



Belastingdienst

Belastingdienst, Postbus 18500, 3501 CM Utrecht



port betaald PostNL

**Utrecht
MKB**

Orteliuslaan 1000
3528 BD Utrecht
Postbus 18500
3501 CM Utrecht
www.belastingdienst.nl

Team
Formeel Recht

Datum
31 januari 2023

Uw referentie

Onze referentie

Behandeld door

E-mailadres

Telefoonnummer

Betreft: Eerste deelbesluit op uw Woo-verzoek

Geachte

Op 14 december 2021 ontving ik uw verzoek om informatie van 14 december 2021 op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob). Omdat de Wob op 1 mei 2022 is vervangen door de Wet open overheid (hierna: Woo), is de Woo van toepassing op uw verzoek. De ontvangst van uw verzoek heb ik op 29 april 2022 in een brief, aan u verzonden via e-mail, bevestigd. U verzoekt om de volgende stukken:

1. Draaiboeken, richtlijnen dan wel andere afspraken over de handelwijze van de Belastingdienst met betrekking tot (de behandeling van) AVG-verzoeken;
2. De verslagen van vergaderingen van degenen die zijn betrokken bij (het afspreken van) deze werkwijze;
3. De (sets van) (werk)instructies en de daarbij behorende documenten die de medewerkers van de Belastingdienst ter beschikking staan ten behoeve van de uitvoering van deze werkwijze;
4. Documenten waaruit blijkt welke selectiecriteria worden gehanteerd in behandeling van AVG-verzoeken;
5. De documenten waarin eventuele (beleids)afspraken met andere bestuursorganen zijn opgenomen ten behoeve van (de behandeling van) AVG-verzoeken;
6. Andere overige documenten die betrekking hebben op AVG-verzoeken.

Met u is overeengekomen dat de geïnventariseerde documenten in deelbesluiten (gedeeltelijk) openbaar worden gemaakt. Hierbij treft u het eerste deelbesluit op uw verzoek aan.

Wettelijk kader

Uw verzoek valt onder de reikwijdte van de Woo. Voor de relevante artikelen uit de Woo verwijs ik naar bijlage A.



Inventarisatie documenten

Naar aanleiding van uw verzoek zijn meerdere documenten aangetroffen. Van sommige documenten bestaan meerdere versies. Ik heb een inventarislijst gemaakt per 1 september 2022, waarop de meest recente versie van de documenten is opgenomen. De inventarislijst is als bijlage B bij dit besluit gevoegd.

Datum

31 januari 2023

Uw referentie

Onze referentie

De documenten die in dit deelbesluit openbaar worden gemaakt, hebben betrekking op onderdeel 1 en 3 van uw verzoek.

Ten aanzien van de actualiteit van een aantal documenten die zijn opgenomen in de inventarislijst merk ik het volgende op. Voor het document 'Handleiding AVG-verzoeken' geldt dat de informatie die daarin is opgenomen, verouderd is en op onderdelen niet (meer) overeenkomt met de actuele werkwijze die van toepassing is op het afhandelen van AVG-verzoeken. Daarnaast geldt voor het instructiedocument 'Afhandelen inzageverzoeken met gegevensdeling' eveneens dat de informatie in dit document gedateerd is. De werkwijze in dit document is nog geënt op de eerste resultaten van het PWC-onderzoek naar gegevensdeling, zoals opgenomen in het rapport 'Onderzoek gegevensdeling met derden' van 19 januari 2022. Inmiddels heeft PWC op 26 oktober 2022 een validatierapport uitgebracht, dat als bijlage is opgenomen bij de brief aan de Tweede Kamer d.d. 4 november 2022, blz. 11 en volgende. De nuancering die PWC geeft van de uitkomsten in het eerdere rapport, is intussen van invloed op de werkwijze die wordt gehanteerd.

De documenten die in de volgende deelbesluiten (gedeeltelijk) openbaar worden gemaakt, hebben betrekking op onderdeel 2, 4, 5 en 6 van uw verzoek. Deze documenten zijn nog niet opgenomen in de inventarislijst van dit deelbesluit.

Besluit

Ik besluit de documenten (deels) openbaar te maken. Voor een specificatie per document verwijs ik naar de inventarislijst.

Overwegingen

Iedereen heeft het recht om overheidsinformatie op te kunnen vragen zonder daarbij een belang te hoeven stellen. Dit volgt uit artikel 1.1. van de Woo en is een belangrijk recht van de burger. Daarbij is het uitgangspunt dat overheidsinformatie openbaar is, tenzij er uitzonderingsgronden zijn die de openbaarheid beperken. De uitzonderingsgronden staan vermeld in hoofdstuk 5 van de Woo. Ik moet het algemeen belang van openbaarheid afwegen tegen de belangen die de uitzonderingsgronden beschermen. In het algemeen geldt hierbij de regel dat wanneer ik informatie aan u verstrek, de informatie openbaar is voor een ieder. De Woo is niet van toepassing op informatie die al openbaar is.

Het belang van inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder d, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken als openbaarmaking inspectie, controle of toezicht door bestuursorganen belemmert en het belang van het niet openbaren van de informatie zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. In document 7 heb ik op verschillende plaatsen een verwijzing opgenomen naar deze uitzonderingsgrond, aangezien het belang van inspectie, controle en toezicht door de Belastingdienst in het geding is. Daarbij gaat het om informatie over de controle- en toezichtstrategie van de Belastingdienst. Openbaarmaking kan er toe leiden dat het belang van een effectieve controle en het belang van effectief toezicht kunnen worden geschaad. Ik weeg deze belangen zwaarder dan het



belang van openbaarmaking. Deze informatie maak ik daarom niet openbaar. Waar van toepassing heb ik de informatie onleesbaar gemaakt onder vermelding van: 5.1.2.d.

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken als openbaarmaking de persoonlijke levenssfeer schaadt en het belang van het niet openbaren van de informatie zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. In document 1, 6, 7 en 8 heb ik op verschillende plaatsen een verwijzing opgenomen naar deze uitzonderingsgrond; in deze documenten staan persoonsgegevens van ambtenaren. Het gaat om gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, emailadressen, functienamen en telefoonnummers. In het kader van goed werkgeverschap ben ik van mening dat het belang van privacy van de betrokken ambtenaren zwaarder weegt dan het algemene belang van openbaarmaking. Daarom maak ik deze persoonsgegevens niet openbaar. Waar van toepassing heb ik de informatie onleesbaar gemaakt onder vermelding van: 5.1.2.e.

De beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder h, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken wanneer openbaarmaking de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage in de weg staat en het belang van het niet openbaren van informatie zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. In document 1 en 7 heb ik op verschillende plaatsen een verwijzing opgenomen naar deze uitzonderingsgrond. Hierbij gaat het om verwijzingen naar software, interne links, informatie over autorisaties, gebruikte filters en de inrichting van het digitale landschap binnen de Belastingdienst. Het belang bij het voorkomen van oneigenlijk gebruik van deze informatie weegt ik hier zwaarder dan het algemene belang van openbaarmaking. Deze informatie maak ik daarom niet openbaar. Waar van toepassing heb ik de informatie onleesbaar gemaakt onder vermelding van: 5.1.2.h.

het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder i, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken wanneer openbaarmaking het goed functioneren van de Staat of andere overheden schaadt en het belang van het niet openbaren van de informatie zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. In document 1 en 7 heb ik op verschillende plaatsen een verwijzing opgenomen naar deze uitzonderingsgrond. Die plaatsen bevatten informatie met verwijzingen naar interne bronnen, interne bronlocaties en interne links. Het belang bij het voorkomen van oneigenlijk gebruik van deze informatie weegt ik hier zwaarder dan het algemene belang van openbaarmaking. Het openbaar maken van de informatie heeft bovendien geen meerwaarde in het licht van een goede en democratische bestuursvoering. Deze informatie maak ik daarom niet openbaar. Waar van toepassing heb ik de informatie onleesbaar gemaakt onder vermelding van: 5.1.2.i.

Datum
31 januari 2023

Uw referentie

Onze referentie

**Wijze van openbaarmaking**

De door u gevraagde informatie stuur ik met dit besluit in kopie mee.

De stukken worden met een geanonimiseerde versie van dit besluit voor eenieder kenbaar gemaakt op www.rijksoverheid.nl.

Datum

31 januari 2023

Uw referentie**Onze referentie**

Hoogachtend,

namens de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Deze brief is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond van deze wet kunt u tegen dit besluit binnen zes weken na de dagtekening van deze brief een bezwaarschrift indienen. Het bezwaarschrift kan worden verzonden naar het volgende adres:

De staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
P/a Belastingdienst MKB Utrecht
Postbus 18500 3501 CM UTRECHT

Het bezwaarschrift moet door u zijn ondertekend en tenminste uw naam en adres, een dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de grond(en) van het bezwaar bevatten.



Bijlage A

Artikel 1.1

Eenieder heeft recht op toegang tot publieke informatie zonder daartoe een belang te hoeven stellen, behoudens bij deze wet gestelde beperkingen.

Datum
31 januari 2023

Uw referentie

Onze referentie

Artikel 5.1

1. Het openbaar maken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
 - a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
 - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
 - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
 - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in paragraaf 3.1 onderscheidenlijk paragraaf 3.2 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de betrokkene uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor de openbaarmaking van deze persoonsgegevens of deze persoonsgegevens kennelijk door de betrokkene openbaar zijn gemaakt;
 - e. nummers betreft die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt.
2. Het openbaar maken van informatie blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
 - a. de betrekkingen van Nederland met andere landen en staten en met internationale organisaties;
 - b. de economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen, in geval van milieu-informatie slechts voor zover de informatie betrekking heeft op handelingen met een vertrouwelijk karakter;
 - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - d. de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
 - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
 - f. de bescherming van andere dan in het eerste lid, onderdeel c, genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens;
 - g. de bescherming van het milieu waarop deze informatie betrekking heeft;
 - h. de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage;
 - i. het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen.

**Bijlage B**

Datum
31 januari 2023

Nummer document	Titel document	Beoordeling	Weigeringsgrond	Toelichting
1	Handleiding AVG-verzoeken	Deels openbaar	5.1.2.e, 5.1.2.h, 5.1.2.i	
2	Behandeltermijn inzageverzoek naar 1 maand	Openbaar		
3	Afhandelen inzageverzoeken met vraag welke andere lijsten	Openbaar		
4	Bijlage Projectcode 1043	Openbaar		
5	Afhandelen inzageverzoeken met gegevensdeling	Openbaar		
6	Behandelen dubbele inzageverzoeken	Deels openbaar	5.1.2.e	
7	Instructie Behandelen Inzageverzoeken FSV-Stappenplan voor het Servicepunt FSV - versie 18	Deels openbaar	5.1.2.d, 5.1.2.e, 5.1.2.h, 5.1.2.i	
8	Behandeling meerdere FSV-inzageverzoeken	Deels openbaar	5.1.2.e	
9	Tweede verzoek afgehandeld na telefonisch contact	Openbaar		

Uw referentie

Onze referentie

Bijlage 1

Inhoud

0.	Tijdschrijven in SAP	2
1.	Ontvangst verzoek	2
2.	Inboeken en beoordeling algemeen verzoek / specifiek verzoek	3
	2.1 Algemene verzoeken	3
	2.2 Specifieke verzoeken	3
3.	Toedelen	5
	3.1 Specifieke verzoeken Belastingen	5
	3.2 Specifieke Verzoeken voor Douane, Toeslagen, FIOD en Bedrijfsvoering	5
4.	Inhoudelijke behandeling specifieke verzoeken	5
	4.1 Versturen ontvangstbevestiging	5
	4.2 Weigeren	6
	4.3 Informatie overige onderdelen Belastingdienst	6
	4. 4 Informatie 'Blauw	6
	4.4.1 Informatie al bekend / kan bekend zijn bij betrokkene	6
	4.4.2. Gevraagde informatie valt onder een weigeringsgrond	7
	4.4.3 Wel te verstrekken informatie	7
	4.4.4 Inzage eigen dossier	8
	4.5 Verlengen	8
	4.6 Termijnen	8
5.	Beslissing	8
6.	Bezwaar en beroep	10
7.	Afwerking verzoek in GBV	10

Handleiding behandeling (inzage)verzoeken AVG

Deze handleiding is bedoeld voor de afhandeling van specifieke inzageverzoeken (en verzoeken om correctie, verwijdering en bezwaar tegen de verwerking). Algemene verzoeken worden vooralsnog centraal afgedaan, waarbij de verzoeker een informerende brief ontvangt. Daarin wordt verzoeker zoveel mogelijk geïnformeerd over wat de Belastingdienst met persoonsgegevens doet. Ook wordt verzoeker gewezen op de mogelijkheid een specifiek verzoek te doen¹. Bij de specifieke verzoeken moet inhoudelijk beoordeeld worden of en zo ja welke informatie wel cq niet verstrekt wordt. De verzoeken lopen zoveel mogelijk via GBV. Het gehele proces rond de behandeling van verzoeken – zowel de algemene als de specifieke is in een schema verwerkt en opgenomen aan het eind van deze handleiding.

0. TIJDSCHRIJVEN IN SAP

Alle werkzaamheden die verband houden met de behandeling van AVG-verzoeken worden in SAP-tijd geschreven onder de code 3350333031

1. ONTVANGST VERZOEK

De verzoeken worden in principe ontvangen via Postbus 2508, 6401 DA Heerlen. Dit postbusnummer staat op Belastingdienst.nl. Ook elders binnen de Belastingdienst kunnen verzoeken ontvangen worden. De DIV zet de verzoeken in GBV in de bak² **Ontvangen AVG-verzoeken**.

Verzoeken van burgers die geen BSN hebben (buitenlanders, statushouders) kunnen niet in GBV gezet worden. Deze plaatst de DIV op de Q-schijf in de daartoe bestemde map **AVG verzoeken zonder BSN** met submappen voor Belastingen, Douane, FIOD en Toeslagen. De medewerkers die voor deze mappen geautoriseerd zijn halen deze verzoeken zelf uit de mappen en behandelen ze. Behandelaars moeten dus dagelijks in deze mappen kijken. Zij houden hier zelf bestuurlijke informatie over bij zoals het aantal verzoeken dat binnenkomt en onder welke werkstroom (zie 2.2) ze vallen. Het pad naar de map is 5.1 lid 2 onderdeel h

Toegang geven tot zo'n map kan via

5.1 lid 2 onderdeel h

5.1 lid 2 onderdeel h

AVG-verzoeken kunnen ook **per e-mail** binnen komen. Uitgangspunt (Handleiding extern mailen) is dat je een email zelf in GBV gezet. Je kunt een e-mail bij uitzondering doorzenden (doorsturen met bijlagen) naar de mailpostbus van de DIV-afdeling van jouw locatie met het verzoek deze op te nemen in GBV. Voor vragen hierover kun je terecht bij de medewerkers van de DIV die zijn opgenomen in de contactlijst die in Connect People Community Inzageverzoeken AVG.

Als je fysieke verzoeken krijgt die onverhoopt niet langs de DIV zijn geweest bied je deze aan bij de DIV met een scanformulier en laat het in de AVG-bak zetten.

Verzoeken zijn in beginsel vormvrij maar als iemand mondeling een verzoek doet, bijvoorbeeld via de Beltel, dan wordt hem gevraagd een schriftelijk verzoek te doen en dat op te sturen naar Postbusnummer 2508, 6401 DA Heerlen.

AVG-verzoeken kunnen ook zitten in andere brieven zoals bezwaarschriften en klachten. Als een medewerker zo'n brief krijgt biedt hij deze bij de DIV aan om in de AVG-bak te zetten. De rest van de brief handelt hij zelf af.

¹ Op grond van overweging 63 bij de AVG kan de verwerkingsverantwoordelijke om specificatie vragen: *Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke een grote hoeveelheid gegevens betreffende de betrokkene verwerkt, moet hij de betrokkene voorafgaand aan de informatieverstreking kunnen verzoeken om te preciseren op welke informatie of welke verwerkingsactiviteiten het verzoek betrekking heeft.*

² Zie bijlage 2

2. INBOEKEN EN BEOORDELING ALGEMEEN VERZOEK / SPECIFIEK VERZOEK

CFD/DIV scant de verzoeken na binnenkomst, voorziet ze eventueel van een BSN als dat niet vermeld is, en zet ze in GBV. Verzoeken van burgers zonder BSN zet CFD/DIV op de Q-schijf AVG zonder BSN in desbetreffende submappen.

Beoordelaars bij CAP beoordelen of er sprake is van een algemeen of specifiek verzoek. De specifieke verzoeken worden in aparte "bakken"³ voor Belastingen, FIOD, Douane, Toeslagen of Bedrijfsvoering in GBV geplaatst.

2.1 Algemene verzoeken

CAP plaatst algemene verzoeken in de bak AVG massaal inzage van CSB (Centraal Serviceteam Beroep). Wanneer er meer dan 4500 verzoeken in de CSB-bak staan worden de verzoeken in de andere bakken van CAP voor massale inzage geplaatst.

Algemene verzoeken zijn:

- a. Verzoeken die worden ingediend via een standaardbrief van Consumentenbond, Bits of Freedom of een andere organisatie en waarbij doorgaans wordt verzocht om inzage in alle bij de Belastingdienst bekende gegevens.
- b. Verzoeken die via een door betrokkene zelf opgestelde brief worden ingediend en waarbij ook verzocht wordt om alle bij de Belastingdienst bekende gegevens.

CSB en zo nodig CAP, handelt deze verzoeken zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen maand af door de standaardantwoordbrief naar verzoeker te sturen.

2.2 Specifieke verzoeken

Specifieke verzoeken zijn verzoeken die bijvoorbeeld toegespitst zijn op een bepaald belastingmiddel, een bepaalde toeslag, een bepaalde douaneaangelegenheid of een verzoek op grond van de Wet Politiegegevens. Specifieke verzoeken zijn in dit verband ook verzoeken om correctie, vergetelheid of bezwaar (voorheen onder de Wbp: verzet) tegen een verwerking. Ook bezwaren tegen een beschikking op een eerder verzoek wordt beschouwd als specifiek verzoek.

Als een specifiek verzoek afkomstig is van een burger of verschillende burgers verstuurt CAP naar deze burger(s) een standaard ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging voegen zij in GBV bij het verzoek zodat kenbaar is dat en wanneer de ontvangstbevestiging verstuurd is.

Als een specifiek verzoek afkomstig is van een gemachtigde (bv. Advocaat) dan moet de behandelaar zelf een ontvangstbevestiging sturen. Hij kan dan kiezen voor de standaardontvangstbevestiging via BRAPP of zelf een ontvangstbevestiging opstellen en versturen.

CAP plaatst de specifieke verzoeken in de bakken van desbetreffend dienstonderdeel en labelt de verzoeken onder één van de volgende werkstromen:

1. AVG Inzage Verzoek
2. AVG correctie Verzoek
3. AVG verwijderen Verzoek
4. AVG Nog te bepalen
5. Beschikking Bezwaar

Verder kunnen er specifieke verzoeken binnenkomen van **ex-medewerkers** die zien op **medewerkersgerelateerde** gegevens. Deze verzoeken komen in principe bij de medewerkers van O&P terecht maar mocht er onverhoopt toch één op je bureau komen dan kun je het sturen naar: 5.1 lid 2 onderdeel i

Verzoeken van VIP's

Verzoeken van VIP's (1. Koninklijk huis, politici, bekende Nederlanders of 2. (ex)medewerkers en inwonende gezinsleden) worden door een VIP-geautoriseerde medewerker van CAP in GBV gezet. Het CSB levert het verzoek op aan een medewerker met een VIP-autorisatie die genoemd staan in de contactlijst. Deze medewerker behandelt niet zelf het verzoek maar laat dat doen door een collega die is gemandateerd voor de afhandeling van AVG-verzoeken uit de contactlijst.

3. TOEDELLEN

3.1 Specifieke verzoeken Belastingen

CSB deelt de verzoeken van Belastingen toe.

Het CSB deelt specifieke verzoeken (ook correctieverzoeken en bezwaren ed.) toe aan één van de daartoe gemandateerde medewerkers (hierna: de behandelaar) aan de hand van de daarvoor opgestelde contactlijst met behandelaars die in de Community Inzageverzoeken AVG staat. De meeste verzoeken zullen via de Postbus binnenkomen en worden opgeleverd aan behandelaars van PDB en MKB en daarna aan GO. Als verzoeken gericht zijn aan een (kantoor van) een uitvoerende directie wordt het verzoek aan een behandelaar van dat kantoor, en als die er niet is van de uitvoerende directie opgeleverd. Het CSB stuurt een attentiemail naar de behandelaar zodat deze weet dat er een verzoek op zijn naam is gezet. Het mailadres van het CSB is: 5.1 lid 2 onderdeel i

5.1 lid 2 onderdeel i Dit adres is alleen te benaderen vanuit de belastingdienstomgeving.

Verplaats geen verzoeken van de centrale bak in GBV naar je eigen bak.

3.2 Specifieke Verzoeken voor Douane, Toeslagen, FIOD en Bedrijfsvoering

CAP zet de specifieke verzoeken voor deze dienstonderdelen in desbetreffende bakken in GBV waarna medewerkers de verzoeken uit de bakken halen en behandelen. Deze medewerkers moeten dagelijks in deze bakken kijken. Om hieraan herinnerd te worden kan gebruik gemaakt worden van Dashboard MOAW, waarbij je het systeem GBV kunt aanvinken.

Zie de handleiding voor installatie in instellingsmogelijkheden:

5.1 lid 2 onderdeel h

De tool is op twee verschillende wijzen in te stellen wat het opstarten/openen betreft.

4. INHOUDELIJKE BEHANDELING SPECIFIEKE VERZOEKEN

Voorbeeldbrieven, tekstblokken en inhoudelijke vragen

Voor voorbeeldbrieven en tekstblokken kan je de Community Inzageverzoeken AVG raadplegen. Kun je daar niet vinden wat je zoekt of heb een juridisch inhoudelijke vraag dan kun je die mailen naar 5.1 lid 2 onderdeel i De Privacyofficer van IV&D zorgt samen met de lavaco Formeel recht dat de vragen beantwoord worden. De antwoorden zullen voor zover nuttig ook in de Community Inzageverzoeken AVG geplaatst worden.

Als de eerst aangewezen behandelaar om wat voor reden dan ook het verzoek niet kan behandelen dan neemt de behandelaar contact op met een collega-behandelaar uit de contactlijst om te zorgen dat het verzoek op de juiste plek komt. Er verzoek mag niet teruggestuurd worden aan het CSB en bij voorkeur wordt er GEEN contact opgenomen met het CSB.

