1

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Landelijk Kantoor Belastingregio's

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Datum
2 februari 2012

Ons kenmerk

Uw brief (kenmerk)
Bijlagen

Betreft
ondertekening verklaring

Inhoud verklaring:

"De Belastingdienst heeft een viertal programma's in gebruik ten behoeve van toezicht en opsporing die gebruikt worden om data te verzamelen van het internet.
Het gaat om Quantitative Web Monitoring System (QWMS), Webfilter, Data extractie en Coosto. Deze systemen zijn webbased systemen die vallen onder de categorie: Software As A Service (SAAS)
SaaS is software die als een online dienst wordt aangeboden. De gebruiker hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit een contract af voor een vast bedrag per maand voor het gebruik. De SaaS provider zorgt voor installatie, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert de software over het internet bij de SaaS provider.

De SAAS providers zijn:
- Wiseguys BV(mbt QWMS, Webfilter en Spidering database);
- Coosto BV (mbt Coosto. Opgericht door de oprichters van Wiseguys).
Beiden gevestigd te Fellenoord 35 5612 AA Eindhoven.

Bijzonder aan QWMS, Webfilter en Spidering database is dat deze programma's speciaal zijn ontwikkeld en niet op de markt verkrijgbaar zijn. Inmiddels is een internetarchief over de jaren 2006 tot en met heden gecreëerd met als enige rechtbhebbende de Belastingdienst.

Genoemde programma's worden ingezet voor toezichthoudende taken van de Belastingdienst inclusief Douane, Toeslagen en voor de opsporende taken van de FIOD.

11.1

11.1

Bij het afleggen van deze verklaring zou het de behoefte voor een Audit kunnen wekken. Inmiddels heeft 10, 1g (contactpersoon) een audit laten uitvoeren op Coosto BV.

Hoogachtend,

Belastingregio's

2

Belastingdienst/Centrum voor facilitaire dienstverlening
Facilitair Concerndienstverlener Rijksoverheid
Tiberdreef 12-24 | Utrecht
Postbus 9799 | 3506 GT | Utrecht
Secretaresse
.....
T
F
belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door /CFD/BLD op 19-09-2013 14:37 -----

Van:
Aan: @belastingdienst.nl>
Datum: 18-09-2013 16:15
Onderwerp: Advies 10,2g Coosto

Geachte

Op verzoek van OSINT, stuur ik u het advies dat 10, 2g in februari 2012 heeft gegeven t.a.v. een samenwerking met WiseGuys, de exploitant van Coosto.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

OOV, afdeling OSINT

Dit advies is ter vertrouwelijke kennisneming toegestuurd naar de Belastingdienst. Op grond van art. 10, lid 2, onder cdg en 11,1, WOB wordt het niet openbaar gemaakt.

De informatie verzonden met dit e-mailbericht (en bijlagen) is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n) en zij die van de geadresseerde(n) toestemming kregen dit bericht te lezen. Kennisneming door anderen is niet toegestaan. De informatie in dit e-mailbericht (en bijlagen) kan vertrouwelijk van aard zijn en binnen het bereik van een geheimhoudingsplicht en/of een verschoningsrecht vallen. Indien dit e-mailbericht niet voor u bestemd is, wordt u verzocht de afzender daarover onmiddellijk te informeren en het e-mailbericht (en bijlagen) te vernietigen.

The information contained in this e-mail (and any files transmitted with it) is intended solely for the individual/individuals or entity/entities to whom it is addressed and those who are authorized by the addressee/addressees to read it. The information in this e-mail (and any files transmitted with it) may be confidential and subject to an obligation of secrecy and/or right of nondisclosure. If you have received this message in error, please contact the sender as soon as possible and destroy the e-mail (and any files transmitted with it).

3

Belastingdienst

MT Belastingdienst

Naam dienstonderdeel
BelastingTelefoon

Contactpersoon

M2 domein Dienstverlening

Datum
30 mei 2013

memo

Oplegnotitie Evaluatie en vervolg Webcare.

Opdrachtgever

Kopie aan
M1 regietafel Dienstverlening

Bijlagen
1

In opdracht van het MTBD heeft BelastingTelefoon/Dienstverlening in nauwe samenwerking met de business en B/CKC een aantal Webcarepilots uitgevoerd. Over het vervolgen van deze inzet van sociale media wil het MTBD besluiten na evaluatie van deze pilots. De evaluatie is bijgevoegd bij deze notitie.

Voorgesteld wordt om de Webcare activiteiten als volgt voort te zetten:

- Voor de gehele doelgroep burgers (Douane, Belastingen, Toeslagen) via social media bereikbaar te zijn voor vragen en klachten.
- Voor de doelgroep bedrijven een uitbreiding van de huidige scope Startende Ondernemers uit te werken naar ZZP-ers en kleinbedrijf.
- De pilot forum voor fiscaal intermediairs (live op Pleio sinds november 2012) te continueren, met een beperkte uitbreiding van inzet vanuit Belastingen. In januari 2014 wordt dit wederom geëvalueerd om te besluiten over vervolg.

Het MTBD wordt gevraagd:

1. kennis te nemen van de evaluatie van de webcarepilots en de lessons learned en te besluiten om de inzet van sociale media en webcare onderdeel van het dienstverleningspalet en de hierop gebaseerde kanalenstrategie te laten uitmaken, waarbij naast de genoemde doelgroepen ook campagnematige inzet mogelijk is;
2. in te stemmen met de lijn van het accountnamenbeleid dat is opgenomen in 3.3.2 (geënt op Twitter);
3. BelastingTelefoon de opdracht te geven om een kernteam Webcare in te richten met het hierbij horende beheer; mocht door toenemende vraag vanuit de business sprake worden van substantiële meerkosten dan wordt dit meegenomen in de Kadernota 2014;
4. BelastingTelefoon in afstemming met de business de overgang van de huidige pilots naar permanente inzet van de sociale media accounts te laten uitvoeren;
5. De pilot forum voor fiscaal intermediairs te continueren tot het moment van evaluatie in januari 2014.

Belastingdienst

Evaluatie Webcare

Versie 1.0

Datum 30 mei 2013
Status Definitief

Colofon

Projectnaam	Pilot Webcare
Versienummer	1.0
Projectleider	
Auteurs	

Inhoud

Colofon—2
Samenvatting—4

1. Inleiding—6
1.1. Aanleiding—6
1.2. Vraagstelling—6
1.3. Leeswijzer—6

2. Bevindingen uit de evaluatie—8
2.1. De inhoud van de pilots—8
2.2. Webcare als proces—9
2.3. Het Webcareteam—11
2.4. Besturing—11
2.5. Informatievoorziening—12
2.6. De online ontwikkelingen—13
2.7. Prestaties van webcare—14
2.8. Organisatie—15
2.9. Accountnamen en bronnen—17

3. Kansen voor webcare—19
3.1. Inbedding in de organisatie—19
3.2. Het werkproces kan slimmer en meer gestroomlijnd—19
3.3. Accountnamenbeleid sociale media—19
3.3.1 Herijking accountnamenbeleid—20
3.3.2 Voorstel accountnamen (te hanteren namen op Twitter)—21
3.4. Aanvulling stuurmodel—23
3.5. Webcare als onderdeel van kanalenstrategie Belastingdienst—23
3.6. Tools—24

4. Conclusies en adviezen—25

Samenvatting

Voor u ligt de evaluatie van Webcare. Sinds 2011 is de Belastingdienst actief met verschillende pilots op het gebied van de inzet van sociale media in de dienstverlening naar burgers, bedrijven en intermediairs. Denk hierbij onder andere aan: pilots ten behoeve van aangiftecampagnes, de doelgroep startende ondernemers, de jaarovergang 2013, douanereizigers en Toeslagen. Ook is er een community voor fiscaal dienstverleners die inmiddels door webcare wordt ondersteund.
De werkzaamheden die gepaard gaan met bovenstaande inzet op de verschillende socialemediakanalen worden uitgevoerd in een webcareteam.

De definitie van webcare die de Belastingdienst hanteert is:

Webcare is het bieden van online dienstverlening binnen de publieke social media.

Webcare heeft zich de afgelopen tijd sterk ontwikkeld, in kwaliteit van dienstverlening en in omvang. Afhankelijk van de lopende campagnes varieert de bezetting. De drukste periode is tijdens de aangifte-campagne. Er is een continu-bezetting tijdens openingstijden van de BelastingTelefoon (ma t/m do 8:00-20:00 en vrij 08.00 tot 17.00 uur) van 4 informanten (C niveau), 1 redacteur, 1 operationele coördinator (E niveau) en een parttime projectleider. Vanuit de business zijn op afroep verschillende communicatieadviseurs beschikbaar die het webcareteam ondersteunen).

Dit betekent dat een pool van ca 8FTE wordt ingezet om deze vorm van dienstverlening aan burgers, bedrijven en intermediairs te bieden

De formulering van de berichten vraagt een goede balans tussen snel reageren en zorgvuldigheid. Vaak zijn daarom meerdere disciplines bij de totstandkoming van een bericht betrokken (in het meest extreme geval een informant, een fiscaal specialist, een redacteur en een communicatieadviseur.

Het kwantificeren van opbrengsten, bijvoorbeeld afname van het volume aan telefoongesprekken, is nog lastig, maar een online aanwezigheid van de Belastingdienst op de gangbare sociale media is nauwelijks meer weg te denken. Baten zijn:

- imagoverbetering in termen van eenvoudig aanspreekbaar, vlotte en moderne organisatie, het tonen van een persoonlijke benadering, opstomen in en normaliseren van digitale voorzieningen, ervaring met online converseren;
- beïnvloedingsmogelijkheden op momenten van incidenten en calamiteiten;
- het leren in de eigen organisatie. Sociale media biedt een continue en zeer actuele stroom van feedback, waarmee wij onze dienstverlening kunnen verbeteren en, door het openbare karakter, geeft dat een stok achter de deur.

Er is een risicoanalyse uitgevoerd vanuit informatiebeveiliging. Dit heeft belangrijke aandachtspunten opgeleverd voor de praktische inrichting. Vooral beheer, tooling en

leercirkel zijn elementen die 'structureel' ingericht moeten worden. Voor de risico's die in kaart zijn gebracht moeten maatregelen worden bedacht en ingevoerd als randvoorwaarden voor het continueren

Ten aanzien van de participatie door de business, bijvoorbeeld in de vorm van communicatieadvies, zullen maatregelen moeten worden genomen op het gebied van capaciteit en bereikbaarheid tijdens openingstijden.

Verder lopen er nieuwe initiatieven zoals corporate vormen van sociale media en de pilot Forum voor Fiscaal Dienstverleners. Voor het Forum gelden ook de geschetste uitvoeringselementen voor de structurele inrichting. Belangrijk is en blijft een belastingdienstbrede afstemming en het formuleren van gemeenschappelijke uitgangspunten. De Belastingdienst werkt nader uit vanuit welke accounts en met welke media we opereren. De 'zwerm' beweegt echter, dus we zullen daarin mee moeten bewegen.

Wij zien dat een continue online aanwezigheid door de Belastingdienst gewenst is, met daarbinnen ruimte voor campagnes.We mogen trots zijn op de grote stappen die met webcare gezet zijn. Klanten reageren enthousiast. We zien ook ruimte voor verbetering, juist bij een structurele uitvoering van webcare.

Voorgesteld wordt om de Webcare activiteiten als volgt voort te zetten:

- Voor de gehele doelgroep burgers (Douane, Belastingen, Toeslagen) via social media bereikbaar zijn voor vragen en klachten.
- Voor de doelgroep bedrijven een uitbreiding uitwerken en implementeren van de huidige scope Startende Ondernemers naar ZZP-ers en kleinbedrijf.
- De pilot forum voor fiscaal intermediairs (live op Pleio sinds november 2012) te continueren, met een beperkte uitbreiding van inzet vanuit Belastingen. In januari 2014 wordt dit wederom geëvalueerd om te besluiten over vervolg.

Het MTBD wordt gevraagd:

1. kennis te nemen van de evaluatie van de webcarepilots en de lessons learned en te besluiten om de inzet van sociale media en webcare onderdeel van het dienstverleningspalet en de hierop gebaseerde kanalenstrategie te laten uitmaken, waarbij naast de genoemde doelgroepen ook campagnematige inzet mogelijk is;
2. in te stemmen met de lijn van het accountnamenbeleid dat is opgenomen in 3.3.2 (geënt op Twitter);
3. BelastingTelefoon de opdracht te geven om binnen de BelastingTelefoon een kernteam Webcare in te richten met het hierbij horende beheer; mocht door toenemende vraag vanuit de business sprake worden van substantiële meerkosten dan wordt dit meegenomen in de Kadernota 2014;
4. BelastingTelefoon in afstemming met de business de overgang van de huidige pilots naar permanente inzet van de sociale media accounts te laten uitvoeren;
5. De pilot forum voor fiscaal intermediairs te continueren tot het moment van evaluatie in januari 2014.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Voor u ligt de evaluatie van de derde pilot van webcare. Sinds 2011 doen we pilots bij de Belastingdienst en steeds in de vorm van campagnes en aandacht voor specifieke doelgroepen zoals startende ondernemers en douanereizigers. Onder webcare verstaan we het online reageren op berichten, momenteel vooral op Twitter, Facebook en diverse fora. Deze derde pilot loopt formeel per 1-mei 2013 ten einde waarna de evaluatie zal worden aangeboden aan het MT van de Belastingdienst.

1.2. Vraagstelling

Waarom webcare door de Belastingdienst?
Social media zijn gemakkelijk toegankelijk, kunnen altijd en overal via internet worden benaderden kent een snelle reactietijd en een grote verspreiding (1:N relatie). In social media wordt door bezoekers veel gesproken over Belastingen, Toeslagen en de Belastingdienst, er worden vragen gesteld en er leven misverstanden. Daar, in de social media, is een deel van het publiek van de Belastingdienst met grote regelmaat aanwezig.
Door de inzet van social media kunnen we deze mensen (proactief) antwoord geven of benaderen om antwoorden en informatie te bieden.

Om te onderzoeken of webcare als onderdeel van de kanalenstrategie van de Belastingdienst wenselijk en haalbaar is zijn een aantal pilots uitgevoerd.

Ten behoeve van deze pilots zijn een aantal doelen vastgesteld (nota MT Belastingdienst december 2011):

- Ervaringen opdoen met deze nieuwe media en bezien waar hierbij de toegevoegde waarde ligt voor onze klanten
- Het zicht krijgen op de actuele sentimenten over de Belastingdienst op het internet
- Individuele klanten helpen met vragen en problemen en daarmee voorkomen dat zij gaan bellen of naar de balie gaan
- Een bijdrage leveren aan het imago van de Belastingdienst en imagoschade voorkomen
- Een positieve invloed uitoefenen op zoekresultaten rondom product, dienst en merk
- Inhoudelijk voorlichten van klanten over een dienst of product
- De afhandeling van klachten

1.3. Leeswijzer

Dit document beoogt het MT op hoofdlijnen te informeren over de status van webcare en bevat voorstellen voor besluiten door het MT over webcare.

In deze evaluatie belichten we de huidige situatie (hoofdstuk 2), ontwikkelpunten (hoofdstuk3) en doen we voorstellen aan het MT (hoofdstuk**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**): het voortzetten van de pilot in 2013 en het structureel inbedden van webcare per 1 november 2013.


Follow
Belastingaangifte ook weer gedaan... toch een lekker bedragje terug zo te zien :D
Reply Retweet Favorite More
12:04 PM - Mar 7, 2013
Reply to
Belastingdienst @BDaangifte
Mar 7
Bedankt voor je aangifte. Je krijgt vóór 1 juli bericht van ons. ^BJ
Details
15 hrs
Oh wat grappig, een tweet van de belastingdienst haha :) nou, dat is fijn, ik zie het wel verschijnen!
Details

2. Bevindingen uit de evaluatie

2.1. De inhoud van de pilots

De verschillende pilots met webcare zijn tot op heden rondom campagnes en voor specifieke doelgroepen gedaan. We zetten ze op een rij:

Pilot	Periode	Inhoud webcare
1	Maart 2011	Aangiftecampagne 2010 IH (@BDaangifte)
2	Eind 2011 t/m begin 2012	Twitter ingezet bij de in gebruik name van het Nieuwe Toeslagen Systeem en de veranderingen in wet- en regelgeving per 01-01-2012 (@BDtoesl2012)
	Maart 2012	Aangiftecampagne 2011 IH (@BDaangifte)
3	Vanaf juni 2012	@BDstarters, @douanereizigers
	November 2012 t/m heden	Campagnes t.b.v. Jaarovergang 2013 (veranderingen in toeslagen en belastingen per 01-01-2013) (@BDnieuwin2013) Aangiftecampagne 2012 (@BDaangifte)

In onderstaand overzicht een weergave van de verschillende onderdelen van de derde webcarepilot:

- @BDstarters (2.800 volgers)
  - Deze campagne is van juni 2012 tot heden, ruim 1.500 verstuurde Tweets, die ruim 3.000 keer geretweet zijn (doorgestuurd door anderen);
  - Het bereik van onze tweets was doorgaans vele tienduizenden mensen.
- Drie fora t.b.v. startende ondernemers: Higherlevel, Hallo KvK en Goeievraag
  - Dagelijks beantwoordt webcare enkele vragen en volgt discussies op deze fora
- Youtube: plaatsen themagerichte filmpjes voor startende ondernemers
  - Webcare linkt waar passend naar online video's; hier is door de doelgroep in totaal enkele honderden uren naar gekeken
- @Douanereizigers (ruim 600 volgers)
  - Deze campagne liep van juni 2012 tot heden, ruim 500 verstuurde Tweets, die ruim 500 keer geretweet zijn;
  - Het bereik van onze tweets was doorgaans vele duizenden mensen.
- Reizen en Douane op Facebook (4.400 likes)
  - De piek lag in de derde week van januari, rond de Vakantiebeurs;
  - Biedt veel mogelijkheden tot integratie in de campagne voor reizigers door het hergebruiken en vervolgens delen van online video's, advertenties en campagnemateriaal.
- @BDaangifte (ruim 5.000 volgers)
  - Deze campagne loopt van half januari tot 1 juli 2013, ruim 2.400 verstuurde Tweets
- @BDNieuwin2013 (ruim 2.000 volgers) als onderdeel van de Jaarovergang 2013 van toeslagen en Belastingen

    - Deze campagne liep van half november 2013 tot heden, bijna 2.000 verstuurde tweets en 1.300 retweets.
- Pleio (ruim 700 leden op het Forum Fiscaal Dienstverleners)
    - Financiële dienstverleners in voormalige regio Oost Brabant;
    - 45% van de doelgroep neemt deel aan de proef;
    - 76% van de pilotdeelnemers geeft aan dat Forum bijdraagt aan betere relatie en interactie met de Belastingdienst;
    - 59% van de pilotdeelnemers geeft aan dat Forum bijdraagt aan het verbeteren van de kwaliteit van de aangifte.

De betreffende business-eigenaren (Belastingen, MKB segment starters en Douane) geven aan graag door te willen met deze vorm van dienstverlening en dit zelfs daar waar mogelijk uit te bouwen.

Verder zijn bovenstaande getallen zeker bemoedigend, maar als we kijken naar de omvang dan laten we nog veel potentieel onbenut.

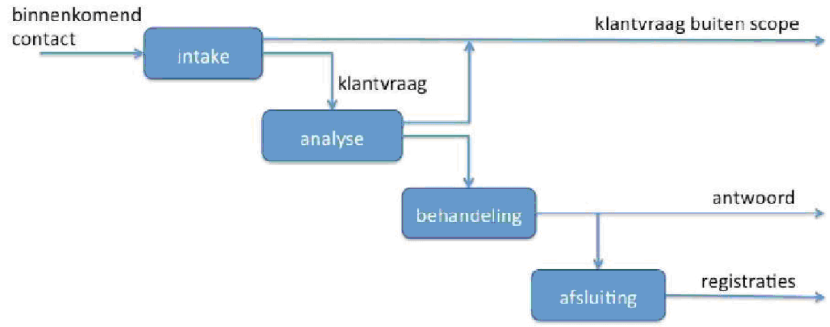
Klantvragen
In tegenstelling tot de persoonlijke kanalen telefonie en balie komen er zeer weinig persoonsgebonden vragen binnen. Gebruikers realiseren zich blijkbaar prima dat dit kanaal zich hier niet voor leent. Verder zijn er in kleine aantallen (5%) beleidsvragen (waarom) die overigens lastig te beantwoorden zijn vanuit uitvoeringsperspectief.
Het gaat vooral over het HOE. Zo komen tijdens de aangiftecampagne vragen binnen over hoe de VIA te gebruiken voor een tweede persoon of ten aanzien van de werking van het programma. Daarnaast zijn er veel invulvragen; Waar vul ik mijn ziektekosten in?

Op @BDNieuwIn2013 kregen we vooral inhoudelijke vragen over regelgeving. Bijv. valt een onderhoudscontract voor een CV ketel onder het verlaagde btw-tarief. In verschillende gevallen worden vragen cross-over, door bijv. account @BDstarters beantwoordt.
Wat tevens opvalt is dat er vaak vragen binnen komen naar aanleiding van een proactief bericht, zoals de vraag over het btw-tarief voor een onderhoudscontract.
Wat juist bij dit gemeenschappelijke twitteraccount opvalt is dat burgers geen onduidelijkheden ondervinden van de mix van boodschappen en vragen van zowel Belastingen als Toeslagen.



2.2. Webcare als proces

De afhandeling van een webcarebericht lijkt op hoofdlijnen sterk op die van het behandelproces van klantvragen door het kanaal telefonie:



De stappen 'analyse' en 'behandeling' zijn bij webcare vaak een samenspel tussen verschillende disciplines: inhoud en dienstverlening door de informant, fiscaal specialisme van de 2e lijn informant, redactievaardigheden van een redacteur en/of communicatieadvies van een communicatieadviseur.
We hebben de weg bewandeld van effectieve naar efficiënte uitvoering van het webcareproces. Gedurende de pilot is er steeds meer gewerkt naar het beantwoorden door de informanten van de BelastingTelefoon zodat andere rollen minder moeten worden aangesproken.

De afhandeling van webcare-berichten vraagt de goede balans tussen snel reageren en zorgvuldigheid (zie hierboven). Er zijn dan ook weinig fouten gemaakt in de afgelopen periode (2 inhoudelijke fouten in ruim 3.000 berichten en 5 niet-werkende links). Dit leidt op sociale media overigens niet tot grote commotie. Na herstel van de fouten zijn er geen reacties meer op gekomen. Transparantie wordt op sociale media gewaardeerd en je mag een fout maken (cultuur van socialemediakanalen).
Er is een wezenlijk onderscheid tussen webcare en andere kanalen als balie en telefonie. Dit omdat webcare zich niet alleen richt op vragen die worden gesteld aan de verschillende accounts, maar actief op zoek is naar mogelijkheden om hulp te bieden. Deze klantsignalen worden door het monitoren van het web verzameld, beoordeeld en verder verwerkt.



De informanten bij webcare zijn dan een groot deel van de dag bezig met het lezen van berichten, waarvan uiteindelijk op een klein deel gereageerd wordt. Er vindt dagelijks afstemming met DGBEL en andere overheden (UWV, CAK, KvK, DUO, etc.) plaats over wie op welke berichten reageert.

