

Plan van aanpak

Inhoudsopgave

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

0. Aanleiding

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. De Staatssecretaris heeft vrijdag 5 februari aan de Tweede Kamer toegezegd dat deze brief voor eind maart verstuurd zal worden. Verder heeft de Staatssecretaris ook toegezegd dat ook bedrijven daarover geïnformeerd 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 en KI&S. De medewerkers van deze directies hebben zich zeer 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 in de tweede laatste week van 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, wat het in zijn algemeenheid betekent als iemand FSV stond en met welke instanties signalen uit FSV in zijn algemeenheid gedeeld werden.

Met opmerkingen Zie uitgangspunt 3
15-26 maart

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 dat effecten voor hen heeft gehad. Zij hoeven dus zelf niets te doen naar aanleiding van de brief. Wel worden burgers die van mening zijn dat zij niet in aanmerking kwamen voor minnelijke schuldsanering omdat zij in FSV voorkwamen én een schuld van meer dan 10.000 euro opgeroepen zich te melden.

Bepaalde groepen krijgen pas later na zorgvuldig onderzoek een brief of geen brief. 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 alleen gegevens kunnen zijn waarover verzoeker zelf al beschikt (naw, BSN geboortedatum) zou dit juist het tegenovergestelde effect kunnen hebben en is hier van afgezien.

Toeslagen wil graag een aparte brief voor hun doelgroep omdat voor hen FSV anders is gebruikt. Sommige burgers hebben een vermelding voor IJ én een vermelding voor toeslagen. Voorkomen moet worden dat burgers 2 brieven krijgen. Ook wil Toeslagen hun doelgroep de UHT-burgers vooraf eerst bellen.

¹ Motie van het lid Marijnissen c.s. over een voorstel hoe binnen overheidsinstellingen vervulde 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 vervulde 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.

De brief bevat beknopte informatie over FSV en voor meer informatie en antwoorden op vragen wordt naar Belastingdienst.nl verwezen. Ook kan men via een meldformulier op de website vragen stellen die beantwoord kunnen worden door de backoffices. 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 20.000 verzoeken. Voor de behandeling van dit aantal inzageverzoeken zal de huidige capaciteit ongeveer vertienvoudigd 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 gefaseerd 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. Mocht de brief ook naar Toeslaggerechtigden gaan dan 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 FSV.

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 totale 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 zo spoedig mogelijk een brief daarover met daarnaast algemene informatie over FSV. Hierna volgen de uitgangspunten voor dit voorstel.

3.1 Uitgangspunt 1

Alle burgers en bedrijven worden in principe geïnformeerd over opname in FSV.

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

Voor een aantal burgers en bedrijven lijkt het echter verstandig dat zij onder voorwaarden, pas later na zorgvuldig onderzoek of helemaal geen brief krijgen omdat zij al op andere wijze

geïnformeerd worden of zijn, of omdat door het versturen van die brief mogelijk belangen van andere burgers of overheidsinstanties geschaad worden, of om andere redenen. Het gaat dan om de volgende burgers en bedrijven.

1. UHT-burgers en mogelijk nog andere groepen Toeslaggerechtigden, voor zover de signalen in FSV werden gebruikt door Toeslagen. (Toeslagen onderzoekt of nog andere groepen te onderscheiden zijn) Deze groepen worden al op andere wijze door Toeslagen benaderd over FSV.
2. Burgers* die al een AVG-inzageverzoek hebben gedaan en daarom al geïnformeerd zijn of worden.
3. Burgers en bedrijven waarvan wordt vastgesteld dat zij betrokken zijn in een (fiscaal) strafrechtelijk onderzoek waarbij een FSV-sigitaal een rol speelde, hierdoor kan het strafrechtelijk onderzoek worden geschaad
4. 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 onderzoek. Burgers zonder nader onderzoek informeren dat over ~~het-hen~~ informatieverzoeken zijn gedaan zou mogelijk in strijd met wetgeving kunnen zijn, dit moet eerst nader onderzocht worden en zo nodig toestemming worden gevraagd van die andere overheidsinstanties.
5. Burgers en bedrijven waarover klikbrieven zijn geschreven of tips zijn gegeven.

Hierdoor kunnen de belangen van andere burgers, de tipgevers, geschaad worden. Burgers en bedrijven waarnaar een onderzoek in het kader van intensief toezicht loopt. Hierdoor kan het onderzoek worden geschaad. Bij GO zal hiervoor de KC benaderd moeten worden. Dat betekent dat de KC ruim van tevoren op de hoogte moet zijn van zijn klanten die in FSV staan, en dat zij de vraag beantwoorden of de klant aan één van de uitzonderingscriteria voldoet.