De behandeling van de specifieke verzoeken start na toedeling aan de behandelaar.

Brieven waarin naast een verzoek om inzage meer onderwerpen aan de orde worden gesteld (bijvoorbeeld ook een klacht of bezwaar is opgenomen) en waaruit blijkt dat de inzage samenhangt met een breder verschil van inzicht tussen betrokkene en Belastingdienst over een belasting-, toeslag- of douanezaak of FIOD -kwestie, behandelt de behandelaar in overleg met de klacht- of bezwaarbehandelaar. Soms moeten verzoeken gesplitst worden.

4.1 Versturen ontvangstbevestiging

De behandelaar stuurt een ontvangstbevestiging als het verzoek afkomstig is van een gemachtigde aan verzoeker met daarin de volgende tekst:

Ontvangstbevestiging

Op (datum) ontving ik uw brief waarin u een verzoek doet op basis van Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Ik streef er naar om binnen een maand na ontvangst op uw verzoek te beslissen. Als dat niet lukt ontvangt u daarover een brief en kan ik die termijn met twee maanden verlengen.

Is het verzoek afkomstig van burgers dan heeft CAP hiervoor al een ontvangstbevestiging verstuurd die is terug te vinden in GBV.

4.2 Weigeren

De behandelaar beoordeelt allereerst of het verzoek een repetitief karakter heeft of anderszins buitensporig is. Of een verzoek repetitief is kan de behandelaar zien in GBV door het BSN in te typen in GBV. Controleer wel of het steeds dezelfde verzoeken zijn of verschillende. Als steeds dezelfde verzoeken zijn ingediend of een verzoek is dusdanig omvangrijk dat het buitensporig genoemd kan worden, wordt het verzoek geweigerd. Deze weigering wordt in een beschikking vastgelegd, en schriftelijk aan de verzoeker meegedeeld.

4.3 Informatie overige onderdelen Belastingdienst

Als er geen aanleiding is om het verzoek te weigeren, inventariseert de behandelaar welke categorieën gegevens gevraagd worden.

Worden er gegevens gevraagd van FIOD, Douane en of Toeslagen, dan wordt aan de hierna genoemde contactpersonen gevraagd om deze gegevens te verzamelen. FIOD, Douane en Toeslagen beoordelen overeenkomstig 4.3.1 en 4.3.2 of informatie verstrekt moet worden. Raadpleeg altijd de contactpersoon van de FIOD als er om gegevens gevraagd wordt op grond van de Wet Politiegegevens. (WPG). Vervolgens wordt behandelaar geïnformeerd over de te verstrekken informatie of de niet te verstrekken informatie. De behandelaar bewaakt de voortgang. De informatie wordt in een samenwerkingsmap op de Q-schijf gezet.

mailadressen:

- FIOD: 5.1 lid 2 onderdeel i
- Douane
- Toeslagen

4.4 Informatie 'Blauw'

Ten aanzien van de gevraagde gegevens die van 'Blauw' zijn, beoordeelt de behandelaar of deze verstrekt moeten worden. Hierbij wordt allereerst getoetst aan de volgende criteria:

4.4.1 INFORMATIE AL BEKEND / KAN BEKEND ZIJN BIJ BETROKKENE

1. Is de informatie al bekend bij betrokkene?
 - a. Omdat hij die zelf heeft aangeleverd
 - b. Omdat die al eerder is verstrekt door de Belastingdienst
2. Is de informatie voor betrokkene te vinden op websites en in portalen?

Als alleen gegevens gevraagd worden die onder 1 of 2 vallen hoeft verder geen inspanning gepleegd te worden om gegevens te zoeken. Geef wel aan waar verzoeker die gegevens dan kan vinden (dat zal met name in de portalen Mijn Belastingdienst of Mijn Toeslagen zijn)

3. Wanneer persoonsgegevens niet van de betrokkene zijn verkregen wordt geen info verstrekt wanneer en voor zover (art. 14-5 AVG):
 - a. het verstrekken van die informatie onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning zou vergen

- b. de persoonsgegevens vertrouwelijk moeten blijven uit hoofde van een beroepsgeheim

4. (...)

Voorbeeld: indien verzocht wordt om de informatie die wij van betrokkene hebben over zijn auto kan er in algemene zin worden verwezen naar de verwerking tbv de motorrijtuigenbelasting. De relevante informatie (zoals type auto en kenteken) is deels afkomstig van RdW en reeds bij betrokkene bekend (denk aan aanslag motorrijtuigenbelasting)

Als één of meer van bovengenoemde situaties van toepassing is op een gevraagde categorie, wordt (per categorie) in de beschikking hiernaar verwezen. Dit is in overeenstemming met de AVG, die bepaalt dat de bepalingen over het verstrekken van inzage niet van toepassing zijn in geval de betrokkene al over de informatie beschikt (artikelen 13, vierde lid, en 14, vijfde lid, onderdeel a).

(In de loop van de tijd zullen hiervoor standaardtekstblokken beschikbaar worden gesteld.)

4.4.2. GEVRAAGDE INFORMATIE VALT ONDER EEN WEIGERINGSGROND

Vervolgens wordt getoetst of de gevraagde informatie onder één van de volgende beperkingen valt:

- voorkoming, onderzoek, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- andere belangrijke doelstellingen van algemeen belang van de Unie of van een lidstaat, met name een belangrijk economisch of financieel belang van de Unie of van een lidstaat, met inbegrip van monetaire, budgettaire en fiscale aangelegenheden, volksgezondheid en sociale zekerheid (bijvoorbeeld renaissance);
- een taak op het gebied van toezicht, inspectie of regelgeving die verband houdt, al is het incidenteel, met de uitoefening van het openbaar gezag

Indien één of meer van bovengenoemde situaties van toepassing is op een gevraagde categorie, wordt dit (per categorie) in de beschikking gemotiveerd.

(In de loop van de tijd zullen ook hiervoor standaardtekstblokken beschikbaar worden gesteld.)

4.4.3 WEL TE VERSTREKKEN INFORMATIE

De behandelaar raadpleegt voor de categorieën gegevens die wel verstrekt mogen worden de DWB applicatie AVG. Zo lang als deze applicatie niet beschikbaar is en voor gegevens die niet via de applicatie gevonden kunnen worden kan de behandelaar zelf in Klantbeeld kijken en/of of een beroep doen op B/ICC via 5.1 lid 2 onderdeel i verzoeken om de gevraagde categorieën gegevens op te leveren in voor de verzoeker begrijpelijke tekst.

Soms wordt gevraagd persoonsgegevens te verstrekken die verwerkt worden in bepaalde verwerkingen. In bijlage 3 is een lijst opgenomen met verwerkingen met daarbij de contactpersonen die daarover geraadpleegd kunnen worden. De nummers zijn de nummers uit het Verwerkingenregister. Op de privacypagina van de Belastingdienst is de publieksvriendelijke versie van het verwerkingenregister te vinden [Overzicht van verwerkingen van persoonsgegevens door de Belastingdienst](#). Hiernaar wordt verwezen in de standaardantwoordbrief als men een specifiek verzoek wil doen. De inhoud van dit overzicht kun gebruiken bij het in algemene zin beschrijven van verwerkte persoonsgegevens in een verwerking.

Een verzoek om inzage op grond van de AVG geeft alleen recht op inzage in de persoonsgegevens die over een betrokkene worden verwerkt. De AVG geeft geen recht op de gehele documenten. Een verzoek om inzage in de persoonsgegevens is dus anders dan een verzoek om inzage in de op de zaak betrekking hebbende stukken. Mocht je besluiten in het kader van een AVG-verzoek om inzage documenten te verstrekken, zorg er dan wel voor dat persoonsgegevens van derden (zoals gegevens van andere betrokkenen en/of medewerkers van de Belastingdienst) gelakt zijn. Persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld naw gegevens en gegevens zoals die genoemd worden in de verwerkingen. Welke persoonsgegevens in welke verwerking verwerkt worden is te vinden in het verwerkingenregister.

4.4.4 INZAGE EIGEN DOSSIER

Als iemand met een beroep op de AVG inzage in eigen dossier vraagt leg hem (telefonisch of schriftelijk) dan uit dat de AVG (en de WOB) daar niet voor bedoeld is en dat als er een bezwaar loopt of er een voorgenomen boete is iemand een beroep kan doen op artikel 8:42 AWB om inzage in de op de zaak betrekking hebbende stukken.

4.5 Verlengen

Als duidelijk is dat een verzoek niet binnen een maand afgehandeld kan worden, verlengt de behandelaar de termijn binnen die maand met twee maanden. Deze verlenging moet gemotiveerd worden. De brief moet ondertekend worden door een gemandateerde behandelaar. Hiervoor gebruik je de volgende tekst:

Mededeling over de beslistermijn van uw verzoek

Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming kan de Belastingdienst de beslistermijn op een verzoek eenzijdig met twee maanden verlengen. Ik maak gebruik van deze wettelijke bevoegdheid omdat..... De beslistermijn van een maand voor de afdoening van uw verzoek verleng ik daarom met twee maanden.

De Minister van Financiën

Namens deze,

De AVG- behandelaar

4.6 Termijnen

Voor de afhandeling van de verzoeken gelden de termijnen van de AVG. Voor bezwaar en beroep gelden ingevolge de Uitvoeringswet AVG de termijnen van de AWB. Vergeet niet daar formeel naar te handelen door tijdig de termijn voor de beslissing op het initiële verzoek te verlengen (volgens de AVG) met 2x 30 dagen (gemotiveerd!, zie ook de Handleiding) en in bezwaar (volgens de AWB) met 2x 6 weken. Het is prima om in gesprek te zijn met de verzoeker maar het formele traject moet gevolgd blijven worden om ingebrekestellingen te voorkomen.

Als een AVG-verzoek verstopt is in een bezwaar of ander geschrift is het verdedigbaar dat de termijn pas begint te lopen op het moment dat het verzoek ontdekt wordt.

5. BESLISSING

De behandelaar neemt de verzamelde informatie op in een schriftelijke beschikking. De behandelaar verstuurt de beschikking per post naar het adres dat bekend is in BVR.

1. Brieven die niet gebaseerd zijn op de AVG worden gekwalificeerd als 'nog te bepalen'. Deze brieven worden in GBV afgedaan met de term 'gereed en afgedaan'.
2. Specifieke verzoeken gebaseerd op artikel 15 AVG worden in GBV gekwalificeerd als specifieke verzoeken en hierop wordt beslist met een voor bezwaar vatbare beschikking zoals afgewezen of (deels) toegewezen.
3. Verzoeken gebaseerd op artikel 16 AVG worden gekwalificeerd als correctieverzoeken (correctie) en hierop wordt beslist als bij 2.
4. Verzoeken gebaseerd op artikel 17 AVG worden gekwalificeerd als verzoeken om vergetelheid (verwijdering) en hierop wordt beslist als bij 2.
5. Overige verzoeken zoals beperking van de verwerking (art.18) of bezwaar tegen de verwerking (art.21) worden gekwalificeerd als overige, ook hierop wordt beslist als bij 2.

Een bezwaar tegen de informerende brief is niet mogelijk. Als iemand dit toch een bezwaar noemt is het goed om contact op te nemen met de verzoeker om te bespreken wat hij wil:

- als vastgehouden wordt aan het maken van bezwaar moet de formele beslissing luiden: niet ontvankelijk
- daarbij kan de brief worden gekwalificeerd als een specifiek inzageverzoek. En op dit verzoek moet dan worden beslist bij voor bezwaar vatbare beschikking.

De betrokkene kan op grond van de AVG ook verzoeken dat de informatie hem mondeling wordt verstrekt. Als de betrokkene om mondelinge mededeling van zijn gegevens heeft verzocht, gebeurt dit via een afspraak bij een balie. Daarbij geldt de eis dat zijn identiteit wordt vastgesteld (artikel 12, eerste lid).

Als je er niet uitkomt raadpleeg dan je vaco, als dat niet helpt ga dan via je vaco naar de lavaco en/of de privacyofficer.

Identificatie

Als er geen reden is om te twifelen aan de identiteit van de vragensteller, en op een schriftelijk verzoek een schriftelijke beslissing wordt verstuurd naar het bij ons bekende adres van de verzoeker is nadere identificatie niet nodig. Als er wel aanleiding is om te twifelen of als de betrokkene mondeling verstrekking vraagt, kan de Belastingdienst een (extra) identificatie vragen.

Betrokkenen die mondelinge verstrekking wensen of waarvan de identiteit twijfelachtig is, zullen worden uitgenodigd om een afspraak te maken bij een balie. Bij het verstrekken van inzage in gegevens aan de balie moet vastgelegd worden waarop de inzage betrekking had, anders is verweer in bezwaar of beroep moeilijk.

De beschikking bevat:

- voor categorieën gegevens die al bekend zijn bij betrokkene of die hij zelf kan vinden: een gespecificeerde verwijzing;
- voor categorieën gegevens die geweigerd worden: een gespecificeerde motivering;
- een overzicht van de te verstrekken informatie volgens de volgende opstelling:

nr.	Belasting/proces	Doel	Persoons-gegevens	Ontvangers	Bewaartermijn	Bron	Besluitvorming/profilering
1							
2							
3							
4							
5							
6							
...							

- rechtsmiddelenverwijzing;
- ondertekening namens de verwerkingsverantwoordelijke (de Minister van Financiën) door gemandateerde behandelaar:

De Minister van Financiën

Namens deze,
Naam behandelaar
Functie behandelaar

De rechtsmiddelenverwijzing luidt als volgt:

Rechtsmiddelenverwijzing

Deze beslissing is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Indien u het met de beslissing niet eens bent kunt u binnen zes weken een bezwaarschrift indienen bij de Minister van Financiën, [vermeld kantoor adres]

U moet uw bezwaarschrift ondertekenen. In het bezwaarschrift moet in ieder geval worden vermeld: uw naam en adres, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de gronden van het bezwaar.

6. BEZWAAR EN BEROEP

Het bestuursrecht is van toepassing op bezwaar en beroep.

De bevoegde rechtbank kun je vinden aan de hand van de woonplaats van verzoeker via [Rechtspraak.nl](https://rechtspraak.nl).

Laat je uitspraak op bezwaar altijd tegenlezen door een ander met kennis van zaken. Kun je niemand vinden dan kun je altijd een beroep doen op de privacyofficer.

De procesdeskundige hoeft geen kennis van de AVG te hebben.

Betrek bij je beroep altijd de privacyofficer

Hoger beroep bij de Raad van State verzorgt de privacyofficer.

Als AVG-behandelaar word je ook geacht het bezwaar tegen een ingebrekestelling(IGS) te behandelen als dit gekoppeld is aan een bezwaar. De uitspraak op bezwaar, de IGS en het verzoek tot vergoeding van proceskosten wordt zoveel mogelijk in één beschikking gedaan.

Is er een losse ingebrekestelling dan wordt dit door Arnhem behandeld.

7. AFWERKING VERZOEK IN GBV

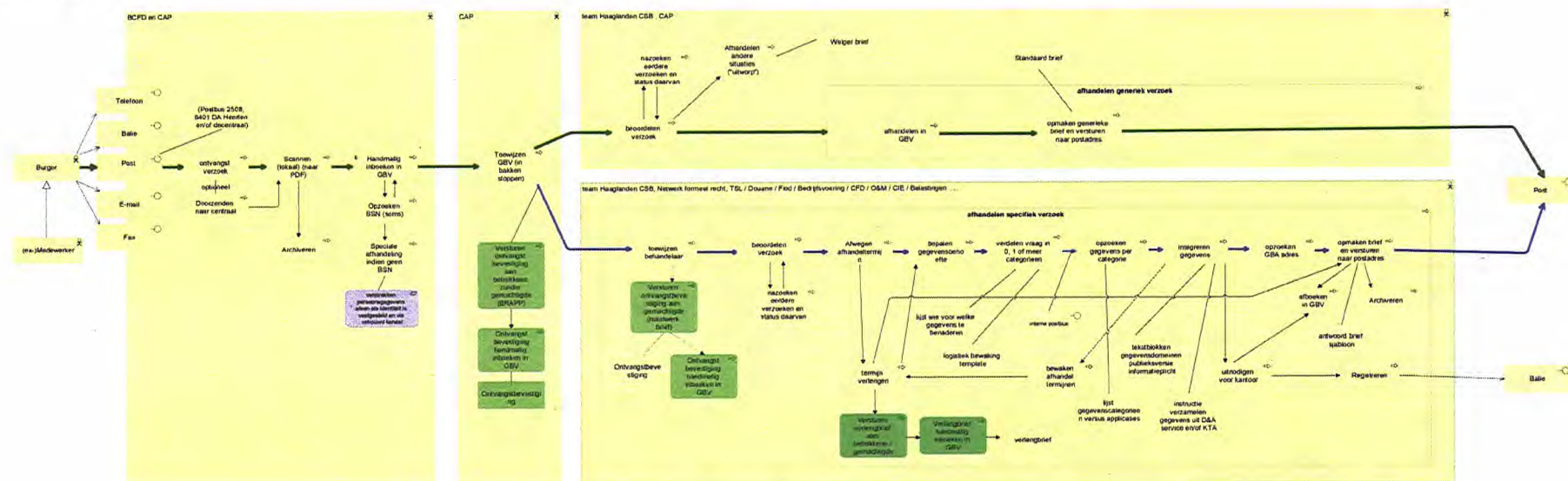
Noteer de beslissing in GBV: afgewezen/(gedeeltelijk) toegewezen/niet ontvankelijk etc.

Als er vragen zijn over het gebruik van GBV stel deze dan aan een collega die goed bekend is met GBV of aan een supergebruiker van uw of kantoor of onderdeel deze zijn te vinden in de ETG.

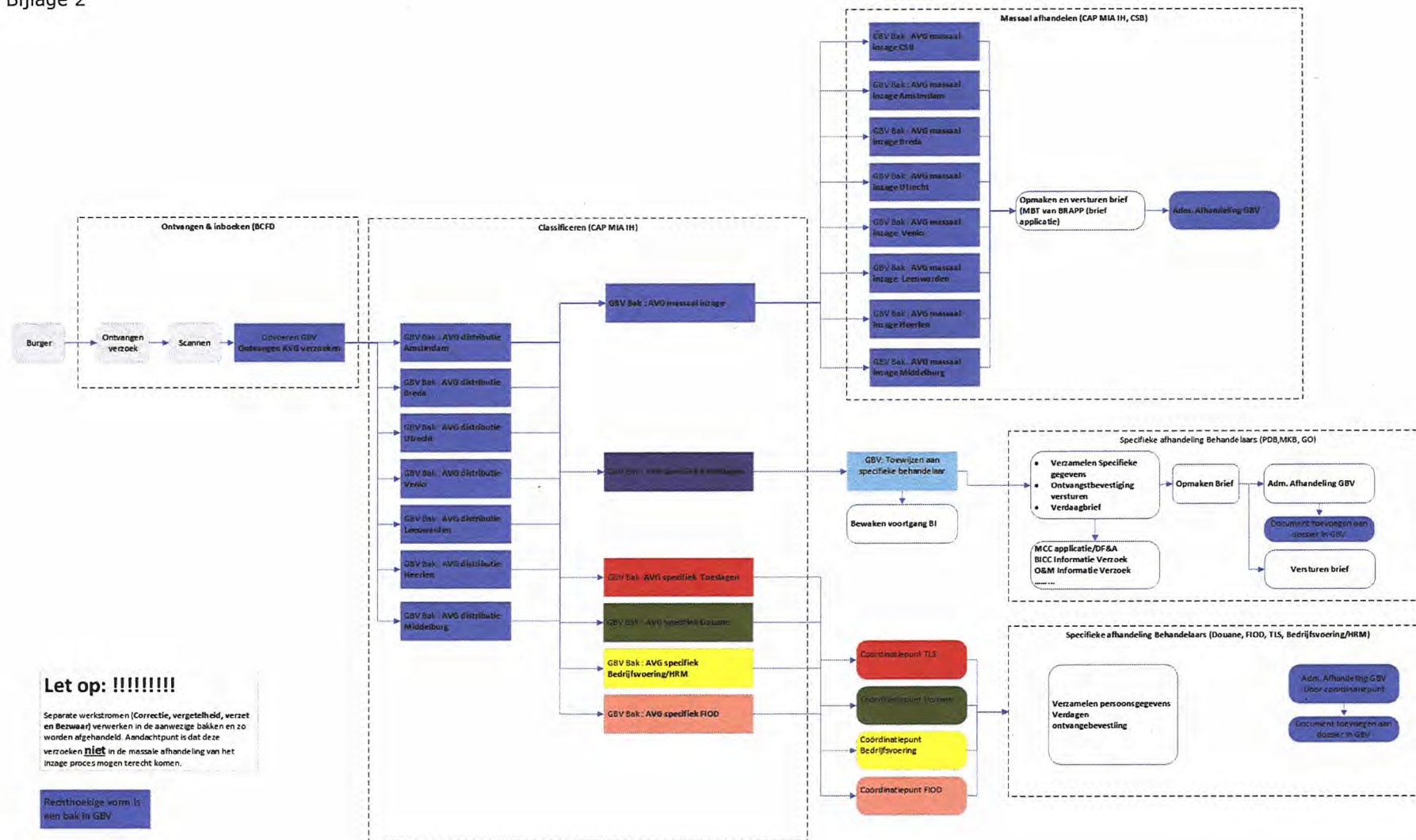
Hoe je met GBV werkt is te vinden via:

5.1 lid 2 onderdeel h

Versie 25 mei 2020



Bijlage 2



Bijlage 3 verwerkingen en contactpersonen

Nummer	Naam	Doel verwerking	Type verwerking	contactpersonen
M2854	Loggen en monitoren van het gebruik van ICT infrastructuur	Uitvoeren van het geldende beveiligingsbeleid en oplossen van problemen door het analyseren van (oneigenlijk) gebruik van ICT infrastructuur.	Secundair	5.1 lid 1 onderdeel e
M3031	Ontwikkelen, aanbieden en leveren van ICT middelen	Ontwikkelen, aanbieden, leveren van ICT middelen aan medewerkers Belastingdienst.	Secundair	Als M2854
M3041	Besturen Business Continuity	Waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Belastingdienst bij calamiteiten en crises.	Secundair	Als M2854
M3049	Toegangsbeveiliging Datacenter inclusief extra beveiligde ruimtes en kasten	Het bewaken en waarborgen van de veiligheid in en beveiliging van het datacenter en de daarbij behorende terreinen, alsmede de daarin aanwezige te beschermen belangen (TBB) personen en goederen	Secundair	Als M2854

Bijlage 2

1 Behandeltermijn inzageverzoek naar 1 maand

(versie 1 september 2022)

1.1 Inleiding

De behandeltermijn van AVG-verzoeken is wettelijk gezien een maand. Deze termijn kunnen we eenzijdig met 2 maanden verlengen. Van deze mogelijkheid maken we sinds de start van BZB en het behandelen van de FSV-inzageverzoeken standaard gebruik, terwijl we tegelijkertijd constateren dat we nu al minimaal de helft van de inzageverzoeken binnen de termijn van een maand afhandelen.

