

Plan van aanpak

Inhoudsopgave

0. Aanleiding	1
1. Inleiding	1
2. Samenvatting	1
3. Uitgangspunten	1
3.1 Uitgangspunt 1	2
3.2 Uitgangspunt 2	3
3.3 Uitgangspunt 3	4
3.4 Uitgangspunt 4	4
3.5 Uitgangspunt 5	4
3.6 Uitgangspunt 6	6
3.7 Uitgangspunt 7	7
Governance-structuur	9
Tijdschema	10
Bijlagen	11

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.

1. Inleiding

In dit plan van aanpak wordt voorgesteld hoe uitvoering kan worden gegeven aan deze politieke wens en opdracht.

Hierbij is het van belang om gerichte keuzes te maken. Om deze keuzes te maken zijn uitgangspunten geformuleerd. De invulling van deze uitgangspunten 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 uit dit plan van aanpak opgenomen.

2. Samenvatting

Burgers over wie signalen in FSV stonden krijgen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk eind maart een gemakkelijk leesbare brief. Daarin staat dat er signalen over hem in FSV stonden en met welke instanties signalen uit FSV in zijn algemeenheid gedeeld werden. Zo mogelijk worden persoonsgegevens van de burger aan hem verstrekt voor zover deze niet de belangen van andere burgers of overheidsinstanties schaden of daarmee wetten overtreden worden. Burgers van wie duidelijk is dat de signalen over hem geen gevolgen hebben gehad worden daarover direct geïnformeerd en krijgen een andere brief dan de overige burgers. Voor de overige burgers wordt verwezen naar het onderzoek dat daarnaar loopt. Bepaalde groepen krijgen geen brief of er worden bij de brief geen persoonsgegevens gevoegd omdat daardoor mogelijk belangen van andere burgers of overheidsinstanties geschaad worden, of om andere redenen. De brief bevat beknopte informatie over FSV en voor meer informatie en vragen wordt naar Belastingdienst.nl verwezen. Ook kan men bellen naar de Beltel en als daar de vragen niet beantwoord kunnen worden, zijn bij de uitvoerende directies backoffices beschikbaar waarnaar doorgeschakeld kan worden. 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. De brieven worden gefaseerd verzonden zodat de nodige zorgvuldigheid betracht kan worden aan wie welke informatie gestuurd wordt 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.

Met opmerkingen []: Is het te achterhalen of er gegevens met de FIOD zijn gedeeld, alleen het feit dat iemand in FSV stond? Maakt niet uit bij Blauw of rood en wat uitkomst van het onderzoek/vermelding in FSV is/was?

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.

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.

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 waarover signalen in FSV stonden krijgen zo spoedig mogelijk een brief daarover met daarnaast algemene informatie over FSV en als dat mogelijk is met de persoonsgegevens die in FSV stonden. Deze persoonsgegevens worden gedeeltelijk afgeschermd.

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.

Opname in FSV betekent niet persé dat het gebruik van het signaal heeft geleid tot een gewijzigde aangifte of aanvraag en dus een financieel gevolg heeft gehad. Er kan sprake zijn van een uitworp van de aangifte, vervolgens controle via Intensief Toezicht en goedkeuring van de gedane aangifte op basis van de opgevraagde en verstrekte aanvullende gegevens. In zo'n situatie heeft opname in FSV geen verdere gevolgen heeft gehad voor de burger of het bedrijf.

Ook kan opname in FSV hebben plaatsgevonden in jaar T en in de jaren T+1 en T+2 zijn de aangiften uitgeworpen en aangeboden aan Intensief Toezicht voor extra controle. Na deze controles is gebleken, dat belastingplichtige zich weer compliant gedraagt. In de jaren daarna heeft er geen verdere uitworp plaats gevonden.

Voorgesteld wordt dan ook om burgers en bedrijven die tot de groep behoren waarvoor het gebruik van signalen in FSV geen gevolg heeft een brief te sturen en daarin te vermelden dat opname in FSV (sinds) geen gevolgen heeft gehad.

Daarnaast geldt voor een aantal burgers en bedrijven dat zij onder voorwaarden, pas 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 andere burgers of overheidsinstanties geschaad worden, of om andere redenen. Het 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
Omdat zij al geïnformeerd zijn of worden.

Met opmerkingen []: Ik mis hierin wat duidelijkheid en als rode draad (vooral ivm verschil Toeslagen en Belastingdienst):

Hoofdvraag: is de burger als fraudeur aangemerkt / bestempeld en wat heeft dit voor consequenties gehad voor de burger?

deelvraag: wat is de definitie van 'als fraudeur bestempeld zijn'.

Enkel in FSV geregistreerd zijn is dat niet, aangezien ook slachtoffers in FSV zijn geregistreerd en bij Toeslagen een FSV registratie niet zorgde voor uitworp en extra toezichtacties op deze burger.