1913023 01550

2.3. Het Webcareteam

Webcare heeft zich de afgelopen tijd sterk ontwikkeld, met name in de kwaliteit van dienstverlening. Na de start met een relatief grote groep is het steeds meer duidelijk geworden welke competenties nodig zijn en is er een kwalitatief goed team ontstaan. De omvang kan wisselen n.a.v. het aanbod. Er is een continu-bezetting tijdens openingstijden van de BelastingTelefoon van 4 informanten (C niveau), 1 redacteur, 1 operationele coördinator (E niveau) en een parttime projectleider. Vanuit de business zijn op afroep verschillende communicatieadviseurs beschikbaar die het webcareteam ondersteunen op het gebied van communicatierichtlijnen, opdracht mbt het zenden van proactieve berichten en het in specifieke gevallen verzorgen van advies op vragen van burgers en bedrijven.

Voor de rol van "informant webcare"is door het projectteam een functieprofiel opgesteld. Qua kennis sluit dit profiel aan op de (telefonische) informant, maar met enkele toevoegingen:

- Affiniteit met de sociale media;
- Redactievaardigheden;
- Stevige bereidheid om mee te bewegen en mee te ontwikkelen;
- Beweegt naar de klant toe, onder meer door het profiel en de context van de vraag goed te doorgronden.

Werken in het webcareteam zien de medewerkers als een voorrecht. Er is veel inzet en ook veel ruimte voor initiatief. Het beeld dat webcare op termijn een kanaal wordt, net als telefonie, wordt gedragen door het team. Daarbij beseft men dat dat gepaard gaat met beheerprocessen en aansturing zoals in de andere kanalen.
Zoals reeds aangegeven heeft het team in de afgelopen maanden vorm gekregen. Er zijn dan ook medewerkers uitgestroomd, omdat ze onvoldoende taalvaardig bleken en/of over onvoldoende zelfstartend vermogen beschikten.

Volledige integratie en taakwisseling met bijv. de rol van eerstelijns informant blijkt op dit moment noglastig haalbaar. Het werk vraagt veel kennis en afstemming. Medewerkers bouwen deze kennis en vaardigheden op door met webcare bezig te zijn. We voorzien dat verdere ontwikkeling van het werkproces en kennismanagement hier verbetering in gaan brengen, maar dat vraagt tijd. Zodra kennismanagement ook voor webcare goed is ingericht, zal een mogelijke integratie opnieuw worden bekeken.Om het live contact met de klant niet te verliezen hanteren we nu een verhouding van uit te voeren werkzaamheden van 75% webcare en 25% telefoon.

2.4. Besturing

Het besturingsmodel van webcare ontwikkelt zich. We tonen een overzicht van nu beschikbare stuurinformatie.
De normatiek op de verschillende prestatieindicatoren moet nog verder worden uitgewerkt.

Prestatie-Indicatoren	Norm	Definitie	Operationeel?	Rapportagefrequentie MT	Rapportagefrequentie Operatie	Wie vult?
Klanttevredenheid	Nog niet bepaald	1-10	ja	6 maand	Ad hoc	Externe ondersteuning

Prestatie-Indicatoren	Norm	Definitie	Operationeel?	Rapportagefrequentie MT	Rapportagefrequentie Operatie	Wie vult?
Servicelevel	90%< 30 minuten	% berichten binnen 4 werkuren beantwoord	ja	Maand	Dag	BI mw levert BI aan (e-mail automatisch)
Gemiddelde behandelduur	Mentions< 0,5u	Directe vragen binnen een half uur beantwoord	ja	Maand	Dag	BI mw levert BI aan (e-mail automatisch)
First post resolution	Nog geen norm; wel stijgende trend	% ontvangen posts via social media die in 1 keer zijn opgelost	deels	Maand	Maand	BI mw
Redirectrate	Nog geen norm	% responses die klanten naar een ander kanaal leiden	ja	Maand	Maand	BI mw
Sentiment online t.a.v. de Belastingdienst	Nog geen norm		Deels	Maand	Maand	Team (taggen) BI mw
Aantal verzonden berichten	Geen norm		Ja	Maand	Week	BI mw
Aantal zendtweets	Geen norm		Ja	Maand	Week	BI mw
Aantal berichten verwerkt per uur	Geen norm		Ja	Maand	Week	BI mw
Totaal aantal reacties per dag	Geen norm		Ja	Maand	Week	BI mw
Aantal volgers	Geen norm		Ja	Maand	Week	BI mw
FAQ	Geen norm		Ja	Maand	Week	BI mw

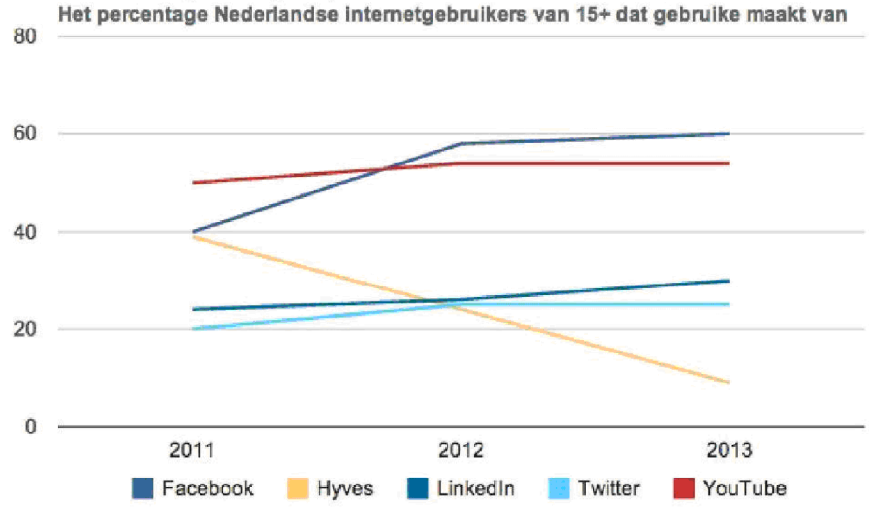
De vulling van dit besturingsmodel is op dit moment in ontwikkeling en moet onderdeel worden van integraal inzicht op de performance van onze dienstverleningskanalen.

2.5. Informatievoorziening

Qua informatievoorziening en hulpmiddelen hanteren we het uitgangspunt dat we meeliften op de infrastructuur van de BelastingTelefoon. In dit kader speelt dat webcare geen persoonsgebonden vragen beantwoordt.
Ondanks dat de medewerkers van webcare beschikken over een goud profiel van IOW, is de werkplek met daarbij de technische infrastructuur te beperkt.
De gewenste functionaliteit is in kaart gebracht en samen met de IV keten zal dit moeten worden vertaald naar de inzet van hulpmiddelen om het webcareproces optimaal te ondersteunen. Het is inmiddels wel duidelijk dat in dit toch nog jonge vakgebied er nog geen alles-in-een-oplossing op de markt is.

2.6. De online ontwikkelingen

Sociale media, of beter online media, hebben hun plaats ingenomen. De extreme groei lijkt voorbij, maar inmiddels is een ruime meerderheid van de bevolking wekelijks op één of meerdere bronnen te vinden.



www.newcom.nl, maart 2013

Op het internet zijn voortdurend bewegingen: Facebook is nu het grootst, maar juist een afgesloten platform als Whatsapp groeit momenteel fors. Dat laatste is natuurlijk minder geschikt voor algemene (niet persoonsgebonden) vraagafhandeling.

Het online kanaal kent eigen spelregels; 'hier en nu' is het motto, met daarbij een iets hogere acceptatie van onvolledigheid en zelfs onjuistheid. En met meer ruimte voor de menselijke maat.

De online ontwikkelingen gaan snel en het zaak om als Belastingdienst deze innovatieve onderwerpen te blijven volgen:

- Zo moeten we goed inspelen op de veranderende verwachtingen van de klant zoals de snelheid van reageren, openingstijden, bronnen waar de Belastingdienst deelneemt aan het gesprek en de diepgang van de vragen en reacties via webcare;
- Daarbij moeten we dus ook aangesloten blijven op de technologische ontwikkelingen. Twitter, Facebook, Pleio, etc. Deze platforms hebben zeer frequent aanpassingen op hun product en onze klanten bewegen mee;
- Het verder brengen van onze huidige dienstverlening naar online dienstverlening waar online interactie ook via de website wordt gefaciliteerd.

Naast dat de Belastingdienst vaart zet achter online dienstverlening zoals de online aangifte, MijnBD portal(en), MijnToeslagen en E mededelen (berichtenbox) is het van groot belang dat we online interactiemogelijkheden bieden.

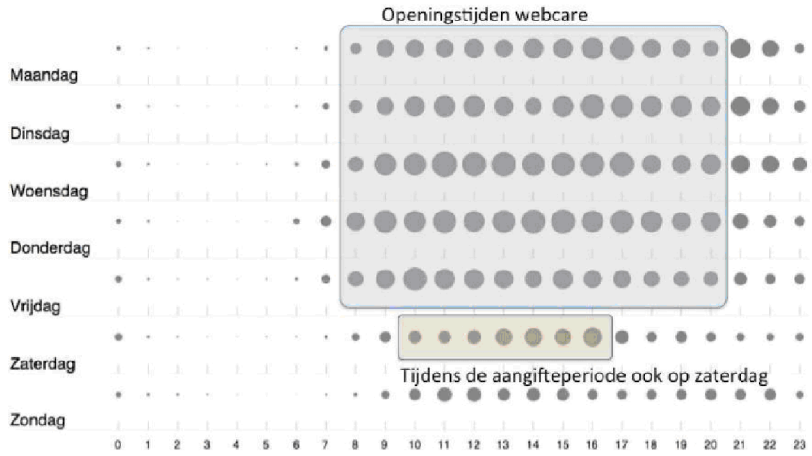


2.7. Prestaties van webcare

Het webcareteam heeft grote stappen gezet. De dienstverlening staat robuust en klanten reageren enthousiast. In de klantonderzoeken rondom webcare voor starters en douane kregen we resp. een 7,3 en een 8,2. Daarnaast registreren we positieve en negatieve signalen over de dienstverlening van webcare en over de Belastingdienst in het algemeen.

Webcare reageert snel op berichten. Zo hebben we vanuit @BDaangifte, in het eerste kwartaal van 2013 96% van de berichten binnen 8 uur (werktijden) en 61% binnen een uur verstuurd. Deze reactietijden sluiten aan bij de verwachtingen van klanten. Toch zijn we van mening dat dit nog beter moet kunnen en zullen gaan inzetten op meer snelheid.

Webcare is van maandag tot en met donderdag van 08.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur bereikbaar. Tijdens de verruimde openingstijden van de BelastingTelefoon in december en de laatste weken van de aangifteperiode is ook op zaterdagen gewerkt. Dit sluit grotendeels aan bij de momenten waarop berichten geplaatst worden:



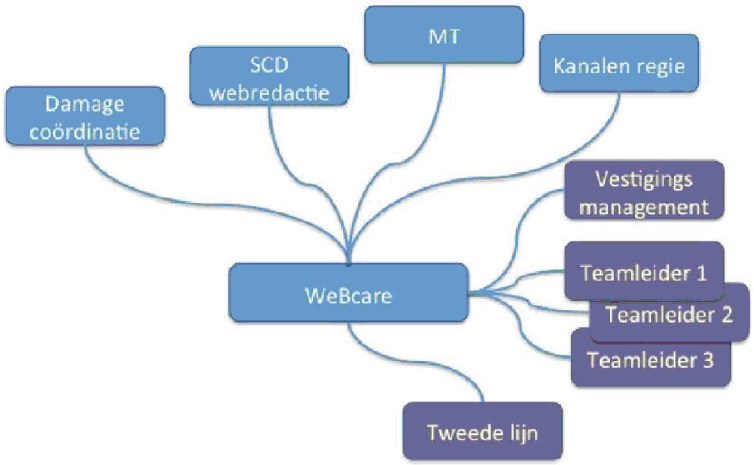
Zowel op het telefoniekanaal als op het webcarekanaal zien we dat de zaterdag geen dag is waarop mensen tijd en aandacht besteden aan 'belastingzaken'.
Opschuiven van 8-20 naar 9-21 uur zou nog iets beter aansluiten bij de klant; hierdoor zouden we meer berichten snel kunnen beantwoorden.

Het kwantificeren van opbrengsten, bijv. afname van het volume aan telefoongesprekken, is nog lastig. We hebben onderzoek gedaan naar de samenhang tussen de online berichten en een (gehoopte) afname van het telefoonverkeer. We hebben dit verband niet kunnen aantonen, mede door onvoldoende harde cijfers over de onderwerpen in de telefoongesprekken. Eén conclusie kunnen we overigens wel trekken: de inhoud van publieke berichten als Tweets verschilt wezenlijk van bijv. telefoongesprekken. Klanten bellen het vaakst over het treffen van een betalingsregeling, maar Twitteren daar niet of nauwelijks over.

Vooralsnog is het dan ook nog zeer lastig om de kosten en baten van de inzet van webcare (luisteren en care) tegen elkaar af te wegen. Het is wel belangrijk om te benoemen dat, o.a. door de inzet van monitoring, 'het leren' een van de belangrijke baten is. Ook wordt webcare steeds meer ingezet om de klantcommunicatie n.a.v. een damage verder te ondersteunen. De interne organisatie gaat hier nog niet altijd goed mee om en zal meer moeten snappen dat de inzet van sociale media een andere dynamiek vraagt bij klantinteractie.

2.8. Organisatie

Webcare is vooralsnog een projectorganisatie binnen de BelastingTelefoon. Mede daardoor is er afstemming met een groot aantal afdelingen, ook met de lijnafdelingen die de medewerkers 'leveren'. Dit is voor de tijdelijke aard geen probleem maar moet in het kader van een eenduidige aansturing van medewerkers voor langere tijd ongewenst.



Een tweede organisatievraagstuk is welke afdelingen zich met de online media bezighouden en wat hun toepassing is. Zo worden de sociale media op verschillende plaatsen in onze organisatie ingezet en gemonitord. Dit leidt soms tot minder goede keuzes en tot tegenstrijdige en zelfs onjuiste berichten. Een voorbeeld hiervan is de inzet van specifieke Twitteraccounts op de Intermediairdagen.

Scraping (trends waarnemen), coaching van groepen mensen en opsporing zijn helder belegd. Het webcareteam volgt primair de online gesprekken op de voet, maar dat leidt wel tot bijvangst:

- Verstoringen in systemen en processen worden binnen enkele minuten aan de beheerders doorgegeven;
- We hebben in beeld op welke bronnen het gesprek gevoerd wordt;
- We weten welke vragen zijn er leven (vaak gevolgd door proactieve berichten).

Vanuit webcare worden maandelijks ca. 10 verbeterpunten ingebracht bij de webredactie (via de zgn. virtuele redactie / leercirkel). Het tempo van oplossen is naar onze mening te laag: ca. een derde van de aangedragen punten staat nog open, met een gemiddelde leeftijd van drie (!) maanden. Hierbij gaat het grotendeels om tekstuele punten, die dus leiden tot onnodige klantcontacten en misverstanden.

1913023 01550

2.9. Accountnamen en bronnen

Het werken met accounts per vakgebied beperkt onze resultaten. We zijn momenteel minder makkelijk te vinden voor doelgroepen. We werken vanuit specifieke accounts als @douanereizigers en @BDaangifte en niet vanuit een corporate account als @Belastingdienst. We tonen de effectiviteit van onze accounts aan de hand van de Klout-score, een methode om online impact te berekenen[1]:

Account	Kloutscore (van 0 tot 100), meting 7 april 2013
@justinbieber	93
@KLM	81
@rijksmuseum	74
@BDaangifte	61
@KPN	60
@KvK_NL	59
@Antw4bedrijven	58
@BDstarters	58
@UWVnl	57
@BDNieuwIn2013	55
@UWV_Webcare	53
@Amsterdam	53
Iemand die online actief is	50
@douanereizigers	44
Iemand die zelden online berichten plaatst	30

Voor Webcare is het lastig om vanuit de bovenstaande set aan thema-namen berichten te posten. Veel berichten zijn niet specifiek aan één thema toe te kennen.

We hebben de afgelopen periode nauwgezette afstemming gehad over de bronnen (Twitter, Facebook, enkele fora) die door webcare gevolgd worden. We zien dat de zwerm de plaats van het gesprek echter zelf bepaalt: zo was bijvoorbeeld het forum van de Viva in januari jl. de favoriete bron over teruggaaf. Onze huidige tooling maakt het volgen van de zwerm prima mogelijk: strikte afbakening van te volgen bronnen is daarom niet meer wenselijk en niet meer nodig.

1www.klout.com

Conclusies uit de evaluatie
Webcare heeft zich de afgelopen tijd sterk ontwikkeld, in kwaliteit van dienstverlening en in omvang. De online aanwezigheid van de Belastingdienst op de gangbare sociale media is nauwelijks meer weg te denken.

Het kwantificeren van opbrengsten, bijv. afname van het volume aan telefoongesprekken, is nog lastig. Baten zijn:

- imagoverbetering in termen van eenvoudig aanspreekbaar, vlotte en moderne organisatie, het tonen van een persoonlijke benadering, opstomen in en normaliseren van digitale voorzieningen, ervaring met online converseren;
- beïnvloedingsmogelijkheden op momenten van incidenten en calamiteiten;
- het leren in de eigen organisatie. Sociale media biedt een continue en zeer actuele stroom van feedback, waarmee wij onze dienstverlening kunnen verbeteren en, door het openbare karakter, geeft dat een stok achter de deur.

Aandachtspunten en maatregelen
Uit de pilot komen ook een aantal concrete aandachtspunten die snel dienen te worden opgepakt. Denk hierbij aan:

- Uitvoering geven aan de maatregelen die zijn verwoord in het rapport 'Risicoanalyse pilot webcare'. Betreft een aantal beheer- en beheersmaatregelen;
- Zorg voor het dynamische en flexibel aan kunnen passen van content op de website van de Belastingdienst.

3. Kansen voor webcare

3.1. Inbedding in de organisatie

De inbedding van de online media in de organisatie behoeft aandacht. Doordat we nog steeds als een pilotproject opereren is zijn een aantal beheerprocessen nog niet structureel ingeregeld. Enkele voorbeelden hiervan zijnhet beheren van de verschillende accountnamen, procedures t.b.v. bijv. het hacken van accounts en de damage procedure. Op dit moment zijn er tijdelijke afspraken en procedureswaarbij ook informele contacten een rol spelen. Logischerwijs bevat dit risico's waar maatregelen voor moeten worden genomen.

Ook de dynamiek en gevraagde flexibiliteit om content aan te passen zal veel aandacht vragen bij verschillende organisatieonderdelen binnen de Belastingdienst. Fouten of onduidelijke content dient per omgaande te worden aangepast, maar ook fiscale kennis zal meer naar 'de voorkant' op moeten schuiven.

Verder is de afbakening in de keten is soms lastig:

- Wie ondersteunt vragen over DigiD? Deze komen nu deels ook bij de Belastingdienst terecht.
- Waar stopt de Belastingdienst en beginnen KvK, Antwoord(c) voor bedrijven, CAK, UWV en AgentschapNL?

We zullen op onderdelen actief de samenwerking zoeken met overheidspartners en afspraken maken hoe we hier als overheid het best mee om kunnen gaan.

3.2. Het werkproces kan slimmer en meer gestroomlijnd

Het samenstellen van reacties op berichten kan efficiënter. Waar nu meerdere rollen in het verwerkingsproces betrokken zijn gaan we dit meer integraal beleggen in één rol. De geselecteerde informanten van de BelastingTelefoon zullen worden opgeleid op het gebied van readactievaardigheden.We zullen de richtlijnen van redactiewerk van het B/CKC adopteren en voor het opleiden ook de collega's van B/CKC vragen om hulp.

Een eenvoudige workflow voorziening in de webcaretools gaat tevens voor forse verbeteringen zorgen. Overigens verloopt een deel van het contact met de (fiscale) tweede lijn nu middels ConnectPeople maar we moeten bezien of deze tweede lijn van de BelastingTelefoon Ondernemingen ook als onderdeel van de workflow via de webcaretools zou kunnen werken. Denk hierbij aan een notificatie via e-mail, met daarin een link naar het betreffende bericht. Samenwerken in één omgeving zou meer overzicht en slagkracht geven, inclusief prestatiemeting.

3.3. Accountnamenbeleid sociale media

Op 21 november 2011 heeft het MTBD een voorstel besproken over het accountnamenbeleid bij inzet van social media door de Belastingdienst. Inmiddels zijn we anderhalf jaar verder en hebben we in diverse webcarepilots ervaringen opgedaan met onze online aanwezigheid via social media. Behalve via diverse accounts op Twitter, o.a. via deelname aan diverse externe fora, een eigen forum voor fiscaal dienstverleners, verschillende filmpjes op YouTube en een Facebookpagina over Douane en Reizen. Ook andere organisaties en het

publiek hebben een ontwikkeling doorgemaakt op dit terrein. Bij de stap naar meer structurele inrichting van webcare is nu een herziening en concretisering voor de te gebruiken namen voor webcare (op m.n. Twitter) nodig.

3.3.1 *Herijking accountnamenbeleid*

Onderstaande weergave geven inzichten weer uit de pilots van de Belastingdienst en uit een breder perspectief van marktontwikkelingen (gebruik accountnamen voor webcare, m.n. Twitter)

Eisen en beperkingen

Aan het accountnamenbeleid voor de sociale media zijn eerder de volgende eisen en beperkingen gesteld:

- Het 'afzenderschap' moet voor een gebruiker zoveel mogelijk in een oogopslag duidelijk zijn;
- De benamingen moeten aansluiten bij de positionering van de Belastingdienst en zijn onderdelen zoals beschreven in het vastgestelde Beleidsplan communicatie 2011 – 2015;
- De benamingen moeten zoveel mogelijk aansluiten bij de gewoonten en verwachtingen die zich inmiddels in de verschillende sociale media hebben gevormd;
- De benamingen moeten voldoen aan de eisen en beperkingen die daaraan door de verschillende sociale media worden gesteld.

Uitgangspunten

Wat is relevant bij richtlijnen voor gebruik accountnamen voor webcare?

- In de profielbeschrijvingen op de betreffende sociale media moet duidelijk worden gemaakt wie de afzender is en waar het account voor staat. Op de contactpagina van de websites moet glashelder worden beschreven welke accountnamen van Belastingdienst, Toeslagen en Douane zijn en welke functie de verschillende accounts vervullen.
- Gebruik/Gemak voor burgers is het primaire argument. Het gebruik door burgers van een voor hen bekende naam gaat boven inrichtingsoverwegingen eigen organisatie. Vandaar dat we op Twitter @Belastingdienst kiezen als webcare-account voor burgers voor online hulp over belastingen en toeslagen.
- Er is op dit moment geen noodzaak voor een specifiek Toeslagen-account.Als er toch onduidelijkheid ontstaat bij burgers of als we het om een andere reden belangrijk vinden te gaan onderscheiden, dan heeft Toeslagen altijd de mogelijkheid om een toeslagen specifieke naam te gaan gebruiken. Hierbij ligt dan @BDtoeslagen voor de hand zolang @Toeslagen nog niet verkregen is. Pogingen hiertoe zijn tot nog toe mislukt.
- Mensen hebben het nauwelijks door als je reageert vanuit een ander account dan waaraan ze een bericht hebben gestuurd. En als ze het wel zien maken ze daar geen punt van.
- Voor uitgaande berichten (antwoorden of nieuws) kan het handig zijn om meerdere accounts (zoals @BDzakelijk) te gebruiken, omdat we daarmee volgers in staat stellen om voor hun relevante berichten te ontvangen. Zo kunnen we bijvoorbeeld specifieke ondernemers/startersvragen scheiden van burgervragen. Dat kan ook handig zijn als we op een campagnepagina een twitterfountain voor een bepaalde groep willen tonen. We willen wel slechts een beperkt aantal accounts gaan gebruiken.
- Vragen aan @Belastingdienst van ondernemers worden vanuit @BDzakelijk beantwoord. Nieuwsberichten met een

dienstverlenend karakter, specifiek voor ondernemers worden vanuit @BDzakelijk verstuurd. Een bericht over bijvoorbeeld Phishingmail kan vanuit @Belastingdienst worden verstuurd en door @BDzakelijk worden geretweet.
- Binnen webcare ligt het accent op hulp en servicegerichte boodschappen. Binnen webcare kunnen daardoor ook boodschappen met een meer handhavend karakter worden gebracht, mits deze een servicegerichte insteek hebben (zoals bijv. het wijze op een controlethema). Het gaat er dan wel om hoe je de boodschap brengt. En in welke mate (niet te vaak).
- Wijzigingen in accountnamen moeten voorgelegd worden aan M1 Regietafel dienstverlening.

