

Aan B/CPP, GIS,
Van B/CPP, aFR,
Datum 14 Februari 2008 / 7-01-'10
Kenmerk
Kopieën aan

Inleiding

In het voorjaar van 2004 is onderzoek gedaan naar o.a. de formeel rechtelijke uitgangspunten bij de functionaliteiten van de Belastingtelefoon (BelTel). Binnen het project Herinrichting Telefonische Dienstverlening (project HTD) heeft besluitvorming plaatsgevonden over de functionaliteiten van BelTel en de waarborgen die daarbij moeten worden gehanteerd. Daarbij is ook uitvoerig aandacht besteed aan de destijds geldende (formele) wettelijke kaders.

Doel van de BelTel

In zijn antwoord op Kamervragen heeft de toenmalig Staatssecretaris aangegeven dat de BelTel tot doel heeft algemene informatie en zogeheten statusinformatie aan burgers te verstrekken¹. De BelTel is nadrukkelijk gepositioneerd als algemene informatielijn die geen formele standpunten namens de inspecteur inneemt.

De oorspronkelijke BelastingTelefoons (BelTel-P en BelTel-O) beantwoordden alleen niet-persoonsgebonden vragen en maakten ook expliciet kenbaar dat geen vertrouwen kon worden ontleend aan de antwoorden die werden verstrekt. In de loop van 2004 is KLOP op de BelTel's uitgerold en sindsdien worden ook persoonsgebonden vragen beantwoord.

In gevallen dat de informant van de Belastingtelefoon het antwoord op een vraag schuldig moet blijven, is de regel dat hij via een FroBo bericht² de bevoegde inspecteur verzoekt de behandeling op zich te nemen. Medewerkers van de Belastingtelefoon zijn niet bevoegd een formeel standpunt in te nemen. Hiertoe ontbreekt ook het bij wet verplichte mandaat.

Reactie aan de Nationale Ombudsman

Naar aanleiding van enkele vragen van de NO is door de Minister gereageerd met een toelichting op de activiteiten van de BelTel ten aanzien van Toeslagen³. Daarbij is een toezegging gedaan voor **onderzoek** naar de mogelijkheid van mutatie door de medewerkers van de BelTel.

Eerdere uitlating van de Staatssecretaris

"De bescherming van berichten en persoonsgegevens weegt voor de Belastingdienst zwaar. Ik wijs in dit verband op het eerder dit jaar gepubliceerde rapport «Burgers en hun privacy». Hierin zijn de resultaten neergelegd van een in opdracht van het College Bescherming Persoonsgegevens uitgevoerd onderzoek naar de opinie onder burgers over hun privacy. Uit dit onderzoek blijkt dat de burgers het meeste vertrouwen hebben in de Belastingdienst als het gaat om het correct omgaan met hun persoonsgegevens. Dat vertrouwen moet niet beschaamd worden."⁴.

1 24-03-2006, nr DGB 2006-01498 U

2 FroBo staat voor Frontoffice - Backoffice

3 13-02-2007, nr DGB 2007-00540 U

4 Antwoorden van de Staatssecretaris van Financiën van 14 juli 2005 (inzake het uitsluiten van de fax voor het versturen van vertrouwelijke correspondentie aan de Belastingdienst)

Aanleiding

Aanleiding tot onderstaande beschouwing is de vraag naar een weergave van de risico's en mogelijkheid tot het nemen van maatregelen indien de BelTel ook vertrouwelijke persoonsgegevens zou gaan verwerken in de behandeling van vragen en verzoeken⁵.

Beschouwing algemene kaders

Zorgvuldigheid

Het voor de gehele overheid geldende bestuursrecht gaat uit van de vereiste van zorgvuldigheid bij het nemen van beslissingen⁶. Daarvan gaat directe invloed uit op zowel de (kwaliteit van de) vaststelling van feiten en omstandigheden als op de te gebruiken redeneerregels. De eis van motivering van de beslissing, is de afronding van die zorgvuldigheid in het primaire besluit. Uit de zorgvuldigheid volgt een recht voor belanghebbende om te kunnen vertrouwen op die zorgvuldigheid als ten aanzien van hem een beslissing wordt genomen en bekendgemaakt. Processen die uitgaan van de verplichting van belanghebbende om de beslissing op zorgvuldigheid te controleren doen afbreuk aan de eerdere vereiste voor het overheidsorgaan⁷. Een dergelijke controleverplichting voor belanghebbende mag dan ook alleen werking hebben als deze is gebaseerd op een wettelijke bepaling. Voor het overige kan belanghebbende vrijelijk gebruik maken van zijn recht op correctie, bezwaar en beroep.