Met opmerkingen [] FSV registratie zorgde bij Toeslagen niet voor uitworp en werd niet meegenomen in de risicoselectie.

Met opmerkingen [] Dit is ook zo voor toeslagen

Met opmerkingen []: Hoofdvraag is denk ik: is de burger als fraudeur bestempeld, dat wil de burger weten.

Met opmerkingen [] Dit geeft geen antwoord op de vraag of iemand als fraudeur is bestempeld ja of nee.

3. Burgers en bedrijven waarvan wordt vastgesteld dat zij betrokken zijn in een strafrechtelijk onderzoek, hierdoor wordt het strafrechtelijk onderzoek geschaad
4. Burgers en bedrijven waarover informatieverzoeken door andere overheidsinstanties zijn gedaan.
Ook deze burgers en bedrijven kunnen onderwerp zijn van een strafrechtelijk onderzoek. Burgers zonder nader onderzoek informeren dat over het 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 geschaad worden
6. Burgers en bedrijven waarnaar een onderzoek in het kader van intensief toezicht loopt
Hierdoor wordt het onderzoek geschaad.
7. Overleden personen
8. 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.

*Een AVG-inzageverzoek ziet op persoonsgegevens. Bedrijven hebben geen persoonsgegevens.

Meldpunt instellen

Als het op korte termijn niet mogelijk blijkt (voor 1 maart) 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 worden behandeld alsof zij een AVG-inzageverzoek hebben gedaan en krijgen antwoord in de vorm van een AVG-beschikking waarin staat dat zij in FSV stonden (als daar geen beletselen tegen zijn) en met de persoonsgegevens die verstrekt mogen 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. 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 zelf om gevraagd. In dit geval ligt het initiatief bij de Belastingdienst en moet extra voorzichtigheid betracht worden.

De brief kan aangetekend verzonden ~~kan~~ worden. Dit gebeurt handmatig ~~gebeuren~~ en kost... per brief, de kosten zijn ongeveer 10 euro per brief. Dit neemt het risico van een foutief adres niet weg.

De brief zou ook in de berichtenbox van Mijn overheid gezet kunnen worden. Omdat niet iedereen de berichtenbox gebruikt is het mogelijk dat niet iedereen de brief leest. Hiervoor moet een apart programma gebouwd worden. *Is na te gaan hoeveel mensen gebruik maken van de berichtenbox en hoeveel tijd het kost dat programma te bouwen?*

Als persoonsgegevens van een burger worden meegestuurd worden deze gedeeltelijk afgeschermd zodat zij de voor burger nog wel herkenbaar zijn maar door anderen niet misbruikt kunnen worden. Er worden alleen persoonsgegevens meegestuurd waarover geen enkel twijfel bestaat, in welke vorm dan ook. Bijvoorbeeld of het wel persoonsgegevens zijn, of het persoonsgegevens van deze burger zijn, of met het verstrekken van de persoonsgegevens geen belangen van andere burgers of overheden geschaad worden.

Met opmerkingen In FSV zijn niet de gegevens opgeslagen of vermeld van de melder. De melding (mail) staat in de postbus. De tekst die in het opmerkingenveld staat en juist de vinkjes van fraude / 1x1 wil de burger naar mijn idee weten. Niet de adres gegevens, dit gaat alleen maar meer vragen oproepen. Dus ook de bijzondere persoonsgegevens

Met opmerkingen: Adressering uit BvR/BRP gebruiken. Het vermelde adres in FSV kan een oud adres zijn i.v.m. verhuizing ed. Dat is het adres op het moment van opvoeren.

3.3 Uitgangspunt 3

Alle burgers en bedrijven worden zo snel mogelijk en zoveel mogelijk gelijktijdig geïnformeerd.

Het streven is om alle burgers en bedrijven zo snel mogelijk en gelijktijdig te informeren. Hoe snel dit kan en of het gelijktijdig kan, is afhankelijk van de volgende factoren.

- a. De keuze wie een brief krijgt.
- b. De keuze wat er in de brief moet staan wel/geen persoonsgegevens.
- c. De afstemming van de tekst van de brief met betrokken partijen
- d. De snelheid waarmee bronteksten voor de Beltel en Belastingdienst.nl kunnen worden gemaakt.
- e. De capaciteit voor het printen en versturen van de brieven
- f. De capaciteit bij de Beltel
- g. De capaciteit bij de front- en backoffices bij de uitvoerende directies
- h. De capaciteit bij de uitvoerende directies vzw het gaat om het verzamelen en beoordelen van persoonsgegevens, als deze meegestuurd worden.
- i. Als gekozen wordt om persoonsgegevens mee te sturen; De snelheid waarmee IV&D in overleg met CDVT beoordeelt welk beleid wordt gehanteerd ten aanzien van de vraag wat persoonsgegevens zijn en welke persoonsgegevens zonder nader onderzoek in welke vorm verstuurd kunnen worden.
- j. Hoe snel de doelgroepen bepaald kunnen worden
- k. De capaciteit bij de uitvoerende directies om eventuele AVG-verzoeken te behandelen.
- l. De gevolgen van samenloop met de Aangiftecampagne
- m. Goedkeuring van het plan van aanpak
- n. Goedkeuring van beslismemo op basis van het plan van aanpak door de Staatssecretaris