3.3.2 *Voorstel accountnamen (te hanteren namen op Twitter)*

Accountnaam	**Profielnaam**	**Waarvoor**
@Rijksoverheid	Rijksoverheid.nl	Nieuws over wetsvoorstellen e.d.
@Financien	Financiën	Nieuws vanuit ministerie Financiën en beleid Stas
@Belastingdienst*	**Belastingdienst**	**Online hulp (inclusief retweet relevant nieuws + proactieve berichten) over belastingen en toeslagen, focus op burgers**
@BDzakelijk**	**Belastingdienst**	**Online hulp (inclusief retweet relevant nieuws+ proactieve berichten) voor (kleine) ondernemers, focus op starters**
@Douanereizigers***	**Douane Nederland**	**Online hulp (inclusief retweet relevant nieuws+ proactieve berichten) voor reizigers**
@Fiod	FIOD	Nvt, slechts geclaimd om misbruik door anderen te voorkomen

* Op dit moment worden alle vragen over belastingen en toeslagen nog beantwoord vanuit de voor burgers minder logische naam @BDaangifte; wens is dit z.s.m. te vervangen in @Belastingdienst
**Wanneer @BDstartersprecies wordt vervangen door @BDzakelijk is nog niet ingepland, liefst ook op korte termijn.
*** Zodra Douane de onderwerpen uitbreidt kan deze naam gewijzigd worden in @Douane.

Beheer overige accountnamen
Om misbruik te voorkomen en om eventueel toekomstig gebruik mogelijk te maken is het verder nodig en raadzaam een aantal accounts wel in beheer te verkrijgen of te houden. Daadwerkelijk gebruik alleen na voorleggen aan M1 Regietafel dienstverlening.
Denk daarbij in elk geval aan @BDnieuwin2013, @BDaangifte, @BDstarters, @BDtoesl2012, @BDtoeslagen, @Toeslagen, @Douanezakelijk.

Omdat we met de inzet op Twitter in een overgangspositie terecht zijn gekomen hieronder het voorstel van accountnamen tot uiterlijk 1-11-2013.

Accountnamen*	**Waarvoor**
@Rijksoverheid	Nieuws over wetsvoorstellen e.d.
@Financien	Nieuws van/over de Belastingdienst en beleid Stas
@BDaangifte	Online hulp (inclusief nieuws) over belastingen en toeslagen, focus op burgers
@BDstarters	Online hulp (inclusief nieuws) voor (kleine) ondernemers, focus op starters
@Douanereizigers	Online hulp (inclusief nieuws) voor reizigers

* N.B. ook berichten gestuurd aan 'oude' accounts (zoals @BDnieuwin2013: nog actief tot 1 mei 2013, @BDtoesl2012) worden beantwoord vanuit @BDaangifte of @BDstarters.

3.4. Aanvulling stuurmodel

In 2.4 gaven we een overzicht van de huidige samenstelling van ons stuurmodel. We zetten hier nog enkele aanvullende meetpunten op een rij:

Prestatie-Indicatoren	Norm	Definitie	Operationeel?	Rapportagefrequentie MT	Rapportagefrequentie Operatie	Wie vult?
Niet-kritieke fouten	>95 % Foutloos	Zachte fout	Nee	Maand	Maand	BI mw / expert
Kritieke fouten	>98 % Foutloos	Harde fout; BD moet content of link herstellen	Nee	Maand	Maand	BI mw / expert
Sentiment online t.a.v. de Belastingdienst	Nog geen norm		Deels	Maand	Maand	Team (taggen) BI mw
Forecast	>80% nauwkeurig	Verwacht aantal te verwerken berichten op dagbasis t.o.v. daadwerkelijk aantal	Nee	Maand	Week	BI mw / traffic?

De prestaties van webcare worden nu ad hoc gerapporteerd. Inbedding in de BelastingTelefoon-brede rapportages volgt: we zijn in overleg om de basis-KPI's gaan we toevoegen aan het rapportagemodel van BelastingTelefoon.

3.5. Webcare als onderdeel van kanalenstrategie Belastingdienst

We zien de noodzaak en mogelijkheden om webcare verder aan te sluiten op het multichannelconcept van de Belastingdienst.
Dit vraagt om contentmanagement, dat voor alle kanalen consistent is, maar met een ontsluiting die past bij het specifieke kanaal (een Tweet kan immers maximaal 140 tekens lang zijn.

Relatie andere initiatieven sociale media
Het Forum Fiscaal Dienstverleners (FFD) vormt een online ontmoetingsplek voor FD's onderling en ten behoeve van een frequent contact tussen FD's en Belastingdienst. Het vormt dan ook een aanvulling op de primaire dienstverleningskanalen.
De pilot wil ervaring en besluitvorming mogelijk maken over de verdere richting hoe de Belastingdienst als geheel om wil gaan met communities.

In de eerste pilotperiode (november 2012 – juni 2013) is geleerd dat (groepsgewijs) digitaal contact met FD's mogelijk is en dat FD's hiervan frequent gebruik willen maken. Twee derde van de deelnemers is van mening dat het FFD een landelijk vervolg moet krijgen.

Belastingdienst-intern is inzicht gekregen in wat een dergelijke community betekent voor de organisatie van de Belastingdienst in termen van beheersbaarheid, sturing en organisatie. Er is binnen de community zicht gekregen op de mogelijke functies van online contact: informeren, care en interactie. Ook is er een beeld van de voortzetting van de pilot, waarbij er additioneel verschillende effecten van het opschalen van het aantal forumdeelnemers testen, elementen van toezicht (door webcast, webinar) beproeven en verder uitwerking geven aan de bestuurlijke en organisatorische borging.

3.6. Tools

De tooling die webcare inzet is modern, maar we zien ook noodzaak om de tools verder te ontwikkelen. Denk aan de volgende onderwerpen:

- Filteren van relevante berichten ten behoeve van klantsignaalmanagement;
- Webcare als workflow voor een efficiënte afwikkeling van vragen van burgers en bedrijven via socialemediakanalen;
- Trendanalyses door middel van output uitmonitoring ;
- Kennismanagement om van informatie gebruik te maken om vragen te beantwoorden maar ook om input te leveren aan kennissystemen;
- Werkplek met de juiste infrastructurele voorzieningen om de verschillende sociale mediakanalen te kunnen bedienen.

4. Conclusies en adviezen

We mogen trots zijn op de stappen die met webcare gezet zijn. Klanten reageren enthousiast op de open en vlotte service en er gaat een continue lerende werking voor onze organisatie van uit. Maar we zien ook ruimte voor verbetering, juist bij een structurele uitvoering van webcare:

- Meer competenties beleggen bij webcaremedewerkers zoals redactionele kwaliteiten, om efficiëntie te vergroten. Dat vermindert de noodzaak tot coördinatie en afstemming;
- Inbedding in de organisatie. Het informele netwerk van betrokkenen is effectief en past bij het tijdelijke karakter, maar het werkveld van webcare is breed (campagnes, damage, imago) en een formele inbedding zou de slagkracht van de Belastingdienst nog verder vergroten;
- De ontwikkeling van het accountnamenbeleid is als onderdeel van deze evaluatie opgenomen. Het is van belang om aan dit beleid uitvoering te geven als onderdeel van de structurele uitvoering van webcare binnen de Belastingdienst;
- Meetpunten en overlegstructuur rondom webcare kunnen we inpassen in de andere kanalen, waardoor de mogelijkheden voor multi-channelregie verbeteren;
- Continueren en opschalen van de pilot forum voor Fiscaal Dienstverleners. Een aparte notitie aan de M1 regietafel Dienstverlening volgt;
- De tools voor online communicatie en webcare ontwikkelen zich snel; we bewegen mee (binnen de kaders van onze ICT) en blijven dat doen.

Voorgesteld wordt om de Webcare activiteiten als volgt voort te zetten:

11.1

Coosto NL
Deep web exploration

Fellenoord 35
5612 AA Eindhoven

tel: +31 (0)40
fax: +31 (0)40

email: info@coosto.nl
web: www.coosto.nl

GEBRUIKERSOVEREENKOMST

tussen

Coosto B.V.

en

Belastingdienst

Coosto NL
Deep web exploration

Fellenoord 35
5612 AA Eindhoven
tel: +31 (0)40
fax: +31 (0)40
email: info@coosto.nl
web: www.coosto.nl

Inhoudsopgave

1. Definities 3
2. Gebruik 4
3. Gebruiksrechtvergoeding 4
4. Intellectuele Eigendom Dienstverlener en derden 5
5. Duur van de Gebruikersovereenkomst 5
6. Geheimhouding 5
7. Voorwaarden 5

Coosto NL
Deep web exploration

Fellenoord 35
5612 AA Eindhoven

tel: +31 (0)40
fax: +31 (0)40

email: info@coosto.nl
web: www.coosto.nl

De ondergetekenden:

Coosto B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (5612 AA) Eindhoven, aan de Fellenoord 35, te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder, , hierna te noemen "Dienstverlener",

en

De Staat der Nederlanden, ten deze vertegenwoordigd door het Ministerie van Financiën, Directoraat-Generaal Belastingen, Belastingdienst/Centrum voor Facilitaire Dienstverlening, hierna te noemen Belastingdienst, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door , hierna te noemen "Afnemer",

Gezamenlijk "Partijen" te noemen.

Nemen in aanmerking dat:

(i) Dienstverlener de ontwikkeling rondom het imago van een bedrijf, product, markt, individu, overheid of politieke stroming in beeld brengt en haar Afnemer de mogelijkheid geeft sentimenten, trends en ontwikkelingen in heden en verleden te ontdekken en te analyseren;

(ii) Afnemer gebruik wenst te maken van de diensten van Coosto onder de voorwaarden zoals vastgelegd in deze Gebruikersovereenkomst en de daarbij behorende Voorwaarden van Coosto, zoals hieronder gedefinieerd.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1. Definities

1.1. De definities in artikel 1 van de Voorwaarden van Coosto, zoals hieronder gedefinieerd, zijn van overeenkomstige toepassing.

De in deze Gebruikersovereenkomst met hoofdletters aangeduide begrippen hebben de hierna volgende betekenis:

Bedrijf:	Het bedrijf van Afnemer waaronder uitdrukkelijk niet vallen moederbedrijven, zusterbedrijven en/of dochterbedrijven.
Gebruiker:	Natuurlijke persoon werkzaam bij Afnemer, al dan niet in dienstverband.
Gebruikersovereenkomst:	De onderhavige overeenkomst, strekkende tot gebruik van de Dienst met de daarbij behorende Voorwaarden.
Account:	De combinatie van naam en wachtwoord waarmee kan worden ingelogd op – en gebruik gemaakt van de Dienst.

Coosto NL
Deep web exploration

Fellenoord 35
5612 AA Eindhoven
tel: +31 (0)40
fax: +31 (0)40
email: info@coosto.nl
web: www.coosto.nl

Intellectuele Eigendomsrechten:	Alle wereldwijde intellectuele eigendomsrechten en soortgelijke en aanverwante rechten in de meest ruime zin, waaronder in het bijzonder – maar niet uitsluitend – begrepen de (aanspraken op) (1) auteursrechten, (2) databankrechten, (3) modelrechten, (4) merkrechten, (5) knowhow, (6) domeinnamen en (7) octrooirechten, waaronder begrepen alle bevoegdheden (waaronder in ieder geval begrepen het exclusieve recht op openbaarmaking en verveelvoudiging) die de betreffende nationale en internationale regelgeving daaraan toekent of nog zal toekennen, inclusief eventuele toekomstige intellectuele eigendomsrechten.
Voorwaarden	De algemene voorwaarden van Dienstverlener.

2. Gebruik

2.1. Dienstverlener verleent aan Afnemer een niet exclusief, niet overdraagbaar, niet sublicentieerbaar gebruiksrecht op de (Intellectuele Eigendomsrechten op de) Dienst voor de duur van de Gebruikersovereenkomst.

2.2. 10.1.c, 10.2.b, 10.2.g

2.3. Afnemer verkrijgt van Dienstverlener de volgende Accounts:

130 Administrator Account

2.4. Afnemer is uitsluitend gerechtigd de Diensten en daarop rustende Intellectuele Eigendomsrechten te gebruiken binnen haar eigen Bedrijf. Het is Afnemer uitdrukkelijk niet toegestaan Diensten te (laten) (her)publiceren.

2.5. Afnemer is uitdrukkelijk niet gerechtigd Gegevens te (laten) (her)publiceren, anders dan binnen haar Bedrijf en voor een willekeurige rechter c.q. bij een eventuele rechtzaak.

3. Gebruiksrechtvergoeding

3.1. Afnemer is een gebruiksrechtvergoeding verschuldigd voor de Accounts zoals omschreven in artikel 2.3 van 10.1.c, 10.2.b, 10.2.g per jaar.

3.2. In geval van een begroting of voorcalculatie heeft deze gebruiksrechtvergoeding slechts een indicatief karakter, tenzij Dienstverlener Schriftelijk anders kenbaar heeft gemaakt.

Coosto NL
Deep web exploration

Fellenoord 35
5612 AA Eindhoven
tel: +31 (0)40 [redacted]
fax: +31 (0)40
email: info@coosto.nl
web: www.coosto.nl

3.3. Aan een door Dienstverlener afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Afnemer nimmer rechten worden ontleend.

3.4. Dienstverlener factureert Afnemer voorafgaand aan het verlenen van toegang tot de Dienst.

4. Intellectuele Eigendom Dienstverlener en derden

4.1. De Afnemer erkent de Intellectuele Eigendomsrechten van Dienstverlener zoals in artikel 12 van de Voorwaarden opgenomen. De Afnemer erkent tevens dat, voor het verstrekken van de Dienst, bronnen gebruikt worden zoals websites van derden waarbij intellectuele eigendomsrechten en persoonlijkheidsrechten van derden van belang kunnen zijn. Dienstverlener verwijst in dit kader naar artikel 8 van de Voorwaarden, bijzondere exoneratieclausules.

5. Duur van de Gebruikersovereenkomst

5.1. De Gebruikersovereenkomst wordt tussen Dienstverlener en Afnemer gesloten voor de duur van 4 jaar. De Gebruikersovereenkomst – en daarmee tevens de in dit artikel bedoelde periode - vangt aan per 1 januari 2012.

5.2. Na deze periode van 4 jaar heeft de Afnemer de mogelijkheid het contract met één jaar te verlengen. Indien afnemer van deze mogelijkheid gebruik maakt, zal Afnemer dit uiterlijk 3 maanden voor het verlopen van de Gebruikersovereenkomst schriftelijk aan Dienstverlener kenbaar maken.

6. Geheimhouding

6.1. Partijen komen overeen de inhoud van deze Gebruikersovereenkomst geheim te houden.

7. Voorwaarden

7.1. Op deze Gebruikersovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden (versie 4) van Coosto, zoals opgenomen in de bijlage, van toepassing. In geval van strijdigheid tussen deze Gebruikersovereenkomst en de Voorwaarden, prevaleert de Gebruikersovereenkomst.

7.2. Bij deze overeenkomst behoort de Standaard NDA van de Belastingdienst. Hierover zijn de volgende wijzigingen overeengekomen; De NDA geldt voor beiden partijen en de tekst 'de uitvoering van het in escrow brengen van software' zoals onder a) vermeld zal vervangen worden door het leveren van software as a service (SaaS).

Aldus op 16 november 2012 te Eindhoven overeengekomen en in tweevoud ondertekend

Dienstverlener [redacted]

Afnemer [redacted]

Geheimhoudings Overeenkomst / Non-Disclosure Agreement

Partijen,

De **Staat der Nederlanden**, ten deze vertegenwoordigd door het Ministerie van Financiën, Directoraat-Generaal Belastingen, Belastingdienst/Centrum voor Facilitaire Dienstverlening, hierna te noemen Belastingdienst

En

Coosto B.V., ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de
hierna te noemen leverancier,

Overwegende dat:

a) Partijen voornemens zijn met elkaar gesprekken te voeren over en mogelijk een overeenkomst aan te gaan met betrekking tot de uitvoering van het leveren software als een dienst (SaaS; Software as a Service), hierna te noemen : "de werkzaamheden";
b) Leverancier in het kader van de uitvoering van deze werkzaamheden kennis zal nemen van vertrouwelijke aangelegenheden;
c) De Belastingdienst belang heeft bij strikte omgang met informatie, gegevens en/of documentatie van de Belastingdienst

Verklaren overeengekomen te zijn als volgt:

Artikel 1: Informatiebeheer
1.Leverancier verklaart de informatie, gegevens en/of documenten die hem in verband met de uitvoering van zijn werkzaamheden ten behoeve van de Belastingdienst bereiken en/of zijn en zullen verstrekt, met de vereiste zorgvuldigheid te beheren en te bewaken en te voorkomen dat de rechten en belangen van de Belastingdienst en/of derden op welke manier dan ook worden geschaad.
2. Onder informatie, gegevens en/of documenten worden in deze overeenkomst ook digitale gegevens, informatie en/of documenten begrepen. Leverancier zal nimmer de aan hem verstrekte gegevens, documenten en/of zaken vernietigen.
3. Leverancier zal informatie, gegevens en/of documenten niet meenemen buiten de plaats van tewerkstelling, tenzij dit voor de goede voortgang van de werkzaamheden noodzakelijk is.
In deze gevallen staat Leverancier in voor een adequate bescherming van deze informatie, gegevens en/of documenten. Op zijn verzoek kan de Belastingdienst inzage krijgen in de getroffen maatregelen.

Artikel 2: Ontvangst documentatie
Leverancier tekent een ontvangstbevestiging voor in ontvangst genomen gegevens, documenten en/of zaken. Op eerste verzoek om teruggave van deze gegevens, documenten en/of zaken worden deze geretourneerd aan de Belastingdienst.

Artikel 3: Exclusief gebruik
Alle informatie, gegevens en/of zaken die betrekking hebben op de werkzaamheden en die in het kader van die werkzaamheden aan Leverancier ter beschikking zijn gesteld, dan wel aan hem ter kennis zijn gekomen, mogen door Leverancier voor geen ander doel dan voor de werkzaamheden worden gebruikt. Leverancier zal hierover geen inlichtingen aan derden verschaffen.

Artikel 4: Openbaarmaking gegevens
Leverancier maakt de uit de werkzaamheden voortvloeiende informatie, gegevens en/of resultaten, dan wel de hem vanwege de Belastingdienst verstrekte documenten en/of bescheiden op geen enkele wijze openbaar, noch verstrekt hij deze op welke wijze dan ook aan derden. Tevens treft Leverancier alle redelijk te achten maatregelen- dan wel dient hij er voor zorg te dragen dat deze genomen worden- om te voorkomen dat personen die geen kennis behoren te dragen van deze informatie, gegevens en/of resultaten, de gelegenheid zou worden geboden hiervan kennis te nemen.

Artikel 5: Vermenigvuldiging documenten

Leverancier maakt geen fotokopieën van de ter inzage gegeven documenten of van delen daaruit. Hij zal de bedoelde documenten evenmin op andere wijze vermenigvuldigen.

Artikel 6: Verdere geheimhoudingsplicht
Behoudens enige bij of krachtens de wet gestelde verplichting tot openbaarmaking is Leverancier verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem omtrent personele en andere dienstaangelegenheden ter kennis is gekomen, voorzover die verplichting uit de aard der zaak volgt of hij het vertrouwelijk karakter van de informatie redelijkerwijs moet begrijpen.

Artikel 7: Restitutie bescheiden
Leverancier zal uiterlijk 10 werkdagen na het beëindigen van zijn werkzaamheden voor de Belastingdienst de eigendommen van de Belastingdienst, alsmede alle correspondentie, aantekeningen, tekeningen en overige bescheiden, voorzover betrekking hebbend op dienstaangelegenheden of op de verrichte werkzaamheden inleveren bij de Belastingdienst, dan wel deze aan de belastingdienst ter beschikking stellen.

Artikel 8: Boetebeding
1.Indien Leverancier handelt in strijd met het bij deze overeenkomst bepaalde, is Leverancier de Belastingdienst een boete van [redacted] 10.2.b, 10.2.g onverminderd alle overige rechten van de Belastingdienst.
2. Indien de schade groter is dan het bedrag van de boete, kan de Belastingdienst ook volledige schadevergoeding vorderen.
3. Voorzover nakoming niet blijvend onmogelijk is, ontslaat de boete Leverancier niet van verdere nakoming van deze overeenkomst.

Artikel 9 : Derden
Leverancier staat ervoor in dat medewerkers alsmede derden van wiens diensten door leverancier, hetzij in onderaanneming, hetzij door inhuur als personeel gebruik wordt gemaakt, zich op overeenkomstige wijze zullen gedragen. Leverancier vrijwaart de Belastingdienst van elke schade terzake.

Artikel 10: Duur van de overeenkomst
De overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening door Partijen en eindigt op 31 december 2015.
De verplichtingen uit deze overeekomst die naar hun aard bestemd zijn ook na het einde van deze overeenkomst door te lopen, gelden voor een periode van 5 jaar na beëindiging van het contract.

Artikel 11: Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien, zullen worden beslist door de bevoegde rechter te Den Haag.

Aldus overeengekomen te Apeldoorn op 15 november 2012, en in tweevoud ondertekend,

Namens de Belastingdienst,

[redacted]

Lid managementteam unit Inkoop

Namens Leverancier,

[redacted]

Bestuurder

5

Addendum Coosto UK

behorende bij gebruikersovereenkomst Coosto - Belastingdienst d.d. 16 november 2012 (Contractnummer 5600003550)

De ondergetekenden:

Coosto B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (5612 AA) Eindhoven, aan de Fellenoord 37, te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder, , hierna te noemen "Dienstverlener",

en

De Staat der Nederlanden, ten deze vertegenwoordigd door het Ministerie van Financiën, Directoraat-Generaal Belastingen, Belastingdienst/Centrum voor Facilitaire Dienstverlening, hierna te noemen Belastingdienst, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door hierna te noemen "Opdrachtgever",

Gezamenlijk "Partijen" te noemen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:
Dienstverlener verleent aan Afnemer een niet exclusief, niet overdraagbaar, niet sublicentieerbaar gebruiksrecht op de (Intellectuele Eigendomsrechten op de) Dienst Coosto UK.

Er zal gestart worden met één Administrator account à 10.1.c, 10.2.b, 10.2.g

Alle (eventuele) toekomstige accounts zullen vallen onder dit addendum, hier voor zullen wel nieuwe prijsafspraken moeten worden gemaakt per account middels een offerte traject.
Facturatie van het UK account vindt halverwege contractjaar eenmalig plaats over het gehele bedrag van dat jaar.

De duur van dit addendum loopt gelijk aan de duur van de gebruikersovereenkomst Coosto – Belastingdienst d.d. 16 november 2012.

Tevens gelden hierop alle voorwaarden welke gelden op de voorgenoemde gebruikersovereenkomst (contractnummer 5600003550).