In juni 2022 is via de community aangegeven dat het de bedoeling is om alle inzageverzoeken die binnen komen met ingang van 1 september 2022 in principe te behandelen binnen de standaardtermijn van 1 maand (tenzij een post echt niet af kan of on hold staat).

De vraag is wat dit concreet gaat betekenen voor het gehele werkproces incl. de behandelaars.

1.2 Gewijzigde ontvangstbevestiging

In de ontvangstbevestiging die vanaf 1 september wordt verstuurd wordt gemeld dat we 1 maand de tijd hebben om het verzoek af te handelen. Dit geldt zowel voor de ontvangstbevestigingen die automatisch worden verstuurd als voor de ontvangstbevestiging die handmatig door het servicepunt worden verstuurd (bijv. ivm minderjarigen, bijzondere omstandigheden, validatie gemachtigde).

1.2.1 Gevolgen voor behandelaars

Voorgaande betekent dat je dus nu goed moet kijken welke ontvangstbevestiging is verstuurd. In de beschikking neem je immers op:

Geachte heer/mevrouw,

Op 1 september 2022 ontving ik uw brief met vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens door de Belastingdienst.

Samenvatting van uw verzoek

In uw brief vraagt u om inzage in uw persoonsgegevens die stonden in de Fraude Signalerings Voorziening (FSV). Ik beschouw uw brief als een inzageverzoek in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In het bijzonder als een verzoek om inzage in de persoonsgegevens die wij van u in de FSV hebben verwerkt.

Eerdere correspondentie met u

Op 2 september 2022 heb ik u bevestigd dat wij uw brief hebben ontvangen en de beslistermijn hebben verlengd.

Deze laatste zinsnede met verwijzing naar de ontvangstbevestiging waarin automatisch de beslistermijn is verlengd met 2 maanden is nog steeds juist voor inzageverzoeken die tot 1 september 2022 zijn binnengekomen en moet voor deze groep nog steeds gebruikt worden.

Helaas is dit nu even ten onrechte uit de beschikkingen in GDC verdwenen!

In de nieuwste beschikkingen in GDC is al ingespeeld op de nieuwe situatie per 1 september 2022. Als je aangeeft dat er een afzonderlijke verdagingsbrief is gestuurd, dan zie je de juiste tekst; kies je voor de optie verdagingsbrief "NEE", dan zie je alleen een verwijzing naar een verstuurd ontvangstbevestiging (waarin niet wordt gesproken over de verdaging). Dit is in principe juist voor de verzoeken vanaf 1-9-2022.

Maar: Vul dit handmatig aan tot de bovengenoemde tekst als het om een verzoek van voor 1 september gaat.

We proberen zsm om de "oude" werkwijze als extra keuze-optie in GDC te laten inbouwen.

1.3 Verlenging van de behandeltermijn

Er zijn situaties denkbaar dat het niet lukt om het inzageverzoek af te handelen binnen een maand. Uiteraard is het de bedoeling dat dit aantal zo gering mogelijk wordt.

Juridisch hebben we de mogelijkheid om de behandeltermijn met 2 maanden te verlengen; dit zal dan nodig zijn om bijv. een ingebrekestelling te voorkomen.

We hebben dit traject zo veel mogelijk automatisch ingeregeld. Hiertoe is WAB AVGV aangepast. WAB signaleert zelfstandig of een zaak na 20 dagen na binnenkomst nog iet is afgehandeld. Indien dit niet het geval is, zal WAB, alleen voor de zaken waarvoor een automatische ontvangstbevestiging is verstuurd een verdagingsbrief aanmaken, laten versturen en toevoegen aan het juiste WAB-dossier.

Voor de zaken waar handmatig een ontvangstbevestiging is aangemaakt kan dit niet. Bij overschrijding van de 20 dagen maakt WAB een taak aan voor het servicepunt om een verdagingsbrief op te stellen en te versturen.

Indien dit dossier al onderhanden is bij een medewerker, dan ontvangt deze medewerker een kopie van de verdagingsbrief in de mail met het verzoek deze toe te voegen in het onderhanden WAB-dossier.

1.3.1 Gevolgen servicepunt

Zoals gezegd maakt WAB een taak aan indien handmatig een verdagingsbrief moet worden verstuurd. Deze taken zijn te vinden in het filter:



Let dagelijks op of er verdagingsbrieven verstuurd moeten worden en doe dit direct. Gebruik model FSV101 uit GDC.

Stuur daarna de verdagingsbrief in PDF-vorm naar de medewerker met verzoek deze te uploaden in het onderhanden WAB-dossier.

Versturen beschikking

Voorts is van belang dat, indien de taak inmiddels bij "te versturen beschikking" staat, ook goed gekeken wordt naar de tekst in de beschikking; is de verwijzing opgenomen onder naar "Eerdere correspondentie met u" juist en volledig?.

Ook kan het wenselijk zijn dat, als toch net een verdagingsbrief is verstuurd, de beschikking nog even een week aangehouden wordt (zodat beschikking en verdagingsbrief elkaar niet kruisen).

1.3.2 Gevolgen behandelaar

Je kunt een bericht ontvangen van het servicepunt dat een verdagingsbrief in een WAB-zaak moet worden toegevoegd.

En let op als je een beschikking maakt; mogelijk is voor jouw dossier inmiddels (al dan niet automatisch) een verdagingsbrief verstuurd waar je in de beschikking naar moet verwijzen (zie ook 1.2.1).

Bijlage 3

1 Afhandelen inzageverzoeken met vraag welke andere lijsten

(versie 4 juli 2022)

1.1 Huidige situatie

De inzageverzoeken waarin gevraagd wordt "sta ik ook op andere FSV-achtige lijsten of in andere FSV-achtige systemen" staan sinds 2 februari 2022 on hold. Overleg op diverse niveaus binnen de Belastingdienst en Ministerie heeft nu geleid tot een tekstblok waarmee we deze vraag mogen beantwoorden in de beschikking.

Dat betekent dat de inzageverzoeken die om die reden on hold stonden bij het servicepunt doorgezet gaan worden naar de directies en dat de posten die bij medewerkers on hold staan, nu opgepakt kunnen worden.

1.2 Te gebruiken tekst voor het kenmerk "Andere lijsten"

Belangrijk is dat je onderstaande tekst in zijn geheel opneemt in de beschikking.

De FSV is een systeem waarin risicosignalen over burgers waren opgenomen. Inmiddels is vastgesteld dat de FSV op diverse punten niet voldeed aan de eisen van de AVG. Daarmee was het opnemen van burgers in de FSV onrechtmatig. De FSV is op 27 februari 2020 uitgezet en kan niet meer worden gebruikt.

U heeft (ook) verzocht om inzage in met de FSV vergelijkbare systemen of applicaties. Het is mij niet duidelijk wat u "met FSV vergelijkbare systemen of applicaties" bedoelt. Onduidelijk is wat daaronder precies moet worden verstaan.

Naar aanleiding van de bevindingen rondom de FSV zijn er sinds 2020 diverse onderzoeken gestart door een externe onafhankelijke partij (KPMG) en door de Belastingdienst zelf.

Het onderzoek door KPMG is afgerond. Voor zover KPMG dit heeft vast kunnen stellen, beschikt de Belastingdienst niet over andere primaire processen of toezichtprocessen die een sterke gelijkenis met de FSV vertonen en die in dezelfde mate risicosignalen verwerken.

Binnen de Belastingdienst is ook een onderzoek gestart naar applicaties waarin persoonsgegevens zoals nationaliteit, medische of strafrechtelijke gegevens aanwezig zijn om te bezien of hiervoor een voldoende grondslag aanwezig is. Dit onderzoek is nog niet volledig afgerond. Op 30 mei 2022 is de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van dit onderzoek.

Vanaf 2020 zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd, enkele (vervolg)onderzoeken lopen nog. Tot nu toe is echter niet vastgesteld dat er systemen of applicaties zijn die met de FSV vergelijkbaar zijn.

Op basis van het voorgaande heb ik niet kunnen vaststellen dat er met de FSV vergelijkbare systemen of applicaties zijn waarin persoonsgegevens van u zijn opgenomen. Dit betekent dat ik u daar ook geen inzage in kan geven. Ik wijs uw AVG verzoek toe.

Bijlage 4

Bijlage Projectcode 1043

De (wettelijke) taken van de Belastingdienst bestaan uit het heffen en innen van rijksbelastingen en het uitvoeren van toeslagen- en douanewetgeving. Onderdeel daarvan is het houden van toezicht op de juiste naleving van wet- en regelgeving. Daaronder valt ook de opsporing van fraude in de inkomensheffingen (zoals de inkomstenbelasting).

Eén van de manieren waarop de Belastingdienst toezicht houdt op ingediende verzoeken om een voorlopige aanslag/teruggave en ingediende aangiften inkomstenbelasting, is door middel van risicoselectie. Dat houdt in dat de Belastingdienst op basis van beschikbare informatie, zoals gegevens in aangiften, kengetallen en informatie van derden, het risico bepaalt dat een belastingaangifte niet juist is.

Als het risico bestaat dat een aangifte onjuist is, wordt deze in beginsel handmatig beoordeeld. Dat wil zeggen dat de inspecteur beoordeelt of aanvullende vragen gesteld moeten worden aan u, de belastingplichtige, (of aan uw gemachtigde) om de juistheid van de aangifte te controleren.

Wat is projectcode 1043?

De Belastingdienst is in 2010 in het kader van zijn toezichtstaak een project gestart voor de aanpak van systeemfraude. Bij systeemfraude wordt, door middel van het opzettelijk opnemen van onjuiste gegevens in aangiften en verzoeken, misbruik gemaakt van het systeem om ten onrechte geldbedragen in de vorm van voorlopige aanslagen of definitieve aanslagen te ontvangen.

Dit toezichtproject kreeg het nummer 1043 toegekend, als opvolgend nummer in de lijst van uit te geven projectcodes, startend bij 1001.

Aanpak systeemfraude

De Belastingdienst pakt systeemfraude aan door aangiften en verzoeken om een voorlopige teruggave met een mogelijk verhoogd risico op onjuiste gegevens handmatig door de inspecteur te laten beoordelen. Als een aangifte wordt geselecteerd voor handmatige beoordeling, dan wordt aan u, als belastingplichtige, gevraagd bewijsstukken van aftrekposten op te sturen of andere vragen over uw aangifte te beantwoorden.

Blijkt de aangifte juist te zijn, dan is voor de Belastingdienst duidelijk dat geen sprake was van systeemfraude. Blijkt de aangifte onjuist dan kan dat tot gevolg hebben dat nader onderzoek plaatsvindt, bijvoorbeeld naar degene die de aangifte heeft ingediend. Ook kunnen de latere aangiften handmatig beoordeeld worden totdat een juiste aangifte wordt ingediend.

Vergissing in de aangifte

Hoewel projectcode 1043 oorspronkelijk was ingevoerd voor de aanpak van systeemfraude, zijn in de loop van de tijd ook aangiften met een hoog risico op onjuistheden onder deze projectcode behandeld, waar mogelijk sprake was van een vergissing in de aangifte. Bijvoorbeeld wanneer de indiener van een aangifte zich er niet van bewust is dat bepaalde kosten op grond van de wet niet aftrekbaar zijn.

Wanneer uw aangifte is behandeld in verband met projectcode 1043, betekent dit niet dat u wordt aangemerkt als fraudeur. Wel betekent het dat de Belastingdienst vermoedde dat er een hoger risico was dat uw aangifte niet juist was, waardoor het gerechtvaardigd was dat uw aangifte voor een handmatige beoordeling door de inspecteur in aanmerking kwam.

Onderzoek naar belastingadviseurs

Soms doet de Belastingdienst binnen projectcode 1043 ook onderzoek naar een belastingadviseur. Als uit zo'n onderzoek blijkt dat een belastingadviseur onjuiste aangiften heeft ingediend voor zijn cliënten, kan de Belastingdienst meer aangiften die door tussenkomst van deze adviseur zijn gedaan onderzoeken; ook van jaren die al vastgesteld zijn.

Als u cliënt bent van de betrokken adviseur, dan kunnen ook uw aangiften onderzocht worden. Er worden dan vragen gesteld en mogelijk moet u bewijsstukken aanleveren. Als blijkt dat ook uw aangifte onjuist was ingediend door de adviseur, kunt u te maken krijgen met navorderingen.

Wat als uw aangifte onder projectcode 1043 valt?

Als uw aangifte of een verzoek om een voorlopige aanslag/teruggave onder projectcode 1043 valt, dan wordt uw aangifte in beginsel handmatig beoordeeld door de inspecteur van de Belastingdienst.

Dat kan verschillende gevolgen hebben. Mogelijk moet u langer op de belastingaanslag wachten. Als u een teruggave verwacht, duurt het langer voordat u deze ontvangt. Ook kan het zijn dat de inspecteur u verzoekt bewijsstukken aan te leveren of aanvullende vragen stelt om de juistheid van uw aangifte te kunnen beoordelen.

Bijlage 5

1 Afhandelen inzageverzoeken met gegevensdeling

(versie 9 juni 2022)

1.1 Huidige situatie

De inzageverzoeken waarin gevraagd wordt "met wie zijn mijn gegevens gedeeld" staan sinds 2 februari 2022 on hold. Inmiddels heeft PWC het onderzoek naar de gegevensdeling afgerond¹ en heeft BZB de relevante data uit dat onderzoek ontvangen. De data heeft geleid tot een overzicht met plm. 850 BSN-nummers waarvoor nog een verdere behandelwijze wordt ontwikkeld (hierna aangeduid als de 850-lijst).

Daarnaast verricht BZB nog onderzoek naar andere mailboxen op advies van PWC. Ook dit kan in de toekomst BSN's opleveren die we te zijner tijd bij de gegevensdeling (uitvoering motie 2, deel 2) wellicht moeten informeren. Maar op dit moment kunnen we hier nog niets mee, gewoon omdat dit onderzoek nog loopt.

1.2 Lopende inzageverzoeken

1.2.1 Dossier gemeld bij Servicepunt?

Via de CP "Behandelaren en (ervaren) specialisten FSV/AVG" zijn de behandelaren op 2 februari 2022 geïnformeerd over het besluit van BZB van die dag om de behandeling van inzageverzoeken waarin gevraagd wordt "met wie zijn mijn gegevens gedeeld" en/of "sta ik ook op andere FSV-achtige lijsten" on hold gaan zetten. Bij de processtap classificatie is aangevinkt dat gevraagd wordt naar "andere lijsten" en/of "info elders verstrekt" (de zgn. kenmerken).

Tegelijkertijd heb ik jullie gevraagd om direct na te gaan of je wellicht inzageverzoeken in behandeling hebt, waarin één of beide van de hiervoor genoemde kenmerken bij de classificatie zijn gevuld. Als dat het geval is, laat dan de post op jouw naam staan in WAB en, minstens zo belangrijk, stuur per omgaande een mail naar "BZB Servicepunt_Postbus" met daarin de WAB-code die het betreft, het BSN, datum indiening, fase van behandeling, en het kenmerk "andere lijsten", "Info elders verstrekt" of beide".

Het servicepunt heeft inmiddels gecontroleerd of het verzoek dat je onderhanden hebt en hebt gemeld, op de 850-lijst staat. Je ontvangt een mail over de uitkomst van deze controle.

Neem daarna in de toelichting in WAB op dat "het servicepunt heeft gecontroleerd dat dit BSN niet op de 850-lijst rondom gegevensdeling staat" of, als blijkt dat je een dossier met gegevensvraag hebt die wel op de 850-lijst staat, neem dit ook op in de toelichting **en laat de zaak on hold staan.**

Mocht het nu zijn dat je wellicht toch geen mail naar het servicepunt hebt gestuurd of je weet het niet zeker, dan kun je dat alsnog doen via een bericht aan de BZB Servicepunt_Postbus om te laten checken of de post in de 850-lijst staat.

1.3 BSN komt niet voor in de 850-lijst

Indien het BSN niet voorkomt in de 850-lijst, dan kan in principe het inzageverzoek afgehandeld worden. Hiervoor gebruiken we de volgende tekst (afgesteld met de AVG-specialisten):

In uw verzoek heeft u gevraagd of uw gegevens uit de FSV door de Belastingdienst of Toeslagen zijn gedeeld met derden. Op basis van de informatie zoals die ons momenteel ter beschikking staat kan ik u meedelen dat uw gegevens uit de FSV niet met derden zijn gedeeld.

Beslissing:

Op basis van het voorgaande wijs ik uw AVG-verzoek toe. Ik heb niet vastgesteld dat uw gegevens uit de FSV met derden zijn gedeeld.

¹ PWC rapport "Onderzoek Gegevensdeling met Derden" 19 januari 2022. Tijdens dit onderzoek zijn 18 email-boxen van informatieloketten en fraudemeldpunten van de (toenmalige) directie Toeslagen, Particulieren en MKB die gebruikt werden in de periode 2014-2021, onderzocht

1.4 Werkwijze nieuwe inzageverzoeken

1.4.1 Rol Servicepunt, fase Classificatie

In de fase <classificatie> gaat de medewerker van het servicepunt o.a. na of de burger vraagt "met wie zijn mijn gegevens gedeeld". Dan wordt het kenmerk "info elders verstrekt" gevinkt.

Alleen in deze situatie controleert de servicepuntmedewerker of het BSN voorkomt op de 850-lijst.

Het BSN staat niet op de 850-lijst:

Zet in de toelichting in WAB de tekst "dit BSN komt niet voor op de 850-lijst rondom gegevensdeling", waardoor de behandelaar weet dat de controle is uitgevoerd en hij/zij het inzageverzoek op dit punt verder kan oppakken.

Het BSN staat wel op de 850 lijst rondom gegevensdeling:

Zet dit in de toelichting. Voorlopig betekent dit nog even dat de post on hold blijft staan bij de classificatie.

Wel zal het servicepunt een registratie bij houden van de BSN's die èn voorkomen op de 850-lijst èn hebben gevraagd "met wie zijn mijn gegevens gedeeld"

1.4.2 Rol behandelaar inzageverzoek

De behandelaar ziet in de toelichting dat het dossier niet is opgenomen op de 850-lijst rondom gegevensdeling. Het dossier kan in principe opgepakt en behandeld worden, tenzij er andere redenen gelden waarom dit dossier toch on hold moet blijven staan.

In de beschikking neem je dan het tekstblok van punt 1.3 op.

Bijlage 6

Behandelen dubbele inzageverzoeken

(versie 20 april 2022)

1 Inleiding

Bij een "herhaald" of "dubbel" inzageverzoek kan sprake zijn van een beperkter verzoek, een identiek verzoek, een uitgebreider verzoek dan wel een aanvullend verzoek om informatie. En dit kan betrekking hebben op reeds afgehandelde zaken (dus in WAB reeds afgesloten) dan wel om zaken die nog onderhanden zijn.

In de vernieuwde instructie voor het servicepunt (versie 18) is beschreven hoe we vanaf nu vanuit het foutmeldingen-proces en vanuit de Intake omgaan met "dubbele" of herhaalde inzageverzoeken.

Als behandelaar van een inzageverzoek is het van belang om kennis te nemen van dit deel van het proces dat "aan de voorkant" zit. Voor jullie gemak is dit per situatie weergegeven, zodat je als behandelaar weet wat er al gebeurd is en wat er van jou als behandelaar wordt verwacht.

Grote delen van de onderstaande instructie worden tzt opgenomen in de instructie voor de behandelaar van inzageverzoeken.

2 Nieuw document, voor BSN is al een inzageverzoek afgehandeld

2.1 Actie door Fouterstel

Altijd een nieuwe WAB-zaak opnemen.

Het kan gaan om een 2^e verzoek, een schadeverzoek, klacht, een IGS, aanvullende vragen, of iets anders wat geen inzageverzoek is. Bij de beantwoording van de vragen klik je op 'nee' en daarna op 'bevestigen'. Het WAB-systeem maakt dan een nieuwe zaak aan.

2.2 Actie bij de intake

Het volgende geldt niet voor binnengekomen documenten in een WAB-zaak die bijv. zien op een schadeverzoek, een klacht, een IGS. Hiervoor gelden de reguliere spelregels van de intake. Onderstaande geldt dus alleen als je ziet dat sprake is van een 2^e FSV-AVG-inzageverzoek en/of een verzoek met aanvullende vragen.

Bij intake ga je beoordelen: waar ziet het herhaalde verzoek op? Neem bij twijfel contact op met een AVG-specialist.

- A. Het nieuwe verzoek is identiek aan het reeds afgehandelde verzoek
- B. Verzoek is beperkter (bijv. nu via de inzageknop)
- C. Verzoek omvat meer/andere vragen dan het reeds afgehandelde verzoek
 - 1. Zijn dit vragen die duiden op: nadere toelichting gewenst op reeds afgegeven beschikking? Of mensen die echt niet geloven dat ze in de FSV staan
 - 2. Aanvullende vragen, die onder art. 15-22 AVG vallen moeten leiden tot een nieuw besluit.
 - 3. Overige aanvullende vragen (zoals waarom sta ik in de FSV); deze vragen moeten wel beantwoord worden maar niet in de vorm van een besluit waartegen bezwaar en beroep mogelijk is.

Aanpak bij situatie A, B en C1:

-De intake neemt telefonisch contact op met de indiener van het verzoek en geeft aan dat volgens onze informatie al eerder een verzoek is ingediend dat inmiddels ook is afgehandeld. Vraag of de

burger de beschikking wel heeft ontvangen en zo niet, bied aan om de beschikking opnieuw te versturen. Leg ook uit dat de FSV op slot zit, dus niet meer gemuteerd wordt en dat dat ertoe leidt dat een 2^e inzageverzoek in principe tot dezelfde beschikking zal leiden. Ingeval C1 kan een telefoontje ook toereikend zijn om de vraag op te lossen.

-Indien de burger afziet van het 2^e verzoek en instemt met de uitleg, dan bevestig je dit schriftelijk aan de burger. Maak gebruik van de voorbeeldbrief "(datum) tweede verzoek afgehandeld na telefonisch contact". Voeg de brief in PDF toe aan WAB.

