke gevolgen uiteindelijk het belangrijkste. Daarnaast is tijdens het notaoverleg van 1 februari jl. de motie Snels over onderzoek en compensatie ingediend. Deze motie vraagt de regering om de daadwerkelijke gevolgen van een registratie in FSV in kaart te brengen en op basis daarvan een compensatieregeling uit te werken.

Om de gevolgen op individueel niveau te bepalen, dient in FSV en andere systemen te worden gekeken wat er met de informatie uit FSV is gedaan. Hiermee zal steekproefsgewijs worden gestart in het kader van het externe onderzoek naar de gevolgen voor burgers en bedrijven. Maar willen we burgers echt helpen, dan zullen vroeg of laat alle FSV-registraties handmatig moeten worden doorgelicht. Dezelfde registratie zal daardoor mogelijk meerdere keren bekeken worden- eerst voor een inzageverzoek, vervolgens voor het onderzoek effecten op burgers en bedrijven en tenslotte voor de uitvoering van de motie Snels. Daarnaast lopen er ook nog andere trajecten om gevolgen van het handelen van de Belastingdienst in het verleden in kaart te brengen, zoals het werk aan projectcode 1043, de doorlichting van lijsten en applicaties op nationaliteit, het project bedrijfsprocessen op orde en de onderzoeken naar minnelijke schuldsanering. Al deze trajecten leggen een groot beslag op de Belastingdienst terwijl het de vraag is of en in hoeverre er onterechte nadelige gevolgen voor de burger geweest zijn.

Daarom wordt momenteel gewerkt aan de vormgeving van een apart tijdelijk organisatieonderdeel dat zich bezig kan houden met de gevolgen van beslissingen uit het verleden, vergelijkbaar met de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). De gevolgen van FSV zijn daar dan een van de belangrijkste onderdelen in. Door dit los te knippen van de bestaande afdelingen kan de rest van de organisatie zich weer concentreren op de gangbare werkzaamheden.

Het startpunt hiervoor zou het meldpunt kunnen zijn dat is beschreven bij de maatregelen om de risico's te verkleinen. Na het opzetten van het meldpunt wordt een uitgebreidere organisatie opgericht die de registraties in kwestie inhoudelijk doorlicht op gevolgen en geleden schade. Het nieuwe dienstonderdeel zou burgers de antwoorden moeten geven waar ze naar op zoek zijn: wat zijn de gevolgen van de registratie in FSV voor mij geweest en is er mogelijk herstel nodig? Daarbij moeten we er wel rekening mee houden dat niet alle verwerkingen van en acties op basis van elke FSV-melding te achterhalen zullen zijn. Het opzetten van een dergelijke organisatie vergt nog verder denk en uitzoekwerk. Ook zal het tijd kosten voor de organisatie is opgezet; voor UHT heeft dat ongeveer een halfjaar gekost. De hele uitvoering zal zelfs enkele jaren duren. Daarnaast zijn er financiële gevolgen: er zal er aanzienlijke capaciteit nodig zijn voor deze organisatie.

Een dergelijke aanpak zou aangekondigd kunnen worden in de volgende Kamerbrief over FSV (van medio april). Hiermee kunnen we burgers echt helpen en voorkomen we mogelijk inzageverzoeken die voor hen niet de gewenste informatie leveren. Tevens is dit organisatieonderdeel de plaats waar de andere werkzaamheden rondom FSV een plaats kunnen krijgen. Tegelijkertijd wordt voorkomen dat het rechtzetten van in het verleden ontstane problemen de uitvoering en de dienstverlening van het heden in gevaar brengt. Van belang is nog wel dat op dit moment onvoldoende duidelijk is in welke mate de registraties in FSV gebruikt zijn en welke gevolgen dit gehad heeft. Daarom loopt er een onderzoek naar de effecten van een registratie in FSV voor burgers en bedrijven. Maar ook met uitgebreid onderzoek is het mogelijk dat niet alle informatie op elk dossier terug te vinden is.

E. Dekking kosten

Het informeren van burgers over FSV-registratie brengt diverse kosten met zich mee:

- Extra capaciteit voor analyse tips en kliks;
- Extra capaciteit voor analyse in FSV geregistreerde informatieverzoeken andere overheidsorganisaties;
- Extra capaciteit voor de BelastingTelefoon/inrichten van een meldpunt.
- Capaciteit inzageverzoeken;
- Dwangsommen na ingebrekestelling bij overschrijding termijnen;
- De inrichting van een nieuw organisatieonderdeel en eventueel herstel.

Precieze bedragen zijn nog zeer onzeker en sterk afhankelijk van het aantal mensen dat daadwerkelijk om inzage vraagt, maar de kosten kunnen erg hoog oplopen.

Op dit moment is nog geen financiering geregeld voor de totale kostenposten. Wel wordt dit dossier als dreiging aangemerkt in de beleidsbrief. Om de opstart te maken wordt binnen artikel 1 €20 miljoen beschikbaar gesteld. Deze kosten worden meegenomen in de voorjaarsbesluitvorming.

Pas na ontvangst van onderbouwde en afgestemde ramingen kunnen eventueel verdere investering plaatsvinden via het gebruikelijke budgettaire besluitvormingsproces. Hierover zal overleg plaatsvinden tussen C&F, FEZ en IRF, in samenspraak met programma-organisatie.