Aldus op 15 augustus 2015 te Apeldoorn en Eindhoven overeengekomen en ondertekend,

Namens Opdrachtgever

Namens Dienstverlener

6

Belastingdienst

➢ Retouradres Postbus 9050, 7300 GM Apeldoorn

CONFIDENTIAL
Coosto BV
[redacted]
Fellenoord 35
5612AA Eindhoven

Centrum voor facilitaire dienstverlening
IUC Belastingdienst

John F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
Postbus 9050
7300 GM Apeldoorn
www.belastingdienst.nl

Contactpersoon
[redacted]
Inkoopspecialist
[redacted]

Onze referentie
IUC/94/15/510/FS

Uw referentie
0

Bijlagen
-

Datum 15 oktober 2015
Betreft Verlenging contract 56-3550

Geachte [redacted] IUC/94/15/510/FS

Op basis van artikel 5 lid 2 van contract 56-3550 "Gebruikers Overeenkomst tussen Coosto BV en Belastingdienst" verlengen wij voornoemde overeenkomst voor de duur van 1 jaar, startende 01 januari 2016. Dit overeenkomst eindigt van rechtswege op 31 december 2016. 10.2.g 10.2.g 10.2.g Voor uitvoering van de dienst wordt hierbij opdracht verstrekt.

De volgende wijzigingen op de originele overeenkomst zijn overeengekomen.

10.2.g

Wet Bescherming Persoonsgegevens en Auteurswet zoals benoemd in het Nederlands recht zijn van toepassing op de bedrijfsvoering van Coosto. Voor het onderhavige contract geldt dat er op de volgende wijze hieraan invulling wordt gegeven:

Coosto hanteert voor beide wetten (Wbp en Auteurswet) een notice-and-action procedure. Dat betekent dat als betrokkenen (in de zin van de Wbp) of auteursrechthebbenden (in de zin van de Auteurswet) zich in hun rechten aangetast voelen, zij dit bij Coosto kunnen aangeven. Coosto zal dan volgens een vast proces vaststellen of in die specifieke situatie maatregelen moeten worden genomen (bijvoorbeeld dat gegevens moeten worden verwijderd). Op die manier waarborgt zij de rechten van betrokkenen en auteursrechthebbenden.
Ieder voorval in relatie tot Wbp en of Auteursrecht, binnen het kader van de opdracht, zal worden gemeld bij de Opdrachtgever.

Coosto is bezig met een uitgebreid privacy en impact assessment in relatie tot de Wbp. De opdrachtgever verwacht op de voor haar van toepassing zijnde dienstverlening een rapportage te ontvangen zodra deze beschikbaar is.

Centrum voor facilitaire dienstverlening
IUC Belastingdienst

Datum
15 oktober 2015
Onze referentie
IUC/94/15/510/FS

10.2.g

Wij verzoeken u deze brief te tekenen en één exemplaar retour te sturen aan:
Belastingdienst B/CFD
[redacted]
Postbus 9050
7300 GM Apeldoorn

Uw factuur kunt U versturen onder vermelding van het PO-nummer (dat u nog zal worden verstrekt) richten aan:
B/CFD SSC factuurverwerking
Postbus 956
9700 AZ Groningen

Vertrouwende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.
Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

te : Apeldoorn
de: 15 oktober 2015

Namens Opdrachtgever

Belastingdienst / Centrum voor Facilitaire Diensten

[redacted]

[redacted] IUC
Belastingdienst

te : Eindhoven
de: 21/10 2015

Namens Dienstverlener

Coosto BV

[redacted]

[redacted]
Coosto BV

Belastingdienst

7

Coosto BV

Fellenoord 35
5612AA EINDHOVEN

Centrum voor facilitaire dienstverlening
IUC Belastingdienst

John F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
Postbus 9050
7300 GM Apeldoorn
www.belastingdienst.nl

Contactpersoon

Datum
11 december 2015

Referentienummer
IUC/94/15/730/BS

Bijlagen
Geen

Betreft: goedkeuring offerte OFF15-599

Geachte

Hierbij delen wij u mede akkoord te gaan met uw offerte d.d. 27 november 2015 met referentie OFBE57271115 met betrekking tot Coosto Modules.

De af te nemen Diensten bestaan uit:

- 10.1.c, 10.2.b, 10.2.g
-
-
-

De prijs voor deze Diensten bedraagt: 10.1.c, 10.2.b, 10.2.g
Deze Diensten worden afgenomen vanaf 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016 onder de toepassing van de voorwaarden van contract 5600003550.

Uw factuur kunt u sturen naar onderstaand factuuradres:

Belastingdienst/CAO
t.a.v. SSC factuurverwerking
Postbus 956
9700 AZ Groningen

Let op: uw factuur dient voorzien te zijn van het zogenaamde 4500-nummer die u binnenkort vanuit Contractmanagement per e-mail aangeleverd krijgt.

Wij vertrouwen erop u van voldoende informatie te hebben voorzien.
Voor verdere vragen kunt u contact opnemen met .

Hoogachtend,

Lid managementteam IUC Belastingdienst

8

POLITIE OPENBAAR MINISTERIE

Leidraad Bevoegdheden informatievergaring op internet - Opsporing
Leeswijzer **19 mei 2016**

VERTROUWELIJK - ALLEEN VOOR GEBRUIK DOOR OPSPORINGSDIENSTEN EN OPENBAAR MINISTERIE

Introductie

Al enige jaren worden er veel vragen gesteld over de mogelijkheden en begrenzingen van onderzoek op het internet. Problematisch hierin is dat de wetgever in het verleden, bij het opstellen van de bevoegdheden, de uitgebreide mogelijkheden van vandaag niet heeft kunnen meenemen. Gevolg is dat er in den lande veel, maar vooral ook heel verschillend, geïnterpreteerd en uitgelegd wordt. Dit is onwenselijk omdat het zorgt voor rechtsongelijkheid en risico's ter terechtzitting. Gezien de gecompliceerdheid van het onderwerp en de relatieve nieuwheid ervan is ook niet altijd de juiste soort of hoeveelheid kennis aanwezig om de benodigde afwegingen te kunnen maken. Vanwege de vele, soms niet scherp af te lijnen, wegingsfactoren is het onmogelijk gebleken om te volstaan met een eenvoudige FAQ.

Om deze reden is een gemengde OM en politie werkgroep aan het werk gegaan met het onderzoeken en uitwerken van een meer uitgebreid ondersteuningsdocument voor het bepalen van de relevante feiten en omstandigheden en het maken van bijhorende beslissingen. Dat is deze matrix geworden, met de bijhorende documentatie. Dit document wordt in uitvoering en achterliggende gedachten gesteund door de landelijke vergadering van Rechercheofficieren. De matrix heeft tot doel een helpende hand te bieden bij het afwegingsproces. Een tweede expliciet doel is het verminderen van de variatie in uitkomsten van het afwegingsproces gegeven dezelfde casuïstiek. Dit komt zowel de rechtsgelijkheid als de uitlegbaarheid in de dagelijkse uitvoeringspraktijk ten goede.

Om met de matrix te kunnen werken is het van belang een aantal van de uitgangspunten te kennen die niet uitgesproken worden, maar wel ten grondslag liggen aan de werkingswijze.

Uitgangspunten

Verkrijging en verwerking van informatie
De matrix gaat enkel over de titel van **verkrijging**. In de praktijk ontstaat nog wel eens verwarring tussen het wettelijk regime voor verkrijging en verwerking. Op basis van de WPG mag alleen persoonsinformatie worden verwerkt die op legitieme wijze is verkregen. (artikel 9 of 10 WPG zijn *geen* verkrijgingsgrondslagen voor informatie). De matrix gaat niet over de verwerking onder de WPG maar over de legitieme verkrijging die daaraan vooraf gaat.

Strafvordering
De matrix gaat over **strafvorderlijke opsporing** en is dus niet bedoeld en niet geschikt als handreiking voor andere zaken dan strafvorderlijke opsporing. Deze matrix opsporing ziet dan ook niet op de openbare orde-, hulpverlenings- en toezichtstaken. Met toezichtstaken wordt bedoeld: de taken van de verschillende Toezichthouders waarbij zij o.a. informatie verkrijgen via internet binnen de omgeving van de Toezichthouder (Belastingdienst, AFM, DNB, NvWA, ISZW etc.). De wens bestaat wel ook voor deze gebieden een handreiking in vergelijkbaar format te ontwikkelen na uitrol van de onderhavige leidraad.

Het strafvorderlijk kader geldt altijd wanneer sprake is van strafvorderlijk onderzoek – vanaf het eerste begin (zie artikel 132a Sv). Ook sturings- of wegingsinformatie valt hier in beginsel onder, inclusief de "pre-weeg", zelfs als deze geheel is verzameld binnen de kaders van artikel 3 Pw.

Stelselmatigheid
Een belangrijk criterium/oordeel in de strafvordering voor de mate van inbreuk die de toepassing van een bevoegdheid maakt is de stelselmatigheid. **Stelselmatigheid** dient te worden beoordeeld op basis van de **combinatie van** de verschillende inbreuken. Onderzoek op internet bestaat vaak uit veel kleinere deelhandelingen. Ieder voor zich zal wellicht de mate waarin inbreuk wordt gemaakt door die handeling beperkt blijven, waardoor de handeling niet zelfstandig een zwaardere bevoegdheid nodig heeft dan artikel 3 Politiewet. De combinatie van de verschillende handelingen kan echter in gezamenlijkheid toch een meer dan geringe inbreuk opleveren. Anders gezegd: Als er op basis van de gecombineerde handelingen een 'min of meer volledig beeld van bepaalde aspecten van iemand privéleven' te verwachten is, is er sprake van stelselmatigheid en *moet* een bijzondere bevoegdheid worden gehanteerd. Op basis van jurisprudentie van de Hoge Raad geldt dit ook als het ontstaan van zo'n beeld reeds te voren in redelijkheid is te verwachten.

Ook als **gegevens**, al dan niet commercieel, **bij derden** kunnen worden verkregen (vb: 10.2.c.d) **gelden de regels van deze Leidraad onverkort**.

Het strafvorderlijk kader geldt *altijd* wanneer sprake is van strafvorderlijk onderzoek. Wat dat is staat gedefinieerd in artikel 132a Sv. Ook sturings- of wegingsinformatie valt hier in beginsel onder, inclusief de "pre-weeg".

Het 'open/openbare internet'
10.2.c.d.e en 11.1

[1] Volledig: RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door bevoegde autoriteiten met het oog op de voorkoming, het onderzoek, *de opsporing en de vervolging van strafbare feiten* of de tenuitvoerlegging van straffen, en betreffende het vrije verkeer van die gegevens - COM(2012) 10 final 2012/0010 (COD) – thans nog in ontwikkeling
[2] Datasubject is een term uit de Europese Data Privacy regelgeving. Daarmee wordt bedoeld de persoon over wie de data gaat.

Meerdere / Herhaalde weegmomenten

10, 2cdg en 11.1

De verbaliseerplicht geldt altijd

10, 2cdg en 11.1

Vastlegging

10, 2cdg en 11.1

Uitleg opbouw matrix en het gebruik ervan

Algemeen

De Matrix is opgedeeld in drie hoofdcategorieën die oplopen in ernst van de inbreuk voor toepassing van verdere verzwarende handelingen of omstandigheden. Deze zijn op hun beurt weer opgedeeld in allerlei handelingen die je ter opsporing zou kunnen verrichten. De handelingen staan in de matrix dus op de rijen.

Zoals hierboven is aangeven zijn bij de beoordeling van de vraag of stelselmatig inbreuk is gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van een persoon een aantal factoren van belang. Deze factoren en een aantal andere zaken die van invloed zijn op de mate waarin de privacy wordt geraakt zijn benoemd en onderverdeeld in hun relatieve zwaarte. In de matrix zijn deze 'inbreuken op de privacy' in de kolommen aangegeven

Om de matrix toe te passen zoek je in de rijen de handeling, of (combinatie van) handelingen, die je uitvoert (of degeen die daar het meest op lijkt). Vervolgens loop je de kolommen af en vult deze in (per kolomset een keuze). De "zwaarste" inbreuk (af te leiden aan de kleur) is bepalend voor de opsporingshandeling als geheel. Als je bijvoorbeeld maar één rood blokje treft, is de conclusie dat de handeling als "rood" geldt.

Met gebruik van de zoekfunctie in het programma dat je gebruikt om de matrix te bekijken (in de meeste gevallen ctrl-f of command-f) kun je snel zoeken in de matrix naar kernwoorden die van toepassing zijn op hetgeen je wilt gaan doen.

Gedurende de toepassing van de bevoegdheid kan een verschuiving plaatsvinden in de handeling die je verricht of een verandering in de zwaarte van de inbreuk

10.2.c.d.g en 11.1

Verschillende bevoegdheden
In het schema wordt onderscheid gemaakt in de volgende bevoegdheidsniveaus aangegeven met een eigen kleur:



10.2.c.d.g

Neem bij twijfel of bijzonderheden altijd contact op met de officier van justitie !!!!

Beoordelingscriteria
De bij een concrete opsporingshandeling van toepassing zijnde bevoegdheid wordt vastgesteld aan de hand van de volgende vragen:

- 10.2.c.d.g en 11.1

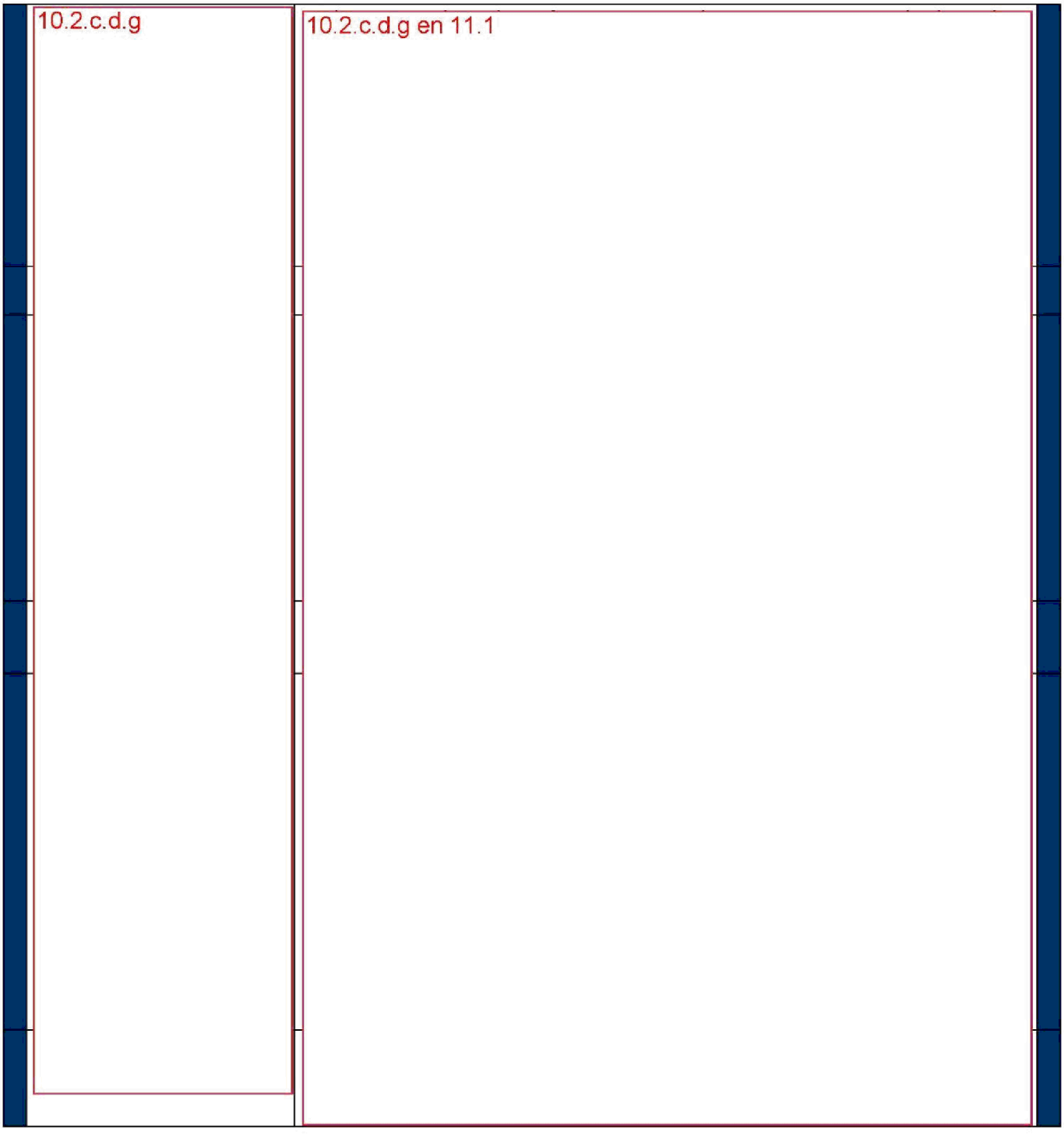
De mate van inbreuk op de privacy wordt bepaald door:

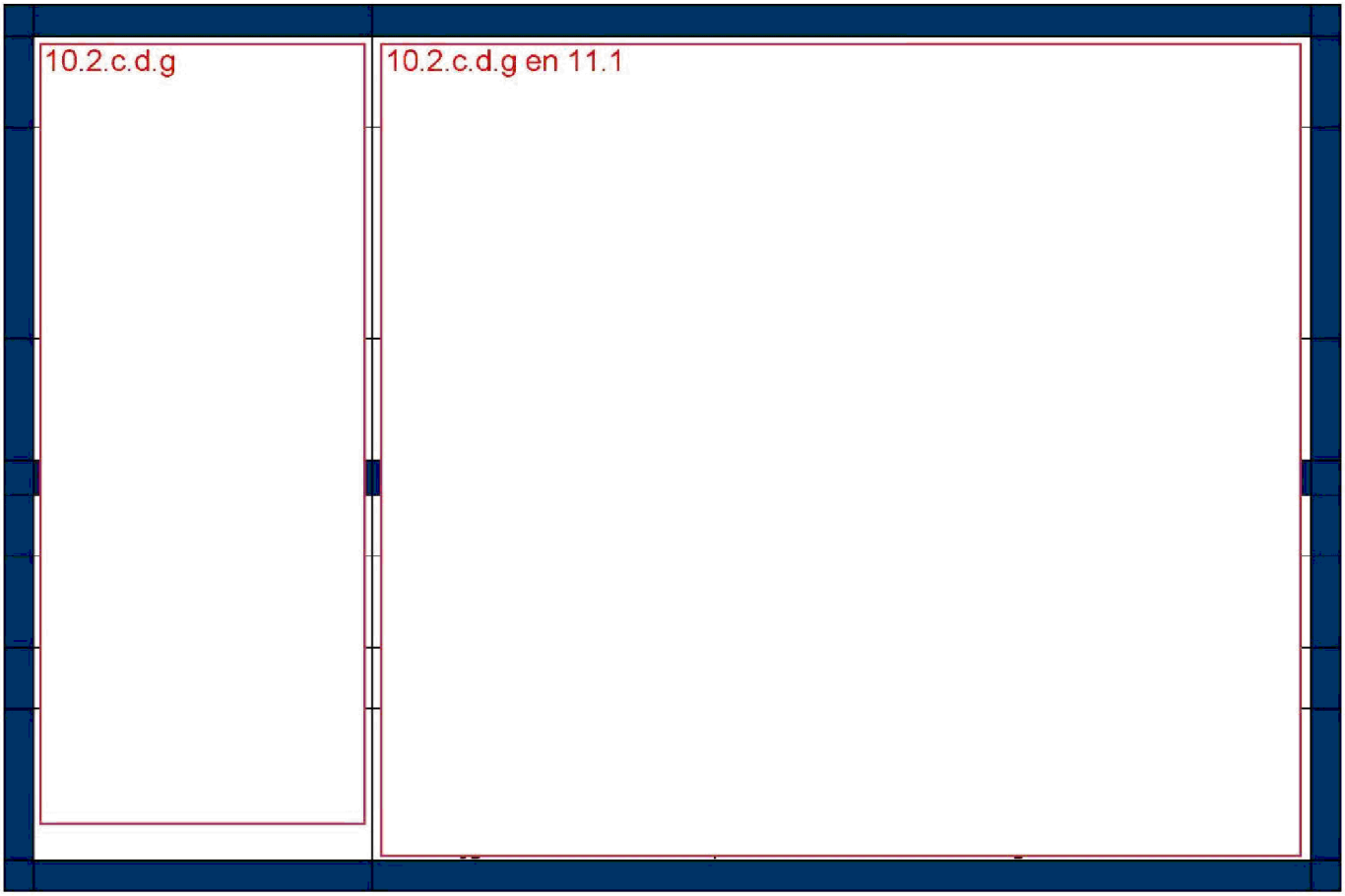
- 10.2.c.d.g en 11.1

Toelichting op de matrix

In de toelichting hieronder staat uitleg bij een groot deel van de in de matrix gebruikte termen.

Informatie over	
10.2.c.d.g	10.2.c.d.g en 11.1
Proportionaliteit	
Subsidiariteit	
Mate van inbreuk op privacy m.b.t.:	
10.2.c.d.g	


10.2.c.d.g
10.2.c.d.g en 11.1


10.2.c.d.g
10.2.c.d.g en 11.1

Concrete voorbeelden bij de Categorieën van de Matrix

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

Wijzigingsverantwoording versie mei 2016

Na een half jaar gebruik van de Leidraad is door de werkgroep geconstateerd dat deze voor verbetering vatbaar was. In deze nieuwe versie zijn de volgende aanpassingen gedaan ten opzichte van de versie van november 2015:

10.2.c.d.g en 11.1

Ter Afsluiting

Het gebruik van de Leidraad Bevoegdheden informatievergaring op internet – Opsporing, in de vorm van de matrix en dit document wordt voorgeschreven vanwege het landelijk overleg rechercheofficieren en is derhalve niet vrijblijvend.

10.2.c.d.g en 11.1

Deze Leidraad is expliciet bedoeld om een 'levend document' te blijven.

10.2.c.d.g en 11.1

Tot slot hoopt de Werkgroep met deze Leidraad een product te hebben opgeleverd dat in de dagelijkse praktijk behulpzaam zal zijn bij het maken van de vele, vaak lastige, noodzakelijke afwegingen.