-Indien de burger volhardt in een nieuw besluit, dan moeten we de zaak nogmaals in behandeling nemen. Vertel in dat geval aan betrokkene wat de vervolg stappen zijn:

1. Er zal een ontvangstbevestiging worden verzonden.
2. Het verzoek zal in behandeling worden genomen. Vertel daarbij ook aan betrokkene dat de beschikking misschien wel gelijkluidend zal zijn of dat er enkel naar de eerdere beschikking zal worden verwezen (toelichting op een 4:6-beschikking).

Voeg dan de reeds verstuurd beschikking op het 1^e verzoek toe in WAB, vermeld in de toelichting dat de burger gebeld is maar dat hij/zij volhardt in een nieuwe beschikking. Vervolgens stuur je de zaak via de actie "Automatisch een ontvangstbevestiging versturen" door naar Classificatie.

Aanpak bij situatie C2 en C3:

Bij C2 en C3 gaan we niet bellen maar nemen het verzoek normaal in behandeling en worden door de intake de gebruikelijke controles uitgevoerd. Wel nemen we een kopie van de reeds afgegeven beschikking op in de WAB-zaak. In beide gevallen sturen we wel een ontvangstbevestiging.

2.3 Acties behandelaar

De behandelaar zal de situatie goed moeten inschatten en bedenken hoe hij/zij het verzoek gaat afhandelen, rekening houdend met de informatie die al in WAB is opgenomen. Dit kan betekenen:

- het geheel zelfstandig formuleren van een nieuw besluit (bijv. als de aanvullende informatie en vragen kwalificeren als een AVG-verzoek; zie C2),
- het nemen van een nieuw besluit waarbij wordt verwezen naar de vorige beschikking (zie A en B), dan wel
- het beantwoorden van de vragen van de betrokkenen zonder dat een besluit wordt genomen (indien de aanvullende vragen niet kwalificeren als een AVG-verzoek; zie C1 en C3).

In alle gevallen zal richting de burger het verzoek afgewikkeld moeten worden.

Beschouwing over het indienen van een identiek verzoek door de betrokkene (situatie A).

Op basis van de AVG kan met tussenpozen verzoeken worden ingediend. Zo heeft een betrokkene de mogelijkheid om met enige regelmaat te controleren of zijn persoonsgegevens juist en rechtmatig zijn verwerkt. In de overweging 63 van de considerans wordt gesteld dat de verzoeken met redelijke tussenpozen kunnen worden ingediend. Nog niet duidelijk is wat met redelijke tussenpozen wordt bedoeld. Eén keer per jaar lijkt zeker redelijk, iedere maand lijkt evident te vaak, maar dit zal per individueel geval beoordeeld moeten worden. Inmiddels is er een uitspraak dat een tijdsverloop van 1,5 jaar niet als buitensporig kan worden aangemerkt (ECLI:NL:RBGEL:2020:3159). Bespreek met de ervaren AVG-specialist per individueel geval of er sprake is van met *redelijke tussenpozen*.

Op het moment dat we niet voldoen aan het verzoek moeten we de redenen daarvoor aangeven. Immers artikel 12 lid 5 van de AVG somt de weigeringsgronden op, namelijk wanneer verzoeken kennelijk ongegrond of buitensporig zijn. Daarmee wordt met name bedoeld vanwege hun repetitieve karakter.

Op grond van artikel 4:6 lid 1 Awb moet de aanvrager/betrokkene die een verzoek herhaalt nadat hij al eerder een beschikking heeft ontvangen, **nieuwe feiten of omstandigheden** aanvoeren. Artikel 4:6 zou van toepassing kunnen zijn met betrekking tot inzage in de FSV. Dit zijn immers statische gegevens, omdat we niet meer kunnen muteren in de FSV (zie bijvoorbeeld ECLI:NL:RVS:2017:1578). Het wordt dus al lastig als er ook inzage wordt gevraagd naar persoonsgegevens in andere systemen/applicaties.

Als hij geen nieuwe feiten of omstandigheden stelt en geen nieuwe vragen stelt, kan zijn verzoek zonder nader onderzoek eenvoudig worden afgewezen onder verwijzing naar de eerdere beslissing.

Het bestuursorgaan hoeft in dat geval het verzoek dus niet opnieuw inhoudelijk te beoordelen. Dat is logisch: anders zou het bestuursorgaan zich twee maal over dezelfde kwestie moeten buigen.

Het gaat dus om identieke verzoeken. Het tweede verzoek zal tot exact dezelfde uitkomst leiden. Deze kunnen we onder verwijzing van artikel 4:6 lid 1 Awb afwijzen; we hoeven **een herhaald verzoek** niet uitgebreid te behandelen maar mogen deze eenvoudig afdoen met verwijzing naar de eerdere beschikking. Dit kan dus alleen als betrokkene geen nieuwe feiten of omstandigheden aanvoert.

Maar wanneer is sprake van een herhaalde aanvraag? En wat wordt verstaan onder nieuwe feiten en omstandigheden? Dit is lastig te beoordelen en dit zal door een specialist beoordeeld moeten worden.

In voorkomende gevallen kan de behandelaar met behulp van GDC een beslissing opmaken en daarbij de volgende tekst gebruiken welke wordt geplakt onder het kopje "beoordeling van uw verzoek".

U heeft op [eerdere datum verzoek] een verzoek ingediend over [inhoud eerder verzoek]. Op dit verzoek is reeds beslist met de beschikking/beslissing van [datum]. Op [datum] heeft u opnieuw een verzoek ingediend waarin u om hetzelfde vraagt/verzoekt. Nu ik reeds op [datum beslissing eerder verzoek] beslist heb op uw eerdere verzoek en mij niet is gebleken van nieuwe feiten of veranderende omstandigheden, wijs ik uw verzoek af. Ik verwijs daarbij naar mijn eerdere beschikking/beslissing.

Door de standaard beslissing te gebruiken wordt ook de rechtsmiddelenverwijzing toegevoegd. Immers we wijzen het verzoek af en daartegen kan betrokkene bezwaar aantekenen.

3 Nieuw document, voor BSN staat nog een inzageverzoek open

3.1 Actie door Fouterstel

Fouterstel gaat dus meerdere aspecten beoordelen/onderzoeken voordat het binnen gekomen document (de foutmelding) in WAB kan worden verwerkt.

Stap 1: Voor zover geen sprake is van een AVG-verzoek of verzoek om aanvullende informatie klik je bij de beantwoording van de vragen op 'nee' en daarna op 'bevestigen'. Het WAB-systeem maakt dan een nieuwe zaak aan. Denk aan een IGS, schadeverzoek, klacht, etc.

Stap 2: Blijven over de 2^e (AVG-)verzoeken en verzoeken om aanvullende informatie. Hiervoor kijkt fouterstel in welke fase van behandeling de eerste WAB-zaak zich bevindt en waar het nieuwe document over gaat.

Waar ziet het nieuwe verzoek op:

- D. Verzoek is identiek aan de reeds in WAB opgenomen verzoek (bijv. beide via de Azarkan-knop of bijna-kopie van de brief die al eerder is gestuurd)
- E. Verzoek is beperkter (bijv. nu via de inzageknop, eerst per brief)
- F. Verzoek omvat meer vragen dan het eerste verzoek

In geval D en E gaat de foutmelder een brief opstellen aan de burger, waarin wordt meegedeeld dat we op <datum ontvangst 2^e verzoek> een AVG-verzoek hebben ontvangen, terwijl het verzoek dat op <datum> is ontvangen nog in behandeling is. Voor de vervolgbehandeling gaan we ze samenvoegen en samen behandelen. Verder geef je aan dat je voor beide verzoeken de beslistermijn op het eerste verzoek aanhoudt; hiervoor is inmiddels op <datum> een ontvangstbevestiging verstuurd. Gebruik hiervoor de voorbeeldbrief "(datum) bevestiging meerdere verzoeken als 1 behandelen"

Daarna wordt een PDF van de verzonden brief toegevoegd aan de bestaande zaak in WAB, evenals het document van de foutmelding. Dit kan alleen indien de bestaande zaak nog niet in behandeling is genomen.

Indien de bestaande WAB-zaak al op naam van een behandelaar staat, voeg je eveneens het document van de foutmelding toe aan deze WAB-zaak en neem je contact op met de behandelaar (bellen of mailen). Je geeft aan dat er een tweede verzoek in de WAB-zaak is gezet, dat deze samen met het eerste verzoek afgewerkt moet worden en dat de brief die je naar de burger hebt gestuurd aan de bestaande WAB-zaak toegevoegd moet worden. Vraag de medewerker om een heldere notitie in de toelichting op te nemen.

Indien de WAB-zaak inmiddels in de fase "Te versturen beschikkingen" zit neem je contact op met 5.1.2.e om af te spreken wat de beste oplossing is (aanpassen versturen beschikking; verwijzen naar de beide inzageverzoeken).

In situatie F, het nieuwe verzoek is meer omvattend dan het eerste verzoek, wordt in principe een nieuwe WAB-zaak aangemaakt (dus document wordt niet toegevoegd; 2 x een nee antwoorden op de vragen) Wel tekent fouterstel aan in de nieuwe WAB-zaak dat er samenhang is met een bestaande WAB-zaak. De nieuwe WAB-zaak gaat naar intake en loopt daarna de normale processtappen door (incl. verzenden ontvangstbevestiging).

Op voorgaande is één uitzondering: als de bestaande WAB-zaak nog in de fase van de intake zit, wordt het nieuwe verzoek wel toegevoegd aan de bestaande WAB-zaak. Dan vermeld je in de toelichting dat er 2 verzoeken in deze WAB-zaak zitten.

3.2 Actie bij de intake

Alleen indien er een nieuwe zaak is aangemaakt komt deze bij intake. Intake ziet dus dat er al een andere WAB-zaak bestaat en neemt contact op met de behandelaar (als de WAB-zaak al op naam staat) en geeft aan dat er voor dit BSN nog een tweede verzoek is binnengekomen. Het is belangrijk dat voor dit tweede verzoek, waarin de vraagstelling ruimer is, apart een ontvangstbevestiging wordt verstuurd ivm het verlengen van de behandeltermijn.

Na de classificatie wordt dit nieuwe WAB-dossier op de naam van de behandelaar gepushed

5.1.2.e die inmiddels hier al over geïnformeerd is.

3.3 Actie behandelaar

De behandelaar is geïnformeerd door foutmelding (zie 3.1) of door intake (zie 3.2) over het feit dat in een bestaand WAB-dossier 2 verzoeken zijn opgenomen en dat hierover contact is geweest met de betrokkene. Vervolgens zorgt de behandelaar ervoor dat de beide inzageverzoeken zodanig afgerond worden dat de burger nadien niet het gevoel heeft dat hij nog op een antwoord zit te wachten. Indien de burger hieraan mee werkt kan dit in één beschikking (met verwijzing naar de beide inzageverzoeken) dan wel door het afgeven van 2 beschikkingen.

De andere situatie is dat voor 1 BSN 2 WAB-zaken onder handen zijn bij dezelfde medewerker. Ook dan zal de behandelaar ervoor moeten zorgen dat er één of twee toereikende beschikkingen worden opgesteld, zodat de burger weet dat zijn verzoeken zijn behandeld.

Bijlage 7

Instructie Behandelen Inzageverzoeken FSV- Stappenplan voor het Servicepunt FSV – versie 18

Inhoudsopgave

Instructie Behandelen Inzageverzoeken FSV- Stappenplan voor het Servicepunt FSV – versie 18 ..	1
1 Wijzigingen-overzicht	3
2 Inleiding	5
2.1 Werkstromen in WAB AVGV	5
2.2 Reikwijdte van deze instructie	5
2.3 Status van de werkinstructie	5
2.4 Informatie in communitys op Connect People	5
2.5 Vindplaats WAB AVGV en benodigde autorisaties	6
2.6 Vragen?.....	6
3 Introductie WAB AVGV – algemeen- voor iedereen.....	6
3.1 Werken met filters	7
3.2 AVGV Eigen werk	7
3.3 Uitleg Claimen van een taak.....	8
3.4 De rubrieken in WAB	8
3.4.1 Rubriek Betrokkene	8
3.4.2 Rubriek Basis Zaak details	9
3.4.3 Rubriek Toelichting	9
3.4.4 Rubriek Documenten	9
3.4.5 Rubriek FSV-details (ook wel genoemd "de raadpleegservice").....	10
3.4.6 Rubriek Keuze actie	10
3.5 Behandelvolgorde in WAB	10
3.6 Tijdpad voor de diverse stappen (taken) zoals opgenomen in WAB	11
3.7 Zoeken in WAB.....	12
3.8 Einde algemene uitleg WAB.....	12
4 AVGV Intake verzoek	13
4.1 Algemeen; te behandelen "foutmeldingen" in WAB:	13
4.2 Nieuw document, voor BSN is al een inzageverzoek afgehandeld	14
4.2.1 Actie door Fouterstel	14
4.2.2 Actie bij de intake	14
4.3 Nieuw document, voor BSN staat nog een inzageverzoek open	15
4.3.1 Actie door Fouterstel	15
4.3.2 Actie bij de intake	16
4.4 Nu de echte intake: binnenkomst verzoek en claimen taak	16
4.5 Verzoeken via internet (de Azarkan-knop)	16
4.6 Heeft verzoek wel betrekking op FSV?	17

4.7	Brief houdt wel verband met FSV (niet via de Azarkan-knop)	18
4.7.1	Klacht of verzoek om schadevergoeding in de brief?	18
4.7.2	Ingebrekestelling?	18
4.7.3	Is een melding nodig?	19
4.7.4	Samenloop met MSNP?	19
4.7.5	Heeft de brief betrekking op meerdere burgers?	19
4.7.6	Klopt datum binnenkomst met datum indiening?	20
4.7.7	Verzoeken die al een tijdje rondgezworven hebben	20
4.7.8	Minderjarige kinderen.	20
4.7.9	Wordt het verzoek ingediend door een "vertegenwoordiger" of "gemachtigde"	21
4.7.10	Aanvullende werkwijze indien het adres onbekend is	21
4.8	Samenvattend: mogelijke keuzes vanuit de intake	21
4.9	Afspraken mbt afgeschermdde zaken/VIP	22
5	AVGV Validatie gemachtigde	22
5.1	Geen volmacht nodig?	22
5.2	Noodzaak nader onderzoek	23
6	AVGV Classificeren verzoek	24
6.1	Algemeen	24
6.2	Speciale kenmerken die nadere aandacht verdienen	25
6.2.1	Bond van Belastingbetalers:	25
6.2.2	Klacht of schade	25
6.3	Risicosignalen; zijn voor de betrokkene risicosignalen in FSV opgenomen?	26
6.4	Heeft betrokkene een informerende brief ontvangen?	26
6.5	Doorzetten voor verdere behandeling	27
6.6	Toch geen FSV-verzoek?	27
6.7	Het is wel een FSV inzageverzoek, maar er worden ook andere zaken gevraagd	27
7	AVGV Niet FSV	28
8	AVGV Eerste beoordeling SP	28
9	AVGV Versturen beschikking en afhandelen zaak in WAB	28
9.1	Globale "controle-activiteiten" door servicepunt	29
9.2	In BVR een ander adres?	30
9.3	Speciaal voor zgn "UHT-posten"	30
9.3.1	Constateren dat sprake is van een UHT-post	30
9.3.2	Het is een UHT-post-contact via het meldpunt	30
9.3.3	Verzenden beschikking	30
9.4	Printen en versturen	31
9.5	Overige registraties door het servicepunt	31
9.6	Afhandelen in WAB	31
10	Werkproces ingebrekestellingen (IGS)	31
10.1	Nieuwe IGS	31
10.2	Bevestiging signaal ingebrekestelling door behandelaar	34

10.3	Er is na ontvangst IGS beslist op het AVG inzageverzoek	34
11	Bijlage 1 Tekstblokken validatie gemachtigde	36
12	Bijlage 2 Classificatie: Het schema met kenmerken	38

1 Wijzigingen-overzicht

In versie 18 zijn meerdere wijzigingen aangebracht (groen gekleurd):

- Algemene benaming instructie
- Herschrijven en aanvullen Hoofdstuk 2 en 3
- 4.1, 4.2 en 4.3 hoe om te gaan met de foutmeldingen en dubbele inzageverzoeken
- 2. wat te doen met meerdere inzageverzoeken?
- 4.5 verzoeken binnengekomen via internet (Azarkan-knop)
- 4.6 verzoeken met aanvullende vragen, bijv. nav eerder afgegeven beschikkingen
- 4.7 controles die je doet in de fase Intake; diverse tekstuele wijzigingen
- 4.7.9 wat doe je met verzoeken die een tijdje "gezworven" hebben
- 4.7.10 indien het adres onbekend is
- 6.3 uitleg risicosignalen
- 6.5 doorzetten voor verdere behandeling
- 6.7 er worden ook andere fiscale zaken aan de orde gesteld
- 7. behandelen AVGV Niet FSV
- 9.2 in BVR een ander adres bekend
- 9.3 verzenden beschikking aan een UHT-post

Daarnaast meerdere tekstuele wijzigingen. Geadviseerd wordt om de nieuwe instructie als uitgangspunt te nemen en de oude "weg te gooien".

In versie 17, verschenen op 25 augustus 2021, zijn de volgende wijzigingen aangebracht (groen gekleurd):

- Diverse tekstuele aanpassingen en verduidelijkingen
- Zoeken in WAB op BSN (3.6 en 4.4.1)
- Verduidelijking VIP-procedure (4.2)
- Wel/geen inzageverzoek (4.3.1)
- Verzoek betrekking op meerdere burgers incl. kinderen (4.4.3)
- Risicosignalen en de verschillende tabbladen in FSV (6.3)
- Is een informerende brief ontvangen (6.4)
- Doorzetten voor verdere behandeling (6.5)
- Afronding UHT-posten (8.3)
- Overige registraties door servicepunt (8.4)

In versie 16, verschenen op 9 juli 2021, zijn de volgende wijzigingen aangebracht (groen gekleurd)

- 2: opmerking over status werkinstructie ten opzichte van andere documenten
- Zie 4.2 wijzigen procedure VIP-afgeschermdde posten
- 4.3.2. pop-upschermd als je kiest voor <Geen FSV>
- 4.4.3: alleen het adres bij de CI Heerlen blijven we gebruiken
- 4.4.4 en 4.4.5. en 4.5 "omweg via Validatie gemachtigde" is niet meer nodig als je handmatig een ontvangstbevestiging hebt gestuurd in de fase van de Intake.
- 5.2 van validatie gemachtigde kun je weer terug naar Intake.
- 6.5 Ook posten sjabloon Bond voor Belastingbetalers gaan naar de directie, niet meer naar servicepunt!
- 6.5. algemene formulering verduidelijkt.
- 6.6. wat nu als geen sprake is van een FSV-verzoek

- 8 Hier aangegeven dat, indien nodig, ook andere brieven aangetroffen kunnen worden om te printen
- 8.1 uitwerken globale controle-activiteiten door servicepunt en wens om definitief verzonden beschikking met juiste datum in PDF op te slaan in WAB.
- 8.3 overgangssituatie
- 9 uitwerken procedure ingebrekestelling

In versie 15, 22 juni 2021, zijn de volgende wijzigingen aangebracht (groen gekleurd):

- Hier en daar tekstuele aanpassingen ter verduidelijking
- Toevoeging zoeken in WAB in 3.6
- Wijziging procedure VIP zie punt 4.2
- Toevoegen stap in intake mbt IGS zie punt 4.3 en hoofdstuk 9 IGS
- Toevoegen uitgang bij Niet FSV-terug naar intake zie punt 4.3
- Uitbreiden fase intake-minderjarige kinderen zie punt 4.4.5
- Aanvulling onderdeel validatie gemachtigden punt 5 en toevoegen briefteksten in de bijlage
- Dichtzetten uitgang <geen FSV-verzoek> in de fase Classificeren
- Afbakening melding en schadevergoeding verduidelijkt – zie punt 4.4.1, punt 6.2.2 en de bijlage

In versie 14, 4 juni 2021, was nieuw:

- In fase intake geen handmatige controle van de brief, maar opname van de BSN-checker bij 5.4.
- Wederom aanpassing 5.5 doorzetten voor verdere behandeling

Versie 13, 2 juni 2021

- Uitgebreide inhoudsopgave met paragrafen en sub-paragrafen zodat instructie toegankelijk is geworden.
- Behandelvolgorde in WAB - de standaard-indeling achter de filters (Werkbakken) is veranderd
- Toevoegen tijdspad voor diverse stappen in WAB
- Verwijzing naar pseudo-vippers- verzoek is niet te openen
- Aankondiging dat na 3 juni te zien is in WAB dat betrokkene een brief heeft ontvangen, tot die datum moet dit handmatig bij de Intake gecontroleerd worden.
- 5.4 doorzetten voor verdere behandeling duidelijker uitgewerkt nav vragen servicepunt, niet meer in een bijlage.
- Eerste beoordeling door servicepunt is verwijderd, komt in instructie voor FSV-behandelen terug

2 Inleiding

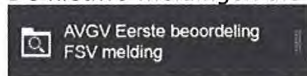
2.1 Werkstromen in WAB AVGV

In WAB AVGV komt het werk binnen dat betrekking heeft op BZB-FSV (Buitengewone Zaken Blauw). Om goed te onderkennen en spraakverwarring te voorkomen spreken we in de onderstaande instructie over verschillende werkstromen:

De FSV-melding komt in WAB vanuit een digitaal formulier op het internet, dat ingevuld wordt door burgers die vermoeden dat ze hinder hebben gehad of nadeel hebben ondervonden van hun registratie in FSV. Nadat ze een melding hebben gedaan ontvangen ze automatisch een ontvangstbevestiging, die toegevoegd is aan het dossier- de zaak in WAB.

Ook kan KI&S (de Beltel) of het servicepunt een melding aanmaken die dan op dezelfde manier in WAB binnenkomt.

De nieuwe meldingen die we ontvangen zijn te vinden achter het filter in WAB:



en daarna achter de filters die beginnen met Effect (als afkorting van Effectenonderzoek). We spreken hier dus van **WAB Effect**.

Daarnaast ontvangen we **AVG-verzoeken** waarin burgers (of een adviseur) aangeven dat ze inzage in hun gegevens in FSV willen en daarnaast, als het verzoek op papier binnenkomt, meerdere vragen stellen die hierop betrekking hebben. Voor dit werkproces zijn diverse filters opgenomen die beginnen met <AVGV....> die mogelijk zichtbaar worden nu je een autorisatie voor WAB AVGV hebt.

