



**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Concerndirectie  
Informatievoorziening en  
Databeheersing

Persoonsgegevens

# nota

Stand van zaken inzageverzoeken en vragen NRC

**Datum**

24 januari 2023 24 januari  
2023

**Notanummer**

**Bijlagen**

1. Beantwoording vragen NRC
2. Concept-kamerbrief

## Aanleiding

Uit recente rapportages inzake de reactietermijn op inzageverzoeken blijkt dat een groot deel (80 procent) van de reguliere geregistreerde AVG-inzageverzoeken niet binnen de vastgestelde termijn wordt afgehandeld. Naar aanleiding hiervan adviseren wij u om op korte termijn de Tweede Kamer te informeren. Ook zal de Autoriteit Persoonsgegevens hierover geïnformeerd worden via de viermaandelijks voortgangsberichten. Afgelopen vrijdag (d.d. 22 september 2023) heeft NRC vragen ook gesteld hierover.

## Beslispunten

- Stemt u ermee in om de vragen van het NRC binnen de door hen gestelde termijn te beantwoorden? Zo ja, bent u akkoord met de bijgevoegde beantwoording op de vragen van NRC?
- Indien u de Kamer hierover wilt informeren: gaat u akkoord met bijgevoegde conceptbrief? Als u akkoord bent verzoeken wij u om de brief te ondertekenen.
- Gaat u akkoord met het openbaar maken van bijgevoegde eerdere nota en deze nota conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota?

26.09.23  
→ Me  
→ aangepaste  
brief!!!  
me

Indien u akkoord bent met bovenstaande beslispunten zullen wij eerst de AP informeren, vervolgens de Kamerbrief uitsturen en daarna NRC informeren. NRC heeft aangegeven ~~morgen (26 september)~~ vandaag te publiceren en heeft een deadline voor beantwoording van 13.00u meegegeven. Omdat dit voor de Kamer nieuwe informatie is adviseren wij u om de Kamerbrief in de ochtend van 26 september te versturen.

## Kernpunten

- Uit recente rapportages inzake de reactietermijn op inzageverzoeken blijkt dat een groot deel van de reguliere AVG-inzageverzoeken niet binnen de vastgestelde termijn van één maand afgehandeld wordt.
- Deze rapportages zijn voortgekomen uit een interne audit in 2022, die heeft plaatsgevonden naar aanleiding van de klachten die de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft ontvangen over de behandeling van AVG-inzageverzoeken door de Belastingdienst. In deze interne audit werd de vraag gesteld: "Hoe verloopt het AVG-inzageproces bij de Belastingdienst en welke beheersing is hiervoor ingeregeld?"

- Uit dit onderzoek bleek dat sinds 2021 56 procent van de geregistreerde reguliere AVG-inzageverzoeken niet binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld. Dit kwam doordat het proces voor het behandelen van reguliere AVG-inzageverzoeken voor burgers en (oud)medewerkers onvolledig was. Geadviseerd werd om de sturing en coördinatie beter in te vullen en het proces te verbeteren, waarbij eigenaarschap en verantwoordelijkheden helder gemaakt moeten worden.
- In vervolg op dat advies is de beheertaak (de centrale registratie van ontvangen verzoeken en de monitoring van de behandeltermijnen) belegd bij de directie Centrale Administratieve Processen (CAP) van de Belastingdienst. Daarnaast heeft ieder organisatieonderdeel van de Belastingdienst één vast aanspreekpunt waarmee dit centrale team van CAP samenwerkt.
- De uitvoeringsdirecties CAP, Grote Ondernemingen, Midden- en Kleinbedrijf, Particulieren en FIOD hebben ieder een eigen coördinator. Andere organisatieonderdelen die minder verzoeken krijgen, maken gezamenlijke gebruik van één of meer coördinatoren. De coördinator van de centrale registratie van CAP en de coördinatoren van de organisatieonderdelen hebben intensief contact met elkaar in het kader van de bewaking van de behandeltermijnen.
- Vanaf mei 2023 worden door het centrale team van CAP rapportages opgeleverd. De rapportages bieden inzicht in het aantal verzoeken om inzage per maand en in de doorlooptijden van de behandeling. Er wordt maandelijks gekeken welke belemmeringen er nog zijn indien de voortgang stagneert.
- De status eind augustus 2023 was dat 80 procent van de ongeveer 500<sup>1</sup> geregistreerde verzoeken buiten de wettelijke termijn valt. Dit percentage is hoog, omdat zowel oude nog openstaande meldingen als de nieuwe meldingen hierin worden meegenomen. Voor het aantal inzageverzoeken dat in 2023 is binnengekomen wordt meer dan 50 procent binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld.
- Door zicht te hebben in de volledige voorraad AVG-verzoeken zijn we als Belastingdienst vanaf nu in staat om de voortgang beter te volgen en hierop te sturen. De komende periode zullen we de sturing op dit proces versterken. De inzet is om de werkvoorraad oude meldingen zo snel mogelijk te hebben weggewerkt en nieuw geregistreerde verzoeken zoveel mogelijk binnen de wettelijke termijn af te handelen.
- FSV-inzageverzoeken zijn geen onderdeel van de rapportage. Voor de inzageverzoeken die betrekking hebben op FSV is een apart proces ingericht. Inzageverzoeken i.h.k.v. FSV worden voor een groter deel binnen de termijn afgehandeld (75 procent) dan algemene verzoeken.
- NRC heeft persvragen gesteld over dit onderwerp. In de bijlage treft u de concept beantwoording aan.
- NRC verwijst in de vragen naar interne, vertrouwelijke stukken, te weten de interne audit.
- Wij adviseren u om eerst de AP, dan de Kamer en vervolgens snel daarna NRC te informeren.
- De AP zal worden geïnformeerd via het viermaandelijks voortgangsbericht. Deze is inmiddels in concept gereed en zal vlak voor de Kamerbrief worden verzonden.