Geheimhouding

De Belastingdienst is gehouden aan de nakoming van de wettelijke geheimhoudingsplicht ex artikel 67 Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR). Die geheimhouding wordt niet beïnvloed door de mate waarin een belanghebbende zelf waarborgen wenst (of daarvan af wil zien) voor de bescherming van zijn (persoons)gegevens. Als uitgangspunt geldt dat de Belastingdienst onvoorwaardelijk voldoet aan de wettelijke verplichting om daarmee de betrouwbaarheid als overheidsorgaan te waarborgen. Deze zware geheimhoudingsplicht uit de voor de Belastingdienst van toepassing zijnde bijzondere wetgeving volgt de gegevens die het betreft⁸ en werkt door in andere wetgeving als Awb, Wob en Wbp.

Wat en wie?

Artikel 67 AWR gaat uit van het beschikken over gegevens vanuit de noodzaak⁹ tot uitoefening van werkzaamheden. Daarmee wordt een verband gelegd met de primaire noodzaak tot bescherming van gegevens voor gebruik anders dan voor de werkzaamheden waarvoor die gegevens bedoeld zijn (doelbinding). Waarborg voor het rechtmatig ter beschikkingstellen van gegevens is primair de beperking op grond van de bevoegdheid tot gebruik. Dat houdt ook in dat geen sprake mag zijn van beschikbaarheid van gegevens voor medewerkers aan wie niet de werkzaamheden zijn opgedragen die die beschikbaarheid van specifieke persoonsgegevens noodzakelijk maken. Welke soort werkzaamheden aan welke medewerkers zijn opgedragen wordt formeel geregeld via mandaat, waarvan het resultaat wordt vastgelegd in de mandaatregisters. Welke daadwerkelijke werkzaamheden, binnen de bevoegdheid, moeten worden uitgevoerd is gerelateerd aan het aan de bevoegde medewerker toegekende taken- / klantenpakket en geborgd via autorisaties in systemen.

Huidige Jurisprudentie over de Belastingtelefoon

Terugkerende weergave over de aard en werkzaamheden van de Belastingtelefoon is dat deze slechts algemene informatie vertrekt¹⁰, waaraan belanghebbenden geen vertrouwen mogen ontleen voor een antwoord in een specifiek geval. Daarbij wordt aan belanghebbende in het grootste deel van de gevallen de bewijslast toebedeeld voor weergave van feiten en omstandigheden en de vraag met het antwoord dat daarop is gegeven. Ook de rechter voegt (uit eigen wetenschap) veelvuldig toe welke werkwijze door de Belastingtelefoon wordt gehanteerd en welk effect daarvan uitgaat.

5 Van een dergelijke verwerking is sprake bij informeren van belanghebbende, maar ook bij het in behandeling nemen van aanvragen die via telefonische weg worden ingediend.

6 Artikel 3:2 Awb, ziet op kwaliteit van gegevens en kwaliteit van de besluitvorming als proces.

7 Dat geldt versterkt voor beslissingen waarvan niet met zekerheid vast staat dat belanghebbende daarom heeft gevraagd. Daardoor wint de authenticatie bij het aannemen van het verzoek aan belang.

8 De verplichting geldt eenieder ook nadat gegevens de Belastingdienst rechtmatig hebben verlaten.

9 De term noodzaak komt ook voor in de EU privacyrichtlijn en is in jurisprudentie van het HvJ verduidelijkt met de opmerking dat het niet ziet op argumenten als eenvoud en of doelmatigheid.

10 Bijvoorbeeld LJN AT9781 onder 4.3 en LJN AE4150 onder 4.13

Als een verklaring van belanghebbende overtuigend overkomt, valt de uitkomst anders uit¹¹. Een belanghebbende die door informatie van de Belastingtelefoon op het verkeerde been wordt gezet heeft niet altijd recht op herziening van de beslissing maar maakt wel gereede kans op een bijzondere vorm van proceskostenvergoeding¹².

Gevolgen wijziging werkwijze BelTel

Inzicht in werkzaamheden

Een wijziging in de werkzaamheden van de Belastingtelefoon kan bij onvoldoende duidelijkheid aan belastingplichtigen, en niet te vergeten de rechtelijke macht, tot gevolg hebben dat de bestaande eenduidigheid over de aard van de BelTel wordt aangetast. Voorkomen moet worden dat de afbakening tussen algemene informatie en anderszins onderwerp wordt van discussie in procedures. Ook de noodzaak tot registratie van (een deel van) de werkzaamheden zal om die reden opnieuw moeten worden beoordeeld.