Dit inzageverzoek wordt gescand door de DIV en komt uiteindelijk voorzien van enige comfortinformatie (NAW-gegevens) in WAB binnen in de stap <AVGV Intake verzoek>. Dus de filters die voor jou van belang zijn beginnen met de naam AVGV, of te wel **WAB AVGV**.

Ook zou je filters kunnen tegen komen met de benaming **WAB DOT**, een werkstroom die verband houdt met de verzending van de Waarom-brieven (Motie Marijnissen 2-MM2). In deze werkstroom wordt de steekproef 5.1.2.h. m.b.t. de verschillende verzendgroepen uitgevoerd en geanalyseerd.

2.2 Reikwijdte van deze instructie

Gezien het voorgaande richt deze instructie zich op de logistieke behandeling van de AVG-verzoeken door de medewerkers van het servicepunt. Tussendoor gaan de zaken nog naar de FSV-behandelaren (kan zijn servicepunt of op de kantoren), die de beschikkingen opstellen nav het inzageverzoek. Voor die fase is een aparte instructie beschikbaar, genaamd "Instructie Behandelen Inzageverzoeken FSV- Stappenplan voor Behandelaren FSV". Let op: als je medewerker bent van het servicepunt en opgesteld staat voor de 1^e beoordeling, dan moet je dus kennis nemen en werken met de instructie voor de FSV-behandelaren.

De instructie die nu voorligt beschrijft de checks en activiteiten die het servicepunt verricht vòòrdat de FSV-behandelaren aan de slag gaan, alsmede de activiteiten die het servicepunt verricht nadat de beschikking is opgesteld en moet worden verstuurd en de zaak in WAB wordt afgehandeld.

2.3 Status van de werkinstructie

Het is de bedoeling dat iedereen die werkt voor het BZB/FSV-programma dit doet overeenkomstig de laatste werkinstructies. Hierin zijn zoveel mogelijk praktijksituaties en antwoorden op gestelde vragen verwerkt. Werk dus altijd met de laatste versie van de officiële werkinstructies, "gooi" de vorige versie weg.

2.4 Informatie in communitys op Connect People

Deze instructie wordt o.a. opgenomen in de community "Informatie voor Serviceteam BZB" Zet deze community op volgen, zodat je geïnformeerd wordt over updates in de community. Ook kun je mailberichten over aanpassingen/actualiseringen op instructies ontvangen via dit kanaal.

In de community voor de 'Behandelaren en (ervaren) specialisten FSV/AVG' is veel informatie te vinden (waaronder deze instructie), maar voor de overige daar opgenomen informatie en stukken geldt dat hetgeen in deze instructie is opgenomen leidend is. Als je in de officiële instructies geen

antwoord vindt op jouw vraag, dan kun je verder in de community op zoek gaan en/of in overleg treden met de werkverdelers op het servicepunt.

2.5 Vindplaats WAB AVGV en benodigde autorisaties

5.1.2.h.

2.6 Vragen?

Mocht je vragen, aanvullingen, tips of opmerkingen hebben over dit stappenplan, die kun je mailen naar 5.1.2.e. Neem wel eerst contact op met jouw aanspreekpunt op het servicepunt.

3 Introductie WAB AVGV – algemeen- voor iedereen

Dit hoofdstuk is opgenomen ter kennisneming van de WAB, zodat we hierna niet bij elke taak hoeven uitleggen hoe je bijv. de taak claimt. Lees dit dus goed door.

Een "zaak" betreft hier een FSV-melding, een "taak" is een onderdeel van het behandelproces. Als je jouw taak hebt uitgevoerd, voldoende vastleggingen hebt gedaan en die geüpload hebt in WAB, dan kies je een volgende actie, zodat na jou de volgende medewerker met deze zaak aan de slag kan.

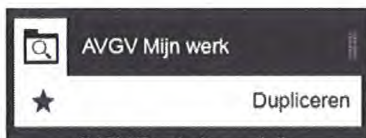
Voor het in zijn algemeenheid zoeken in WAB bestaat een afzonderlijke instructie, die indien nodig geactualiseerd wordt. Deze instructie is te vinden op de CP. Neem hier kennis van.

3.1 Werken met filters

5.1.2.h.

3.2 AVGV Eigen werk

Zicht op de door jou geclaimde taken houd je door te klikken op het filter <AVGV Mijn werk> . Zorg er dus voor dat dit filter bovenaan staat als je WAB opent (zie 3.1).



Hierin staan de taken die je hebt geclaimd en nog onder handen hebt. Zodra je een taak claimt verhuist deze taak uit de gefilterde bak naar je eigen werkbak. Maak dus eerst de taken af die je in je <AVGV Mijn werk> hebt staan voordat je nieuwe taken claimt.

Het is wenselijk om je bak <AVGV Mijn Werk> zo "schoon mogelijk" te houden door elke dag te starten met het wegwerken van de zaken die hier staan. Dit heeft 2 redenen:

1. het werk dat hier staat kan niet door een ander gezien of opgepakt kan worden.
2. Zaken die terugkomen van de 2^e behandelaar en aangepast moeten worden, worden hier ook automatisch naartoe verplaatst. Om de gewenste voortgang te behouden pak je deze eerst op voordat je een nieuwe zaak ophaalt (dit geldt voor de medewerker van het Servicepunt die zich bezig houdt met <AVGV 1^e beoordeling SP>).

Aandachtspunt is ook om niet te veel naar je toe te halen, zeker niet met het oog op vakanties. Zet dan de zaken die je hebt opgepakt en niet "af" hebt <terug naar team>, zodat een collega deze wel kan oppakken en behandelen.



Zorg er dus ook voor dat hier geen "onnodige" taken staan, want dan kan een ander er ook niet mee aan de slag.

3.3 Uitleg Claimen van een taak

Als je een nieuwe taak oppakt klik je eerst op het filter van de betreffende directie waar je onder valt.

Door te klikken op het voor jou relevante filter opent zich aan de rechterkant op jouw scherm een overzicht met te behandelen zaken. Klik op het tegeltje



.... en claim de taak.

Daarna opent zich een kleiner schermje en klik je op < Taak claimen > . Hierdoor verhuist de taak van het filter dat je aanklikte naar jouw eigen werkbak <AVGV Mijn Werk>



3.4 De rubrieken in WAB

Als je een taak claimt opent zich een scherm met daarin diverse rubrieken, die deels voor zichzelf spreken.



Een deel van deze rubrieken kun je "openklikken" door op de donkerblauwe balk te klikken.

3.4.1 Rubriek Betrokkene



Als je hierop klikt opent het scherm zich en zie je de naam en adresgegevens van de betrokkene. Aan de hand hiervan kun je eenvoudig vaststellen of de opgenomen of op te nemen documenten betrekking hebben op deze persoon.

Type	Gebruiker	Gecreëerd op	
Ontvangstbevestiging	sa_avgv_dmb_service	03-06-2021	✖
Verzoek beoordelen FSV melding	Sa_DMB_GZI	03-06-2021	✖

Tip: als je wilt zien welk document het laatste is geplaatst, druk dan op de pijltjes naast Gecreëerd op. Op die manier kun je de documenten zien op ouderdom in plaats van op alfabetische volgorde.

3.4.5 Rubriek FSV-details (ook wel genoemd "de raadpleegservice")

Om te begrijpen waar het over gaat is het nuttig te weten hoe de FSV-applicatie is opgebouwd. De FSV bestaat uit verschillende tabbladen:

- Aangiftefraude (tot nu toe openbaar gemaakt) (in WAB aangeduid met Aangiftesignalen)
- Projecten en overige (tot nu toe openbaar gemaakt)
- Informatieverzoeken
- Tips en Kliks.

Voor 3 tabbladen is er ook een archief, voor de informatieverzoeken niet.

In het scherm zie je het aantal risicosignalen die voor de betrokkene is opgenomen in FSV.

FSV Details

BSN 99999199

Inzagedatum 28-10-2021 07:37:24

Aantal risico signalen in FSV gevonden onder 'aangiftesignalen': 3

Aantal risico signalen in FSV gevonden onder 'informatie verzoeken': 0

Aantal risico signalen in FSV gevonden onder 'projecten/overig': 0

Aantal risico signalen in FSV gevonden onder 'tips en kliks': 0

Aantal risico signalen in archief van FSV gevonden onder 'aangiftesignalen': 0

Aantal risico signalen in archief van FSV gevonden onder 'projecten/overig': 0

Aantal risico signalen in archief van FSV gevonden onder 'tips en kliks': 0

Let op: alleen de risico signalen in FSV onder 'aangiftesignalen' en/of 'projecten/overig' worden getoond

De overige risico signalen (incl. archief) dienen door een AVG specialist geraadpleegd te worden

Risico signalen

3.4.6 Rubriek Keuze actie

Keuze

Voorbeeldbrief

Tonen

Keuze actie

→

Uitvoeren

Via de <keuze actie> kom je in een uitrolmenu dat per stap is vastgesteld. Kies je voor <Terug naar Team> dan gaat de taak van jouw naam en weer terug naar de bak waar de taak uitkomt. De andere opties die je hier aantreft worden per stap in het proces toegelicht.

Let op: rondt een taak altijd af via <Uitvoeren>. **Vergeet niet om op deze laatste knop te drukken, want anders blijft de taak openstaan op jouw naam. Kijk regelmatig op AVGV Mijn werk om te zien of de taken hier nog terecht openstaan.**

3.5 Behandelvolgorde in WAB

Pak in principe de eerste zaak op in de bak. Op die manier worden de oudste posten het eerst opgepakt.



Door te klikken op de 3 stipjes onder het filter, opent een scherm met keuzemogelijkheden. Door te klikken op <Tabelview> krijg je de taken gepresenteerd in een tabel. Klik je daarna weer op <Lijstview> dan krijg je weer het overzicht met de "Tegeltjes".

AVGV Eerste beoordeling FSV melding		500+ Totaal Open
<div> <div>...</div> <div> <div>Openen in een nieuw venster</div> <div>Tabelview</div> <div>Kolommen bewerken</div> </div> </div>		
<div> <div>Recentste wijzigingen ophalen</div> <div> <div>Eerste beoordeling FSV melding</div> <div>Behandelen FSV Melding: 705946</div> <div>Behandelaar</div> <div>Vervalt: 6 jul. 2021 16:00:00</div> </div> </div>		

En nu de informatie anders gepresenteerd:

AVGV Eerste beoordeling FSV melding		500+ Totaal Open
<div> <div>...</div> <div> <div>Openen in een nieuw venster</div> <div>Lijstview</div> <div>Kolommen bewerken</div> </div> </div>		
<div> <div>Recentste wijzigingen ophalen</div> <div> <div>Onderwerp taak</div> <div>Instancenaam</div> <div>Instance</div> <div>Vervaldatum instance</div> <div>Vervaldatum taak</div> </div> </div>		
<div> <div>Eerste beoordeling FSV melding</div> <div>Behandelen FSV</div> <div>12</div> <div>30 aug. 2021 07:45:13</div> <div>6 jul. 2021 16:00:00</div> </div>		

Op dit moment is ervoor gekozen om de volgende kolommen zichtbaar te hebben: Onderwerp taak, Instancenaam (de code waarmee de zaak in WAB zit), de aanmaakdatum instance (wanneer is de zaak in WAB gekomen), de vervaldatum instance (wat is de uiterste afhandeldatum van het gehele verzoek, incl. 1^e en 2^e behandeling) en de vervaldatum van de taak. De zaken staan standaard gesorteerd op "Vervaldatum instance" zodat de oudste zaak die het eerst af moet, bovenaan staat.

AVGV Eerste beoordeling SP		276 Totaal Open
<div> <div>...</div> <div> <div>Vervaldatum instance</div> <div>Vervaldatum taak</div> </div> </div>		
<div> <div>Recentste wijzigingen ophalen</div> <div> <div>Onderwerp taak</div> <div>Instancenaam</div> <div>Aanmaakdatum instance</div> <div>Vervaldatum instance</div> <div>Vervaldatum taak</div> </div> </div>		
<div> <div>Eerste beoordeling FSV verzoek - Servicepunt</div> <div>Behandelen FSV: 579977</div> <div>7 apr. 2021 15:40:08</div> <div>29 apr. 2021 15:40:09</div> <div>15 jun. 2021 16:00:00</div> </div>		
<div> <div>Eerste beoordeling FSV verzoek - Servicepunt</div> <div>Behandelen FSV: 580041</div> <div>7 apr. 2021 15:40:10</div> <div>30 apr. 2021 15:40:10</div> <div>15 jun. 2021 16:00:00</div> </div>		
<div> <div>Eerste beoordeling FSV verzoek - Servicepunt</div> <div>Behandelen FSV: 583786</div> <div>14 apr. 2021 10:20:03</div> <div>4 mei 2021 10:20:04</div> <div>15 jun. 2021 16:00:00</div> </div>		

Let op:! Toen we met WAB zijn gestart hebben de eerste verzoeken een behandeltermijn van een maand meegekregen. Echter, in de nadien verzonden ontvangstbevestiging staat de totale behandeltermijn op 3 maanden (1 maand standaard en 2 maanden verlenging). Dit kon niet meer aangepast worden in WAB.

Ook is door de niet altijd juiste en tijdige opvoer in WAB de uiterste afhandeldatum niet altijd betrouwbaar. Daarvoor moet je te rade gaan bij de verstuurde ontvangstbevestiging.

<div> <div>Eerste beoordeling FSV verzoek - Servicepunt</div> <div>Behandelen FSV: 579977</div> <div>Behandelaar Servicepunt</div> <div>Vervalt: 15 jun. 2021 16:00:00</div> </div>	
<div> <div>Eerste beoordeling FSV verzoek - Servicepunt</div> <div>Behandelen FSV: 580041</div> <div>Behandelaar Servicepunt</div> <div>Vervalt: 15 jun. 2021 16:00:00</div> </div>	
<div> <div>Eerste beoordeling FSV verzoek - Servicepunt</div> <div>Behandelen FSV: 583786</div> <div>Behandelaar Servicepunt</div> <div>Vervalt: 15 jun. 2021 16:00:00</div> </div>	

Als je weer klikt op de 3 puntjes onder de naam van het filter in de blauwe balk en kiest voor de optie <Lijstview> zie je de taken weer als "tegeltjes".

Hier zie je een vervaldatum van de betreffende taak. Ook zie je een groen vlakje, de taak is nog op tijd (als de taak niet op tijd af is, kleurt deze rood).

Besef wel dat de "kleur van een taak" niets zegt over de uiterste afhandeldatum van het verzoek als geheel (vervaldatum instance).

3.6 Tijdpad voor de diverse stappen (taken) zoals opgenomen in WAB

De behandeltermijn voor een AVG-inzageverzoek is normaliter 1 maand. Omdat we een forse stroom inzageverzoeken verwachten, het werkproces hierop ingericht moest worden en de complexiteit van de verzoeken is centraal besloten om direct de behandeltermijn met 2 maanden te verlengen. Dit staat ook opgenomen in de ontvangstbevestiging die uitgestuurd wordt na de intake van het verzoek. Vandaar dat ook snelheid geboden is door intake en het valideren van de gemachtigde voortvarend op te pakken.

Om de voortgang van de afhandeling van een zaak te monitoren krijgen de taken die verricht moeten worden een doorlooptijd-bewaking in WAB mee in aantal werkdagen (zie ook hiervoor punt 3.5 vervaldatum taak). Of deze "normatiek" realistisch is gaan we in de toekomst zien.

De fase van de intake is in WAB ingesteld op 3 dagen. Daarna staat de taak op niet tijdig.

De taak Intake verzoek en adres onbekend staat op 5 dagen.

Afronden niet FSV: 5 dagen

De validatie van de gemachtigde is gesteld op 20 dagen. Uiteraard is het niet de bedoeling om 20 dagen te wachten met het oppakken, gewenst is om dit direct te doen, zeker als de gemachtigde nog bevraagd moet worden op een volmacht.

Het classificeren van het verzoek: 5 werkdagen

Eerste beoordeling FSV-verzoek: 10 dagen

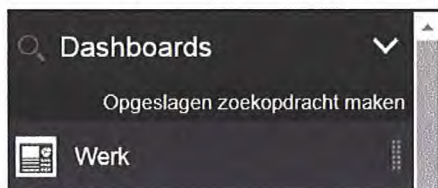
Tweede beoordeling FSV-verzoek: 5 dagen

Versturen beschikking: 2 werkdagen.

3.7 Zoeken in WAB

Als je een post wilt opsporen in WAB kun je dat doen door:

- Zoeken op BSN. Dan kun je inmiddels al meer informatie zien, zoals de betreffende zaak, de status van de zaak (en wie de post al laatste op naam heeft), de opgenomen documenten alsmede de door medewerkers opgestelde toelichtingen. Zie ook punt 4.1.1 en 4.4.3.
- zoeken op WAB-code of op behandelactiviteit id.



Als je op <Werk> klikt krijg je alle posten te zien waar jij een autorisatie voor hebt. Vervolgens kun je een zaak opzoeken door de WAB-code hier in te vullen :



Vervolgens kun je aan de omschrijving in de eerste kolom zien waar de zaak zich bevindt (tenzij de zaak al door iemand is geclaimd).

Voor een uitgebreidere toelichting en beschrijving van meer mogelijkheden verwijs ik naar de instructie "Zoeken in WAB", opgenomen in de hiervoor genoemde community op CP.

3.8 Einde algemene uitleg WAB

In de beschrijving hierna wordt ervan uitgegaan dat je de informatie over WAB goed tot je hebt genomen. Daarom zal niet bij elke stap uitgelegd worden hoe WAB werkt, alleen de bijzonderheden worden hier opgenomen.

4 AVGV Intake verzoek

Om goed zicht te hebben op de werkzaamheden die je verricht in de fase "AVGV Intake verzoek" is het goed om ook te weten dat er een foutmeldingenproces is en wat mogelijk in dit proces al is gedaan.

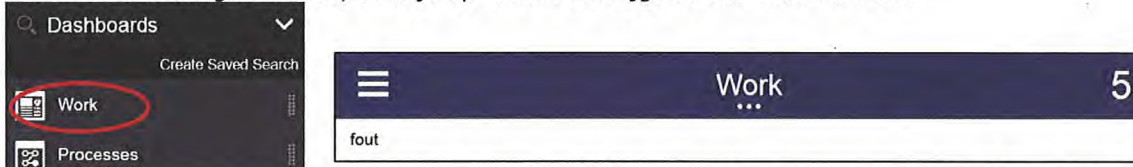
Indien namelijk al een BSN in WAB zit en er komt een inzageverzoek binnen, dan genereert WAB een foutmelding. In de fase van de foutmelding moet worden besloten of een nieuw signaal moet leiden tot een nieuwe WAB-zaak dan wel of het signaal toegevoegd kan worden aan een bestaande zaak in WAB.

Het meest eenvoudigst bij de foutmelding is om voor elk signaal een nieuwe WAB-zaak op te nemen, maar de vraag is of dit ook wenselijk is. Sluit dit aan bij het verwachtingspatroon van de burger? En we zien het risico dat binnen het werkproces "behandelen inzageverzoeken" meerdere medewerkers los van elkaar met dezelfde betrokkene bezig zijn (inefficiënt en kans op verschillende interpretatie/vrijgeven van de FSV-gegevens).

Kortom, als het niet nodig is willen we ingeval van een foutmelding géén extra zaak in WAB opnemen. Dus dit moet je eerst beoordelen. Hoe je dat doet staat hierna beschreven.

4.1 Algemeen; te behandelen "foutmeldingen" in WAB:

Om de foutmeldingen te zien, druk je op 'work'. Je krijgt nu alle taken te zien.



Je typt in het zoekveld 'fout' in en drukt op enter. De treffers die je krijgt zijn foutmeldingen die behandeld moeten worden. **Let op!** Niet alle foutmeldingen dienen door ons behandeld te worden. In deze instructie gaat het alleen over de foutmelding :

Behandelen Inzageverzoek AVG document voor meerdere Zaken

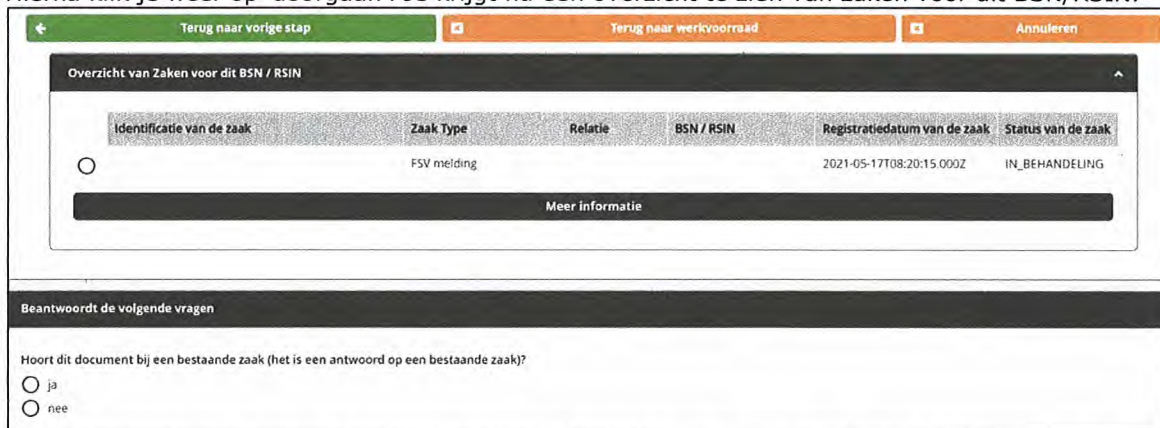
Klik op de zaak en claim deze.

Je krijgt nu de informatie te zien voor het BSN/RSIN. Klik op 'doorgaan'.



Je krijgt nu het document te zien. Bekijk de inhoud en beoordeel het document. Lees zorgvuldig de instructie die hierna is opgenomen en verricht de beschreven handelingen voordat je één van de vragen gaat beantwoorden.

Hierna klik je weer op 'doorgaan'. Je krijgt nu een overzicht te zien van zaken voor dit BSN/RSIN.



In dit voorbeeld zie je dat er alleen een melding bekend is van dit BSN/RSIN. Er is geen eerdere inzageverzoek afgehandeld of in behandeling. Bij de vraag "Hoort dit document bij een bestaande zaak (het is een antwoord op een bestaande zaak)", antwoord je 'nee'. Bij de volgende vraag

"Heeft de nieuwe zaak voor dit document een relatie tot een bestaande zaak (bijvoorbeeld een bezwaar op deze zaak)", antwoord je ook 'nee'. Klik hierna op 'bevestigen'.