Bij oplevering betrokken namens:

Openbaar Ministerie

10, 2e Landelijk Parket,
High Tech Crime
Kinderporno en Kindersekstoerisme

FIOD

10, 2e Stafmedewerker opsporing FIOD (voorheen OM)

Politie

10, 2e – Cybercrime en Digitale Technologie
bij SMPP – Juridische Kaders

LEIDRAAD Bevoegdheden informatievergaring op internet - Opsporing - Op zoek naar BEWIJS

Matrix - versie **19 mei 2016**

VERTROUWELIJK - ALLEEN VOOR GEBRUIK DOOR OPSPORINGSDIENSTEN EN OPENBAAR MINISTERIE

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

verdachte(n)

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

I

I.1

10.2.c.d.g en 11.1

II

10.2.c.d.g en 11.1

II.1

10.2.c.d.g en 11.1

II.2

LEIDRAAD Bevoegdheden informatievergaring op internet - Opsporing - Op zoek naar BEWIJS

Matrix - versie **19 mei 2016**

VERTROUWELIJK - ALLEEN VOOR GEBRUIK DOOR OPSPORINGSDIENSTEN EN OPENBAAR MINISTERIE

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

2

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

LEIDRAAD Bevoegdheden informatievergaring op internet - Opsporing - Op zoek naar BEWIJS

Matrix - versie **19 mei 2016**

VERTROUWELIJK - ALLEEN VOOR GEBRUIK DOOR OPSPORINGSDIENSTEN EN OPENBAAR MINISTERIE

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

Belastingdienst

Verslag Stuurgroep aanbesteding

Utrecht
IV Keten
Toezicht

Omschrijving	**Stuurgroep openbare aanbesteding smm-tooling**
Vergaderdatum en -tijd	**13-06-2016, van 15.00-17.00 uur**
Vergaderplaats	Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	

Datum
13-06-2016

Bijlagen

1	Opening
Mededelingen	*(overgenomen van werkgroep aanbesteding)* 1. Stuurgroep is samengesteld en start op 13-6-16 2. Er is contact met CIE geweest. Zij hebben suggesties aangeleverd voor het wensen en eisen document. 3. Voor de PIA heeft een concept opgeleverd. FIOD, Douane beoordelen dit nog. (B/CIE SOC) heeft wel al commentaar geleverd. 4. Er is wat onduidelijkheid m.b.t. PIA en Cloudoplossing. Ondanks het akkoord van voor CKC m.b.t de Cloud oplossing. maken een oplegnotitie voor besluit bij RvB voor het traject aanbesteding ISC. 5. Tijdens de vakantie van zal zijn rol overnemen. is back-up voor . 6. 16-6-16 niet aanwezig. wel. Hij zal proces aanbesteding uitleggen.
Agenda	Voorstel standaard agenda (zie 4) hanteren die opgesteld is door in afstemming met : geen aanvullingen

2	Focus punten
Planning	Coosto

Datum	actie	Gereed
01-04-16	Vendormanagement beschikt over een door IM opgestelde juiste behoeftestelling (opdracht van service Commitment B/CAO aan B/CAO Vendormanagement).	15-3-16
15-04-16	Functionelevraag is beschreven. Vertaling naar een Demandspecificatie start.	
24-06-16	Bestuurlijke notitie opgesteld om RvB te informeren	
24-06-16	Demand Specification afgerond	
-6-16	Publicatie	
01-12-16	Productkeuze afgerond	
31-12-16	Implementatie afgerond	
31-12-16	**Contract wordt beëindigd per einddatum 31-12-2016.**	

Samenstelling Stuurgroep	Internet Service Centre : MinFin : Webcare : IM DV (CKC) : B/CAO : Vendormanagement : IM/B (Toezicht) : Douane (portfoliomanagement) : FIOD (FG) : CIE (beoogd) :

3 Bespreken actiepunten

Nr.	opgevoerd	Omschrijving onderwerp	Voortgang	Actiehouder	Streef datum
1	13-06-2016	[redacted] onderneemt contact met de werkgroep van de aanbesteding en overlegt over op welke wijze de werkgroep toekomstige stuurgroepbijeenkomsten kan helpen voorbereiden door o.a. het aandragen van beslispunten.	Lopend		16-06-2016
2	13-06-2016	[redacted] levert overzicht van het aantal Douane medewerkers die op dit moment Coosto gebruiken aan.	Lopend		24-06-2016
3	13-06-2016	[redacted] legt contact met [redacted] (IM DV) om ook binnen de stuurgroep CKC vertegenwoordigd te hebben.	Lopend		24-06-2016
4	13-06-2016	[redacted] deelt de notitie met de leden van de stuurgroep. Deze notitie (in april geschreven) gaat over de huidige verdeling van accounts inclusief voorstel voor een budgetverdeling tussen verschillende dienstonderdelen	Lopend		24-06-2016
5	13-06-2016	[redacted] neemt contact op met alle individuele onderdelen: vraag hoeveel accounts wil je per 1-1-2017 afnemen? (definitief en verantwoordelijkheid nemen over het genoemde aantal)	Lopend		24-06-2016
6	13-06-2016	[redacted] stuurt in week 25 de definitieve versie van de Demand Specification toe aan de leden van de stuurgroep ter goedkeuring.	Lopend		20-06-2016
7	13-06-2016	De stuurgroep heeft het voorstel aangenomen om alvast de budgeten te reserveren voor volgend jaar (2017). Hierbij moet een schatting gemaakt worden van de kosten per onderdeel gebaseerd op de uitgangspositie van 1-1-2017 en het aantal af te nemen accounts.	Lopend		01-09-2016

4	Besproken onderwerpen op 13-06-2016
1	Aanleiding en stand van zaken
2	Samenstelling en taken Stuurgroep
3	Afloop contract huidige (2) leveranciers per 31/12 jl. (optie twee percelen en oorspronkelijke planning)
4	Risico's die samenhangen met deze aanbesteding: Cloud/SaaS en rechtmatigheid (goedkeuring door FG en CIO).
5	Goedkeuren (Eisen en Wensen, Demandspecificatie en Gunningsvoorstel)
6	Acceptatie (rest)risico's (Webbased dienst, Opslag data en gebruikersgegevens buiten BD-infra, Grootschalige informatieverzameling, Rechtmatigheid, Imago en Reputatie)

5	Besluiten	Datum
1.	zijn verantwoordelijk voor de lijn richting het Raad van Bestuur en bieden in gezamenlijkheid de bestuurlijke notitie toe.	13-06-2016
2.	Deze notitie dient eenmaal vanuit de keten te komen. Daarnaast zijn er ook andere routes waarop deze notitie richting RvB aangeboden kan worden. Besloten is om één versie te hanteren.	13-06-2016
3.	zijn verantwoordelijk voor het samenvlechten van twee versie van de toe nu toe opgestelde notities door ISC en IM/B	13-06-2016
4.	stemmen de inhoud van de samengevlochten notitie af met (IM/B Toezicht) en Office).	
5.	De werkgroep aanbesteding smm-tooling neemt initiatief over welke beslispunten er zijn en zullen deze actief aandragen aan de leden van de stuurgroep. Hierbij kunnen beslispunten ook via de e-mail worden afgedaan waardoor de stuurgroep niet elke keer bijeen hoeft te komen.	13-06-2016
6.	In week 25 wordt de definitieve versie van de Demand Specification toegezonden door aan de leden van de stuurgroep ter goedkeuring.	13-06-2016

5 Rondvraag		
Er waren geen vragen/opmerkingen tijdens de rondvraag.		
Naam	**Vraag**	**Reactie**

Aantekeningen (grof)		
Er waren geen vragen/opmerkingen tijdens de rondvraag.		
Naam	**Vraag**	**Reactie**

Toelichting door (stavaza)

- Twee contracten met leveranciers (één social media monitoring ISC, webcare engagement)
- Per 31-12-2016 gaan verlopen
- Onrechtmatig
- DV, CKC ook onder 'monitoring&analysis'
- Vraag: i
- Duur co 11, 1
- : samenstelling en frequentie stuurgroep?
  - **Acceptatie (rest)risico's**
-
    - 1: vanuit IV-gezien: wel of niet cloud oplossing?
    - 2: wel of niet grootschalig en geautomatiseerd social media data verzamelen?
      - Meerdere routes (via ffice en via ISC-MT)
  - **Goedkeuren**
    - Deze week/volgende week: definitieve versie af eisen en wensen
    - Samen met inkoop/vendormanagement
    - Beschrijvend document tussen Demand Specification en gunningfase in
    - Demand Specification: daar moet ook goedkeuring op komen vanuit de stuurgroep
    - Notitie en Demand Specification langs de 'hogere leger leiding' ter goedkeuring en afstemming. Daarin komen alle 'risico's' naar voren.
  - **Samenstelling:**
    - : vraag over samenstelling?
    - legt contact met (IM DV) om ook binnen de stuurgroep CKC vertegenwoordigd te hebben.
    - CIE in de rol van CIE is besproken, de beoogde CIE collega is .
  - **Financiën**
    - : initiële kosten (aanvangskosten) kunnen in principe worden bekostigd vanuit het budget Toezicht.
  - **Proces**
    - Voorstel van : binnen nu en twee weken ter goedkeuring aanbieden van de stukken aan de stuurgroep (voor eind juni)
    - Vraag van : vraag over de mogelijkheid dat één partij beide percelen wilt en hoe verhoudt zich dat dan tot de situatie als deze partij wegvalt?
    - Vraag van : mandaat? Financieel mandaat?

Afgeronde actiepunten:

Nr.	opgevoerd	Omschrijving onderwerp	Voortgang	Actiehouder	Streefdatum

10

Waarom Coosto

De afgelopen 12 maanden hebben we van 10.2.c, 10.2.d teams Coosto opdrachten gekregen.

10.2.c, 10.2.d

Teams

10.2.c, 10.2.d en 10.2.g

Hierna volgen enkele voorbeelden:

10.2.c. en 10.2.d

Schade Beperking - Negatieve berichten betreffende Douane

Wij zijn niet van paspoortcontrole, niet van visums en niet van de veiligheidscontrole.

10.2.c. en 10.2.d

10.2.c. en 10.2.d

Sentimentsanalyse sociale media
Dit onderdeel wordt gebruikt om te kijken hoe men reageert op zaken als de aanhouding van de Douane medewerkers, dit gebeurd dan in principe in opdracht van DLK Communicatie.

Dashboard klantbeeld
Nieuw project waarbij we gaan kijken hoe internet informatie kan bijdragen aan het digitaal klantbeeld.

Uit het MT: Onderzoek 'Douane in Verleiding'
Tijdens de sessie was ook ruimte voor een afstudeeronderzoek, uitgevoerd door een studente criminologie, waarin de benadering van douaniers door criminelen via social media is onderzocht. Hierbij lag de focus op de bewustwording van gedrag op social media en in hoeverre dit iemand kwetsbaar maakt. Hiermee kwam ook de vraag aan bod in hoeverre we onze mensen weerbaarder kunnen maken: wat plaats je wel en wat niet op sociale media? En welke gevolgen kan dit hebben? (dit onderzoek is o.a. gedaan met Coosto)

10.2.c. en 10.2.d en 11.1

Er zijn meer voorbeelden maar dit geeft een beetje weer wat we allemaal met Coosto doen.

10.1.c,
10.2.c
10.2.d
10.2.g

OP dit moment zijn er nedewerkers, medewerkers op en , totaal dus medewerkers met een Coosto Licentie.
Het ziet er naar uit dat er ook op het met Coosto gewerkt gaat worden.
11.1

Huidig gebruik Coosto

Binnen de FIOD maken verschillende doelgroepen van een social media monitoringtool gebruik. Social media data hebben een bijdrage kunnen leveren bij de sturingsinformatie, het strafrechtelijke onderzoek, communicatie, themakeuzes en het volgen van acties. Sinds 2014 heeft de FIOD tot accounts toegang, waarvan er op dit moment actief in gebruik. De volgende afdelingen maken gebruik van de tool:

10.2.c

Zij hebben dit jaar (2016) gemiddeld elke week ingelogd. van hen hebben meerdere keren per week in gelogd. Het inloggen zegt weinig over het daadwerkelijke gebruik, men kan na het inloggen oneindig veel zoekopdrachten maken, maar die zijn alleen voor de medewerker te zien.

Gebruiker 1

10.2.c en 11.1

10.1.c, 10.2.c, 10.2.g, 11.1

Gebruiker 2

10.2.c

- Coosto wordt ingezet naast lexis/nexis, IRN en veel algemeen beschikbare en gratis middelen.

10.2.c, 10.2.g en 11.1

Gebruiker 3

10.2.c en 11.1

Gebruiker 4

10.2.c en 11.1

Gebruiker 5

10.2.c en 11.1

Gebruiker 6

10.2.c en 11.1

Gebruiker 7

10.2.c. en 11.1

Zijn er specifieke successen in je werkzaamheden waar Coostogebruik aan heeft bij gedragen en op welke wijze.

10.2.c. en 11.1

Gebruiker 8

10.2.c en 11.1

Voordelen Coosto.:

10.2.c en 11.1

10.2.c

Stuurgroep Aanbesteding Social Media

Datum: 18 augustus 2016
Tijd: 09:00 – 11:00
Locatie: Utrecht - Vergadercentrum 'De Wereld' - Zaal Dominicaanse Republiek en diverse video conferencing locaties.

Agenda

---

1. **Opening.**
2. **Vaststelling van de agenda/mededelingen/ingekomen stukken.**
3. **Bespreekpunten.**
   - Proces aanbesteding
     - Aanleiding (korte schets)
     - Huidige stand van zaken
   - Bestuurlijke traject, verdere verloop van het proces
     - Welke stappen moeten nog genomen worden.
     - Bijdrage van individuele stuurgroepleden
   - Risico's met betrekking tot de aanbesteding
     - Ook met betrekking tot continuïteit
   - Scenario's aanbesteding
     - Zie Memo Pipp 9-8-2016 v0.7_vConcept.docx
   - Advies aanbesteding
4. **Rondvraag.**
5. **Sluiting.**

Belastingdienst

Verslag Stuurgroep aanbesteding

Utrecht
Stuurgroep aanbesteding

Omschrijving	**Stuurgroep openbare aanbesteding smm-tooling**
Vergaderdatum en –tijd	**18-08-2016, van 09.00-11.00 uur**
Vergaderplaats	Utrecht en diverse VC-locaties: *APE WBC-G 1.01 CAO/Tandberg VC@Belastingdienst* *HAG MinFin K 0.95 ADR/Tandberg VC@Belastingdienst* *RTM Laan op Zuid 391 1.105 FIOD/Tandberg VC@Belastingdienst* *UTC Bernadottelaan A0.121 FIOD/Tandberg VC@Belastingdienst* *UTC de Wereld Dom. Republ. 2e et CFD/Tandberg VC@Belastingdienst* *UTC Forum Flex VergaderZaal Theems CFD/Tandberg VC@Belastingdienst*
Aanwezig	
Afwezig	

Datum
18-08-2016

Bijlagen
Memo Pipp 9-8-2016 v0.7_vConcept.docx
Bijlage Baten behorend bij memo aanbesteding_vConcept.docx
Aanbiedingsformulier PIP_vConcept.doxc
Demandspecificatie Social Media -Monitoring en Engagement 2016.docx
20160810 Eisen en wensen Social Media - Monitoring v0.97.docx
Programma eisen en wensen Social media Engagement v0.99.docx

1	Opening
Mededelingen	1. Introductierondje (individueel) 2. Tweetal toevoegingen aan agenda: I. Privacy issue(s) II. Financiering
Agenda	Bespreekpunten: - Proces aanbesteding o Aanleiding (korte schets) o Huidige stand van zaken - Financiering 2016/2017 o Financiering per onderdeel naar afname aantal accounts - Bestuurlijke traject, verdere verloop van het proces o Privacy issues o Welke stappen moeten nog genomen worden o Bijdrage van individuele stuurgroepleden - Risico's met betrekking tot de aanbesteding o Ook met betrekking tot continuïteit - Scenario's aanbesteding o Zie Memo Pipp 9-8-2016 v0.7_vConcept.docx - Advies aanbesteding

2	Focus punten

Planning

Datum	actie	Gereed
01-04-16	Vendormanagement beschikt over een door IM opgestelde juiste behoeftestelling (opdracht van service Commitment B/CAO aan B/CAO Vendormanagement).	
15-04-16	Functionelevraag is beschreven. Vertaling naar een Demandspecificatie start.	
24-06-16	Bestuurlijke notitie opgesteld om RvB te informeren	
24-06-16	Demand Specification afgerond	
25-08-16	Oplevering input van alle onderdelen (zie actiepunten)	
26-08-16	Besluitvorming in CDO2	
29-08-16	Besluitvorming in Raad van Bestuur	
22-09-16	Uiterlijke publicatiedatum	
01-12-16	Productkeuze afgerond	
31-12-16	Implementatie afgerond	
31-12-16	**Contract wordt beëindigd per einddatum 31-12-2016.**	

Samenstelling Stuurgroep

Belastingen/ISC
Belastingen/ISC
FIOD
Douane
Toeslagen
Dienstverlening/webcare
IM/B Toezicht
IM/B Toezicht
IM Dienstverlening
B/CKC
B/CAO
B/CAO
Vendormanagement
IM/B (Toezicht)
Douane (portfoliomanagement)
FIOD (FG)
B/CIE
B/CIE (SOC)
CIO Office
MinFin

: *Sluit aan bij traject Ministerie van Economische Zaken*

3 Bespreken actiepunten

Nr.	opgevoerd	Omschrijving onderwerp	Voortgang	Actiehouder	Streef datum
1	18-08-2016	Definitief vaststellen door de werkgroep van het aantal af te nemen accounts in 2017 voor elk onderdeel.	Lopend		25-08-2016
2	18-08-2016	Aantal gebruiker per onderdeel vervolgens koppelen aan de te reserveren budgeten voor 2017.	Lopend	Ieder onderdeel voor zich	25-08-2016
3	18-08-2016	Alle onderdelen (gebruikers) gaan opnieuw kijken naar de financiële baten (laatste versie van de financiële baten staan vermeld in het document *Bijlage Baten behorend bij memo aanbesteding_vConcept.docx*). Daarbij moet ook	Lopend	Ieder onderdeel voor zich	25-08-2016

		nagedacht worden over het vertalen naar hoeveel extra FTE er nodig zijn om dezelfde werkzaamheden te blijven verrichten. Daarnaast dient elk onderdeel nogmaals goed na te denken of het niet mogelijk is een berekening te maken in termen van financiële baten van de inzet van dergelijke social media webdiensten			
4	18-08-2016	Aanlevering instelplan webcare. Besluitvorming die voort is gekomen bij het implementeren van het instelplan van webcare kan worden gebruikt in de verantwoording van het gebruik van social media webdiensten. Aanleveren aan	Lopend		25-08-2016
5	18-08-2016	Aanlevering nadere informatie over de keuze voor het gebruik van een social media (monitoring & analysis) webdienst voor Douane. Dit ter versterking van de argumenten waarom een dergelijke webdienst van waarde is voor de business van de Douane. Aanleveren aan	Lopend		25-08-2016
6	18-08-2016	Werkgroep aanbesteding social media webdienst(en) gaan nogmaals goed kijken naar de functionele eisen en wensen om te beoordelen over op basis van de juridische 'pijnpunten' er nog mogelijkheden zijn om tot een consensus te komen. Er is afgesproken dat er geen resultaatverplichting is voor wat betreft het laten van de functionele eisen en wensen, maar dat de werkgroep samen met de juristen gaan kijken welke mogelijkheden er zijn om tot consensus te komen	Lopend	Leden werkgroep (aanspreekpunt)	25-08-2016
7	18-08-2016	neemt contact op met om de juridische aspecten met haar te bespreken	Lopend		25-08-2016
8	18-08-2016	De werkgroepleden met daarbij als voorzitter van de stuurgroep zal er contact gezocht worden met om uit te zoeken op welke inhoudelijke punten er de grootste juridische bezwaren leven. Afgesproken is dat er een overleg gepland wordt met de leden van de werkgroep en om dit helder te krijgen.	Lopend		25-08-2016
9	18-08-2016	Er dient een juridisch advies op papier gezet te worden. Het liefst door de juristen bij Office ( ) die de Raad van Bestuur zal adviseren op basis van inhoudelijke juridische gronden. Dit advies dient opgesteld te worden door een jurist vanuit de Office. Er wordt door gekeken wie dit advies kan gaan schrijven.	Lopend		25-08-2016
10	18-08-2016	gaat samen met persvoorlichting overleggen en een advies opstellen met betrekking tot de 'exposure' dit met dit aanbestedingstraject gepaard gaat	Lopend		25-08-2016
11	18-08-2016	neemt contact op met om te onderzoeken of het mogelijk is om te koppelen met de discussie die door gestart is (rechtmatigsheidsvraagstuk over de praktijken van dergelijke webdiensten: op grote schaal verzamelen van informatie van het internet)	Lopend		25-08-2016
12	18-08-2016	Voor beide percelen worden de eisen en wensen opnieuw tegen het licht gehouden en inhoudelijke verbetering doorgevoerd. De stuurgroep dient een besluit te nemen op basis van de verbeterde stukken.	Lopend	Leden werkgroep	25-08-2016
13	18-08-2016	De leden van de stuurgroep en aanwezigen vandaag bij de stuurgroep (zie blok bovenaan) zullen ieder voor zich te stukken doorlezen en individueel aangeven welke	Lopend	Leden stuurgroep	25-08-2016

		aanpassingen er nog dienen te komen.			
14	18-08-2016	Vrijdag 26 augustus komt CDO2 bijeen, de afspraak is om uiterlijke op 25 augustus alle stukken klaar te hebben en de input verwerkt te hebben van alle onderdelen/gebruikers.	Lopend	Leden stuurgroep	25-08-2016
15	18-08-2016	Maandag 29 augustus komt de Raad van Bestuur bijeen. Afgesproken is om de stukken op maandag 29 augustus te laten behandelen door de Raad van Bestuur.	Lopend	Leden stuurgroep	25-08-2016
16	18-08-2016	Opwerken en bekendmaken van de aanbesteding social media via de lijn naar boven bij het Security Operations Centre. dit al gebeurt is.	Lopend		25-08-2016
17	18-08-2016	Opwerken en bekendmaken van de aanbesteding social media via de lijn naar boven bij Douane. Toegezegd is dat dit eerst met IM gaat bespreken en vervolgens zal opwerken via de lijn.	Lopend		25-08-2016
18	18-08-2016	De stukken Demand specification en beide functionele eisen en wensen (beide percelen) dienen nogmaals doorlopen te worden op te kijken of de teksten goed zijn om door het Raad van Bestuur/PIPP ontvangen te worden. Uitgangspunt is dat de teksten begrijpelijk zijn.	Lopend	Leden werkgroep (aanspreekpunt)	25-08-2016
19	18-08-2016	Opnemen van een nieuw scenario in de memo voor het PIPP (Op het moment dat je bezig bent met een aanbestedingstraject, kan je kiezen voor een tijdelijke verlening). Nieuwe versie van de memo opleveren aan de leden van de stuurgroep.	Lopend		25-08-2016
20	18-08-2016	Contact leggen me over de inhoudelijke input vanuit B/CKC en aansluiting bij de werkgroep aanbesteding social media.	Lopend		25-08-2016
21	18-08-2016	Aan vragen er een formeel verzoek is ingediend bij de juristen afdeling inkoop voor juridische ondersteuning bij de aanbesteding ( ).	Lopend		22-08-2016
22	18-08-2016	Tijdslijn uittekenen, welke stappen dienen ondernomen te worden en door wie. Daarbij ook een overzicht van data wanneer de verschillende gremia 's bijeenkomen (CDO2, PIPP, RvB, Regieteam)	Lopend		18-08-2016
23	18-08-2016	Sturen goedgekeurd verslag van stuurgroepbijeenkomst van 18 augustus naar regieteam	Lopend		25-08-2016
24	18-08-2016	heeft inhoudelijke opmerkingen/aanvulling op het programma van eisen.	Lopend		25-08-2016
25	18-08-2016	Na 29 augustus (wanneer RvB bijeen is gekomen) zal er een nieuwe bijeenkomst voor de stuurgroep plaatsvinden. zal deze in samenwerking met de managementondersteuner van laten inplannen	Lopend		25-08-2016

4	**Besproken onderwerpen op 18-08-2016**
1	De leden van de stuurgroep (en aanwezige vervangers van de vaste leden van de stuurgroep) zijn door op de hoogte gebracht van het proces waarin in stil gestaan bij de aanleiding van dit aanbestedingstraject alsmede de huidige stand van zaken.
2	Er is gesproken over de financiering: welke ruimte er nog is voor het budget van 2016 en welke acties er dienen ondernomen te worden voor de reserveringen voor 2017. Aangegeven is door dat in september de wensen voor de reserveringen van de budgeten aangeleverd dienen te worden.
3	Door de leden van de stuurgroep is gesproken over het bestuurlijke traject en de besluitvormingsroute. Hierbij is stil gestaan bij de te nemen stappen voor de stuurgroep. De stukken (en daarom ook de besluitvorming rondom de aanbesteding) dienen eerst aangedragen te worden aan het regieteam om vervolgens in gebracht te worden bij het PIPP.