Adequate procesinrichting

De NO heeft zich uitgelaten over de gevolgen van een onvoldoende adequate (kwalitatieve en functionele) procesinrichting bij de Belastingdienst¹³. Ook in de jurisprudentie is ingegaan op de gevolgen van keuzen die de kwaliteit van de (geautomatiseerde) processen en het daaraan verbonden gegevensgebruik direct beïnvloeden (zie bijv. LJN; AS7932).

Verwacht moet worden dat het inrichten van de processen van de BelTel als voorgesteld inhoudt dat schending van de geheimhoudingsplicht kan ontstaan ten aanzien van een belanghebbende die, daar vooraf naar gevraagd, beslist niet zou hebben gekozen voor de mogelijkheid van gebruik van die functionaliteiten. Daarmee kiest een overheidsorgaan tegen beter weten in om belanghebbenden bloot te stellen aan risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik van deze functionaliteiten waarop zij, zo die wil al zou bestaan, geen enkele invloed uit kunnen oefenen. Een dergelijke keuze van een overheidsorgaan moet uiteindelijk als onrechtmatig worden gekwalificeerd, jegens de betreffende belanghebbenden. Van die onechtmatigheid gaat een schadeverplichting uit tot een omvang van de kosten die belanghebbende voor het nemen van de benodigde beschermingsmaatregelen zou moeten maken.

Soorten Persoonsgebonden vragen telefonie

Persoonsgebonden vragen worden in de uit 2004 stammende nota's over HTD onderverdeeld in de volgende soorten:

1. Aanvragen gepersonificeerde formulieren, biljetten en duplicaataanslagen
2. Aanvragen om schriftelijke verklaringen te verstrekken
Binnen het werkpakket van de frontoffice telefonie zijn dit concreet:
 - Aanvraag afgifte IB-60 (gepersonificeerde inkomensverklaring)
 - Aanvraag verklaring omtrent verificatie ICT (ondernemerschap OB)
3. Opvragen statusinformatie (logistieke informatie)
4. Opvragen fiscaal inhoudelijke informatie (dossierinformatie)
5. Verzoeken van fiscaal inhoudelijke aard
Binnen het werkpakket van de nieuwe frontoffice telefonie zijn dit:
 - Verzoek tot uitstel voor inleveren aangifte IB
 - Verzoek ambtshalve vermindering IB-niet winst
 - Kort telefonisch uitstel van betaling
 - Auto transacties uitgevoerd bij de B/CA.
6. Opvragen eigen gegevens van belastingplichtigen
7. Verzoeken tot het wijzigen van eigen gegevens belastingplichtige¹⁴

Verzoeken om toezending (soort 1; lege formulieren / biljetten)

Omdat de Belastingdienst voor de toezending van fysieke stukken adresgegevens uit de Gemeentelijke basisadministratie (BVR / GBA) gebruikt is daarin enige mate van zekerheid opgenomen dat misbruik en oneigenlijk gebruik niet inhouden dat anderen die stukken ter beschikking krijgen¹⁵.

¹¹ Zie LJN AZ3096, waarin de overtuigingskracht van de vrouwelijke mede-belanghebbende volstond.

¹² Zie LJN AW7412, bedrag kostenvergoeding omvat i.c. het belastingnadeel.

¹³ Ten aanzien van de verplichte elektronische aangifte voor ondernemers, rapport 2007/0024

¹⁴ ...waarbij moet worden onderscheiden in gegevens uit de aanvraag en gegevens die invloed hebben op het overige proces zoals het rekeningnummer voor de betaling.

¹⁵ Misbruik door het vissen in postbussen valt buiten de directe invloedssfeer van de Belastingdienst

Feitelijk is bij verzending van lege formulieren sprake van het hernieuwd verzenden via de (bedrijfs)functies die ook voor de primaire verzending gebruikt zijn. Net als bij herhaald gebruik van de elektronische aangifte is het verstrekken van een extra middel tot het doen van aangifte of een aanvraag / verzoek, reden om in de ontvangende / verwerkende functies te voorzien in het beoordelen van meerdere berichten die kunnen duiden op misbruik.

Niet of in geringe mate vertrouwelijke informatie (soorten 1; aanslagen en 2, 3)

Ook voor deze verzendingen wordt gebruik gemaakt van adresgegevens uit de GBA. De kans op misbruik bij primaire verzending wordt beperkt door de onbekendheid met het moment van verzending, i.t.t. massale verzendingen op algemeen bekende momenten. Aspect bij verzending op verzoek is dat in geval van misbruik, belanghebbende de stukken niet zal verwachten en dus ook niet actief zal worden wanneer deze hem niet bereiken.