Maar: het komt ook voor dat er al een inzageverzoek bekend is, die of al afgehandeld is of als status "In behandeling" heeft. Dan moet je als volgt handelen, waarbij je je bewust moet zijn van het juridische kader.

Schets juridisch kader

Burgers en bedrijven kunnen in principe onbeperkt (inzage)verzoeken indienen, ongeacht of ze in FSV staan, een Motie I en/of een Motie II brief hebben ontvangen.

In principe moet elk verzoek dat onder art. 15-22 AVG valt (verzoek om inzage, verzoek om verwijdering (gegevenswissing, recht op vergetelheid), verzoek om rectificatie, recht op beperking van de verwerking en bezwaar tegen de verwerking) leiden tot een besluit waartegen rechtsmiddelen (bezwaar en beroep) open staan.

Een betrokkene kan ook andere vragen stellen, die niet kwalificeren tot een AVG-verzoek (bijv. waarom sta ik in de FSV). Hierop geven we wel antwoord, maar niet in de vorm van een beschikking.

Daarnaast ontvangen we documenten die kwalificeren als een AVG-verzoek waarin ook andere vragen zijn opgenomen. Dan antwoorden we in één brief; in de beschikking op het AVG-verzoek nemen we ook de antwoorden op de andere vragen op.

4.2 Nieuw document, voor BSN is al een inzageverzoek afgehandeld

4.2.1 Actie door Fouterstel

Altijd een nieuwe WAB-zaak opnemen, dus nieuw signaal/document niet koppelen aan een afgehandelde zaak in WAB.

Het kan gaan om een 2^e verzoek, een schadeverzoek, klacht, een IGS, aanvullende vragen, of iets anders wat geen inzageverzoek is. Bij de beantwoording van de vragen klik je op 'nee' en daarna op 'bevestigen'. Het WAB-systeem maakt dan een nieuwe zaak aan.

4.2.2 Actie bij de intake

Het volgende geldt niet voor binnengekomen documenten in een WAB-zaak die bijv. zien op een schadeverzoek, een klacht, een IGS. Hiervoor gelden de reguliere spelregels van de intake. Onderstaande geldt alleen indien je vermoedt dat sprake is van een 2^e AVG-inzageverzoek en/of een verzoek met aanvullende vragen.

Bij intake beoordelen ga je beoordelen: waar ziet nieuwe verzoek op? Neem bij twijfel contact op met een AVG-specialist.

- a. Het nieuwe verzoek is identiek aan het reeds afgehandelde verzoek
- b. Verzoek is beperkter (bijv. nu via de inzageknop)
- c. Verzoek omvat meer/andere vragen dan het reeds afgehandelde verzoek
 1. Zijn dit vragen die duiden op: nadere toelichting gewenst op reeds afgegeven beschikking? Of mensen die echt niet geloven dat ze in de FSV staan
 2. Aanvullende vragen, die onder art. 15-22 AVG vallen moeten leiden tot een nieuw besluit.
 3. Overige aanvullende vragen (zoals waarom sta ik in de FSV); deze vragen moeten wel beantwoord worden maar niet in de vorm van een besluit waartegen bezwaar en beroep mogelijk is.

Aanpak bij situatie A, B en C1:

-De intake neemt telefonisch contact op met de indiener van het verzoek en geeft aan dat volgens onze informatie al eerder een verzoek is ingediend dat inmiddels ook is afgehandeld. Vraag of de burger de beschikking wel heeft ontvangen en zo niet, bied aan om de beschikking opnieuw te versturen. Leg ook uit dat de FSV op slot zit, dus niet meer gemuteerd wordt en dat dat ertoe leidt dat een 2^e inzageverzoek in principe tot dezelfde beschikking zal leiden.

-Indien de burger afziet van het 2^e verzoek en instemt met de uitleg, dan bevestig je dit schriftelijk aan de burger. De brief voeg je toe in WAB en de zaak kan via <niet FSV> worden afgehandeld.

-Indien de burger volhardt in een nieuw besluit, dan moeten we de zaak nogmaals in behandeling nemen. Voeg dan de beschikking op het 1^e verzoek toe in WAB, vermeld in de toelichting dat de burger gebeld is maar dat hij/zij volhardt in een nieuwe beschikking. Vervolgens stuur je de zaak via de actie "Automatisch een ontvangstbevestiging versturen" door naar Classificatie.

Aanpak bij situatie C2 en C3:

Bij C2 en C3 gaan we niet bellen maar nemen het verzoek normaal in behandeling en worden door de intake de gebruikelijke controles uitgevoerd. Wel nemen we een kopie van de reeds afgegeven beschikking op in de WAB-zaak. In beide gevallen sturen we wel een ontvangstbevestiging.

Let op: de tekst van de automatische ontvangstbevestiging is niet passend voor C3, dan moet je dus handmatig een ontvangstbevestiging aanmaken mbv GDC (zie model A2A010 Ontvangstbevestiging brief).

Zorg ervoor dat je deze wel verstuurd vanaf postbus 2508 en noem geen termijn van behandelen.

4.3 Nieuw document, voor BSN staat nog een inzageverzoek open

4.3.1 Actie door Fouterstel

Fouterstel gaat dus meerdere aspecten beoordelen/onderzoeken voordat het binnenkomende document (de foutmelding) in WAB kan worden verwerkt.

Het kan dus gaan om een 2^e AVG-verzoek, een schadeverzoek, klacht, een IGS, verzoek om informatie of iets anders wat geen inzageverzoek is.

Stap 1: Voorzover geen sprake is van een AVG-verzoek of verzoek om aanvullende informatie klik je bij de beantwoording van de vragen op 'nee' en daarna op 'bevestigen'. Het WAB-systeem maakt dan een nieuwe zaak aan.

Stap 2: Blijven over de 2^e (AVG-)verzoeken en verzoeken om aanvullende informatie. Hiervoor kijkt fouterstel in welke fase van behandeling de eerste WAB-zaak zich bevindt en waar het nieuwe document over gaat.

Waar ziet het nieuwe verzoek op:

- d. Verzoek is identiek aan de reeds in WAB opgenomen verzoek (bijv. beide via de Azarkan-knop of bijna-kopie van de brief die al eerder is gestuurd)
- e. Verzoek is beperkter (bijv. nu via de inzageknop, eerst per brief)
- f. Verzoek omvat meer vragen dan het eerste verzoek

<p>Betreft: Ontvangstbevestiging</p> <p>Geachte ,</p> <p>Op heb ik uw van ontvangen. Ik heb uw in behandeling genomen. U krijgt voor van mij bericht.</p> <p>Hebt u vragen? Belt u mij dan op 0800 2358 356.</p> <p>Hoogachtend,</p> <p>namens de inspecteur</p>

In geval d en e gaat de foutmelder een brief opstellen aan de burger, waarin je meedeelt dat je op <datum ontvangst 2^e verzoek> een AVG-verzoek hebt ontvangen, terwijl je het verzoek dat op <datum> is ontvangen nog in behandeling hebt. Voor de vervolgbehandeling gaan we ze samenvoegen en dat je ze samenvoegt en samen behandelt. Verder geef je aan dat je voor beide verzoeken de beslistermijn op het eerste verzoek aanhoudt; hier-

voor is inmiddels op <datum> een ontvangstbevestiging verstuurd.

5.1.2.e.

Daarna wordt een PDF van de verzonden brief toegevoegd aan de bestaande zaak in WAB, evenals het document van de foutmelding. Dit kan alleen indien de bestaande zaak nog niet in behandeling is genomen.

Indien de bestaande WAB-zaak al op naam van een behandelaar staat, voeg je eveneens het document van de foutmelding toe aan deze WAB-zaak en neem je contact op met de behandelaar (bellen of mailen). Je geeft aan dat er een tweede verzoek in de WAB-zaak is gezet, dat deze samen met het eerste verzoek afgewerkt moet worden en dat de brief die je naar de burger hebt gestuurd aan de bestaande WAB-zaak toegevoegd moet worden. Vraag de medewerker om een heldere notitie in de toelichting op te nemen.

Indien de WAB-zaak inmiddels in de fase "Te versturen beschikkingen" zit neem je contact op met 5.1.2.e. om af te spreken wat de beste oplossing is (aangepassen versturen beschikking; verwijzen naar de beide inzageverzoeken).

In situatie f, het nieuwe verzoek is meer omvattend dan het eerste verzoek, wordt in principe een nieuwe WAB-zaak aangemaakt (dus document wordt niet toegevoegd; 2 x een nee antwoorden op de vragen) Wel tekent fouterstel aan in de nieuwe WAB-zaak dat er samenhang is met een bestaande WAB-zaak. De nieuwe WAB-zaak gaat naar intake en loopt daarna de normale processtappen door (incl. verzenden ontvangstbevestiging).

Op voorgaande is één uitzondering: als de bestaande WAB-zaak nog in de fase van de intake zit, wordt het nieuwe verzoek wel toegevoegd aan de bestaande WAB-zaak. Dan vermeld je in de toelichting dat er 2 verzoeken in deze WAB-zaak zitten.

4.3.2 Actie bij de intake

Alleen indien er een nieuwe zaak is aangemaakt komt deze bij intake. Intake ziet dus dat er al een andere WAB-zaak bestaat en neemt contact op met de behandelaar (als de WAB-zaak al op naam staat) en geeft aan dat er voor dit BSN nog een tweede verzoek is binnengekomen. Het is belangrijk dat voor dit tweede verzoek, waarin de vraagstelling ruimer is, apart een ontvangstbevestiging wordt verstuurd ivm het verlengen van de behandeltermijn.

Na de classificatie wordt dit nieuwe WAB-dossier op de naam van de behandelaar gepushed

5.1.2.e. die inmiddels hier al over geïnformeerd is.

4.4 Nu de echte intake: binnenkomst verzoek en claimen taak

De verzoeken komen binnen in het filter <AVGV Intake Verzoek>. Is het adres bekend dan heet de taak <Intake verzoek> en indien het adres niet bekend is heet de taak <Intake verzoek en adres onbekend>.



Klik op het filter <AVGV Intake verzoek> en claim de bovenste taak.

Onder "Documenten" staat het AVG-inzage verzoek dat de betrokkene heeft ingediend, per brief of via internet (zie 4.5).

Doel is om deze werkbak dagelijks leeg te hebben zodat de niet-FSV-zaken en eventuele klachten er op tijd uit worden gehaald. Ook krijgt de burger zo mogelijk tijdig een ontvangstbevestiging toegestuurd.

Controleer dus altijd of er al een AVGV-verzoek in zit, want dan kom je terecht bij de acties van 4.2.2 (vorige verzoek is al afgehandeld) of 4.3.2. (vorige verzoek is nog onderhanden). Voer de acties uit die bij deze paragrafen zijn genoemd.

4.5 Verzoeken via internet (de Azarkan-knop)

Sinds september 2021 bestaat de mogelijkheid voor de burger om een inzageverzoek in te dienen via Internet; op basis van een motie van politicus Azarkan bestaat deze mogelijkheid (in de wandelgangen de Azarkan-knop genoemd). Of sprake is van zo'n verzoek is zichtbaar in WAB bij de documenten.



De betrokkene kan alleen vragen om inzage. Om die reden voer je alleen uit:

- de controle of indiener wel meerderjarig is (zie 4.7.8). Indien de indiener minderjarig is geef je in de toelichting aan dat de beschikking verstuurd moet worden naar de wettelijke vertegenwoordiger. Ook de ontvangstbevestiging moet dan handmatig opgesteld worden en naar de wettelijk vertegenwoordiger worden gestuurd.
- de controle of er al eerder een inzageverzoek is ingediend? Zie punt 4.1 en 4.2.

Na het uitvoeren van deze handelingen waarbij je hebt geconstateerd dat er geen sprake is van een minderjarige betrokkene of een herhaald inzageverzoek kies je voor de actie <FSV-verzoek geen gemachtigde die automatisch een ontvangstbevestiging krijgt en doorgaat naar classificeren>. De betrokkenen krijgt nu automatisch een ontvangstbevestiging.

4.6 Heeft verzoek wel betrekking op FSV?

Indien het verzoek per brief is binnengekomen open je het document en lees je de brief goed door en verricht je diverse controlehandelingen, die hierna worden beschreven. Leg goed vast in de Toelichting wat je hebt gecontroleerd en wat je bevinding(en) is/zijn, ook als het goed is!

De vraag die voorligt is of er wel sprake is van een inzageverzoek ivm de FSV.

Mogelijk staat er een verwijzing in naar de FSV, een brief/beschikking die de burger heeft gekregen, een waarschuwingsbrief, een "zwarte" lijst, uitworplijst, fraudelijst, etc.. ?

Denk je, na overleg met een collega, dat het geen FSV-inzageverzoek betreft, dan zijn diverse situaties denkbaar.

- Het gaat wel om een algemeen AVG-inzageverzoek, maar is niet te linken aan de FSV. Neem een notitie op in WAB en kies voor de actie <Geen FSV-verzoek>.
- Het betreft een brief die mogelijk per ongeluk in de verkeerde werkstroom (WAB AVGV) is geplaatst (denk aan wijziging adresgegevens, mutatie voor klantbeheer, een reactie van een adviseur op bijv. een vragenbrief voor de heffing IH, etc.), kies dan de actie <Geen FSV-verzoek>
- Het betreft een bezwaarschrift ivm eerdere AVG-verzoeken, etc., kies dan voor de actie <Geen FSV-verzoek>
- de brief heeft alleen betrekking op **Toeslagen**, de Catshuisregeling of andere toeslag-elementen *en er wordt verder geen inzageverzoek gedaan* die door ons behandeld moet worden. Indien blijkt dat de brief wel ziet op inzage in de FSV en waarbij ook opmerkingen gemaakt worden over de toeslagen, dan nemen we deze brief gewoon in behandeling!
- Er is wel raking met de FSV, je leest bijvoorbeeld dat het gaat om aanvullende vragen etc. die zijn opgekomen nav een reeds afgegeven inzagebeschikking? Lees dan in 4.2.2 en 4.2.3 na hoe we hiermee om gaan.
- Voor zover gekozen wordt voor <Geen FSV-verzoek > verwijs ik naar Hoofdstuk 7.

Neem altijd duidelijk in de toelichting op waarom volgens jou geen sprake is van een FSV-verzoek en wat er met dit verzoek moet gebeuren! Overleg dit ook eerst met een collega!

De posten die dus geen enkele wijze kwalificeren als FSV-verzoek zet je door naar de optie <Geen FSV-verzoek>, zodat deze posten terecht **geen ontvangstbevestiging van ons krijgen**.

Je krijgt een pop-up scherm te zien waarin wordt gevraagd of je zeker weet dat je van mening bent dat het geen FSV-verzoek betreft. Dit ook om te voorkomen dat je fouten maakt (per ongeluk kiezen voor de verkeerde optie).

The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a dark blue header with the word 'Keuze' in white. Below the header, there is a light orange banner with the text: 'Let op: Voor 'tst' betreffende BSN/RSN is het adres onbekend. Volg de werkstructuur alvorens verder te gaan.' Below the banner, there is a section titled 'Keuze actie' with a dropdown menu currently showing 'Geen FSV-verzoek'. Below this, there is a question: 'Weet je zeker dat dit geen FSV-verzoek betreft?' followed by a confirmation dialog box with two options: 'Ja' and 'Annuleren'.

4.7 Brief houdt wel verband met FSV (niet via de Azarkan-knop)

Burgers en bedrijven kunnen in principe onbeperkt inzageverzoeken indienen, ongeacht of ze in FSV staan, een Motie I of een Motie II brief hebben ontvangen. De vraag die voorligt is of er wel sprake is van een inzageverzoek ivm de FSV.

Lees de brief helemaal door. Mogelijk staat er een verwijzing in naar de FSV, een brief/beschikking die de burger heeft gekregen, een waarschuwingsbrief, een "zwarte" lijst, uitworplijst, fraudelijst, etc.. ?

Tref je deze termen aan, dan nemen we al heel snel aan dat de brief moet worden opgevat als een AVG-FSV-verzoek (hierna kortweg aangeduid als FSV-verzoek), tenzij duidelijk is dat FSV alleen maar zijdelings genoemd wordt en de indiener feitelijk iets anders vraagt dan inzage (zie 4.6). Vervolgens voert de medewerker van het servicepunt diverse controles uit, die hierna worden beschreven.

4.7.1 Klacht of verzoek om schadevergoeding in de brief?

We zien dat indieners van verzoeken wel verwijzen naar de FSV maar soms is overduidelijk dat feitelijk (alleen) sprake is van een klacht of een verzoek om schadevergoeding. Bij twijfel neem je contact op met het clusterhoofd servicepunt Klachten.

Is daadwerkelijk alleen sprake van een klacht, dan meld je door een mail te sturen aan:

5.1.2.i.

Als het om een klacht gaat neem je in de onderwerp-regel op: Klacht FSV (inboeken)
En bij een schadevergoeding vermeld je: schadevergoeding FSV (inboeken)

tekst:

Willen jullie deze klacht over FSV inboeken? Het is ook een inzageverzoek, en dat staat al in WAB AVGV geregistreerd.

of

Willen jullie dit verzoek schadevergoeding over FSV inboeken? Het is ook een inzageverzoek, en dat staat al in WAB AVGV geregistreerd.

bijlage: de brief die in WAB is opgenomen.

Neem een toelichting op in WAB en vermeld dat je de klacht/verzoek om schadevergoeding hebt doorgegeven aan het ^{5.1.2.i.} Dit zorgt ervoor dat de collega na jou dit niet meer hoeft te doen.

Kies in WAB voor de actie <Geen FSV-verzoek>. De praktijk leert dat de betrokkenen die gebeld wordt door het klachtenteam vaak aangeeft dat hij/zij toch alsnog een inzageverzoek wil doen. Dan kan de post weer teruggezet worden naar de intake vanuit de werkbak <AVGV Afronden niet FSV>. Zie verder Hoofdstuk 7.

In alle stappen is het belangrijk in de toelichting te vermelden wat je hebt gedaan.

4.7.2 Ingebrekestelling?

Verwijst de betrokkene naar een eerder ingestuurd inzageverzoek waarbij hij aangeeft dat dit verzoek niet op tijd afgehandeld is?

In de nu binnengekomen brief vraagt of eist de betrokkene dat de belastingdienst het eerdere verzoek binnen 2 weken afhandelt en anders gaat hij/zij een dwangsom eisen. Zo'n brief noemen we een ingebrekestelling (IGS). Hiervoor is apart in de fase van de intake een actie gemaakt, aangezien voor deze ingebrekestellingen een apart traject ingericht is. Dit traject tref je geheel omschreven aan in hoofdstuk 9 Behandelen IGS. Twijfel je of je te maken hebt met een IGS, lees dan de tekst bij punt 10.1. even door.

Indien je, na overleg met de werkverdelers, samen tot de conclusie komt dat sprake is van een ingebrekestelling, dan kies je bij keuze actie voor de actie <Betreft ingebrekestelling>.

Keuze

Voorbeeldbrief

Tonen

Keuze actie

FSV-verzoek door gemachtigde die gevalideerd moet worden
 FSV-verzoek geen gemachtigde die automatisch een ontvangsbevestiging krijgt en doorgaat naar classifiëren

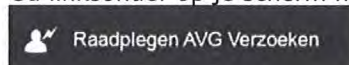
Betreft ingebrekestelling

Terug naar team

4.7.3 Is een melding nodig?

In de brief geeft de indiener aan dat hij **denkt nadeel te ondervinden** of te hebben gehad van de vermelding in de FSV. Kijk/let ook op woorden zoals "hinder", "last", "problemen", "negatieve gevolgen" of iets wat daarmee overeenkomt. Feitelijk doet de betrokkene een melding in de brief en moet je controleren of er inmiddels in WAB al een melding bekend is. Dit controleer je als volgt:

Ga linksonder op je scherm naar <Starten> <Raadplegen AVG-verzoeken>



en vul bij subject het BSN-nummer in.

Raadplegen

Zoek Zaken voor subject

Subject

Zoeken Sluiten

Vervolgens klik je op zoeken. Mocht er al een melding binnen zijn van deze betrokkene, dan kun je dat hier zien: FSVZFM verwijst naar een melding, AVGZIV op een inzageverzoek.

Zoals je in dit voorbeeld ziet zit er al een

Zaak Status	Zaak Type
IN_BEHANDELING	FSVZFM
IN_BEHANDELING	AVGZIV

melding in het systeem. Dan neem je geen extra melding op. Vermeld altijd deze check en de bevinding in de toelichting bij het AVG-verzoek.

5.1.2.h.

4.7.4 Samenloop met MSNP?

Indien in de brief, naast inzage in de FSV, gesproken wordt over de **MSNP (Middellijke schuldsanering Natuurlijke Personen)** of termen zoals **schuldhulpverlening**, dan geldt een ander traject. Het is van belang om het document dat in WAB zit (dus de brief) te mailen naar 5.1.2.h.

5.1.2.i.

Vervolgens vermeld je ook in de toelichting dat je een melding voor de MSNP hebt doorgegeven aan de CFD. Daarna kun je het inzageverzoek verder oppakken.

4.7.5 Heeft de brief betrekking op meerdere burgers?

Denk aan teksten als "voor mij en mijn vrouw/man/kinderen/partner", etc. Dan controleer je of voor deze personen ook een zaak is opgenomen in de WAB. Zoek uit welke andere BSN-nummers het betreft (BVR) en raadpleeg in de WAB AVGV of voor alle BSN('s) waarvoor inzage in FSV wordt gevraagd een zaak is opgenomen. Via de linkerkant van het scherm ga je naar <Starten> en



Raadplegen AVG Verzoeken

(zie ook bij 4.7.3). Krijg je geen treffer voor de betreffende BSN, stuur dan een kopie van de brief met een begeleidende tekst (opname extra inzage-verzoek in WAB AVG voor BSN-nummer.... en opnemen in DMB) naar ^{5.1.2.i.}

^{5.1.2.i.}

Vermeld daarna in de toelichting van deze taak dat je deze actie hebt ondernomen, dus dat je een mail hebt gestuurd naar de postbus van ^{5.1.2.i.} met het verzoek voor het BSN een zelfstandige zaak aan te maken in de WAB AVG.

Mocht je constateren dat de opgevoerde brief inmiddels voor meerdere personen is opgevoerd, dan betekent dat automatisch dat je ook per BSN de zaak verder moet gaan behandelen. Indien het gaat om kinderen < 16 jaar geef dit duidelijk aan in de toelichting (zie ook 4.7.8)

4.7.6 Klopt datum binnenkomst met datum indiening?

Basic ZaakZRC details

Type Zaak

Inzageverzoek AVG

Identificatie van de zaak

Indieningsdatum van het verzoek
17-05-2021

Controleer of de datum van ontvangst die op het verzoek is gestempeld in overeenstemming is met de indieningsdatum van het verzoek, zoals opgenomen onder Basic ZaakZRC details in WAB. Indien dit niet het geval is, kies je (voorlopig) het pad van de gemachtigden om te voorkomen dat automatisch een ontvangstbevestiging, waarin een foutieve datum is opgenomen, wordt verstuurd.