	Vervolgens zullen de stukken naar de Raad van Bestuur gestuurd worden om daar definitieve besluitvorming te laten plaatsvinden.
4	De privacy issues in relatie tot het aanbestedingstraject zijn behandeld. De privacy issues gaan voornamelijk over de gevraagde opslagtermijn van 7 jaar en het gebruik van GPS-locatiegegevens. Daarnaast zijn er ook vragen gesteld over de juridische grondslag waarop social media webdiensten informatie verzamelen van het openbare internet. Deze aspecten zijn door de stuurgroep onderling besproken en op basis hiervan zijn diverse actiepunten opgesteld.
5	De risico's die gepaard gaan bij het aanbestedingstraject zijn ook besproken. De risico's van het niet (op tijd) aanbesteden alsmede de risico's van het wel aanbesteden (publicatie en plaatsing van bedrijfsdata buiten de infrastructuur van de Belastingdienst)
6	De verschillende scenario's die zijn opgesteld ten behoeve van de bestuurlijke memo (memo PIPP) is toegelicht door [redacted]. Alle aanwezigen hebben hun mening kunnen geven over de mate van wenselijkheid van de verschillende scenario's. Scenario A & B werden geprefereerd.

5	Besluiten	Datum

6	Rondvraag	
Naam	Vraag	Reactie

7	Verslag uitgeschreven

8	Voorgaande besluiten

Nr.	Voorgaande besluiten	Datum
1.	[redacted] zijn verantwoordelijk voor de lijn richting de Raad van Bestuur en bieden in gezamenlijkheid de bestuurlijke notitie toe.	13-06-2016
2.	Deze notitie dient eenmaal vanuit de keten te komen. Daarnaast zijn er ook andere routes waarop deze notitie richting RvB aangeboden kan worden. Besloten is om één versie te hanteren.	13-06-2016
3.	[redacted] zijn verantwoordelijk voor het samenvlechten van twee versie van de toe nu toe opgestelde notities door ISC en IM/B	13-06-2016
4.	[redacted] stemmen de inhoud van de samengevlochten notitie af met [redacted] (IM/B Toezicht) en [redacted] ([redacted] Office).	
5.	De werkgroep aanbesteding smm-tooling neemt initiatief over welke beslispunten er zijn en zullen deze actief aandragen aan de leden van de stuurgroep. Hierbij kunnen beslispunten ook via de e-mail worden afgedaan waardoor de stuurgroep niet elke keer bijeen hoeft te komen.	13-06-2016
6.	In week 25 wordt de definitieve versie van de Demand Specification toegezonden door [redacted] aan de leden van de stuurgroep ter goedkeuring.	13-06-2016

9	Afgeronde actiepunten

Nr.	opgevoerd	Omschrijving onderwerp	Voortgang	Actiehouder	Streefdatum
1	13-06-2016	[redacted] onderneemt contact met de werkgroep van de aanbesteding en overlegt over op welke wijze de werkgroep toekomstige stuurgroepbijeenkomsten kan helpen voorbereiden door o.a. het aandragen van beslispunten.	Lopend	[redacted]	16-06-2016
2	13-06-2016	[redacted] levert overzicht van het aantal Douane medewerkers die op dit moment Coosto gebruiken aan.	Lopend		24-06-2016

3	13-06-2016	[redacted] legt contact met [redacted] (IM DV) om ook binnen de stuurgroep CKC vertegenwoordigd te hebben.	Lopend	[redacted]	24-06-2016
4	13-06-2016	[redacted] deelt de notitie met de leden van de stuurgroep. Deze notitie (in april geschreven) gaat over de huidige verdeling van accounts inclusief voorstel voor een budgetverdeling tussen verschillende dienstonderdelen	Lopend		24-06-2016
5	13-06-2016	[redacted] neemt contact op met alle individuele onderdelen: vraag hoeveel accounts wil je per 1-1-2017 afnemen? (definitief en verantwoordelijkheid nemen over het genoemde aantal)	Lopend		24-06-2016
6	13-06-2016	[redacted] stuurt in week 25 de definitieve versie van de Demand Specification toe aan de leden van de stuurgroep ter goedkeuring.	Lopend		20-06-2016
7	13-06-2016	De stuurgroep heeft het voorstel aangenomen om alvast de budgeten te reserveren voor volgend jaar (2017). Hierbij moet een schatting gemaakt worden van de kosten per onderdeel gebaseerd op de uitgangspositie van 1-1-2017 en het aantal af te nemen accounts.	Lopend		01-09-2016

Inleiding

Sociale media monitoring webdienst

Internet vormt een onlosmakelijk deel van de samenleving en bevat een enorme hoeveelheid en diversiteit aan informatie. De Belastingdienst gebruikt al geruime tijd de op internet beschikbare informatie voor het uitvoeren van haar publieke taken. De Belastingdienst gebruikt daarvoor alleen informatie die voor iedereen vrij toegankelijk is, dus publiek toegankelijke, openbare informatie (ook wel OSINT: open source intelligence genoemd). Informatie die wordt afgeschermd door middel van privacy-instellingen wordt daarom niet gebruikt.

Binnen de informatiebronnen op internet vormt social media een belangrijke component. Vanwege de enorme hoeveelheid gegevens beschikbaar op social media, is echter een specifieke webdienst nodig om gericht intelligence te kunnen genereren uit de veelheid van social media data. Dit houdt in dat de informatie besloten in social media alleen effectief en efficiënt kan worden ontsloten met behulp van een specifieke webdienst.
Er is geen alternatief om gericht informatie te kunnen destilleren uit deze data. Het is namelijk niet mogelijk de analyses handmatig te maken.
Deze informatie bestaat uit trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. De inzichten die deze analyses opleveren worden ingezet in diverse projecten en taken van handhaving, toezicht en opsporing. Social media data draagt op die manier bij aan Informatiegestuurd Toezicht en geeft zicht op de actuele economische situaties van burgers en bedrijven. Het niet inzetten van specifieke webdiensten om informatie uit social media te kunnen genereren, houdt derhalve in dat de Belastingdienst deze belangrijke bron van informatie onvoldoende benut, waardoor een deel van haar taken onvoldoende zal kunnen worden uitgeoefend.
Gezien de groeiende omvang en de maatschappelijke relevantie van het internet, is het een belangrijke bron van informatie voor de Belastingdienst bij het uitoefenen van haar publieke taken. Inzichten uit social media bronnen zijn en blijven van grote waarde om het nalevingsgedrag van belastingplichtigen in zijn context te blijven begrijpen.
Het gebruik van social media door Nederlandse belastingplichtigen zal de komende jaren toenemen. Inzichten en kennis afkomstig uit social media bronnen zullen daarom een onuitputtelijke bron voor de dienst blijven.

Geschatte gevolgen bij niet voortzetten van (een) dienst:

10.2.g en 11.1

Baten algemeen:

Belangrijke gebruikers van de dienst zijn: ISC, SOC, Douane en FIOD.

10.2.c, 10.2.d en 11.1

10.2.c en 10.2.d

Baten per bedrijfsonderdeel.

Hieronder diepen we de baten per bedrijfsonderdeel verder uit.

ISC

Het Internet Service Centre is een samenwerkingsverband tussen Belastingen, Douane, FIOD en Toeslagen op het gebied van open source-intelligence. Het ISC is in 2007 opgericht en heeft zich in eerste instantie vooral gericht op operationele zoekopdrachten, aangezien niet iedereen binnen de Belastingdienst kon beschikken over internet of ermee om kon gaan. Ondertussen heeft het ISC zich doorontwikkeld tot een kenniscentrum open source-intelligence, waar de focus vooral ligt op innovatie. Zoekopdrachten worden nog wel gedaan, maar alleen als de materie zodanig complex is, de belangen groot zijn en er specifieke tooling gebruikt dient te worden zodat alleen de internetspecialist dit kan oppakken.

10.2.c, 10.2.d en 11.1

Onderzoeken naar complete branches/fraudepatronen

10.2.c, 10.2.d en 11.1

Individuele onderzoeken-

10.2.c en 10.2.d

10.2.c, 10.2.d en 11.1

Verschillende individuele opdrachten opgelost door te kijken door sociale netwerkanalyse:

10.2.c, 10.2.d en 11.1

SOC

10.2.c, 10.2.d

BelTel/Webcare

Sinds 4 jaar gebruikt het Webcare team tooling (5 licenties) voor online media monitoring. M.b.v. deze tooling levert zij wekelijks een bijdrage aan de toplijst in de vorm van het social media overzicht en het weekoverzicht Webcare. Het gaat hierbij om signalen t.a.v. strategische thema's die de Belastingdienst raken, waarbij alle online media en alle sociale media als input dienen. Thema's die aan bod komen zijn bijvoorbeeld: elektronisch berichten verkeer, VAR DBA, IB/2015, belastingontwijking, Switch, etc.

Een voorbeeld van het effect van dit werk was te zien bij de EBV campagne. Waar alle interne partijen begin november (nog steeds) aangaven dat alles goed liep qua interne en externe communicatie en dat er geen kwesties waren rondom het elektronisch berichten verkeer (EBV), zag het Webcareteam op de diverse online en sociale media dat het sentiment ontzettend negatief was en steeds grimmiger werd. Op basis van deze signalen is de communicatiestrategie toen direct aangepast en is de vorm en toon van de boodschappen bijgesteld.

Het Webcareteam levert niet alleen wekelijks online sentiment-analyses en issue-analyses aan de Raad van Bestuur, maar levert deze ook aan persvoorlichting, woordvoering, Toeslagen, Douane, en MKB, communicatie advies, campagnemanagers en levert dagelijks actuele rapportages aan de controlrooms.

Zonder de benodigde tooling kan het Webcareteam geen issue- en sentimentanalyses maken en mist de organisatie relevante signalen.

Interactie en engagement

De tooling die het Webcareteam (onderdeel van de BelastingTelefoon) gebruikt voor interactie en engagement is bedoeld om de complete workflow van Webcare in goede banen te leiden. Inmiddels beheert en monitort het Webcareteam 10 kanalen op 4 verschillende platformen. Binnen de tooling komt deze workflow samen en kunnen de diverse teamleden het werk snel en efficiënt oppakken. Tooling voorkomt dat twee (of meerdere) mensen tegelijk hetzelfde bericht oppakken. Op Twitter of Facebook zelf zou dit niet zichtbaar zijn. Zonder tooling kunnen we geen overzicht houden op de werkvoorraad. Weten we niet wat onze afhandeltijden zijn, zien we niet hoeveel berichten we open hebben staan, zien we niet of een bericht al opgepakt of afgehandeld is door een collega. Vertragingen in reactietijd, dubbel werk en meerdere gepubliceerde antwoorden op dezelfde klantvraag, zijn het gevolg. Zonder tooling is er geen overzicht over de kanalen en zou ieder kanaal continu door iemand gemonitord moeten worden. Dit zou alleen al in de avonddienst een stijging van personeel van 3 FTE naar 11 FTE betekenen.

Binnen de tooling werken we met zoekopdrachten, waardoor alle berichten op social media die over de Belastingdienst gaan, maar niet direct aan ons gericht zijn, voor ons zichtbaar zijn. Zonder tooling zouden we alleen mentions kunnen zien en alle overige berichten missen. Dit betekent dat alle klantvragen waar de klant geen '@' voor bijvoorbeeld 'belastingdienst' zet, niet meer gezien worden. Twitter zelf biedt geen mogelijkheid om deze vragen binnen te halen. Google ook niet.

Tooling wordt gebruikt om buiten kantoortijden de social kanalen van de Belastingdienst te monitoren. Zo zien we ook in de late avond en in het weekend snel of er kwesties zijn met bijvoorbeeld de website, persoonlijke domeinen, phishing e-mails etc. en kunnen we direct de damagelijn in werking laten treden. Zonder tooling zien we berichten die niet aan ons gericht zijn niet en missen we bovenstaande signalen.

FIOD

10. 2.c en 11.1

10.1.c, 10.2.c en 10.2.g

Resultaten en opbrengsten.

10.2.c en 11.1

DOUANE

10.2.c. en 10.2.d

Resultaten

10.2.c. en 10.2.d

10.2.c. en 10.2.d

- **Sentimentsanalyse sociale media.** Dit onderdeel wordt gebruikt om te kijken hoe men reageert op zaken als de aanhouding van de Douane medewerkers.
- **Dashboard klantbeeld.** Nieuw project waarbij we gaan kijken hoe internet informatie kan bijdragen aan het digitaal klantbeeld.

10.2.c. en 10.2.d

Belastingdienst

Project Factsheet

SJABLOON 14 januari 2016

Deel 1 Algemeen

1.1 Project Naam / Concern Portfolio Item (IV)	Social Media Monitoring & Analysis
1.2 Organisatie Onderdeel opdrachtgever	Belastingen
1.3 Projectsponsor/opdrachtgever (1 naam)	
1.4 Projectmanager (1 naam)	
1.5 Kosten code(s) (exacte benaming)	TOExxx Social Media Monitoring & Analysis
1.6 Compartiment (IV)	2. Informatiegestuurd Toezicht en Inning

Deel 2 Achtergrond en bijdrage

2.3 **Achtergrond & context** (max 200 woorden):
Kern: Globale beschrijving van het op te lossen probleem en de oplossing &
Wat is de reden dat we dit project willen doen? &
Wat is de reden dat we dit project NU willen doen? &
Wat zijn de alternatieve oplossingen en toelichting keuze &
Wat gaat er mis als we dit project NIET doen?

Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst social media webdiensten van de externe aanbieders Coosto en OBI4Wan. Deze zijn ingekocht en niet aanbesteed. De huidige contracten liepen per 31 december 2015 af en zijn na toestemming van de COO eenmalig voor 12 maanden verlengd. Er loopt inmiddels een gezamenlijk traject (ISC, IM Toezicht en IM Dienstverlening, BCKC, B/CAO, B/CIE, FIOD, Douane, Toeslagen, Vendormanagement en BelTel/Webcare) om de verwerving van social media webdiensten openbaar aan te besteden om de continuïteit per 1-1-2017 op rechtmatige wijze te waarborgen. Binnen de Belastingdienst zijn er verschillende gebruikers van social media webdiensten:
- Het Internet Service Centre (ISC) (met daarin de vertegenwoordiging van Belastingen, Douane, FIOD en Toeslagen) gebruikt de social media webdienst ter versterking van de intelligencepositie. Daarnaast worden onbekende ondernemers die actief gebruik maken van internet en nieuwe verdienmodellen ontwikkelen, met behulp van de social media monitoring webdienst in beeld gebracht.
- Het Security Operations Centre (SOC) gebruikt social media monitoring om het dreigingsbeeld ten aanzien van security gerelateerde thema's in relatie tot de dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen, Douane en FIOD te kunnen volgen.
- Het Webcare-team van de Belastingtelefoon zet social media webdiensten in voor het zicht krijgen op de actuele sentimenten over de Belastingdienst op het internet en helpt d.m.v. de social media monitoring individuele klanten met vragen en problemen die via sociale media gesteld worden.
- Het Centrum voor Kennis en Communicatie (B/CKC) gebruikt social media webdiensten voor het monitoren en meten van de effectiviteit van de communicatiecampagnes. Daarnaast wordt de impact van de aangiftecampagnes gemeten met behulp van een social media webdienst.

2.3 **Doelstellingen** (max 200 woorden):
Kern: wat levert het projectresultaat de Belastingdienst op in termen van verbeteringen voor burger, bedrijf, omgeving en/of interne processen?

Vanwege de enorme hoeveelheid gegevens beschikbaar op social media, is er een specifieke webdienst nodig om gericht intelligence te kunnen genereren uit de veelheid van social media data ten behoeve van trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. De inzichten die deze analyses opleveren worden ingezet in diverse projecten en taken van handhaving, toezicht en opsporing en draagt op die manier bij aan Informatiegestuurd Toezicht en geeft zicht op de actuele economische situaties van burgers en bedrijven.

2.4 **Plan van aanpak & methode(n)** (max 200 woorden):
Kern: hoofdlijnen projectaanpak en -beheersing & globaal tijdspad met mijlpalen

In april 2016 is in een samenwerkingsverband tussen B/IM, B/CAO, B/CIE, ISC, FIOD, Douane, Toeslagen, B/CKC en BelTel/Webcare gestart met de voorbereiding voor de aanbesteding van Social Media Webdiensten. Hiervoor is de functionele vraag opgesteld en deze is vertaald naar een demandspecificatie. Doel was om de continuïteit bij de gebruikers van deze webdiensten per 1 januari 2017 zeker te stellen. De publicatie op Tenderned heeft 23 september plaatsgevonden. Op 3 november sloot de inschrijvingstermijn; voorlopige gunning is voorzien voor 25 november a.s. en definitieve gunning voor 16 december na afloop van de wettelijke bezwaartermijn. Daarnaast zijn oktober j.l. de huidge contracten opgezegd.

Deel 3 Projectbegroting

3.1	**Financieel - Project Begroting** Daadwerkelijk pre-2016 / budget post-2015	2015 & voorafgaand	2016	2017	2018	2019	2020	> 2020	Totaal
3.1.1	personeelskosten (uitvoering; BMU)								
3.1.2	personeelskosten (ontwerp; BMO)								

14

3.1.3	personeelskosten (ICT-realisatie; BMI)		
3,1,4	IV – uitbesteding		
3,1,5	IV – investering		
3.1.6	Andere materiële uitgaven		
	Totaal	-	

3.2	Verwachte toename in jaarlijkse structurele kosten als gevolg van de invoering van het project (verwachting)	

3.3	Betrouwbaarheid van budgetprognose	
	Totale projectkosten	
3.3.1	Heeft een functiepuntschatting plaats gevonden (alleen voor IV-projecten)?	
3.3.2	Betrouwbaarheidsinterval omhoog	
3.3.3	Betrouwbaarheidsinterval omlaag	

3.4	**Personeel (netto dagen)***	2015 & voorafgaand	2016	2017	2018	2019	2020	> 2020	Totaal
3.4.1	IV - BMO		100	50					150
3.4.2	IV - BMI - CAO		25						25
3.4.3	IV - BMI - CIE								-
3.4.4	IV - BMU - Capaciteit staande organisatie voor IV-projecten		150						150
3.4.5	Eigen personeel (niet-IV)								-
3.4.6	Inhuur (niet-IV)								-
	Totaal	-	275	50	-	-	-	-	325

Deel 4 Verwachte baten

4.1 Bijdrage aan Investeringsagenda (j/n)

1. Interactie burgers en bedrijven (dienstverlening)	Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
2. Informatie gestuurd toezicht en inning	Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
3. Ontwikkeling data-analyse	Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
4. Sturing, verantwoording en effectmeting	Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
5. Ondersteuning door informatievoorziening	Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3

4.2 Verwachte baten (j/n)

1. Verbeterde naleving	Ja
2. Kostenbesparing	Ja
3. Verbetering dienstverlening burgers en bedrijven	Ja
4. Medewerkertevredenheid	Ja
5. Ander	Ja

Namelijk: Voorkomen van beveiligingsrisico's door het vroegtijdig onderkennen van cyberdreigingen

	Niet-financiële baten (top-5)	Uitleg (max 50 woorden)
4.3.1	Inzage in doelgroepen zoals belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en goederenbewegingen. Versterken intelligencepositie. Signaleren van fenomenen op het gebied van internetconomie. Analyses van Belastingdienst/fiscaal relevante onderwerpen op houding en gedrag van burgers en bedrijven en bijdrage aan het opzetten van een early warning system.	10.2.c en 10.2.d
4.3.2	Het dreigingsbeeld ten aanzien van security gerelateerde thema's in relatie tot de dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen, Douane en FIOD kunnen volgen.	
4.3.3	Individuele klanten helpen met vragen en problemen die via sociale media gesteld worden. Daarnaast levert Webcare een bijdrage aan het imago van de Belastingdienst en het voorkomen van imagoschade.	Er wordt een positieve invloed uitgeoefend op zoekresultaten rondom product, dienst en merk; en lichten groepen klanten inhoudelijk voor over een dienst of product. Door het verschaffen van actuele informatie aan interne stakeholders over o.a. (damage)signalen, beeldvorming, sentiment en reputatie wordt zicht verkregen op de actuele sentimenten over de Belastingdienst op het internet. Ook wordt de klantinteractie monitor en sociale mediabijdrage aan de TOP-lijst mede opgesteld met behulp van de social media monitoring webdienst. Het actief inspelen en beantwoorden van klantvragen op social media heeft een positief effect op minder telefonie en baliebezoek.
4.3.4	Monitoren en meten van de effectiviteit van de communicatiecampagnes.	Social media monitoring maakt inzichtelijk wat de effectiviteit is van communicatiecampagnes en hoe burgers reageren op de communicatie(keuzes) gemaakt in deze campagnes.
4.4.5		

	Financiële baten (top-5)	Type	2016 & voorafgaand	2017	2018	2019	2020	> 2020
4.4.1	Monitoren kanalen mbv tooling ipv handmatig (Webcare)	Vermindering costbase		8 fte	8 fte	8 fte	8 fte	8 fte
4.4.2	Onterecht uitgekeerde toeslagen teruggevorderd	Stijging omzet door verbeterde naleving		afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case
4.4.3	Fiscale opbrengsten	Stijging omzet door verbeterde naleving		afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case
4.4.4								
4.4.5								
	Totaal		-	-	-	-	-	-

	Betrouwbaarheid van financiële baten	
	Totaal	-
4.5.1	Betrouwbaarheidsinterval omhoog	50%
4.5.2	Betrouwbaarheidsinterval omlaag	25%

Toelichting: projectbaten zijn niet altijd 100% voorspelbaar. Geef de betrouwbaarheidsinterval aan door aan te geven met welk percentage naar beneden en naar boven de werkelijke projectbaten lager dan wel hoger kunnen uitkomen dan nu geprognotiseerd

Deel 5 Project tijdlijn

Mijlpalen(geleverd / verwacht)*	Datum start	Datum einde
1. Pre-project en initiatie (Planning, Business Case, goedkeuring)	ntb	
2. Uitvoering (Ontwerp / Bouw / Test)	ntb	

	3. Implementatie (start implementatie, evaluatie, opleverdatum, afsluiten)	16 december 2016	31 maart 2017

* Project fases op basis van Belastingdienst administratieve kaders ontwikkelprojecten

Deel 6 Risico's en afhankelijkheden

6.1	Top-5 Risico's	Type	Beschrijving
	Risico 1	Project Management - Tijdlijn	Huidig contract worden per 31-12-2016 opgezegd. Aanbesteding kan gezien doorlooptijd niet tijdig afgerond worden.Dit kan een continuïteitsriscio betekenen bij de betrokken Bedrijfsonderdelen.
	Risico 2	Extern - Klant / eindgebruiker	
	Risico 3	Ander	
	Risico 4	Extern - Regelgeving	
	Risico 5	Project Management - Project Omvang	

10.2.g

6.2	Top-5 Afhankelijkheden	Projectnaam	Beschrijving
	Afhankelijkheid 1		
	Afhankelijkheid 2		
	Afhankelijkheid 3		
	Afhankelijkheid 4		
	Afhankelijkheid 5		

Deel 7 Projectdocumentatie

	Type	Beschikbaar	Documentnaam
7.1	Projectopdracht	Ja	
7.2	Projectgovernance	Ja	Stuurgroep SMMA
7.3	Business Case	Nee	Een beschrijving van de kosten en baten is aanwezig
7.4	Projectplan (Plan van aanpak)	Ja	
7.5	Risicoanalyse, risico- en issuelog	Nee	Er is een Risicosessie voorzien (Ultimo November)
7.6	Presentatie en notulen van laatste stuurgroep	Ja	Verslag Actie- en Beslispunten Stuurgroep Aanbesteding SMM-tooling
7.7	Laatste voortgangsrapportage (van PM e/o Opdrachtgever)	Ja	Verslag overlegwerkgroep monitoring webdiensten (ISC) Wekelijkse staus update binnen IM en aan opdrachtgevers. Rapportage aan [redacted] IM.
7.8	Uitzonderings- of faseovergangrapportage	Nee	

7.9	Andere	Ja	Privacy Impact Assessment (PIA), Beschrijving mogelijke scenarios, beschrijving baten.

Deel 8 Evaluatiestructuur voordelen ('significant', 'gematigd' of 'geen')

Beter	Verhoogde compliance	Vergroot het project de compliance van belastingbetalers?	significant	
	Ervaring van de belastingbetaler	Wordt de beleving van de belastingbetaler verbeterd?	significant	
	Werknemers-tevredenheid	Worden werknemers hier beter van?	geen	
	Vergroting van mogelijkheden / Kans	Is dit *quick win* ?	geen	
		Vergroot dit de mogelijkheden van de Belastingdienst?	significant	
Goedkoper	Verminderde kosten	Worden kosten verminderd?	geen	
	Effectiever gebruik van	Worden FTEs efficienter gebruikt?	significant	
Meer in control	Betere managements-informatie en rapportage	Ondersteunt het project besluitvorming?	geen	
	Minder risico	Wordt de organisatie minder risicovol door dit project?	significant	
Implementatie	Gemak	Hoe gemakkelijk is het dit project uit te voeren?	significant	
	Urgentie	Wat zijn de redenen om dit nu te doen in tegenstelling tot later?	significant	Ivm afloop huidige contracten

15

Belastingdienst

Naam dienstonderdeel
Stuurgroep Aanbesteding Social Media Webdiensten

Contactpersoon
[redacted]

Datum
24-8-2016

Versienummer
1.0

Auteur
[redacted]

Kopie aan
[redacted]

Bijlagen
Memo Aanbesteding SMMA tbv PIPP
Bijlage Baten
Factsheet

memo

Juridische vraagstukken omtrent de aanbesteding Social Media Monitoring en Analyse Webdiensten

Aan Regieteam IV

Aanleiding

Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst webdiensten voor Social Media Monitoring en Analyse (hierna: SMMA) en voor Publishing en Engagement (hierna: P&E). Deze diensten kennen een hoge waarde voor de business.