Vertrouwelijke informatie, verstrekking door belanghebbende (soorten 5 en 7)

Bij verstrekking van gegevens door een burger via telefoon is diens identificatie de waarborg voor de betrouwbaarheid van de gegevens als eis vanuit de eerder genoemde zorgvuldigheid. Het op verzoek nemen van een beslissing gebaseerd op informatie waarvan de betrouwbaarheid niet vaststaat of wordt betwijfeld, heeft onzorgvuldigheid tot gevolg. Een dergelijke beslissing mag niet aan belanghebbende bekend worden gemaakt met de verplichting zelf in actie te komen, bij gebreke waaraan de rechtsgevolgen in zouden treden.

Vertrouwelijke informatie, uitwisseling over en weer (soorten 4 en 6)

Naast de effecten als hierboven genoemd bij 5 en 7, geldt dat bij onvoldoende waarborgen voor een rechtsgeldige verstrekking van informatie een formele schending van de geheimhoudingsplicht op zal treden. Dat kan zich voordoen indien de procedure zelf in onvoldoende waarborgen voorziet en / of de bestaande waarborgen in een individueel geval onvoldoende blijken. In beide gevallen is sprake van onrechtmatigheid met schadeplicht als gevolg

Wijziging aangiftegegevens

Formeel rechtelijk heeft belanghebbende de verplichting de aangifte duidelijk, stellig en zonder voorbehoud te doen. Op het niet, niet geheel, of niet tijdig voldoen aan die verplichting staan sancties. Een latere aanvulling of wijziging van de in de aangifte verstrekte gegevens kan een indicatie inhouden dat eerder niet de vereiste aangifte is gedaan. Bij de vervolgens te nemen beslissing (aanslag) dient de mogelijkheid van het gebruik van de sanctie te worden beoordeeld. Uiteindelijk dient een beslissing te worden genomen door een als inspecteur gemandateerd medewerker. Voor bewijs over de schuld van belanghebbende bij de verstrekking van onjuiste gegevens raakt mede de identificatie / authenticatie.

Wijziging aanvragen

Er bestaat onderscheid tussen aanpassingen van gegevens, zonder¹⁶ of met gevolgen voor het recht van belanghebbende respectievelijk de daaraan verbonden betalingen¹⁷.

Wijziging van gegevens zonder direct gevolg

De mogelijkheid tot het aannemen en registreren van gegevens zonder dat deze een direct gevolg hebben voor het recht of de betaling¹⁸ moet worden geanalyseerd in relatie tot de materiewetgeving en de daaruit voortkomende beslissing waarvoor de gegevens worden gebruikt. In geval de melding in een later besluitvormingsmoment kan worden meegenomen, kan de controle op juistheid en volledigheid dan worden toegepast.

Wijziging van gegevens met gevolg voor het recht

Het aannemen en registreren van gegevens die invloed hebben op het recht vereisen het nemen van een besluit binnen een redelijke termijn. Voor een dergelijke beslissing geldt de vereiste van zorgvuldigheid met de eerder beschreven gevolgen voor de identificatie.

en wordt mede gedekt door de Postwet (briefgeheim)

¹⁶ Alleen als geen gevolgen zijn voorzien bestaat enige ruimte voor de stelling dat geen sprake is van een aanvraag, al zal dan hoogstwaarschijnlijk sprake zijn van een correctieverzoek ex art 36 Wbp

¹⁷ Bekend zijn de gevallen waarbij belanghebbende door een hoog maandbedrag, lopende het jaar zijn jaarlijks recht op een toeslag had genoten en om stopzetting (bedoeld de betaling) heeft verzocht, om daarna te worden geconfronteerd met een beperking van zijn recht tot een periode van minder dan 12 maanden.

¹⁸ ...waardoor het nemen van een beslissing feitelijk niet noodzakelijk is.

In relatie tot de specifieke wetgeving moet worden beoordeeld of aan het door belanghebbende gewenste effect kan worden toegekomen door op korte termijn de betaling te beïnvloeden en op een later moment de formele besluitvorming plaats te laten vinden¹⁹.

Maatregelen

Samengevat dient te worden voorzien in maatregelen die zien op de noodzakelijke zorgvuldigheid van gegevens, informatie, besluitvorming en verwerking van het rechtsgevolg (o.a. de betaling) met voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik. Zowel voor de kwaliteit van de gegevens (betrouwbare herkomst) als voor de besluitvorming (wettelijk of op verzoek) en het rechtsgevolg (juiste betaling) is identificatie / authenticatie essentieel.