<sup>1</sup> In de eerdere nota is het aantal van ongeveer 500 vermeld. Dit was het totaal binnengekomen AVG-inzageverzoeken sinds 2021 (zowel openstaand als afgehandeld). Dit is inmiddels gecorrigeerd naar het juiste actuele aantal.

## Toelichting

### *Normoverdragend gesprek met de AP*

- Op 29 maart 2022 is met de AP in een normoverdragend gesprek gesproken over de volgende onderwerpen: datalekken die te laat worden gemeld; het omgaan met inzageverzoeken door de Belastingdienst; het verwerken van het BSN van burgers in betalingskenmerken.
- Met betrekking tot de inzageverzoeken heeft de AP aangegeven klachten te hebben ontvangen over de reactietermijn bij inzageverzoeken door de Belastingdienst.
- De AP verzocht in dit gesprek binnen twee weken een terugkoppeling met concrete verbeteracties en einddata.
- Als onvoldoende snel voortgang wordt geboekt kan door de AP alsnog worden gekozen voor zwaardere maatregelen, waaronder een formele berisping of een onderzoek en een potentiële boete.
- Naar aanleiding hiervan heeft de Belastingdienst de toezegging gedaan de AP viermaandelijks te informeren over de voortgang van de maatregelen om het proces te verbeteren.
- Deze viermaandelijkse rapportages zijn naar het zich laat aanzien voor de AP geen reden geweest om verdere acties te ondernemen.

### *Interne audit*

- Naar aanleiding van de klachten die de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft ontvangen over de behandeling van AVG-inzageverzoeken door de Belastingdienst is intern onderzoek gedaan naar dit inzageproces. Hierbij werd de vraag gesteld: "Hoe verloopt het AVG-inzageproces bij de Belastingdienst en welke beheersing is hiervoor ingeregeld?"
- Uit dit onderzoek bleek dat de Belastingdienst 56 procent van de geregistreerde reguliere AVG-inzageverzoeken niet binnen de wettelijke termijn afhandelt. Dit kwam o.a. doordat de procesinrichting voor het behandelen van reguliere AVG-inzageverzoeken voor burgers en (oud)medewerkers gebrekkig is. Geadviseerd werd om de sturing en coördinatie beter in te vullen en het proces te verbeteren, waarbij ook het eigenaarschap en verantwoordelijkheden helder gemaakt moeten worden.

### *Verbeteracties*

- In vervolg op dat advies is de beheertaak (de centrale registratie van ontvangen verzoeken en de monitoring van de behandeltermijnen) belegd bij de directie Centrale Administratieve Processen (CAP) van de Belastingdienst. Daarnaast heeft ieder organisatieonderdeel van de Belastingdienst één vast aanspreekpunt waarmee dit centrale team van CAP samenwerkt.
- De uitvoeringsdirecties CAP, Grote Ondernemingen, Midden- en Kleinbedrijf, Particulieren en FIOD hebben ieder een eigen coördinator. Andere organisatieonderdelen die minder verzoeken krijgen, maken gezamenlijke gebruik van één of meer coördinatoren. De coördinator van de centrale registratie van CAP en de coördinatoren van de organisatieonderdelen hebben intensief contact met elkaar in het kader van de monitoring van de behandeltermijnen. Vanaf mei 2023 worden door het centrale team van CAP rapportages opgeleverd. De rapportages

bieden inzicht in het aantal verzoeken om inzage per maand en in de doorlooptijden van de behandeling. De rapportages worden maandelijks besproken in de driehoek IV&D. Er wordt gekeken welke belemmeringen er nog zijn indien de voortgang stagneert.

- Op basis van de centrale vastlegging en coördinatie kunnen per mei 2023 rapportages worden opgeleverd die ondersteunen in de tijdige afhandeling.
- De status ~~eind augustus~~ begin september 2023 was dat 80 procent van het totaal aantal geregistreerde verzoeken buiten de wettelijke termijn valt. Deze gegevens worden pas sinds mei 2023 bijgehouden en hierin worden zowel oude als nieuw binnengekomen meldingen meegenomen. Meer dan 50 procent van de binnengekomen inzageverzoeken in 2023 is wel binnen de termijn afgehandeld.
- Door zicht te hebben in de volledige voorraad AVG verzoeken zijn we als Belastingdienst vanaf nu in staat om de voortgang beter te volgen en hierop te sturen. De rapportages worden besproken bij een periodiek overleg waar alle directeurs van de Belastingdienst aanwezig zijn. Hier wordt gekeken welke interventies nodig zijn om AVG-inzageverzoeken op tijd af te handelen.
- De inzet is om de werkvoorraad oude meldingen ~~zo snel mogelijk~~ dit jaar te hebben weggewerkt en nieuw geregistreerde verzoeken binnen de wettelijke termijn af te handelen. Onderzocht wordt welke aanvullende maatregelen nodig zijn om dit te realiseren. Extra capaciteit zou hier een mogelijkheid kunnen zijn. We informeren u over deze aanpak en deadline voor het afhandelen van de verzoeken.
- Via de reguliere Stand-van-zakenbrieven zal de Tweede Kamer geïnformeerd worden.

#### *Communicatie*

Uw woordvoerder is aangehaakt bij de beantwoording van de NRC-vragen en de Kamerbrief.

#### *Politiek/bestuurlijke context*

De Kamer wordt geïnformeerd via de Stand-van-zaken-brieven.

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.