In deze gevallen **ga je handmatig een ontvangstbevestiging versturen naar de betrokkene. Let op: doe dat in GDC vanuit Postbus 2508 Heerlen.**

4.7.7 Verzoeken die al een tijdje rondgezworven hebben

Ook komt het voor dat een verzoek al een tijdje binnen de belastingdienst heeft "gezworven" voordat de post in WAB bij ons komt. Op dat moment is het zeker van belang om te kijken naar indieningsdatum van het verzoek, zoals deze is gestempeld op de brief of de gescande envelop. Dan zijn er 2 opties:

Er zijn nog geen 4 weken verstreken, dan versturen we "gewoon" de reguliere ontvangstbevestiging met de 2 maanden termijnverlenging erin opgenomen (uiteraard na alle controles die in de fase intake zitten uitgevoerd te hebben).

Indien een verzoek langer dan 4 weken rond gezworven heeft, versturen we geen ontvangstbevestiging met de 2 maanden termijnverlenging. De servicepuntmedewerker gaat bellen met de betrokkene en uitleggen dat het verzoek nu pas bij ons is aangekomen, biedt hiervoor excuses aan en geeft aan dat we zo snel als mogelijk het verzoek verder gaan behandelen. Dit telefoontje wordt opgevolgd door een reguliere ontvangstbevestiging, waarin we verwijzen naar het telefoongesprek en waarin ongeveer het volgende staat: "wij hebben brief ontvangen... excuus voor periode die inmiddels verstreken is... refereren aan telefoongesprek zo snel mogelijk behandelen..."

^{5.1.2.e.}

4.7.8 Minderjarige kinderen.

Er zijn ook FSV-brieven verstuurd aan minderjarige kinderen (< 16 jaar volgens de Wet Algemene Gegevensbescherming). De post voor deze kinderen hoort geadresseerd te worden aan de wettelijk vertegenwoordiger.

Het servicepunt controleert met behulp van BVR voor alle binnengekomen inzage-verzoeken (per brief of via de knop op internet) of het mogelijk gaat om een minderjarige burger volgens de AVG (dus < 16 jaar). Indien dit het geval is neem je dit op in de toelichting en geef je aan wie de wettelijk vertegenwoordiger is en naar welk adres de ontvangstbevestiging en verdere correspondentie gestuurd moet worden.

In dit geval **ga je handmatig een ontvangstbevestiging versturen naar de wettelijk vertegenwoordiger. Let op: doe dat in GDC vanuit Postbus 2508 Heerlen.**

4.7.9 Wordt het verzoek ingediend door een "vertegenwoordiger" of "gemachtigde"

Indien in de brief staat dat het verzoek wordt ingediend voor <Naam betrokkene> door een vertegenwoordiger of gemachtigde dan gaat de brief een ander traject in. Je kiest voor de actie <FSV-verzoek door gemachtigde die gevalideerd moet worden>. Vermeld dit in de toelichting. Zie verder hoofdstuk 5.

4.7.10 Aanvullende werkwijze indien het adres onbekend is



Claim je een taak en het adres is onbekend? Dan doorloop je dezelfde stappen als de "normale" intake verzoek. Alleen is het niet mogelijk om automatisch een ontvangstbevestiging te sturen.

Om het adres te achterhalen raadpleeg je BVR en eventueel andere systemen of het internet. Als je wel een telefoonnummer hebt ga je bellen met de betrokkene.

Actie als je het adres wel kunt achterhalen:

Nadat je het adres hebt achterhaalt maak je zelf een handmatige ontvangstbevestiging met GDC <Brief FSV01> en verstuur je deze. Maak gebruik van de instructie "Het versturen van ontvangstbevestigingen met GDC". Vermeld in de toelichting de uitkomst van jouw zoektocht.

Nadat je de ontvangstbevestiging zelf in WAB aan het scherm documenten hebt toegevoegd sluit je deze taak in WAB af door te kiezen voor de actie <FSV-verzoek geen gemachtigde die handmatig een ontvangstbevestiging krijgt en doorgaat naar classificeren>.

Acties als je geen adres kunt achterhalen:

Mocht nu blijken dat je ondanks je zoektocht geen adres hebt kunnen vinden, dan vermeld je dat duidelijk in de toelichting. Het opmaken van een ontvangstbevestiging heeft in dit geval geen nut, want je kunt deze niet versturen.

Daarna zet je de post door met de actie <FSV-verzoek geen gemachtigde die handmatig een ontvangstbevestiging krijgt en doorgaat naar classificeren>.

Het verzoek wordt regulier behandeld en mogelijk komt er toch in de loop van het behandelproces nog een adres tevoorschijn. Zo niet, dan kan het servicepunt de beschikking uiteindelijk niet versturen. We gaan dus wel een beschikking opmaken en in WAB zetten. Wellicht gaat de betrokkene die het verzoek heeft ingediend na verloop van tijd zich melden en vragen om een antwoord; dan kunnen we alsnog de opgemaakte beschikking nog toesturen.

Concluderend: de actie <FSV-verzoek geen gemachtigde die handmatig een ontvangstbevestiging krijgt en doorgaat naar classificeren> moet je dus kiezen als er geen adres bekend is.

4.8 Samenvattend: mogelijke keuzes vanuit de intake

De uitkomst van de hiervoor opgenomen controles leg je vast via het onderdeel <Keuze>. De meeste opties zijn hiervoor al besproken.

Status
Keuze
Voorbeeldbrief
<input type="radio"/> Tonen
Keuze actie
<input type="radio"/> FSV-verzoek door gemachtigde die gevalideerd moet worden
<input type="radio"/> FSV-verzoek geen gemachtigde die automatisch een ontvangstbevestiging krijgt en doorgaat naar classificeren
<input type="radio"/> FSV-verzoek geen gemachtigde die handmatig een ontvangstbevestiging krijgt en doorgaat naar classificeren
<input type="radio"/> Geen FSV-verzoek
<input type="radio"/> Betreft ingebrekestelling
<input type="radio"/> Terug naar team

Indien sprake is van een "gemachtigde" kies je de eerste optie.

Indien geen sprake is van een gemachtigde kies je of voor automatisch een ontvangstbevestiging versturen of voor handmatige ontvangstbevestiging.

Let erop dat als je handmatig een ontvangstbevestiging verstuurt je deze eerst toevoegt in WAB voordat je de zaak doorzet naar een volgende fase in het werkproces.

4.9 Afspraken mbt afgeschermd zaken/VIP

5.1.2.d.

5 AVGV Validatie gemachtigde



De intake heeft geconstateerd dat het verzoek niet door de betrokkene zelf is ingediend. In verband met privacy-wetgeving is het noodzakelijk vast te stellen of degene die zich presenteert als gemachtigde dat ook daadwerkelijk is. Dit noemen we de validatie van de gemachtigde.

5.1.2.d.

5.1 Geen volmacht nodig?

In een aantal gevallen hoeft geen volmacht te zijn afgegeven of bijgevoegd en kun je toch direct een handmatige ontvangstbevestiging versturen met GDC

- Bijvoorbeeld bij ouders van minderjarige kinderen, onder curatele gestelde, enz. is dat niet nodig. Bij andere varianten vraag je de supervisor.

5.1.2.d.

In de hiervoor genoemde gevallen neem je in de toelichting op waarom je de gemachtigde hebt "geaccepteerd" en kun je daarna een handmatige ontvangstbevestiging met behulp van GDC opmaken en versturen. Gebruik hiervoor de brief <FSV 01 Ontvangstbevestiging>

Neem in de brief op dat "We sturen de uitkomst van het verzoek om inzage altijd naar de betrokkene, waarbij we de gemachtigde bericht sturen dat we de beschikking naar de betrokkene hebben verstuurd". Actiepunt: deze zinsnede staat er nog niet standaard in, dus toevoegen aan model in GDC

Voeg de verstuurde ontvangstbevestiging toe als document in WAB en kies voor de actie <Validatie correct: versturen handmatige ontvangstbevestiging naar gemachtigde en doorgaan naar classificeren>.

5.2 Noodzaak nader onderzoek

Indien het voorgaande (punt 5.1) niet van toepassing is moet je eerst een onderzoek verrichten. Als je twijfel hebt over de volmacht zou je kunnen **bellen** met de betrokkene die het betreft. Is daardoor de twijfel voldoende weggenomen, dan verstuur je alsnog een ontvangstbevestiging met GDC < FSV 01 Ontvangstbevestiging>. Vermeld in de toelichting dat je hebt gebeld.

Neem in de brief op dat "We sturen de uitkomst van het verzoek om inzage altijd naar de betrokkene, waarbij we de gemachtigde bericht sturen dat we de beschikking naar de betrokkene hebben verstuurd". Actiepunt: deze zinsnede staat er nog niet standaard in, dus toevoegen aan model in GDC

Indien twijfel bestaat en aanvullende brieven nodig zijn, gebruik dan GDC en de tekstblokken in de bijlage 1, zie Inhoudsopgave.

5.1.2.d.

In dat geval stel je een brief op met GDC en voeg je de tekstblokken <Verzoek aanlevering volmacht (binnen 4 weken)> in. Je vraagt om een volmacht waaruit blijkt dat de vertegenwoordiger een gemachtigde is en waarin je aangeeft dat de beslistermijn van het verzoek wordt opgeschort. Mocht dit niet leiden tot een reactie, dan stuur je een rappel. Gebruik daarvoor wederom GDC en de tekstblokken <Rappel aanlevering volmacht (binnen 2 weken)>.

Komt er *wel een reactie*, waardoor de redelijke twijfel over de identificatie is verdwenen, dan stuur je de gemachtigde een ontvangstbevestiging met GDC en de tekstblokken <Ontvangstbevestiging na ontvangst volmacht> waarin je vermeldt vanaf welke datum de behandeltermijn voor het verzoek weer begint te lopen.

Als er *geen reactie* komt treedt je in overleg met de AVG-specialist hetgeen kan leiden tot de beslissing dat we het verzoek niet verder in behandeling nemen (art. 4:5 Awb) en stuur je de verzorger een brief met de tekstblokken <Geen volmacht na verzoek en rappel; brief aan verzoeker> met daarin het besluit met rechtsmiddelenverwijzing. De betrokkene stuur je een brief met de tekstblokken <Geen volmacht na verzoek en rappel; brief aan betrokkene> waarin je meldt dat over hem/haar informatie is opgevraagd en dat die niet wordt verstrekt. In WAB kies je daarna voor de actie <Validatie incorrect: afwijzingsbrieven handmatig versturen>.

Maak altijd voldoende vastleggingen in de toelichting in WAB en neem tijdig contact op met de AVG-specialist!

Onderstaand zie je de uitkomsten die je kunt aangeven nadat je de vorige stappen hebt gezet.

Keuze

Voorbeeldbrief

Tonen

Keuze actie

Validate correct: versturen handmatige ontvangstbevestiging naar gemachtigde en doorgaan naar classificeren

Correctie: FSV-verzoek geen gemachtigde die automatisch een ontvangstbevestiging krijgt en doorgaat naar classificeren

Terug naar 'Intake verzoek'

Validate incorrect: afwijzingbrieven handmatig versturen

Terug naar team

Mocht blijken dat bij de intake de taak *per abuis* is doorgezet naar de validatie gemachtigde, kies je voor de 2^e optie: <Correctie: FSV-verzoek geen gemachtigde die automatisch een ontvangstbevestiging krijgt en doorgaat naar classificeren>. Dit betekent dat de betrokkene alsnog een ontvangstbevestiging ontvangt, die automatisch toegevoegd wordt in WAB en daarna het verzoek doorgaat naar classificeren.

De nieuwste optie die nu toegevoegd is, is dat je terug kunt zetten naar de "Intake Verzoek" als je per abuis hebt gekozen voor de optie "Validatie gemachtigde", zodat daarna een juiste actie vanuit de intake gekozen kan worden.

6 AVGV Classificeren verzoek

6.1 Algemeen

Als je de brief leest krijg je een beeld van hetgeen de betrokkene vraagt. Dit kan variëren van het vragen van inzage in zijn FSV-gegevens, een klacht, een verzoek tot rectificatie, tot verwijdering, een bezwaar tegen de gegevens verwerking, antwoord willen hebben op de vraag waarvoor de gegevens in FSV zijn gebruikt, inzage in alle gegevens die de Belastingdienst over hem heeft tot het indienen van een verzoek om schadevergoeding. Kortom, heel breed.

5.1.2.d.

Let op! Het kan voorkomen dat de briefschrijver naast een inzageverzoek etc. eigenlijk ook een melding wil doen. Dit kan afgeleid worden uit een zinsnede dat de schrijver denkt dat de registratie in de Fraude Signalering Voorziening nadelige gevolgen voor hem/haar heeft gehad. Kijk even in de toelichting of deze FSV-melding al in de fase van de intake is gedaan. Mocht dat niet het geval zijn, neem dan de stappen die vermeld zijn bij punt 4.4.3.

6.2 Speciale kenmerken die nadere aandacht verdienen

6.2.1 Bond van Belastingbetalers:



Belastingdienst
Postbus 2508
6401 DA Heerlen

Leemwarden, 1-4-2021

Onderwerp: inzageverzoek en verzoek om verwerking persoonsgegevens te beperken

briefhoofd zoals hiernaast vermeld heeft in principe maar één kenmerk, tenzij mensen daarnaast nog aangeven dat ze nog meer willen (vaak met pen erbij geschreven). Dan moet je ook aanvullend extra kenmerken aanvinken.

Dit betreft een model die mensen van internet kunnen halen en alleen aan hoeven te vullen met hun naam etc.. De opvraag is behoorlijk uitgebreid, maar hiervoor is inmiddels een standaard-beschikking-brief gemaakt. Om die reden gaan we deze brieven apart "stikkeren".

Dus een brief met het

6.2.2 Klacht of schade

Zodra je aangeeft bij de kenmerken dat er sprake is van een klacht of een verzoek om schadevergoeding stuur je een mail naar de postbus van het landelijke punt, waar de klacht of verzoek om schadevergoeding zo snel mogelijk wordt opgepakt. Voor alle duidelijkheid: als mensen hinder hebben ondervonden doe je dus een melding. Als expliciet in de brief staat dat ze een verzoek tot schadevergoeding doen, gecompenseerd willen worden of een geldbedrag claimen, dan is vink je het Kenmerk "Schade" en stuur je een mail (met de oorspronkelijke brief erbij). Zolang er nog geen andere afspraken zijn gemaakt en klachten intern zelfstandig geregistreerd en behandeld moeten worden hanteren we de werkwijze die hierna is opgenomen.

Het kan zijn dat bij de intake (zie punt 4.7.1) al een klachten- of schademelding is gedaan, dat zou je moeten kunnen zien in de toelichting. Is dat niet het geval, stuur dan direct een mail zoals omschreven bij punt 4.7.1

Vermeld in WAB in het vak toelichting dat je deze actie hebt ondernomen, zodat degene die verderop met het inzageverzoek aan de slag gaat ook weet dat de klacht en/of het verzoek voor schadevergoeding elders in behandeling is.

6.3 Risicosignalen; zijn voor de betrokkene risicosignalen in FSV opgenomen?

5.1.2.d.

6.4 Heeft betrokkene een informerende brief ontvangen?

5.1.2.d.

6.5 Doorzetten voor verdere behandeling

5.1.2.d.

6.6 Toch geen FSV-verzoek?

Als het geen FSV-verzoek betreft zou dit bij de intake al opgemerkt moeten zijn. Maar het komt voor dat dit niet onderkend is. Inmiddels heeft de betrokkene wel van ons een ontvangstbevestiging gehad waarin is opgenomen dat het verzoek wordt opgevat als inzageverzoek. Loop je nu toch tegen zaken aan die ten onrechte bij de intake er niet uitgehaald zijn, neem dan een notitie op en zet de zaak door naar <behandelaar FSV-directie>. In de instructie voor de FSV-behandelaar staat beschreven hoe we met deze "inzageverzoeken" moet worden omgegaan.

6.7 Het is wel een FSV inzageverzoek, maar er worden ook andere zaken gevraagd

Stel nu dat het wel een inzageverzoek is, maar de betrokkenen vraagt bijv. om uitstel van betaling, herziening van aangiften, bezwaren, etc. dan is het wenselijk om een kopie van het verzoek (als dat nog niet gebeurd is in de fase Intake) te sturen naar

5.1.2.i.

Vermeld dit doorzenden in de toelichting, zodat degene die na jou komt ook ziet dat de andere vragen al zijn ingestuurd naar andere afdelingen.

7 AVGV Niet FSV

Klik op bijgevoegd filter en je ziet de posten die via <Geen FSV-verzoek> in deze bak zijn terecht gekomen. Zoals bij 4.4 en bij 4.6 is aangegeven kunnen er meerdere redenen zijn waarom deze optie is gekozen



Slechts enkele medewerkers hebben deze autorisatie en om die reden worden de mogelijke acties hier niet verder beschreven.

Indien de betrokkenen feitelijk vraagt om iets anders (bijv. uitstel van betaling, herziening van ingediende aangiften, bezwaar tegen aanslagen, wijziging adres, etc.) dan is het wenselijk om een kopie van het bijgevoegde document te sturen naar de postbus ^{5.1.2.i.} waarin je aangeeft dat dit document ten onrecht is geplaatst in de WAB AVGV maar hier niet thuis hoort en niet behandeld wordt en dat het poststuk naar een andere afdeling gestuurd moet worden (bijv. inning, heffing, etc.). Vermeld dit doorzenden in de toelichting en handel vervolgens de zaak af in WAB met de optie <Afhandelen>.

Mocht je nu een zaak naar <Niet FSV> hebben overgezet en bij nader inzien is dit toch niet juist gebleken, dan kan de collega die de bak <AVGV Afronden niet FSV> verder afwerkt de zaak via de actie <verkeerd gelabeld als niet FSV en moet terug gezet worden naar Intake verzoek> weer terug zetten naar <Intake Verzoek>. Neem ook in dit geval een toelichting op in WAB, zodat duidelijk is waarom de post toch als FSV-inzageverzoek behandeld moet worden. Zie ook 4.7.1; soms is het verstandig om deze posten even in de bak <Afronden niet FSV> te laten staan, totdat bericht van de klachtenbehandelaar is gekomen.

8 AVGV Eerste beoordeling SP

Zoals gezegd zal een deel van de verzoeken voor de eerste beoordeling worden doorgezet naar het Servicepunt. Aangezien de servicepuntmedewerker dan optreedt als FSV-behandelaar wordt voor dit deel van het werkproces verwezen naar het Stappenplan voor de FSV-behandelaar.

9 AVGV Versturen beschikking en afhandelen zaak in WAB

Deze actie gebeurt door het servicepunt.

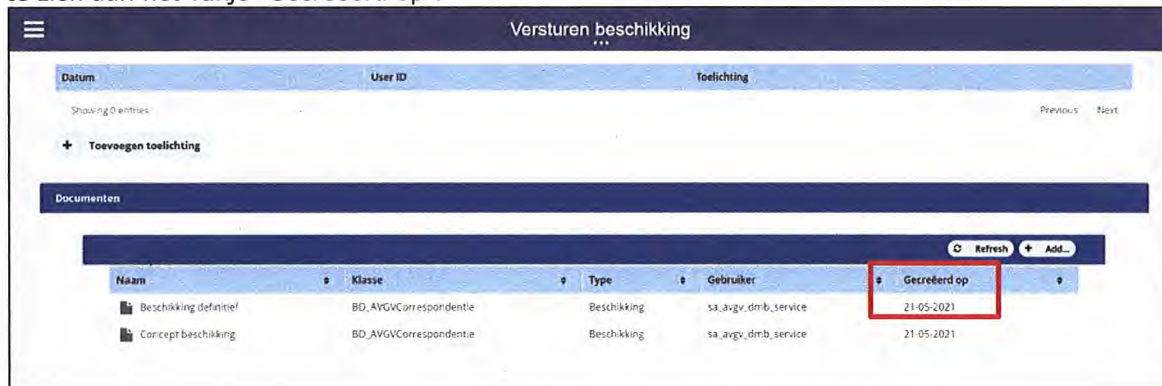


Hier staan alle zaken die behandeld zijn en waarvoor nu een beschikking aan de betrokkene, wettelijk vertegenwoordiger (en zijn gemachtigde) moet(en) worden verstuurd. Ook kun je een brief aantreffen die verstuurd moet worden indien achteraf toch geen sprake is van een FSV-verzoek, maar de betrokkene wel een ontvangstbevestiging heeft gehad.

Deze werkstroom heeft absolute prioriteit en moet elke dag weggewerkt worden! (in verband met de voortgang en doorlooptijd, invloed van nieuwe instructies (waardoor kans op aanpassingen wenselijk zijn) en kans op Ingebrekestellingen.



Je claimt de taak en kiest onder documenten het document met de naam <Beschikking definitief> of een aanduiding als versie 2 of hoger. Zoek de meest actueel opgeslagen brief of beschikking op, te zien aan het vakje "Gecreëerd op".



9.1 Globale "controle-activiteiten" door servicepunt

Het servicepunt kijkt globaal naar de "look- en feel good" van de opgemaakte beschikking. Als onjuistheden geconstateerd worden (denk aan postbus, afzendergegevens, uitlijning, etc.) dan wordt dit aangepast.

Worden structurele of meer diepgaande "fouten" geconstateerd, dan neemt de werkverdelers van het servicepunt contact op met de 2^e behandelaar; als het 4 ogen-principe goed werkt zou dit niet nodig moeten zijn. Het servicepunt gaat dit niet overnemen.

Uiteindelijk voorziet de servicepuntmedewerker de beschikking van een definitieve datum en neemt de beschikking die verstuurd wordt op in PDF in WAB. Dit geldt ook voor de brief aan de gemachtigde of indien nodig een andere brief (indien het toch geen FSV-verzoek was, maar er wel een ontvangstbevestiging is verstuurd, zie 6.6).

De medewerker van het servicepunt maakt gebruik van de meest actuele Werkinstructie versturen beschikkingen door servicepunt.

9.2 In BVR een ander adres?

De inzagebeschikking wordt in principe altijd naar de betrokkene gestuurd, ook al sprake van een gemachtigde. De gemachtigde ontvangt een notificatie dat de beschikking is verstuurd naar de betrokkenen.