Om de betrouwbaarheid van gegevens te toetsen kan gebruik worden gemaakt van contra-informatie. Voor een zorgvuldige besluitvorming dient gebruik te worden gemaakt van alle voor die beslissing beschikbare gegevens en informatie. Daarbij dient bij onvoldoende zekerheid over de bruikbaarheid van de gegevens voor dat doel, eerst in die bruikbaarheid te worden voorzien. Dat kan inhouden dat een schriftelijk traject noodzakelijk wordt.

Compenserende maatregelen

In die gevallen waarin het nemen van maatregelen niet wenselijk of mogelijk is kan een vereiste of een opkomend risico vragen om compenserende maatregelen. Effect daarvan is dat vanuit een ander perspectief zorg wordt gedragen voor zorgvuldigheid of rechtmatigheid. In sommige gevallen moet voor de compensatie een beroep worden gedaan op de bijdrage van belanghebbende. In dat geval is de identificatie ook voor de effectiviteit van die maatregelen van belang omdat een fraudeur geen belang heeft bij de gewenste bijdrage. Voor de betrouwbaarheid van verzoeken kan worden gewacht met het uitvoeren van de beslissing tot belanghebbende akkoord heeft gegeven. Dat geldt ook voor beïnvloeding van de (periodieke) betalingen. Om een dergelijk akkoord te verkrijgen zou gebruik kunnen worden gemaakt van de mogelijkheid om belanghebbende terug te bellen. Nadeel is dat hierbij het gebruik van mobiele nummers uitgesloten moet worden in verband met het ontbreken van een voldoende betrouwbare houder / nummerregistratie. De voor terugbellen te gebruiken nummers van vaste aansluitingen moeten van voldoende kwaliteit zijn (afkomstig uit telefoonboek) om te kunnen gelden als maatregel.

Het gebruik van telefoonnummers afkomstig uit de verplichte aangifte vraagt om duidelijkheid vooraf over die gebruiksmogelijkheid ook al is het nummer door belanghebbende zelf aangeleverd. Daarbij geldt tevens dat de betrouwbaarheid naar verloop van tijd afneemt.

Alternatieve oplossing

Om het risico van misbruik en oneigenlijk gebruik effectief te minimaliseren is het mogelijk voor de functionaliteiten die worden aangeboden uit te gaan van een systeem met Opt-in of Opt-out, waarbij belanghebbende zelf vooraf aangeeft wel of niet van de aangeboden functies gebruik te willen maken. Intern heeft de Belastingdienst het beleid dat de gegevens van als VIP aangemerkte personen c.a. niet beschikbaar zijn bij de BelTel. Een extern voorbeeld is het gebruik van de saldotelefoon die een aantal banken in Nederland aanbiedt. Die functionaliteit wordt pas geactiveerd nadat belanghebbende expliciet met het gebruik heeft ingestemd.

Overige aandachtspunten

Wanneer het impliciet geldende standpunt, dat alle door de BelTel agenten gegeven antwoorden zijn gebaseerd op de aanwezige scripts, wordt losgelaten, wordt een passend opleidingsniveau een vereiste voor elke BelTel agent die zelf de reikwijdte van zijn antwoorden mag bepalen. Daarnaast vraagt zo'n wijziging in de werkwijze om een brede borging van de individuele gesprekken in de zin van logging en verslaglegging.

Uit Nota persoonsgebonden vragen sep 2004; Het toegang geven van agenten tot fiscaal inhoudelijke informatie (de "kroonjuwelen" van de Belastingdienst) neemt substantiële risico's op het gebied van beveiliging en integriteit met zich mee... De agenten in de frontoffice telefonie hebben landelijke autorisaties. Daarnaast is er sprake van frequent wisselend (extern) personeel. Bovendien staan de agenten verder van de klant af (ten opzichte van de medewerkers op regio-eenheden) hetgeen risico's met zich meebrengt op eerder/makkelijker verstrekken van gegevens.

¹⁹ Te denken valt aan een beperking van het periodieke bedrag of een ophoging zolang de periodieke betalingen het jaarrecht niet te boven gaan.