De leveranciers van deze diensten zijn Coosto en OBI4Wan. Coosto wordt voornamelijk ingezet voor Monitoring en Analyse door Belastingen (via EHI/Internet Service Centre), BelTel/Webcare, CIE/Security Operations Centre (hierna: SOC), CKC, Douane, FIOD en Toeslagen. OBI4Wan wordt gebruikt voor interactie met burgers door BelTel/Webcare.

De SMMA dienst maakt social media doorzoekbaar en biedt de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. Het SOC gebruikt deze dienst om inzicht te verwerven over mogelijke dreigingen van cyberaanvallen. P&E maakt het mogelijk dat de Belastingdienst kan reageren op berichten op social media en daar ook campagnes op kan starten.

De contracten Coosto en OBI4WAN lopen per 31 december 2016 af. Nieuwe contracten zijn aanbestedingsplichtig. Begin dit jaar is een traject gestart voor de verwerving van webdiensten voor SMMA en P&E. Belangrijkste doelstelling is om de continuïteit van het werk per 1 januari 2017 te waarborgen. Volgens de huidige planning is de uiterste datum voor publicatie op Tenderned 22 september a.s. Inkoop en Vendormanagement geven aan dat bij aanbesteding de huidige contracten met Coosto en OBI4WAN voor 15 september opgezegd dienen te worden.

Juridische vraagstukken omtrent privacy

Afgelopen week kwam naar voren dat er een aantal juridische vraagstukken zijn op het gebied van privacy, waaronder rechtmatigheid en proportionaliteit. 11.1 11.1 11.1 Deze vraagstukken betreffen alleen de SMMA. Op het gebied van P&E spelen deze vraagstukken niet in verband met een ander juridisch kader. De juridische vraag waar nog geen uitsluitsel over is, is of de Belastingdienst en, indien deze bevestigend beantwoord wordt, op welke manier de Belastingdienst deze gegevens mag verzamelen en mag gebruiken. 11.1

11.1

Het is bijvoorbeeld de vraag of de Belastingdienst de bevoegdheid heeft om het social mediaverkeer voor mogelijk fiscale doelen te laten genereren en archiveren gedurende een periode van 7 jaar. Voor de huidige werkzaamheden is dit een eis.

Dilemma

Betreffende het vraagstuk "Mogen, Kunnen en Willen" is op 23 augustus overleg geweest met de werkgroep van de aanbesteding va, [redacted] van [redacted] office en [redacted] Concern-Communicatie van DGBel.

11.1

11.1

11.1 De uiterste datum van publiceren op Tenderned is 22 september 2016 (uitgaande van het handhaven van de continuïteit op 1 januari 2017). In verband met een opzegtermijn van drie maanden voor de huidige contracten, dient voor 15 september 2016 helderheid te bestaan of de contracten opgezegd worden of voor korte duur verlengd dienen te worden.

De vraag die de stuurgroep wil voorleggen is aan het Regieteam IV is of het de stuurgroep kan adviseren over welke stappen nu gezet dienen te worden om enerzijds recht te doen aan een zorgvuldige juridische inkadering en anderzijds de continuïteit bij de huidige gebruikers en afnemers te waarborgen.

16

Belastingdienst

Naam dienstonderdeel
Stuurgroep Aanbesteding Social Media Webdiensten

Contactpersoon

Datum
25-8-2016

Versienummer
0.9

Auteur
Werkgroep aanbesteding Social Media Webdiensten

Kopie aan

Bijlagen

memo

Scenario's aanbesteding Social Media Monitoring Webdiensten

Aan: Leden Pipp
Van: Internet Service Center, BelTel (Webcare), B/CAO, B/CIE, IMDV, IM/B (Toezicht), FIOD en Douane

Aanleiding

Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst webdiensten voor Social Media Monitoring en Analyse (SMMA) en een webdienst voor Publishing en Engagement. De leveranciers van deze diensten zijn Coosto en OBI4Wan. Coosto wordt voornamelijk ingezet voor Monitoring en Analyse door Belastingen, DV/Webcare, Douane, FIOD en SOC en OBI4Wan voor Publishing en Engagement (P&E) door DV/Webcare. De Social Media Monitoring en Analyse dienst maakt social media doorzoekbaar en biedt de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses.
Publishing en Engagement zorgt ervoor dat we kunnen reageren op berichten op social media en campagnes kunnen starten.
De huidige diensten kennen een hoge businessvalue.

De bestaande contracten liepen op 31 december 2015 af en zijn eenmalig verlengd na toestemming van . Dit betekent dat de diensten aanbestedingsplichtig zijn. Vervolgens is een traject gestart voor de verwerving van social media monitoring webdiensten en publishing en engagement. Dit zal gedaan worden middels voor een openbare aanbesteding voor twee percelen (SMMA en P&E) maar met de nadrukkelijke mogelijkheid dat beide percelen ingevuld worden door hetzelfde product of dienst.
Belangrijkste doelstelling is om de continuïteit van het werk per 1 januari 2017 te waarborgen.

Dit memo schetst de risico's voor de continuïteit bij het beëindigen van de dienstverlening en de mogelijke risico's die samenhangen met de aanbesteding en het gebruik van social media monitoring webdiensten door de Belastingdienst. In de Bijlage Baten en het project factsheet worden de kosten en baten Aansluitend worden een aantal scenario's voor het vervolg voorgelegd.

Belangrijke gebruikers van de dienst zijn onder andere:
ISC, SOC, Douane en FIOD. De volgende resultaten zijn behaald:

- 10.2.c, 10.2.d
-
-
-

Advies

11.1

Risico's

In dit hoofdstuk wordt u geïnformeerd over de mogelijke risico's en de daarvoor genomen maatregelen die samenhangen met de aanbesteding en het gebruik van social media monitoring webdiensten door de Belastingdienst. Vervolgens gaan we in op de risico's voor de continuïteit.

A: Risico's met betrekking tot de aanbesteding

11.1 en 10.2.g

2. Beveiliging data:

In de aanbesteding wordt gevraagd naar een 'webbased dienst'. Dit betekent dat gebruik gemaakt wordt van informatie die is opgeslagen buiten de infrastructuur en beheer van de Belastingdienst. Het betreft hier de toegang tot de database van de leverancier met de verzameling aan openbare internetdata.
Bij de leverancier worden de volgende gegevens opgeslagen:

10.1.c en 10.2.g

Maatregelen

10.2.g

B: Risico's met betrekking tot continuïteit

De aanbesteding is gestart om de continuïteit van de processen te waarborgen. Het niet continueren van de huidige dienstverlening zonder een adequaat alternatief brengt de volgende risico's met zich mee.

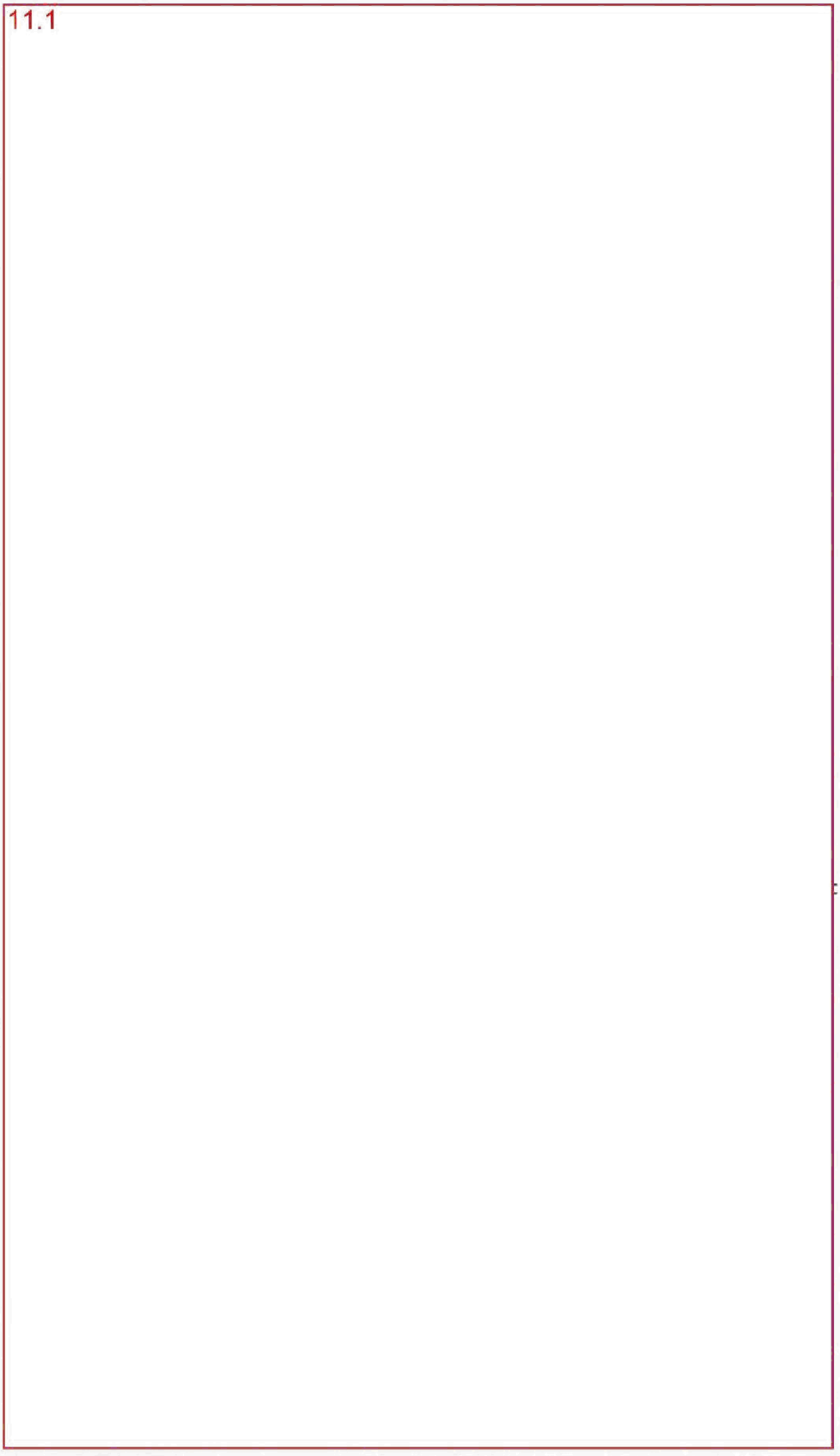
10.2.g en 11.1

In de bijlage Baten is dit verder uitwerkt.

Beschrijving scenario's

Hieronder benoemen we 5 scenario's, in afnemende volgorde van voorkeur..

11.1



5

11.1



Appreciatie PIA door **d.d. 31-08-2016**

Naam PIA:
CONCEPT PIA gebruik dienst sociale media monitoring

Stukken:
PIA formulier (toetsmodel Rijk).

Beoordeling
Kort gezegd beoogt de PIA de noodzaak van de voorgestelde verwerking aan te tonen.

11.1

Toelichting (kort)

11.1

18

Verslag Stuurgroep Aanbesteding Social Media

Conceptversie

Datum: 01-09-2016
Tijd: 09.00-10.00 uur
Vergaderlocatie(s): Utrecht en diverse VC-locaties:

APE WBC-G 1.01 CAO/Tandberg VC@Belastingdienst
HAG MinFin K 0.95 ADR/Tandberg VC@Belastingdienst
UTC de Wereld Dom. Republ. 2e et CFD/Tandberg VC@Belastingdienst

Aanwezig

ISC -
ISC –
Dienstverlening
IM/Dienstverlening
FIOD(vervanger)
Douane/Portfoliomanagement
CKC (vervanger van)
B/CIE SOC (vervanger van)
Vendormanagement
IM/Toezicht
IM/Toezicht
CICT
Office

Afwezig

B/CIE SOC
Dienstverlening
Toeslagen
Douane
FIOD
FIOD
CICT
CICT

Bespreekpunten:

1) Laatste ontwikkelingen

gaf een toelichting op de laatste ontwikkelingen in het aanbestedingstraject. De afgelopen weken kwam het privacy issue in beeld. Bij de vorige stuurgroepvergadering op 18 augustus is gesproken over deze privacy issues rondom de aanbesteding. Vanuit CIO Office is aangegeven dat er enkele kanttekeningen geplaatst kunnen worden rondom privacy bij de aanbesteding. Tijdens de stuurgroepvergadering van 18 augustus is besloten om contact op te nemen met de juridische collega's van CIO Office. Met dit contact zou dan worden ingezoomd op specifieke details, waar de CIO Office collega's opmerkingen over hebben. Dit contact heeft plaatsgevonden en na afstemming met van CIO Office en later in een groter verband is dit vertaald naar een vraag aan het Regieteam IV. Deze vraag is geformuleerd in een nieuwe memo 'Memo SMMA Regieteam IV 25 aug 2016.docx' die aangeboden is aan het Regieteam IV overleg dat op donderdag 25 augustus heeft plaatsgevonden. De vraag die centraal stond in deze memo vanuit de stuurgroep aan het Regieteam IV was of het de stuurgroep kon adviseren over welke stappen er gezet dienen te worden om enerzijds recht te doen aan een zorgvuldige juridische inkadering en anderzijds de continuïteit bij de huidige gebruikers en afnemers te waarborgen.

Inzake het vraagstuk "Mogen, Kunnen en Willen" is op 23 augustus overleg geweest met de werkgroep van de aanbesteding en van CIO-office en Concern-Communicatie van DGBel. 11.1

11.1

11.1

De terugkoppeling vanuit het Regieteam IV overleg werd door [redacted] toegelicht. Daarin gaf [redacted] aan dat er nog geen definitief verslag is van de bijeenkomst van donderdag 25 augustus j.l., maar dat er wel een conceptversie (paragraaf) is verspreidt. Daarin komt naar voren dat het Regieteam IV heeft aangegeven dat er eerst een intern juridisch onderzoek(en advies) dient plaats te vinden voordat er een vraag extern neergelegd kan worden. Het Regieteam IV gaf ook aan dat het verlengen van de contracten om tijd te kopen om deze issues te onderzoeken en op te lossen niet aan de orde is. Er worden geen contracten onrechtmatig verlengd.

Er heerst nog wel veel onduidelijkheid over wat de conclusies en beslissingen van het Regieteam IV nu precies zijn of inhouden. Zonder een definitief verslag blijven er verschillende interpretaties en beelden bestaan over wat de uitkomsten nu zijn. O.a. [redacted] vraagt naar wat er nu precies in het verslag staat. [redacted] geeft aan dit verslag nog niet ontvangen te hebben. [redacted] geeft aan dat binnenkort het definitieve verslag beschikbaar wordt gesteld. De hoop is dat met het beschikbaar komen van dit verslag er meer duidelijkheid zal ontstaan.

➢ Actiepunt:

I. Verslag Regieteam IV overleg van 25 augustus 2016 wordt beschikbaar gesteld aan de leden van de stuurgroep op het moment dat dit verslag definitief is.

2) Tijdspad: (nog steeds) kritiek

[redacted] benadrukte dat de tijd dringt. De uiterlijke datum waarop de aanbesteding gestart kan worden is 22 september, maar er dient al duidelijkheid te zijn vóór 15 september i.v.m. het opzeggen (of niet continueren) van de huidige contracten met Coosto en Obi4wan. [redacted] vraagt een maximale inzet van alle betrokkenen in de stuurgroep om deze deadlines te halen, omdat bij webcare (maar ook bij andere partijen) de business gewoon door gaat. Het wegvallen van een social media webdienst zoals deze nu wordt gebruikt bij webcare of bij andere gebruikers binnen de Belastingdienst leidt tot significante verstoring in het werkproces. [redacted] roept de leden op om zich maximaal in te zetten en dat redenen zoals verlof (zeker tijdens de feestdagen) geen reden mogen zijn dat het traject vertraging oploopt en dat hierdoor geen sprake kan zijn van implementatie om alles uiterlijk op 1/1/2017 gereed te hebben. Vanuit de leden van de stuurgroep wordt commitment uitgesproken en per lid wordt gekeken welke vorm van betrokkenheid en inzet nodig wordt geacht, zodat het traject geen vertraging oploopt.

➢ Beslissing:

I. De leden van de stuurgroep beamen dat er sprake is van een zeer kritische tijdspad en dat de leden zich zullen inzetten om de vaart erin te houden.

3) Juridische vraagstukken omtrent privacy

Afgelopen week kwam naar voren dat er een aantal juridische vraagstukken zijn op het gebied van privacy. Concreet zijn dit vragen rondom over de afname van een webdienst(en) van derden (commerciële partijen) en de rol die de privacy wet- en regelgeving speelt bij het verzamelen van informatie van het openbare

internet. De gevraagde (gewenste) bewaartermijn van 7 jaar en GPS-locaties in het programma van eisen en wensen is hierbij vanuit een toezichthoudende taak gevoelig. 11, 1

11, 1

In de memo die aangeboden is aan het Regieteam IV is gesproken over het feit dat deze vraagstukken alleen de SMMA (social media monitoring & analysis) betreffen. Op het gebied van P&E (publishment & engagement) spelen deze specifieke vraagstukken (bewaartermijn en gps-locaties) niet in verband met een ander juridisch kader. Maar net als bij SMMA speelt de juridische vraag waar nog geen uitsluitsel over is, is of de Belastingdienst en, indien deze bevestigend beantwoord wordt, op welke manier de Belastingdienst (ook vanuit een dienstverlenend perspectief) gegevens mag verzamelen en gebruiken 11.1

11, 1

Door diverse collega's en onder coördinatie van [redacted] is een PIA uitgevoerd op de huidige webdiensten Coosto en Obi4wan. Mede met als doel om de risico's in kaart te brengen en een bijdrage te leveren aan het beantwoorden van de juridische vragen. Dit heeft geresulteerd in een document genaamd 'PIA gebruik sociale media monitoring tooling 16 augustus 2016.docx'. In dit document staat het resultaat van alle uitgevoerde PIA's op basis van alle gebruikers en type gebruik van deze webdienst(en).

Twee percelen: monitoring & analysis en publishment & engagement

Ten tijde van het schrijven van de memo die geadresseerd was aan het regieteam IV en op basis van de conclusies uit het overleg op de 23e is enkel gesproken over het perceel van SMMA. Zoals eerder vermeldt kwam dit voort uit het feit dat er concrete vraagtekens zijn over de gevraagde (gewenste) bewaartermijn van 7 jaar en GPS-locaties en dat de inzet van social media webdienst(en) door dienstverlening/webcare in een ander juridisch kader vallen. Op advies van de [redacted] is aangegeven dat het wenselijk is om de uitgevoerd PIA te 'ontvlechten' voor elke gebruikersgroep (dienstonderdeel). De PIA die nu geschreven is, is te generiek van aard omdat het type gebruik soms (te) algemeen verwoordt is en hele specifieke analyses van het gebruik van dergelijke webdienst(en) vanuit een Wpb-perspectief hierin ondergesneeuwd raken. Sommige paragrafen beschrijven het algemene gebruik en niet specifiek het gebruik per dienstonderdeel op basis van de doelbinding.

Juridische analyse: onafhankelijk en externe partij

Uit het overleg "Mogen, Kunnen en Willen" dat plaatsvond op 23 augustus tussen de werkgroep van de aanbesteding en [redacted] van CIO-office en de [redacted] Concern-Communicatie van DGBel is geadviseerd [redacted]

11, 1

Ontvlechting PIA en nadere juridische analyse

Zoals hierboven is vermeldt, is heeft [redacted] aangegeven dat het wenselijk is om de uitgevoerde PIA te 'ontvlechten' voor elke gebruikersgroep (dienstonderdeel). Naar aanleiding van het advies van [redacted] is tijdens de stuurgroepvergadering besloten dat er aanstaande maandag 5 september een bijeenkomst wordt gepland waarin de diverse juridische collega's (die elk hun eigen dienstonderdeel vertegenwoordigen) worden uitgenodigd om enerzijds de PIA te ontvlechten en anderzijds de laatste versie van beide 'eisen en wensen' van beide percelen (SMMA en P&E) na te kijken en waar nodig met concrete tekstvoorstellen te komen. [redacted] gaf aan dat niet elk (dienst)onderdeel een eigen jurist heeft (zoals B/CIE SOC en dienstverlening/ webcare). [redacted] beaamde dit, maar deed wel een oproep aan iedere gebruikersgroep om te kijken of er collega's vanuit de inhoud een bijdrage kunnen leveren voor het opstellen van een (dienst)onderdeel specifieke PIA.

Het doel van het ontvlechten en aanvullen van de huidige PIA is om elk type (individueel) gebruik vanuit ieder dienstonderdeel nog explicieter te maken. Er wordt verwacht dat door middel van deze vernieuwde assessment er concrete risico's naar voren komen die direct verwerkt kunnen worden (door middel van tekstvoorstellen) in een nieuwe versie 'eisen en wensen' voor beide percelen.

[redacted] merkte op dat het aanbieden van de diverse PIA aan [redacted] in de voorgeschreven route ook tijd vergt en dat hiermee dus zo snel mogelijk aan de slag gegaan moest worden.