6. Overleden personen
 7. 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. Het Meldpunt agressie Belastingdienst zal geraadpleegd worden welke werkwijze hierin de beste is.
 8. Andere burgers die betrokken zijn in ITE-projecten zoals fraude EOS
- 8-9.9. Burgers die zijn Vertrokken Onbekend Waarheen (zie ook uitgangspunt 2)

*Een AVG-inzageverzoek ziet op persoonsgegevens. Gegevens over bedrijven zijn in principe geen persoonsgegevens tenzij 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 UHT-burgers en mensen die al een inzageverzoek hebben gedaan deze brief niet krijgen omdat zij al op andere wijze geïnformeerd zijn of ~~weedenworden~~.

Meldpunt instellen

Als het op korte termijn niet mogelijk blijkt (voor 1 april) de groep burgers en bedrijven te bepalen aan wie brieven moeten worden gestuurd, wordt voorgesteld een meldpunt in te stellen voor burgers die denken dat zij door het opnemen van signalen over hen in FSV benadeeld zijn. Die burgers en bedrijven die niet in FSV staan kunnen op die vraag snel een antwoord krijgen bijvoorbeeld door gebeld te worden. Burgers die wel in FSV staan krijgen dat antwoord op hun vraag indien gewenst in de vorm van een voor bezwaar vatbare beschikking. In overleg met KI&S kan wellicht een outbound belactie opgezet 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.

Met opmerkingen Dit is toch een aparte categorie

Met opmaak: Standaard

Met opmerkingen Afhankelijk van 1^e punt dan toch

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 het zelfde 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

Het plaatsen van de brief in de berichtenbox van Mijn Overheid is ook geen optie omdat niet iedereen geabonneerd is op deze voorziening waardoor je niet iedereen bereikt. Daarnaast moet hier speciale programmatuur voor gebouwd worden en moet hiervoor het portfolio van IV opengebroken worden. Inschatting is dat het niet realistisch is dat dit voor eind maart gereed is.

3.3 Uitgangspunt 3

Alle burgers en bedrijven worden zo snel mogelijk en gefaseerd binnen een week geïnformeerd

Het streven is om alle burgers en bedrijven zo snel mogelijk gefaseerd binnen een week te informeren. De brieven worden tussen **15 en 26 maart** verstuurd. Of dit kan, is afhankelijk van de volgende factoren.

- a. De keuze wie een brief krijgt.
- b. Wie wanneer een brief krijgt bijvoorbeeld P burgers eerst, daarna MKB, daarna bedrijven.
- c. De keuze wat er in de brief moet staan.
- d. De afstemming van de tekst van de brief met betrokken partijen
- e. De snelheid waarmee bronteksten voor de Beltel en Belastingdienst.nl kunnen worden gemaakt.
- f. De capaciteit voor het printen en versturen van de brieven
- g. De capaciteit bij de Beltel
- h. De capaciteit bij de front- en backoffices bij de uitvoerende directies
- i. De capaciteit bij de uitvoerende directies om eventuele AVG-verzoeken te behandelen.
- j. De gevolgen van samenloop met de Aangiftecampagne
- k. Goedkeuring van het plan van aanpak
- l. Goedkeuring van beslismemo's op basis van het plan van aanpak door de Staatssecretaris

Het lijkt verstandig om burgers gefaseerd te informeren zodat de nodige zorgvuldigheid betracht kan worden aan wie de brief gestuurd wordt en de effecten van de brief (vragen aan Beltel en inzageverzoeken) enigszins beheersbaar blijven.

3.4 Uitgangspunt 4

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 stonden en met welke overheidsinstanties deze signalen in zijn algemeenheid is gedeeld. De verwachting is dat burgers en bedrijven waarover signalen in FSV stonden ook willen weten welke gegevens over hen in FSV stonden en daarom een inzageverzoek zullen doen.

De brief is geschreven in begrijpelijk Nederlands ook voor laag geletterden. Dit wordt getoetst via een experience analysis.

In de brief staat dat over de burger of het bedrijf signalen zijn opgenomen in FSV. De brief geeft beknopte informatie over FSV voor nadere informatie wordt naar Belastingdienst.nl verwezen. De brief geeft aan wat het betekent dat er signalen in FSV stonden en wat de ontvanger van de brief moet doen; voorlopig niets omdat er een extern onderzoek wordt uitgevoerd naar de effecten op burgers en bedrijven waarover signalen vermeld stonden in FSV in het kader van HVB. Nadat het onderzoek is afgerond neemt de Belastingdienst opnieuw het initiatief om de burger en het bedrijf te benaderen.