Bijlage 1 Best practices

Voor een vergelijk met processen van andere partijen moet worden onderkend dat het juridisch kader voor de overheid afwijkt van het juridisch kader voor commerciële diensten. Met name de mate waarin de gebruiker verantwoordelijkheid kan worden toebedeeld is voor de overheid beperkt. Toch kan, met name aan de mogelijkheid voor keuze door de klant, in een aantal gevallen gebruik worden gemaakt van bestaande processen. Zo voorzien banken in een veelheid van gevallen in een opt-in of opt-out voor diensten waaraan een risico voor misbruik is verbonden. Dat geldt bijvoorbeeld voor de mogelijkheid van saldocontrole via de telefoon.

Andere overheidsorganen, SVB

De Sociale verzekeringsbank heeft in een tweetal memo's²⁰ zowel de werkwijze als de achterliggende gedachtengang beschreven voor het afhandelen van telefonische klantcontacten²¹. In het totdan bestaande proces werd tussen de door de klant gewenste wijzigingen expliciet onderscheid gemaakt op basis van de invloed op het recht van belanghebbende. Gekozen is om alle wijzigingen telefonisch in behandeling te nemen.

Voor de noodzakelijke identificatie van de klant²² wordt gebruik gemaakt van de impliciete vaststelling van het geslacht en de expliciete informatievraag naar geboortedatum /-data en SoFinummer (BSN) eventueel aangevuld met klantnummer of bankrekeningnummer. Zowel vanuit wet- en regelgeving als vanuit het beleid rond M&O²³ kan een dergelijke controle op afstand, met gebruik van als openbaar te kenmerken gegevens, niet volstaan voor het beoogde doel²⁴. Voor gevallen waarin twijfel bestaat over de identiteit van de beller wordt aangegeven dat controlevragen gesteld moeten worden. Wat de verwachte antwoorden voor effect behoren te hebben wordt in de beschikbare stukken niet weergegeven. Ook de vastlegging en dossiervorming, voor bewijs en reconstructie, wordt niet beschreven.

De uitkomst van de juridische beschouwing in het memo van 10 april kan niet gelden voor de Belastingdienst. Zo de gegeven beschouwing al juist is, geldt voor de Belastingdienst dat de Awb wordt gevolgd. Een juridisch niet bestaand beginsel van andere origine kan niet tot gevolg hebben dat de wettelijke eisen van zorgvuldigheid en de wettelijke eisen aan (de behandeling van) de aanvraag worden genegeerd. Juist de vereiste van zorgvuldigheid is open geformuleerd om op die wijze ook in te kunnen spelen op verschillen in het proces bij besluitvorming²⁵ waarbij feiten en omstandigheden en bekendheid met risico's vragen om specifieke waarborgen en maatregelen.

Uitgaande van de beleevingswereld van de burger, in lijn met de uitgangspunten van de wetgever, komt belanghebbende het grondrecht toe van bescherming van zijn levenssfeer. Die bescherming uit zich in een zorgvuldige overheid die de burger niet ongewenst benadert met (ongevraagde) beslissingen of andere correspondentie. De door de SVB erkende risico's van correctie op onrechtmatige betalingen gaan dus samen met het risico van onzorgvuldigheid van een beslissing die een burger onverwachts "verplicht" tot actie richting het overheidsorgaan. Juist dit laatste risico, als gevolg van M&O is van belang bij de beoordeling van de genomen maatregelen. Een dergelijk risico doet per saldo het beoogde voordeel in de zin van dienstverlening teniet.

20 Telefonisch verkregen informatie (WRB/06/086), 24 juli 2006, van Cluster Serviceteams AKW, aan Werkgroep Recht en Beleid. En Vervolg notitie telefonische mutaties (R&B/07/088), 10 april 2007 (WRB/07/041), van (R&B), aan Werkgroep Recht en Beleid.

21 In de inleidende alinea wordt uitgegaan van verkrijgen van informatie, de uitwerking op de 2^e blz geeft aan dat ook informatie moet kunnen worden verstrekt; ...de klant weet meteen wat hij kan verwachten.

22 Gevallen waarbij de klant telefonisch contact opneemt met de SVB onderscheiden zich qua risico's en maatregelen van gevallen waarin de SVB het initiatief neemt de klant telefonisch te benaderen.

23 M&O staat voor misbruik en oneigenlijk gebruik veelvuldig onderwerp bij de begrotingscycli (TK stukken nr 17 050)

24 De doorsnee burger gooit een combinatie van die gegevens gedachteloos bij het oud papier.....

25 ...waartoe gegevensbeheer, door de instelling van basisregistraties, meer en meer gaat behoren.....

Bijlage 2 Overige Jurisprudentie

Instructie en opleidingsniveau

LJN AS7932, Hoge Raad, 25 februari 2005, nr. 40456;

.....