Vooralsnog lijkt het erop dat het verstandig is om burgers gefaseerd te informeren zodat de ~~de~~ nodige zorgvuldigheid betracht kan worden aan wie welke informatie 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. Onderzocht wordt of en in hoeverre geautomatiseerd persoonsgegevens mee kunnen worden genomen.

De brief is geschreven in begrijpelijk Nederlands ook voor laag geletterden.

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.

Mogelijk worden ook persoonsgegevens meegestuurd. Dit moet nader onderzocht worden.

3.5 Uitgangspunt 5

De burger heeft na het lezen van de brief nog maar weinig vragen waarop hij de antwoorden snel kan vinden

Als burgers 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. De Beltel wordt geïnformeerd en krijgt teksten om de vragen te kunnen beantwoorden.
4. Bij de uitvoerende directies worden front en backoffices ingericht waar de Beltel naartoe kan doorverbinden met meer specifieke vragen.
5. Burgers kunnen op Belastingdienst.nl lezen hoe zij een inzageverzoek kunnen doen als
 - a. Er persoonsgegevens meegestuurd zijn en zij denken dat er nog meer persoonsgegevens over hen zijn en zij die willen weten.
 - b. Er geen persoonsgegevens meegestuurd zijn

Vanuit KI&S zijn de volgende aandachtspunten en risico's hierover meegegeven.

Beltel:

- Tot nu toe heeft de BelastingTelefoon weinig vragen gekregen over de FSV-lijst of over inzageverzoeken. De BelastingTelefoon kan hier ook geen antwoord op geven. De informanten hebben geen inzage in de FSV-lijst. Ook wordt er geen persoonlijke informatie gedeeld. En zij kunnen geen verdere toelichting geven over de fraudesignalering van de Belastingdienst. De BelastingTelefoon is een dienstverlenende organisatie en niet een toezicht organisatie. Zij is qua kennis niet voldoende uitgerust om gesprekken over de fraudesignalering te voeren. Daarom is het advies om geen telefoonnummer van de BelastingTelefoon op de brief te vermelden. De burger/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.

Met opmerkingen

Mee eens

Met opmerkingen Dit is een groot risico, ook gezien de media dat burgers als doel hebben (en dat is begrijpelijk) dat zij wel of niet als fraudeur geregistreerd hebben gestaan. Dat moeten wij niet uit het oog verliezen.

Kanaal Digitaal voor tekstredactie brief en website

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

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.

Verwachte klantvragen

- ❖ Wat is er met mijn gegevens op de FSV-lijst gebeurd?
- ❖ Met wie zijn mijn gegevens gedeeld en welke gegevens zijn dat?
- ❖ Hoe kan ik een inzageverzoek doen?
- ❖ Als ik nadeel heb ondervonden van mijn vermelding op de FSV-lijst, heb ik dan recht op compensatie? En waar kan ik mij melden?
- ❖ Hoe ben ik op de FSV-lijst terecht gekomen? Kan ik dit achterhalen door een inzageverzoek te doen?
- ❖ Ik lees op de website met welke organisaties de Belastingdienst gegevens deelt. Maar waar zijn mijn gegevens heen gegaan?
- ❖ Waarom sta ik op de FSV-lijst
- ❖ Hoe lang sta ik op de FSV-lijst
- ❖ Waar kan ik mijn volledige dossier zien?
- ❖ Welke instanties zijn allemaal op de hoogte van mijn FSV-status?
- ❖ Welke gevolgen heeft mijn FSV-status voor mij gehad?
- ❖ Sta ik nog op andere 'zwarte lijsten'?
- ❖ Ben ik als fraudeur aangemerkt?

Met opmerkingen

De antwoorden op deze vragen moeten zoveel mogelijk op Belastingdienst.nl te vinden zijn.

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.

(Deze tekst wordt nog aangepast aan matdatum 22 maart)

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

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

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

Of dit 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 de wens vanuit de BelTel uitgesproken of het mogelijk is de productie zoveel mogelijk te spreiden zodat de bereikbaarheid gegarandeerd blijft.

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

Onderstaande geeft aan welk knelpunt er is:

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

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

	Aantallen	Periode
Uitnodiging voor Doen van Aangifte (IH-campagne)	3.000.000	8/2 – 12/2
Inning	450.000	15/2 – 27/2

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

3.7 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 wordt moet de Belastingdienst daarop voorbereid zijn.