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.

1. In de brief wordt beknopte informatie opgenomen, voor meer uitgebreide informatie wordt verwezen naar Belastingdienst.nl
2. Op Belastingdienst.nl kunnen worden antwoorden op de meest gestelde vragen geplaatst die burgers kunnen hebben over FSV en naar aanleiding van deze brief. (Zie hierna onder verwachte klantvragen)
3. In de brief wordt verwezen naar 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 en dat naar aanleiding van de uitkomsten van dat onderzoek de burger en het bedrijf opnieuw benaderd zal worden. (link naar kamerstukken en berichtgeving)
4. De BelTel wordt geïnformeerd en krijgt teksten om de vragen te kunnen beantwoorden.
5. De verwachting is dat de BelTel niet veel toe kan voegen aan de informatie in de brief en op de website. Persoonlijke vragen kunnen niet beantwoord worden. Dat zal een ontevreden gevoel bij de burger achterlaten. Voorstel: een meldformulier via de website aanbieden dat door de backoffices van de directies kan worden afgehandeld.
- 6.
7. Bij de uitvoerende directies worden front en backoffices ingericht waar de vragen uit de meldformulieren beantwoord worden.

Burgers kunnen op Belastingdienst.nl lezen hoe zij een inzageverzoek kunnen doen Vanuit KI&S zijn de volgende aandachtspunten en risico's hierover meegegeven.

BelTel:

- Tot nu toe heeft de BelastingTelefoon weinig vragen gekregen over FSV- of over inzageverzoeken. De BelastingTelefoon kan hier ook geen antwoord op geven. De informanten hebben geen inzage in FSV. Ook wordt er geen persoonlijke informatie gedeeld. En zij kunnen en mogen 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. Zij zouden alleen statusvragen kunnen beantwoorden. Daarom is het advies om geen telefoonnummer van de BelastingTelefoon op de brief te vermelden. De burger/ondernemer 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. 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>
- 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 **18 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.
- Het testen van de brief wordt zeer aanbevolen [] Cd-lenS/BLD wordt betrokken voor het 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

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.

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:
 - Welke klanten krijgen een brief;
 - Wat staat er in de brief;

- De volledige set met algemene informatie (tekst op website, spreeklijnen beltel, teksten van de brieven, Q&A's, etc.)
- De [] 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 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 BeTel 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 BeTel 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.

In maart is er voor Print en Mail voldoende ruimte om de brieven te printen en verzendklaar te maken met uitzondering van week 10. In deze week staan de jaarbrieven voor de OB gepland (ruim 1,7 mln posten).

Er zijn 2 opties waaruit gekozen kan worden :

Optie 1.

Brieven verzendklaar te maken in week 9 (1/3- 5/3) en deze vervolgens in de weken 11 en 12 (15/3 – 26/3) gedoseerd aan te bieden aan PostNL.

Voordeel : Hiermee wordt deels voorkomen dat de BeTel minder bereikbaar is.

Nadeel : Brieftekst en opmaak moet uiterlijk 18/2 gereed zijn

Optie 2:

Brieven verzendklaar maken in week 11 (15/3 – 19/3) en versturen in week 12 (22/3 – 26/3).

Voordeel : Meer tijd voor afstemmen tekst en opmaak brief (uiterlijk 4/3 gereed)

Brieven worden gelijktijdig verstuurd

Nadeel : Overbelasting BeTel tijdens IH campagne

Voor beide scenario's geldt de onzekerheid dat er nog geen besluitvorming is geweest omtrent het weer opstarten van de Inning en Invorderingsprocessen.

Als deze ook weer gaan lopen legt dat een nog zwaardere belasting op de BeTel en op de uitvoeringsdirecties die een back office moeten inrichten.

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.

Voor de komende weken is de planning als volgt :

Week 09 (1/3- 5/3)	2.327.433
Week 10 (8/3 – 12/3)	4.181.533
Week 11 (15/3 – 19/3)	1.849.412
Week 12 (22/3 – 26/3)	1.945.551
Week 13 (29/3 – 2/4)	1.770.171

	Aantallen	Periode
Uitnodiging voor Doen van Aangifte (IH-campagne)	3.000.000	8/2 – 12/2
Voorraankondigingen invordering + schuldoverzicht	250.000	15/2 – 27/2
Verlenging uitstel ondernemers, winterbrief. Variant A, B en C.	150.000	maart
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 met mogelijke uitloop in maart
Printen van flyer/bijsluiter LH/OB	1.000.000	08/02 – 28/02