Er was een onjuiste aanslag opgelegd die het gevolg was van een onjuist inzicht van de inspecteur in het recht, nu (bewust) een onduidelijke instructie was toegepast door een (niet met voldoende kennis toegeruste) medewerker op de administratie van de inspecteur. Verder oordeelt de Hoge Raad dat handelingen waarbij gegevens uit de aangifte in het geautomatiseerde systeem worden ingevoerd, deel uitmaken van het proces dat tot vaststelling van de aanslag leidt. Ook bij deze handelingen gemaakte fouten zijn van belang bij de beoordeling of de aanslag onjuist is vastgesteld als gevolg van een verwijtbaar onjuist inzicht van de inspecteur in de feiten of in het recht.

Schuldtoerekening

LJN: BA2633, Gerechtshof Amsterdam , 06/00246

....maar het is niet voldoende voor de conclusie dat belanghebbende zich zodanig bewust is geweest van de (mogelijke) onjuistheid van de aftrekpost dat gezegd kan worden dat zij zich willens en wetens heeft blootgesteld aan de aanmerkelijke kans dat haar aangifte onjuist was. Bij dit oordeel neemt het Hof mede in aanmerking dat de inspecteur niets heeft gesteld omtrent de identiteit, de hoedanigheid en de deskundigheid van de persoon of personen die bij het doen van de aangifte betrokken zijn geweest en dat (derhalve) niet kan worden vastgesteld dat enige namens belanghebbende optredende persoon zich bij het doen van de aangifte rekenschap heeft gegeven...

Adreswijziging

LJN BB8440, Hoge Raad, 23 november 2007, nr. 42953

.....

De Hoge Raad beslist dat belanghebbende geen gebruik hoeft te maken van de gratis verhuisservice van TPG om een adreswijziging door te geven. De Hoge Raad wijst er hierbij op dat de bestanden van de Belastingdienst aan de gemeentelijke basisadministratie zijn gekoppeld. Een belastingplichtige - zoals belanghebbende - die zijn adreswijziging aan de gemeentelijke basisadministratie doorgeeft, mag er volgens de Hoge Raad dan ook van uitgaan dat de adreswijziging ook bekend wordt bij de Belastingdienst.

Verantwoordelijkheid

LJN: AA1039, Rechtbank 's-Gravenhage , 96/1048 'CoS' vs Spaink c.s.

.....

Een en ander neemt niet weg dat de Service Provider die niet zelf openbaar maakt en verveelvoudigt, niettemin op grond van de zorgvuldigheid die in het maatschappelijk verkeer betaamt gehouden kan zijn zijn medewerking te verlenen en adequate maatregelen te nemen als hij ervan in kennis wordt gesteld dat een van de gebruikers van zijn computersysteem door middel van diens home page auteursrechtinbreuk pleegt of anderszins onrechtmatig handelt. Van de Service Provider mag een zekere mate van zorg worden verwacht ten aanzien van het voorkomen van verdere inbreuk. Mede gelet op de omstandigheid dat de Service Providers bedrijfsmatig handelen, de mogelijkheid die hun ten dienste staat de toegang tot de home page af te sluiten en de schade die van verdere inbreuken het gevolg zou kunnen zijn, moet worden geoordeeld dat de Service Provider die ervan in kennis wordt gesteld dat een gebruiker van zijn diensten op diens home page auteursrechtinbreuk pleegt of anderszins onrechtmatig handelt, terwijl aan de juistheid van die kennisgeving in redelijkheid niet valt te twifelen, zelf onrechtmatig handelt indien hij alsdan niet ingrijpt. Van de Service Provider mag dan worden verwacht dat hij de inbreukmakende documenten uit zijn computersysteem verwijdert en tevens dat hij aan de rechthebbende op diens verzoek de naam en het adres van de desbetreffende gebruiker bekend maakt.

Een uitspraak over een dergelijk specifieke omstandigheid lijkt geen gevolg te hebben voor de activiteiten van de BelTel. Toch moet naar mijn mening uit de verhouding in verantwoordelijkheid een voorbeeld worden onderkend voor de mate waarin aandacht moet worden besteed aan de zorgvuldige inrichting van processen met gebruikers aan beide zijden.

Aanvulling januari 2010-01-07

Van: [redacted] Toeslagen/BLD
Aan: [redacted] CPP/BLD@Belastingdienst
Datum: 07-01-2010 13:25
Onderwerp: Telefonisch muteren is weer actueel

Beste [redacted]

Allereerst een gelukkig en gezond 2010 gewenst!