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 persoonsgegeven verstrekt mag worden vaak nader onderzoek nodig in andere systemen. Als er naar aanleiding van de uitgestuurde brieven (stel 200.000) slechts 3% een inzageverzoek doet dan betekent dit 6000 verzoeken. De afhandeling van 1 verzoek duurt 1 dag. Als we 6000 verzoeken binnen 3 maanden (wettelijke termijn) af willen doen dan betekent dat 2000 verzoeken per maand. Er zitten 20 werkbare dagen in een maand dus dat betekent dat daar 100 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.

- 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)
- Onderzocht moet worden of het mogelijk is om deze werkzaamheden door anderen dan de huidige AVG-behandelaars te laten doen. Rekening houdend met autorisaties voor FSV en andere benodigde systemen voor de beoordeling van de toezichtbelangen, mandatering, vereiste kennis en vaardigheden. (MKB/P/T/GO/CAP) Voordat deze vraag beantwoord kan worden moet bepaald worden:
 - Welke informatie die in FSV staat wordt gekwalificeerd als een persoonsgegeven. (IV&D) Tot nu toe is bij de verstrekking van persoonsgegevens de zogenaamde 'IND-lijn' gekozen. Dit betekent dat alleen naw-gegevens, BSN, geboortedatum en aangifte jaren etc. verstrekt zijn. Het maakt groot verschil of deze lijn gehandhaafd blijft of dat voor de

Met opmerkingen Stappen we dan niet weer in de valkuil van welke gegevens verstrekken wij? De burger maakt niet het verschil tussen AVG-gegevens en gegevens die in FSV staan.

- ruimere lijn gekozen wordt (IV&D). Dit heeft mogelijk ook consequenties voor reeds afgedane inzageverzoeken
- ii. Hoe moet de informatie verstrekt gaan worden? Geautomatiseerd via excel in een bijlage opnemen, printscreens die gelakt worden, of overtypen? (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)

De antwoorden op deze vragen zijn van invloed op het aantal te versturen brieven en voor de afhandeling van inzageverzoeken die kunnen volgen op de brief en voor de afhandeling van inzageverzoeken in zijn algemeenheid. Als alle informatie in onze systemen is aan te merken als persoonsgegevens dan heeft dit grote consequenties. Dan zal bij inzageverzoeken voor veel meer 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. Er moet een werkinstructie gemaakt worden voor een eventuele nieuwe werkwijze. (P, MKB/T/GO/IV&D)

Met opmerkingen Mogelijk negatieve reacties omdat informatie wordt achtergehouden

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	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	[]	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

Fase	Onderdeel	Niveau	Wie	Tijdperiode						
				6	7	8	9	10	11	
Vorbereiding	Vorbereiden keuze doelgroep	Projectgroep								
	Vorbereiden inhoud brief en afstemming met betrokken partijen	Projectgroep								
Besluitvorming	Akkoord op keuze doelgroep	Stuurgroep	Staatssecretaris							
	Akkoord op brief	Stuurgroep	Staatssecretaris							
	Akkoord op verzending	Stuurgroep	☐							
Uitvoering	Verzenden brief	Deelproject	CAP							
Evaluatie	Opmaken plan van aanpak evaluatie	Projectgroep								

Bijlagen

Bijlage 1 concept brief wel in FSV geen gevolgen

Bijlage 2 concept brief wel in FSV, gevolgen worden nog onderzocht

Bijlage 1 Concept tekst brief geen gevolgen door opname in FSV

Geachte mevrouw/mijnheer,

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

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

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

Met deze brief informeer ik u dat in de FSV ook één of meer risicosignalen over u geregistreerd zijn. Deze vindt u in de bijlage. Verder kan ik u medelen dat uit onderzoek is gebleken dat de opname van signalen over in u FSV geen consequenties voor u heeft gehad.

Meer informatie

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

Ik vertrouw erop u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

De Staatssecretarissen van Financiën,

Alexandra van Huffelen

Hans Vijlbrief

Met opmerkingen [] : /wijziging

Met opmerkingen [] : In duidelijk Nederlands: gevolgen voor u heeft gehad en u niet als fraudeur was aangemerkt.

Bijlage 2 Concept tekst brief
Geachte mevrouw/mijnheer,

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

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

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

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

Meer informatie

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

Ik vertrouw erop u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

De Staatssecretarissen van Financiën,

Alexandra van Huffelen

Hans Vijlbrief

Met opmerkingen	Wanneer krijgt de burger hier meer duidelijkheid over? Dat is cruciaal lettend op het bieden van zekerheid.
Met opmerkingen	: Welke bijlage, en wat wordt daarin vermeld?