Nog in te plannen :

Voorraad Inning / Invordering:

- *Betalingsherinneringen*, per 3 februari 308.898.
- *Aanmaningen* per 3 februari 212.058
- *Dwangbevelenselectie COA*, inmiddels opgelopen tot zo'n 197.066 vorderingen;
- *Dwangbevelenselectie INL*, inmiddels opgelopen tot zo'n 125.994 vorderingen;
- *Dwangverrekening toeslagen*, inmiddels opgelopen tot ca. 110.000 aanslagen;
Eerstvolgende selectiedatum: 15 februari 2021?
- *Overheidsvordering*, ruim 400.000 (waarvan ca. 255.000 voor MRB); eerstvolgende selectiedatum medio februari;
- *Loonvordering*, ruim 35.000, waarvan circa de helft LV voor toeslagenschuld betreft;
- *Vordering Onder Bank* (Betalingsvordering), ruim 13.000, waarvan ongeveer 1/3 van de debiteuren (ook) een toeslagenschuld heeft.
- Project Kostenverlaging, 1.000.000 (vanaf begin maart 125.000 per maand)

3.7 Uitgangspunt 7

Al voor het versturen van de brief moet rekening gehouden worden met grote aantallen inzageverzoeken die kunnen volgen op 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 behandelaars 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 persoonsgegevens verstrekt mag worden vaak nader onderzoek nodig in andere systemen. Als er naar aanleiding van de uitgestuurde brieven (stel 200.000) slechts 10% een inzageverzoek doet dan betekent dit 20.000 verzoeken. De afhandeling van 1 verzoek duurt 1 dag. Als we 20.000 verzoeken binnen 3 maanden (wettelijke termijn inclusief verlenging) af willen doen dan betekent dat 6400 verzoeken per maand. Er zitten 20 werkbare dagen in een maand dus dat betekent dat als 1 fte 20 verzoeken per maand afhandelt, dat daar zo'n **320 fte** 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. Het is duidelijk dat met de huidige bezetting en de huidige werkwijze het niet gaat lukken om grote aantallen inzageverzoeken tijdig te behandelen

Om grote aantallen inzageverzoeken tijdig te kunnen behandelen moet 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. (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 moet bepaald worden:
 - i. Welke informatie die in FSV staat wordt gekwalificeerd 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 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. De informatie moet geautomatiseerd verstrekt via excel in een bijlage. Handmatig is dit onuitvoerbaar (MKB/P/T)
 - iii. Hoe moet beoordeeld 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. Zijn er redenen om bepaalde gegevens überhaupt niet te verstrekken, denk aan de tabellen tips en kliks en informatieverzoeken? (IV&D, CDVT)
 - v. Hoe wordt omgegaan met inzageverzoeken van burgers waarover getipt of geklikt is?

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. Het lijkt verstandig hier een weloverwogen standpunt over in te nemen en dat helder uit te dragen (IV&D).

- c. **320 fte beschikbaar maken om de werkzaamheden uit te voeren en aangeven hoe dit kan en ten koste van welke andere werkzaamheden dit gaat**
- d. Er moet een werkinstructie gemaakt worden voor een eventuele nieuwe werkwijze. (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 [] (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	[] [] 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.

Tijdschema

0

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														

Voorbereiding landingspagina en doorverwijzing	Ontwikkeling landingspagina en plaats uitgebreide informatie	Deelproject	KI&S CD VT																
Voorbereiding inrichting Tweede Lijn	Vorbereiden voorstel inrichting tweede lijn voor aanvullende beantwoording vragen	Deelproject	KI&S CD VT P MKB GO																
Voorbereiding verkorten behandeltijd	Onderzoeken op welke wijze de behandeltijd inzage verzoeken kan worden verkort van 8 naar 1 uur	Deelproject	P, MKB																
Voorbereiding behandelaars	Onderzoeken op welke wijze anderen dan de AVG-coördinatoren inzage verzoeken kunnen behandelen	Deelproject	P, MKB,																
Voorbereiding nieuwe werkinstructie	Uitwerken nieuwe werkinstructie bij verkorting behandeltijd en andere behandelaars	Deelproject	P, MKB, CDVT en IV&D																
Besluitvorming Doelgroep	Akkoord op keuze doelgroep	Stuurgroep	Staatssecretaris																
Besluitvorming Brief	Akkoord op brief	Stuurgroep	Staatssecretaris																
Besluitvorming wijze van verzending	Akkoord op verzending of plaatsing in berichtenbox	Stuurgroep	☐																
Besluitvorming bronteksten	Akkoord op bronteksten	Stuurgroep	☐																

Bijlage Concept tekst brief

Geachte heer/mevrouw

U ontvangt deze brief, omdat uw Burger Service Nummer / Bedrijfsnummer vermeld staat in ons systeem Fraude Signalen Voorziening (afgekort FSV). Wij kunnen ons ~~goed~~ voorstellen dat dit bij u ~~allerlei~~ vragen oproept. In deze brief leggen wij uit, wat dit feitelijk voor u betekent of betekend heeft.