Mag ik je lastig vallen met een vraag over telefonisch muteren? Na een lange radiostilte zijn de ontwikkelingen de laatste dagen opeens heel hard gegaan. Er is namelijk een wetbepaling al per 1 januari 2010 in werking getreden, terwijl het de bedoeling dat deze gelijk met de invoering van het nieuwe toeslagensysteem in werking zou treden. Toeslagen en de Belastingtelefoon zijn daardoor overvallen en nu is het zaak om het telefonisch muteren op korte termijn goed te regelen.

Wat is er veranderd?

Artikel 17, derde en vierde lid, Awir schrijft niet langer voor dat wijzigingen mede moeten worden ondertekend door de toeslagpartner en evt. de medebewoner. In artikel 5, zesde lid, Uitvoeringsregeling Awir wordt toegestaan dat een inkomensmutatie of een stopzetting van een toeslag telefonisch kan worden gedaan.

Dit laatste is een codificering van een proef die al zo'n anderhalf jaar loopt. Het was de bedoeling om tijdens deze proef de authenticatie van de beller naar een hoger niveau te tillen, maar dit is tot nu toe niet van de grond gekomen. (Het vervallen van de medeondertekening brengt ook uitvoeringsproblemen met zich mee, omdat papieren formulieren en Easytax niet of heel moeilijk kunnen worden aangepast. Voor het nieuwe toeslagensysteem is dat wel geregeld. Daar gaat mijn vraag echter niet over.)

De authenticatie gebeurde tijdens de proef - en nu dus ook nog - door middel van vragen naar geboortedatum en sofinummer. In augustus 2008 heb je tijdens een gesprek, waar ook [redacted] bij aanwezig was, aangegeven dat dit niet voldoende is, omdat het een te groot risico op M&O met zich meebrengt. Je gaf aan dat een variabele derde vraag nodig is, in de trant van: waar werkt u, wat is uw vaste telefoonnummer of wat is het kenteken van uw auto. Met daarbij de kanttekening dat het gewenst is om de Beltelmedewerker op het scherm een variabele vraag met antwoord te laten zien, zodat de vertrouwelijkheid van overige gegevens zoveel mogelijk gewaarborgd is.

Ik verwacht dat er discussie gaat ontstaan over het minimale niveau van authenticatie ("tot nu ging het toch ook goed?"). Kan ik daarvoor een beroep op jou doen? Indien je je niet meer met dit onderwerp bezighoudt, wil je mij misschien vertellen bij welke collega ik hiervoor terecht kan?

Alvast dank voor je reactie!

Met vriendelijke groet,

[redacted]

*Belastingdienst/Toeslagen
Domein Toeslagen/Kenniscentrum
Beleid en juridische zaken*

[redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

Reactie op bovenstaande mail;

Gegeven bovenstaande weergave is sprake van een bij wettelijke bepaling geïntroduceerde keuzemogelijkheid (kanaalkeuze) voor belanghebbende om via telefonische weg gegevens door te geven aan de Belastingdienst / Toeslagen. In zoverre niets nieuws, het verplicht B/T tot niets anders dan zorgvuldige inrichting.

Kennelijk is de bedoeling van de wetgever bij deze wetswijziging om ook daadwerkelijk te acteren op het telefonisch contact, in de zin van een nadere toekenning of een stopzetting. Het betreffende telefonisch contact is bestuursrechtelijk gezien een aanvraag die strekt tot een beslissing met bevestiging van of wijziging in de rechtspositie van belanghebbende. Kennelijk is voor de aanvraag ex art 17 de vereiste voor ondertekening aangepast in die zin dat slechts één actor aan die vereisten hoeft te voldoen. Over de vereisten die daarbij gelden ging en gaat het memo waarbij deze aanvulling is geplaatst.

Het naar mijn mening belangrijkste element dat niet is ingericht is de op grond van internationale bepalingen vereiste Opt-in. Het informationele zelfbeschikkingsrecht op grond van het Europees verdrag en het Regulatory Framework voor Telecom is niet geregeld. Daardoor bestaat voor eenieder de kans op verzet tegen het (mogelijke) gebruik van zijn gegevens voor deze functionaliteit, juist omdat belanghebbende nimmer gebruik zal maken van die mogelijkheid. Een juiste implementatie van een Opt-in voorkomt dat bij identiteitsfraude ook nog gegevens beschikbaar komen waarvoor geen enkele wettelijke noodzaak bestond.

Kortom een prachtige kans voor de IV-keten om zich, jong en fris, te laten horen.

Belastingdienst / IMB,team FormeelRecht