Ook komt het voor dat in BVR een adressoort 30 of 31 (curator/bewindvoerder) is opgenomen. Onderzoek wijst uit dat onder deze adressoorten diverse zaken zijn opgenomen, denk aan surseance van betaling, WSNP, schuldsanering, faillissement, mentorschap, bewindvoering, etc.. Het is ondoenlijk om uit te zoeken waarom voor deze betrokkene een 30 of 31 adres in BVR is opgenomen. Afgesproken is dat we de beschikkingen mbt de inzage versturen naar het feitelijk woonadres van de betrokkene. Er wordt verder geen notificatie verstuurd naar het 30 of 31-adres.

In voorkomende gevallen kan, indien een verzoek wordt ingediend door een ander dan de betrokkenen maatwerk geleverd worden (bijv. als iemand zich meldt als mentor voor een betrokkene die opgenomen is in een tehuis). Neem dit dan duidelijk op in de toelichting.

9.3 Speciaal voor zgn "UHT-posten"

Ook door betrokkenen die onder UHT (Uitvoering Herstel Toeslagen) vallen kunnen inzageverzoeken worden ingediend. De werkwijze en verdere behandeling wijkt feitelijk niet af van de overige zaken, maar je moet een aantal tussenstappen nemen.

9.3.1 Constateren dat sprake is van een UHT-post

5.1.2.d. en 5.1.2.e.

9.3.2 Het is een UHT-post-contact via het meldpunt

Als het een UHT-post betreft ga je de beschikking nog niet versturen. Je stuurt een mail naar de

5.1.2.i.

zodat zij de beschikking telefonisch bij de betrokkene kunnen aankondigen.

- Zet in onderwerpregel: "vooraankondiging beschikking FSV-inzageverzoek"
- Meld het BSN-nummer en telefoonnummer en naam van de burger die gebeld moet worden voor de vooraankondiging.
- Geef aan dat binnen 5 dagen na deze mail gebeld moet zijn met de betrokkene.
- Agendeer verzending van de beschikking op 5 dagen na informeren van het FSV Meldpunt (bijv. door als taak of als agenda-item op te voeren in HCL Notes of een andere intern afgestemde voorkeursmethode).

Het Meldpunt FSV in Apeldoorn neemt telefonisch contact op met de betrokkene en koppelt dit terug naar de medewerker Servicepunt die de mail heeft gestuurd.

Neem in de toelichting in WAB op wanneer je de mail hebt verstuurd naar het meldpunt, zodat je ook later nog kunt (laten) zien wanneer de 5 dagen-termijn aanvangt.

Alleen indien er binnen 5 dagen een terugkoppeling van het Meldpunt is ontvangen dat er contact is geweest met de betrokkene mag de beschikking binnen 5 dagen verstuurd worden.

Mocht terugkoppeling achterwege blijven, of het contact is niet tot stand gebracht, dan moet de beschikking na 5 dagen worden verstuurd.

9.3.3 Verzenden beschikking

In elk geval na 5 dagen nadat je het Meldpunt hebt geïnformeerd ga je de beschikking definitief maken en versturen. Uit de titel van de beschikking moet worden opgemaakt dat het om UHT gaat, bijvoorbeeld: Definitieve beschikking (UHT) in PDF. Dit is nodig om bij inkomende telefonie de UHT-ouder direct te herkennen en zo goed mogelijk te bedienen Zorg voor een juiste, actuele dagtekening van de beschikking.

Mail daarna een afschrift van de beschikking in PDF naar 5.1.2.i.

5.1.2.i. en vermeld dit ook in de toelichting in WAB.

9.4 Printen en versturen

Vervolgens zal de definitieve beschikking geprint en verstuurd moeten worden, alsmede de brief aan de gemachtigde.

Medewerkers printen op kantoor Den Haag de beschikking printen uit middels het "followyou" systeem. Printen kan met de rijkskas. Print op briefpapier (huisstijl Belastingdienst). Vervolgens leg je de te versturen brief in een postvak waar de postkamer ze weer ophaalt, einde van de dag. Voor verdere vragen/instructies kan je terecht bij 5.1.2.e.

Let op: Neem in de toelichting op dat je de definitieve beschikking daadwerkelijk hebt verstuurd.

9.5 Overige registraties door het servicepunt

Andere "FSV-achtige" lijsten

Indien voor de betrokkene bij de classificatie is aangegeven dat de betrokkene de vraag stelt of hij/zij nog op "andere lijsten" staat, dus "vraagt of hij/zij ook in andere FSV-achtige systemen, frauderegistraties of andere risico (selectie)lijsten staat" of indien het een Bond-voor Belastingbetalers-sjabloon is moet hiervoor een lijst bijgehouden worden. In aanvang werd dit bijgehouden door de behandelaar van de directie, maar om diverse redenen is er voor gekozen om het bijhouden van de lijst bij het servicepunt neer te leggen.

Vermeld in de toelichting dat je de post op de lijst hebt gezet!

Waarom-administratie

De betrokkenen die de "waarom-vraag" hebben gesteld krijgen, indien mogelijk, daar in de beschikking een antwoord op. Dit vermeldt de behandelaar in de toelichting in WAB.

Om te voorkomen dat betrokkenen in de toekomst nog een MM2 (Motie Marijnisse 2) krijgt houdt het servicepunt een zgn. "waarom"-administratie bij waaruit blijkt voor welke BSN's de waarom-vraag al is beantwoord.

Op het moment dat de waarom-administratie is bijgewerkt vermeldt de medewerker van het servicepunt dit in de toelichting in WAB.

9.6 Afhandelen in WAB

Na het versturen van de beschikking en/of brieven en het bijwerken van de registraties kies je de optie <Afhandelen> en klik je op <uitvoeren> om het verzoek ook in WAB af te handelen.

10 Werkproces ingebrekestellingen (IGS)

Indien een FSV AVG inzageverzoek niet binnen 3 maanden (inclusief verlenging) is behandeld en beslist, kan de burger een ingebrekestelling sturen. Vanaf het moment dat de ingebrekestelling is ontvangen, heeft de behandelaar nog 2 weken om het inzage verzoek af te doen.




AVGV Monitoren IGS

De IGS is onderkend in de fase <Intake Verzoek> en komt daarna terecht in een aparte werkstroom. Deze werkstroom moet continu gemonitord worden hetgeen belegd is bij een paar medewerkers van het servicepunt. De zaken die het

betreft zijn zichtbaar met behulp van dit filter.

10.1 Nieuwe IGS

Stap 1: Claim de taak



Monitoren IGS: Nieuw

Behandelen FSV: 256136

Behandelaar

Due: Jun 25, 2021, 4:00:00 PM

Stap 2: Check of de IGS voldoet aan de vormvereisten:

De ingebrekestelling dient **schriftelijk** te zijn. Het mag dus geen ingescande email zijn. Uit het geschrift moet cumulatief duidelijk worden:

- Op **welke aanvraag** het betrekking heeft (*Bijvoorbeeld "mijn inzageverzoek van d.d. 23 mei", "de brief die ik gestuurd heb" of "het inzageverzoek dat ik enige tijd geleden heb ingediend"*)
 - Het standpunt dat wij (het bestuursorgaan) **niet tijdig** op de aanvraag hebben beslist. (*Bijvoorbeeld "ik heb nog geen reactie ontvangen, terwijl de termijn al voorbij is" of "ik zou vorige week al iets te horen krijgen, maar ik heb nog steeds niks ontvangen"*)
 - Het dringende **verzoek** om alsnog op de aanvraag **te beslissen**. (*Bijvoorbeeld "ik zou graag zien dat ik alsnog zo snel mogelijk een reactie ontvang" of "ik wil een reactie krijgen op mijn verzoek"*)
- Neem bij twijfel contact op met 5.1.2.i.

Indien na overleg geconstateerd wordt dat de ingebrekestelling niet voldoet aan de vormvereisten dient de teamleider van het servicepunt hierover geïnformeerd te worden. Neem dit ook op in de toelichting van de ingebrekestelling in WAB, zodra je dit gedaan hebt. Vervolgens handelt de SP het verzoek af door een brief te sturen met daarin de van toepassing zijnde teksten die CP IGS in dit soort gevallen gebruikt.

Stap 3: Versturen signaal ingebrekestelling naar behandelaar

- a. Zoek op basis van het bsn-nummer van de indiener van de ingebrekestelling het bijbehorende AVG inzageverzoek op in WAB.
- b. Indien het verzoek nog niet in behandeling c.q. geclaimd is door een behandelaar, stuur

5.1.2.i. en 5.1.2.e.

- c. Beoordeel of de IGS en het besluit op het inzageverzoek elkaar hebben gekruist; neem altijd telefonisch contact op met de indiener om na te gaan of het besluit inmiddels is ontvangen. Als het elkaar is gekruist, dan altijd een brief sturen naar het (BVR-)adres van betrokkene, met daarbij een kopie van het besluit en de volgende tekst: *"Op [DATUM] ontvang ik van u een AVG-verzoek. Op [DATUM] ontving ik uw brief waarin u schrijft dat nog geen besluit is genomen op dat verzoek. Ik heb geconstateerd dat uw aanname onjuist is: het besluit is genomen. Het is met dagtekening [DATUM DAGTEKENING] aan u verzonden. Een kopie van het besluit stuur ik u in afschrift toe. Ik vertrouw erop u hiermee van dienst te zijn geweest."*
- d. Staat het verzoek wel op naam van een behandelaar, dan verricht je 2 acties;

5.1.2.d. en 5.1.2.e.

5.1.2.i. en 5.1.2.e.

Voorbeeldmail 'signaleren/rappelleren ingebrekestelling'

Onderwerp: Signaleren ingebrekestelling FSV-inzageverzoek

Beste collega,

Op (datum stempel DIV) ontvingen wij een bericht wegens niet tijdig beslissen, waarin wij in gebreke worden gesteld door (naam betrokkene). Wellicht is e.e.a. aan je aandacht ontsnapt of is er een andere reden waarom nog niet is beslist.

Verzoek

Op de datum van dagtekening van dit bericht ben jij volgens mijn informatie de aangewezen behandelaar van het FSV Inzageverzoek.

Het betreft de volgende BSN:

En Wabcode:

Ik verzoek je, **ter voorkoming van het verbeuren van een dwangsom** wegens niet tijdig beslissen, om uiterlijk (datum 14 dagen na bovenstaande datum) op het bezwaar/de aanvraag te beslissen.

Acties

Graag ontvang ik een ontvangstbevestiging van deze e-mail per kerende mail.

1. Houd bij het opstellen van de beschikking rekening met het wel of niet beslissen binnen de IGS termijn. Zie de tekstblokken in de werkinstructie <Stappenplan FSV verzoeken> en <Opstellen beschikking met GDC>
2. Graag ontvang ik een afschrift van je beslissing per kerende mail 5.1.2.i.
 met daarbij de vermelding of er binnen de beslistermijn (14 dagen) na ontvangst van de ingebrekestelling is beslist of buiten de beslistermijn.

5.1.2.d.

Alvast hartelijk dank voor je medewerking.

Met vriendelijke groet,

Servicepunt BZB

Pas daarna de status van de ingebrekestelling in WAB aan naar 'signaal verstuurd naar behandelaar'.

10.2 Bevestiging signaal ingebrekestelling door behandelaar

Zodra de (aangewezen) behandelaar de ontvangst van het signaal(de e-mail) heeft bevestigd, pas je de status in WAB aan naar 'signaal bevestigd door behandelaar'. De behandelaar zal het verzoek nu zo snel mogelijk, binnen de termijn van 14 dagen behandelen.

Claim de volgende taak:

En selecteer de actie <Signaal bevestigd door behandelaar>

Let op! Houd ook zelf de termijn van 2 weken in de gaten. Mogelijk vergeet de behandelaar om aan je te melden dat het verzoek inmiddels behandeld is en de beschikking reeds verstuurd is. Indien de termijn van 2 weken na ontvangstdatum van de ingebrekestelling bijna dreigt te verlopen (bijv. nog 3 dagen), kun je overwegen om de behandelaar eraan te herinneren om je te laten weten wanneer hij/zij op het inzageverzoek heeft beslist.

10.3 Er is na ontvangst IGS beslist op het AVG inzageverzoek

Claim de taak:

Afhandeling tijdig:

Indien de behandelaar je laat weten dat er **binnen de termijn** van 2 weken na ontvangst van de ingebrekestelling op het AVG inzageverzoek **is beslist**, kies je in WAB voor de actie <verzoek behandeld binnen termijn>. Hiermee komt de IGS te vervallen en eindigt het proces. De indiener van het verzoek (en de ingebrekestelling) is hierover geïnformeerd in de beschikking.

Afhandeling niet tijdig:

Indien op het AVG inzageverzoek **niet binnen de termijn van 2 weken** na ontvangst van de ingebrekestelling **is beslist**, dien je de beschikking én de ingebrekestelling door te sturen naar

5.1.2.i. zal vervolgens beoordelen of er recht bestaat op een dwangsom. De behandelaar heeft in de beschikking een tekstblok opgenomen waarin aangegeven wordt dat onderzocht wordt of de indiener recht heeft op een dwangsom. Kies vervolgens de actie <Verzoek behandeld buiten termijn, IGS doorgestuurd naar CP>

Monitoren IGS: Bevestigd door behandelaar

Documenten

Refresh Add...

Naam	Klasse	Type	Gebruiker	Gecreëerd op
------	--------	------	-----------	--------------

Status

Besluit

Keuze

Keuze actie

- Verzoek behandeld binnen termijn
- Verzoek behandeld buiten termijn, IGS doorgestuurd naar CP
- Terug naar team

Voor overige details verwijst ik naar de instructie Ingebrekestelling Die opgesteld is door het servicepunt

11 Bijlage 1 Tekstblokken validatie gemachtigde

Uitgangspunt is een brief in GDC opmaken (GDC <Map Algemene correspondentie> .<A2A003 Algemeen Briefsjabloon>) en hierin voeg je de volgende tekstblokken toe. Deze tekstblokken zijn afgestemd met de AVG-specialisten.

Verzoek aanlevering volmacht (binnen 4 weken)

Op <<DATUM>> ontvang ik uw brief met vragen over de verwerking van persoonsgegevens van <<NAAM BETROKKENE>> door de Belastingdienst. Ik kan uw verzoek (nog) niet in behandeling nemen, omdat een volmacht ontbreekt waaruit blijkt dat u bevoegd bent <<NAAM BETROKKENE>> in deze kwestie te vertegenwoordigen.

Ik geef u de gelegenheid binnen vier weken na de datum op deze brief alsnog een volmacht aan mij te verstrekken.

De behandeltermijn van uw verzoek zal worden opgeschort met ingang van de datum op deze brief tot aan de dag dat ik de volmacht van u heb ontvangen (artikel 4:15 Algemene wet bestuursrecht).

Rappel aanlevering volmacht (binnen 2 weken)

Op <<DATUM>> ontvang ik uw brief met vragen over de verwerking van persoonsgegevens van <<NAAM BETROKKENE>> door de Belastingdienst. In mijn brief van <<DATUM VERZOEK AANLEVERING VOLMACHT>> heb ik aangegeven dat ik uw verzoek (nog) niet in behandeling kan nemen, omdat een volmacht ontbreekt.

Ik heb u gevraagd een volmacht aan te leveren waaruit blijkt dat u bevoegd bent <<NAAM BETROKKENE>> in deze kwestie te vertegenwoordigen.

Tot op heden heb ik deze nog niet ontvangen. Ik vraag u dan ook nogmaals een volmacht aan te leveren. Dit kan tot uiterlijk twee weken na de datum op deze brief.

Als u niet aan mijn verzoek voldoet, zal ik uw verzoek niet in behandeling nemen.

Ontvangstbevestiging na ontvangst volmacht

Op <<DATUM>> ontvang ik uw brief met vragen over de verwerking van persoonsgegevens van <<NAAM BETROKKENE>> door de Belastingdienst. Omdat ik nog niet beschikte over een volmacht waaruit blijkt dat u bevoegd bent <<NAAM BETROKKENE>> in deze kwestie te vertegenwoordigen, kon ik uw verzoek nog niet in behandeling nemen.

Op <<DATUM>> heb ik u verzocht alsnog een volmacht te verstrekken. Op <<DATUM>> heb ik deze van u ontvangen. De opschorting wordt beëindigd met ingang van <<DATUM ONTVANGST VOLMACHT>>.

Ik heb uw brief aangemerkt als een verzoek in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ik streef er (met inachtneming van de opschortingstermijn) naar om binnen 1 maand na ontvangst op uw verzoek te beslissen. Op dit moment worden veel inzageverzoeken gedaan. Ik heb de bevoegdheid om de behandeltermijn eenzijdig met 2 maanden te verlengen. Ik maak gezien de vele inzageverzoeken gebruik van deze bevoegdheid.

Geen volmacht na verzoek en rappel; brief aan verzoeker

Op <<DATUM>> ontvang ik uw brief met vragen over de verwerking van persoonsgegevens van <<NAAM BETROKKENE>> door de Belastingdienst.

In mijn brief van <<DATUM VERZOEK AANLEVERING VOLMACHT>> heb ik aangegeven dat ik uw verzoek (nog) niet in behandeling kan nemen, omdat een volmacht ontbreekt. Ik heb u gevraagd een volmacht aan te leveren waaruit blijkt dat u bevoegd bent <<NAAM BETROKKENE>> in deze kwestie te vertegenwoordigen. Hierop hebt u niet gereageerd.

Op <<DATUM RAPPEL AANLEVERING VOLMACHT>> heb ik u nogmaals in de gelegenheid gesteld een volmacht aan te leveren.

Omdat ik ook hier geen reactie op heb ontvangen, zal ik uw verzoek niet in behandeling nemen (artikel 4:5 Algemene wet bestuursrecht).

Bent u het niet eens met deze beslissing?

Dan kunt u binnen 6 weken na de datum van de beslissing schriftelijk bezwaar maken¹. Stuur uw brief naar de Minister van Financiën p/a Belastingdienst, Postbus 2508, 6401 DA Heerlen.

Zorg ervoor dat u het bezwaarschrift ondertekent en vermeld in ieder geval de volgende gegevens:

- uw naam en adres,
- de dagtekening,
- een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en
- de gronden waarop het bezwaar rust.

¹ Op grond van artikel 34 van de Uitvoeringswet AVG (UAVG) is deze brief een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), waarmee afdeling 6.2 van de Awb van toepassing is

Geen volmacht na verzoek en rappel; brief aan betrokkene

Op <<DATUM>> ontving ik een brief van <<NAAM VERZOEKER>> met vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens door de Belastingdienst.

In mijn brief van <<DATUM VERZOEK AANLEVERING VOLMACHT>> heb ik aangegeven dat ik het verzoek (nog) niet in behandeling kan nemen, omdat een volmacht ontbreekt. Ik heb <<NAAM VERZOEKER>> gevraagd een volmacht aan te leveren waaruit blijkt dat hij/zij bevoegd is u in deze kwestie te vertegenwoordigen. Hierop heeft <<NAAM VERZOEKER>> niet gereageerd.

Op <<DATUM RAPPEL AANLEVERING VOLMACHT>> heb ik hem/haar nogmaals in de gelegenheid gesteld een volmacht aan te leveren.

Omdat ik ook hier geen reactie op heb ontvangen, zal ik het verzoek niet in behandeling nemen (artikel 4:5 Algemene wet bestuursrecht).

Bent u het niet eens met deze beslissing?

Dan kunt u binnen 6 weken na de datum van de beslissing schriftelijk bezwaar maken¹. Stuur uw brief naar de Minister van Financiën p/a Belastingdienst, Postbus 2508, 6401 DA Heerlen.

Zorg ervoor dat u het bezwaarschrift ondertekent en vermeld in ieder geval de volgende gegevens:

- uw naam en adres,
- de dagtekening,
- een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en
- de gronden waarop het bezwaar rust.

¹ Op grond van artikel 34 van de Uitvoeringswet AVG (UAVG) is deze brief een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), waarmee afdeling 6.2 van de Awb van toepassing is

12 Bijlage 2 Classificatie: Het schema met kenmerken

51.2.d



5.1.2.d.



Bijlage 8

XXX
XXX
XXX

**Centrale
administratieve
processen**

Wettelijke taken

Postbus 2508
6401 DA Heerlen
belastingdienst.nl

Doorkiesnummer
0800 2358 356

Datum

Betreft: behandeling meerdere FSV-inzageverzoeken

Geachte heer/mevrouw,

Op <datum> hebben wij uw brief ontvangen waarin u inzage vraagt in uw persoonsgegevens, die in de Fraude Signalering Voorziening (FSV) stonden. Er is gebleken dat een eerder verzoek van <datum> tot inzage in de FSV-gegevens van u is ontvangen. Dit verzoek is nog in behandeling.

Ik zal beide verzoeken samenvoegen en als één verzoek verder behandelen.

Voor de behandeltermijn geldt dat het beslistermijn van het eerste inzageverzoek wordt aangehouden; hiervoor is inmiddels op <datum> een ontvangstbevestiging verstuurd.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende van dienst te zijn geweest.

Hebt u vragen?

Op belastingdienst.nl/fsv vindt u meer informatie. Of bel Meldpunt FSV: 0800 – 235 83 56. U kunt bellen op maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Hoogachtend,

De minister van Financiën,
namens deze,

5.1.2.e

Bijlage 9

XXX
XXX
XXX

**Centrale
administratieve
processen**
Wettelijke taken

Postbus 2508
6401 DA Heerlen
belastingdienst.nl

Doorkiesnummer
0800 2358 356

Datum

Betreft: uw FSV-inzageverzoek

Geachte heer/mevrouw,

Op <datum> hebben wij uw brief ontvangen waarin u inzage vraagt in uw persoonsgegevens, die in de Fraude Signalering Voorziening (FSV) stonden.

Op <datum> hebben wij telefonisch contact gehad. Ik heb aangegeven dat een eerder verzoek van <datum> tot inzage in de FSV-gegevens van u reeds is afgehandeld op <datum>. <Een kopie van dit besluit heb ik bijgevoegd.>

In ons telefonisch contact hebben wij het volgende besproken <samenvatting van het telefonisch onderhoud>.

Tot slot wil ik hierbij bevestigen dat ik uw verzoek(en) hiermee voldoende heb afgehandeld.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende van dienst te zijn geweest.

Hebt u vragen?

Op belastingdienst.nl/fsv vindt u meer informatie. Of bel Meldpunt FSV: 0800 – 235 83 56. U kunt bellen op maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Hoogachtend,

De minister van Financiën,
namens deze,

<naam medewerker>

Behandelaar FSV