Waarom deze brief?

Ik heb aan de Tweede Kamer toegezegd om burgers en bedrijven die in FSV opgenomen zijn daarover te berichten. U behoort tot die groep.

Wat betekent vermelding in FSV?

Een in FSV geregistreerd risico-signaal was een mogelijke aanwijzing dat uw aangifte of uw aanvraag mogelijk onjuist was. Zo'n aanwijzing werd in principe eerst onderzocht om vast te stellen of die tot controle zou moeten leiden. Pas daarna werd de aangifte of aanvraag gecontroleerd of er daadwerkelijk iets mis was.

Het kan zijn, dat u dit gemerkt heeft omdat aan u vragen gesteld zijn over uw aangifte of aanvraag. Het kan ook zijn, dat u hier niets van gemerkt heeft, omdat uit onderzoek gebleken is dat het risico-signaal niet tot controle hoefde te leiden.

~~Zoals u in de krant heeft kunnen lezen is met name bij Toeslagen FSV op een andere manier gebruikt wat in bepaalde gevallen onbedoelde gevolgen heeft gehad. Dat was niet goed en er wordt intussen hard gewerkt om dit te herstellen.~~

Wat betekent een vermelding in FSV voor u?

Een aanwijzing in FSV alleen heeft geen gevolgen. Pas als na onderzoek van de aanwijzing uw aangifte of aanvraag gecontroleerd is en onjuist leek heeft u hier iets van gemerkt bijvoorbeeld omdat ~~er~~ contact met u is opgenomen en vragen zijn gesteld en of nadere afspraken met u zijn gemaakt voor het vervolg.

Wij weten dat aanwijzing in FSV én een schuld boven de 10.000 euro leidde tot het niet in aanmerking komen voor een minnelijke schuldsanering.

Wij zijn nog aan het onderzoeken of ~~er~~ nog andere gevolgen aan een vermelding in FSV zijn. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een externe partij. Mocht blijken, dat er toch voor u nadelige gevolgen aan een vermelding in FSV hebben gezeten, dan ontvangt u hier over bericht nadat het onderzoek is afgerond.

Met wie is deze informatie gedeeld?

FSV in het verleden toegankelijk geweest voor medewerkers van Belastingdienst voor de behandeling van uw aangifte of aanvraag en signalen uit FSV zijn gedeeld met andere overheidsinstanties, als dat mocht op grond van wetgeving.

Wat moet u nu doen?

~~Op dit moment hoeft u niets te doen.~~ Het systeem is uitgezet en wordt niet meer gebruikt. Wij hebben er ook voor gezorgd, dat andere overheidsinstanties geen gegevens meer uit het systeem krijgen. Alleen als u van mening bent dat u tot de groep behoort die niet in aanmerking kwam voor minnelijke schuldsanering omdat u in FSV voorkwam én een schuld van meer dan 10.000 euro heeft kunt u zich melden bij..... Waar? ? ~~Als dit voor u niet geldt, hoeft u niets te doen.~~

De reden dat er over u signalen in het FSV zijn opgenomen, kunnen we niet altijd meer achterhalen. Wij weten dat er soms ten onrechte signalen over burgers en bedrijven zijn geregistreerd. Daarom wordt het systeem ook niet meer gebruikt.

~~Wij onderzoeken of u toch nadelige gevolgen heeft ondervonden van een signaal over u in FSV. Mocht dit zo zijn, dan informeren wij u over de uitkomsten van het onderzoek en wat dit voor u heeft betekend.~~

Heeft u nog vragen?

Met opmerkingen 'in principe' suggereert 'niet altijd'.

Met opmerkingen Deze opmerking voegt niets toe voor de burger / bedrijf die dit bericht ontvangt. Wat er bij Toeslagen is gebeurt is niet een gevolg van FSV.

Met opmerkingen Later wel dan?

Met opmerkingen Maar ik denk dat dit zelfs ook overbodig is

Met opmerkingen Staat al hierboven

| Als u nog vragen heeft dan kunt u de meeste antwoorden daarop [vinden](#) op Belastingdienst.nl.