Herweging: programma van eisen SMMA

Het aanpassen van de eisen en wensen gaat voornamelijk over het perceel SMMA, maar [redacted] gaf wel aan dat er vanuit dienstverlening/webcare ook een juridisch advies/PIA diende plaats te vinden. [redacted] licht toe dat het Regieteam IV heeft aangegeven dat als er onoverkomelijke privacy issues blijven bestaan, dat er goed gekeken moet worden naar wat wij van de markt vragen middels de functionele eisen en wensen (programma van eisen). Er zou in overleg met de juridische collega's en de gebruikers (business) tot overeenstemming gekomen moeten worden over welke functionele en technische onderdelen erin blijven staan en welke er (gedeeltelijk)eruit worden gehaald om het juridisch/privacy technische af te dekken. [redacted] geeft aan dat er wel ruimte moet zijn voor kansen voor verdere ontwikkeling. Ze geeft dat dat het programma van eisen en wensen zodanig geformuleerd kan worden het 'ruim' is, maar dat er vervolgens door middel van duidelijke interne afspraken te maken het gebruik ervan juridische goed wordt afgedekt.

Twee producten: nieuwe PIA's en tekstvoorstellen eisen en wensen

Afgesproken is dat maandag aan het einde van de dag twee producten (nieuwe PIA's en tekstvoorstellen eisen en wensen) opgeleverd dienen te worden. [redacted] zorgt dat de diverse juridische collega's de nodige stukken in hun bezit zullen hebben. [redacted] zal de uitnodiging richting deze collega's verzorgen. Afgesproken is om voor Utrecht als locatie te kiezen en dat via de lijn aandacht en urgentie aangegeven dient te worden bij de collega's die uitgenodigd worden. Er is afgesproken dat de inhoudelijke collega's die vertegenwoordigers zijn voor hun respectievelijke gebruikersgroep maandag 5 september de gehele dag 'stand by' staan als er eventuele vragen zijn.

Deze twee producten dienen aan het einde van de middag voltooid te zijn en klaar voor verder gebruik in het traject omdat de tijd begint te dringen. Nadat deze producten klaar zijn zullen deze worden opgepakt door vendormanagement en

afdeling inkoop om proces te continueren en de deadline van 22 september (publicatie) te kunnen halen.

[redacted] stelde voor dat naast het uitnodigen van alle juridische adviseurs van de desbetreffende dienstonderdelen het ook goed zou zijn als er nog een partij vanuit een Wpb perspectief naar de diverse PIA's zou kijken. Het idee bij de stuurgroep was om deze vraag neer te leggen bij [redacted] bij MinFin. [redacted] heeft overleg gehad met [redacted] over welke vraag er neergelegd zou moeten worden bij [redacted] zal contact opnemen met [redacted] om te vragen of zij assistentie kan verlenen bij het ontvlechten van de PIA's en het deels uitwerken van de specifieke vormen van gebruik door de diverse dienstonderdelen in een nieuwe PIA. [redacted] zal [redacted] benaderen met de vraag of zij maandag 5 september kan aansluiten bij de bijeenkomst die gepland wordt.

➢ Actiepunt:

II. [redacted] zorgt ervoor dat de diverse juridische collega's de nodige stukken in hun bezit zullen hebben.
III. [redacted] zal contact opnemen met [redacted] om te vragen of zij assistentie kan verlenen
IV. [redacted] zal de uitnodiging via [redacted] van [redacted] richting de juridische collega's verzorgen.
V. Inhoudelijke collega's die vertegenwoordigers zijn voor hun respectievelijke gebruikersgroep staan maandag 5 september de gehele dag 'stand by'.

ISO normering en privacy seal

In het overleg tussen [redacted] en [redacted] kwam naar voren dat [redacted] het belangrijk vindt dat de webdienst(en) die afgenomen zullen gaan worden van een leverancier een privacy seal of een ISO certificering op het gebied van privacy hebben. Afgesproken is dat [redacted] zal uitzoeken of er sprake is van een dergelijke certificering of een seal. Er is door de werkgroep aangegeven dat er in de eisen en wensen wel gevraagd (eis) wordt naar een ISO 27001 normering op het gebied van beveiliging. [redacted] vraagt zich af of een privacy seal wel zo realistisch is. Kan de markt dit wel bieden? De markt is nog relatief jong en de kans dat we op deze manier voortijdige aanbieders gaan uitsluiten is aanwezig. De discussie (o.a. opmerking van [redacted]) binnen de stuurgroep geeft ook aan dat er verschillen bestaan in de wens om een privacy seal, omdat er vanuit verschillende juridische kaders (bestuurlijke en strafrechtelijk) gewerkt wordt. [redacted] beaamt dit, daarom dient er specifiek per dienstonderdeel/doelbinding gekeken te worden naar de inzet en het gebruik van dergelijke social media webdiensten. Er is namelijk sprake van verschillende niveaus van gebruik: geaggregeerd niveau vs. subject niveau.

➢ Actiepunt:

VI. [redacted] zoekt in samenwerking met de leden van de werkgroep aanbesteding uit of er sprake is van een dergelijke certificering of een seal in de markt van social media webdiensten.'

4) Toevoegingen eisen en wensen

[redacted] kaart aan dat geen ruimte meer is - gezien het kritische tijdspad – om nieuwe functionele eisen en wensen toe te voegen vanuit de diverse dienstonderdelen. Vanuit B/CKC is recentelijk aangegeven dat er nog andere wensen zijn binnen social media monitoring, zoals het kunnen analyse van 'paid campagnes'. De huidige beschrijving van de functionele eisen en wensen dekken dit niet volledig af, maar er is geen ruimte meer om de scope van de aanbesteding

aan te passen (verbreden). Zeker niet gezien de fase waarin de aanbesteding zich nu in bevindt. [redacted] (vertegenwoordiger van [redacted] van B/CKC) geeft aan dat B/CKC aansluit bij het traject en conformeert zich aan de huidige functionele eisen en wensen zoals deze nu bekend zijn.

➢ Beslissing stuurgroep:

II. B/CKC conformeert zich aan de huidige functionele eisen en wensen zoals deze nu bekend zijn en zal (mede gezien het kritieke tijdspad) geen nieuwe functionele toevoegingen aandragen.

5) Het vervolg

Door [redacted] is aangegeven dat gezien het strakke tijdspad het goed zou zijn als duidelijk zou zijn wie wat doet en wanneer. Hier moest strak op gestuurd worden. [redacted] stelde aan de orde welke route er nu gevolgd diende te worden. Er is een route afgesproken: datamanagementforum -> regieteam -> PIPP. [redacted] gaf aan dat het datamanagementforum voornamelijk gaat over 'wat we nu met de data gaan doen'. Op het moment dat de (interne) juridische analyse (PIA's) voltooid is en aanbevelingen zijn geformuleerd kunnen er interne (werk)protocollen opgesteld worden. Op het moment dat deze protocollen opgestelde dienen te worden dan kan dit via het datamanagementforum gaan.

Er is afgesproken dat de stukken die nog geproduceerd worden de komende dagen (aanpassing programma's van eisen en wensen voor beide percelen en het beschrijvend document) via de e-mail naar de leden van de stuurgroep worden gestuurd ter goedkeuring. Er wordt vanuit gegaan dat de leden van de stuurgroep hier dan geen grote op- of aanmerkingen op hebben gezien het feit dat deze stukken in vorige versies ook al gedeeld zijn. Verwacht wordt dat de besluitvorming/goedkeuring op deze stukken (programma van eisen en beschrijvend document) snel zal verlopen. Deze stukken dienen uiterlijk volgende week rond te zijn om vervolgens verstuurd te worden naar de leden.

➢ Beslissing stuurgroep:

III. De stukken dienen uiterlijk volgende week rond te zijn om vervolgens verstuurd te worden naar de stuurgroepleden. De besluitvorming/ goedkeuring zal via e-mail verlopen.

-0-

I. Basisinformatie: type persoonsgegevens, type verwerking en noodzaak/gegevensminimalisering

1. Wilt u als verantwoordelijke persoonsgegevens gaan gebruiken voor de verwerking die u voorziet? Zo ja, van welk type?

De missie van B/T is het juist verlenen van Toeslagen aan hen die daar recht op hebben. Informatie die B/T met het oog op deze missie kan ontlenen aan uitingen over of mbt toeslagen op sociale media kan daar aan bijdragen. Naast dienstverlening aan de burger wil de Belastingdienst effectief handhaven. Daarom kunnen zowel trends die te maken hebben met de toeslagen zoals deze door B/T worden uitgevoerd als persoonsgebonden info deel uitmaken van het hulp bieden zowel als aan het informeren.

Een behandelaar zelf zal bij B/T hooguit algemene informatie op het internet zoeken, zoals gegevens over een kinderopvanginstelling via het openbare register of via de site van zo'n instelling. Sinds kort zoekt B/T ook zelf naar trends die invloed kunnen hebben op de onderscheiden toeslagen. Mogelijk kunnen deze handvatten bieden voor gebruik binnen risicoselectie, of om de dienstverlening te verbeteren.

Zie ook ISC: De webdienst maakt gebruik van persoonsgegevens die door de gebruikers van de diverse sociale media in de openbaarheid van het internet zijn geplaatst. Voorbeelden hiervan zijn namen, gebruikersnamen, sociale media adressen en andere gegevens die een gebruiker mogelijk ingevuld heeft op het sociale media profiel/account zoals de biografische tekst, woonplaats, nicknames en geo-locatie. Het is mogelijk dat beeldmateriaal is geplaatst, waardoor bijzondere persoonsgegevens kunnen worden verwerkt.

Daarnaast kunnen medewerkergegevens (voornaam, achternaam, email adres werk, geslacht) worden verwerkt.

- *Bij de uitvoering van een opdracht moet, d.m.v. het gebruik van filters, zoveel mogelijk het gebruik van niet relevante gegevens worden uitgesloten.*
- *Bij de verwerking beeldmateriaal is extra zorgvuldigheid geboden. Het specifiek zoeken op beeldmateriaal dient extra gemotiveerd te worden. De informatieproducten dienen zoveel mogelijk van beeldmateriaal te zijn ontdaan.*
- *Zoveel mogelijk beperken van het gebruik van medewerker gegevens*

2. Andere specifieke persoonsgegevens?

2a. Is het de bedoeling om gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen, of andere gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting te verwerken?

Zie ook ISC: Het is niet de bedoeling om het recht op toeslagen in kaart te brengen. Wel is het mogelijk dat financiële/economische gegevens opkomen (b.v. over tweede woningen).

2b. Is het de bedoeling om gegevens over kwetsbare groepen of personen te verwerken?

Zie ook ISC: Onder de aanvragers van toeslagen zitten kwetsbare personen. Mochten groepen kwetsbare personen in beeld worden gebracht, in het kader van een opdracht, dan is extra zorgvuldigheid geboden. Daarom zal bij het gebruik van gegevens van kwetsbare personen/groepen een zo kort mogelijke bewaartermijn worden gehanteerd worden. In het intakeformulier wordt hiertoe een extra vraag opgenomen.

2c.Is het de bedoeling gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens te verwerken?

Zie ISC: Het is mogelijk dat gebruikersnamen verwerkt worden: dit is afhankelijk van de keuze van de gebruiker van de netwerksites. De gebruikersnamen zijn de namen waarvan een individu

gebruik maakt op sociale media. Dit kan de echte naam zijn van de betrokkene, of een nickname. Wachtwoorden worden niet verwerkt.

2d. Is het de bedoeling om uniek identificerende gegevens, zoals biometrische gegevens, te verwerken?

Nee.

2e. Is het de bedoeling om het BSN-nummer, of een ander persoonsgebonden nummer te verwerken?

Nee.

3. Kan van elk van de onder vraag I.1 en vraag I.2 opgevoerde typen persoonsgegevens worden gesteld dat zij beleidsmatig of technisch direct van belang en onontbeerlijk zijn voor het bereiken van de beleidsdoelstelling? Wat zou er precies niet inzichtelijk worden als ervoor wordt gekozen bepaalde gegevens niet te verwerken? Licht per te verwerken persoonsgegeven toe.

Sociale media uitingen markeren sinds enige jaren een nieuwe maatschappelijke ontwikkeling. Omdat B/T in de maatschappij staat is het voor haar noodzakelijk om hiervan met het oog op haar missie kennis te nemen. Zonder deze informatie zal B/T ontwikkelingen missen die van belang kunnen zijn voor haar dienstverlening of haar toezicht.

Zie ook ISC: De webdienst levert een aantal Informatieproducten op zoals fenomeen- sentiment en imagoanalyses. Deze informatieproducten worden door B/T ingezet voor het versterken van de kennispositie.

- *Aandacht bij het uitvoeren van de opdracht voor het gebruik van zo min mogelijk persoonsgegevens, per opdracht motiveren welke gegevens noodzakelijk zijn, overige gegevens uitzetten d.m.v. filterfunctie.*
- *De mogelijkheid tot het herleiden naar de bron van de gegevens moet geblokkeerd kunnen worden wanneer de gegevens binnen de Belastingdienstomgeving worden geëxporteerd.*

4. Kan, als het gaat om gevoelige persoonsgegevens hetzelfde beleidseffect of technisch resultaat worden bereikt op een van de volgende wijzen: (a) door (gecombineerd) gebruik van normale persoonsgegevens, (b) door gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens?

Het gaat om nieuwe gegevens dus het combineren van normale persoonsgegevens levert niets vergelijkbaars op. Het is niet de bedoeling bijzondere persoonsgegevens te verwerken. En zeker geen nieuwe. Persoonsgegevens kunnen wel deel uitmaken van de geaggregeerde sociale metadata. De informatie van de webdienst zelf is niet persoonsgebonden, persoonsgegevens zijn mogelijk te herleiden. Vanwege het feit dat de bronnen waaruit de analyses zijn opgebouwd, nog te herleiden zijn, is er geen sprake van anonimisering. Zie ook II-1.

5. In welk breder wettelijk, beleidsmatig of technisch kader wordt het voorziene beleid/databestand/informatiesysteem ontwikkeld en wat voor soort(en) verwerking(en) van persoonsgegevens gaan hiervan deel uitmaken bij het voorziene traject? Wordt hierbij gebruikt gemaakt van (nieuwe) technologie of informatiesystemen?

Cfm ISC:

De belastingdienst voert haar taken uit binnen het kader van o.a. de AWR, de AWIR, de heffingswetten en de Wbp.
Op basis van art. 8 onder e Wbp biedt de goede vervulling van de publiekrechtelijke taak (in dit geval de wettelijke taken heffen, innen en uitkeren) grondslag voor de Belastingdienst en

Toeslagen voor het verwerken van persoonsgegevens. Daarbij moet per verwerking worden aangegeven voor welk (sub)doel de gegevens worden verzameld.

- *In intakeformulieren dient expliciet gevraagd te worden naar het doel van de gegevensverzameling*

CONCEPT

II. Doelbinding, koppeling, kwaliteit en profilering

Doeleinden/doelbinding en koppeling

1. Hebt u het/de specifieke doel(en) waarvoor u de persoonsgegevens gaat verwerken in detail vastgesteld? Geldt hiervoor één en hetzelfde specifieke doel?

Zie ook ISC: Monitoren draagt bij aan de taken van B/T – het rechtmatig verlenen van Toeslagen aan hen die daar recht op hebben. Voor zowel dienstverlening als toezicht zal het raadplegen van informatie vervat in openbare bronnen (sociale media) de kennispositie versterken en bijdragen aan het verrichten van verder onderzoek bij deze taak. Analyses van data van sociale media bieden een mogelijkheid om een beter beeld te krijgen van trends, fenomenen, imago, sentiment, subjecten, objecten en om inzichten te verkrijgen in de reacties van burgers en organisaties op maatschappelijke veranderingen.

Het monitoren van sociale media levert een bijdrage aan de uitvoering van de taken van B/T. Data uit sociale media hebben een duidelijke toegevoegde waarde op data van bijvoorbeeld algemene websites of andere reeds beschikbare interne of externe data. Deze toegevoegde waarde zit in de soort berichtgeving die je vindt op sociale media: sociale media kenmerken zich door een puur, rauw beeld te geven van wat er speelt in de buitenwereld. Er wordt dus geput uit de behoefte van mensen om hun mening online te ventileren. Dit levert informatie op die je op andere plekken niet vindt. In een tijdperk waarin burgers zich steeds meer online begeven voor o.a. het voeren van discussies, het uiten van klachten en het doorspelen van informatie, kan de Belastingdienst niet achterblijven in het analyseren van deze specifieke vorm van informatie. Daarnaast is het een extreem actuele bron van informatie, wat ertoe leidt dat sociale media analyse de mogelijkheid biedt om snel de gewenste informatie te verkrijgen en hier desgewenst op te acteren.

De webdienst wordt alleen ingezet op basis van opdrachten. In deze opdrachten staat het specifieke doel vermeld voor het uitvoeren van een sociale media analyse met als achterliggend doel het ondersteunen van de processen van de Belastingdienst op basis van de wettelijke taken moeten worden uitgevoerd.

Bij het gebruik van de informatie uit sociale media dient er aandacht te zijn voor de kwaliteit van de gegevens en de interpretatie ervan, om onoordeelkundig gebruik van de informatie te voorkomen.

- *De webdienst wordt alleen aan geschoolde en bevoegde medewerkers ter beschikking gesteld. De webdienst mag door deze medewerkers alleen worden gebruikt conform een nog te ontwikkelen instructie.*

2 en 3. Gaat het bij het project/systeem om gebruik van nieuwe persoonsgegevens voor een bestaand doel, of bestaande doelen binnen al bestaande systemen? (scenario toevoeging nieuwe persoonsgegevens). Gaat het bij het project/systeem om het nastreven van nieuwe/aanvullende doeleinden door bestaande persoonsgegevens, of verzamelingen daarvan, te gebruiken, vergelijken, delen, koppelen of anderszins verder te verwerken? (scenario toevoeging doeleinden). Zo ja, hebben alle personen/instanties/systemen die betrokken zijn bij de verwerking dezelfde doelstelling met de verwerking van de desbetreffende persoonsgegevens of is daarmee spanning mogelijk gelet op hun taak of hun belang? Gelden dezelfde doelen voor het hele proces?

Zie ISC: De persoonsgegevens die worden gebruikt zijn nieuw. Deze gegevens zijn niet gekoppeld aan andere systemen binnen de Belastingdienst. Het gebruik van gegevens voor de genoemde doelen (kennisverwerving bijv. T.b.v. toezichtbeleid) geschiedt op een geaggregeerd niveau. Door de webdienst worden persoonsgegevens verwerkt om te komen tot deze geaggregeerde gegevens. Het gaat om een bestaand doel: namelijk het versterken van de kennispositie van B/T. Dit doel vloeit rechtstreeks voort uit de publiekrechtelijke taken van B/T.

Bij de analyses op sociale media is het doel van B/T in principe niet om persoonsgegevens te verzamelen. Het gaat om de geaggregeerde data, waaruit analyses kunnen worden gemaakt m.b.t trends, sentiment, imago etc. Daar waar specifieke berichten worden getoond,„functioneren deze als ondersteuning van dergelijke analyses. Het is B/T bij het gebruik van sociale media data niet te doen om te achterhalen wie persoon X is die iets zegt over onderwerp Y.

4. Indien u positief hebt geantwoord op vragen II.2 of II.3, hoe wordt een dergelijk voorgenomen gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) gemeld aan: (a) de functionaris voor de gegevensbescherming, of (b) het Cbp indien er geen is?

Geen gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen. Geen bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden.

5. Indien u positief geantwoord hebt op vragen II.2 of II.3, welke (nadere) controles op een dergelijk gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) zijn voorzien?

Zie ISC: Maatregelen voor zorgvuldig gebruik van de webdienst zijn eerder genoemd in dit stuk.

- *Deze maatregelen zullen via ic's worden gecontroleerd.*

Kwaliteit

6. Welke periodieke en incidentele controles zijn voorzien om de juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de in het beleidsvoorstel, wetsvoorstel op overheidsICT-systeem verwerkte persoonsgegevens na te gaan?

Zie ISC: De deskundigheid van de medewerkers die de webdienst mogen gebruiken, borgen een zorgvuldige duiding van de gebruikte gegevens.

Profilering

7. Zullen de verzamelde/verwerkte persoonsgegevens gebruikt worden om het gedrag, de aanwezigheid of de prestaties van mensen in kaart te brengen en/of te beoordelen en/of te voorspellen? Zijn de betrokkenen daarvan op de hoogte? Zijn de gegevens die hiervoor worden gebruikt, afkomstig uit verschillende (eventueel externe) bronnen en zijn zij oorspronkelijk voor andere doelen verzameld?

Zie ISC: Profilering houdt in het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie. Het gebruik van de webdienst kan het gebruik van profielen met zich meebrengen. Er worden informatieproducten gegenereerd om vermoedelijk relevante informatie in kaart te brengen. Deze producten worden gemaakt m.b.v. de webdienst na invoeren van zoektermen door de belastingdienst, gebaseerd op een opdracht. De resultaten van deze producten kunnen worden gebruikt bij het versterken van de kennispositie van de belastingdienst. Ze worden niet gebruikt voor besluiten ten aanzien van individuele personen. Daarnaast worden er geen geautomatiseerde beslissingen genomen; een deskundig medewerker beoordeeld altijd de gegenereerde informatie voordat deze verder wordt verstrekt aan de opdrachtgever.

- *Informeren betrokkenen over het gebruik van de webdienst en meer specifiek het profileren (zie ook inleiding)*

8. Wordt bij deze analyse/beoordeling/voorspelling gebruik gemaakt van vergelijking van persoonsgegevens die technisch geautomatiseerd is (d.w.z. niet door mensen zelf wordt uitgevoerd)? Zo ja, hoe wordt geregeld dat, indien dit geautomatiseerde proces tot een beoordeling of voorspelling over een bepaalde persoon leidt, hierop pas concrete actie wordt ondernomen na tussenkomst en (tweede) controle van (menselijk) personeel?

Zie ISC: Een webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data beschikbaar op het internet. Op deze data worden algoritmes toegepast die diverse informatieproducten opleveren, zoals trend, fenomeen- en imagoanalyses.
Zonder tussenkomst van een menselijke beoordeling wordt er geen actie ondernomen. De gegevens zullen niet worden gebruikt voor besluiten ten aanzien van individuele personen.

- *Een gespecialiseerde medewerker van de belastingdienst zorgt voor duiding van de resultaten.*

CONCEPT

III. Betrokken instanties/systemen en verantwoordelijkheid

1. Welke interne en externe instantie(s) en/of systemen is/zijn betrokken bij de voorziene verwerking in elk van de onder I.5 onderscheiden fasen? Welke verstrekkers zijn er en welke ontvangers? Welke bestanden of deelbestanden en welke infrastructuren?

Zie ISC: De webdienst betreft een webbased toegankelijke dienstverlening. Deze dienstverlening wordt door een externe partij verleend. De dienstverlening van deze externe partij wordt eveneens aan andere geïnteresseerde marktpartijen aangeboden. Het is dus niet zo dat de dienstverlener enkel in opdracht van de Belastingdienst een opdracht uitvoert.

Het gebruik van de e-dienst geschiedt ook door B/T.

2. Is (in ieder stadium) duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens? Zo ja, is deze persoon of organisatie daarop voldoende voorbereid en geëquipeerd wat betreft de nodige voorzieningen en maatregelen, waaronder middelen, beleid, taakverdeling, procedures en intern toezicht?

Zie ook ISC: Verantwoordelijke voor het leveren van de webdienst: externe te contracteren partij. De minister van Financiën en namens hem [redacted] Belastingdienst is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens binnen de Belastingdienst.
Binnen B/T wordt de dienst alleen ingezet door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers. De webdienst zal niet algemeen ter beschikking worden gesteld.

- *PIA's moeten regelmatig worden uitgevoerd om bewust scherp te blijven op rechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens.*
- *Er zal een instructie worden opgesteld voor de gebruikers van de webdienst.*

3. Wie binnen uw organisatie, en elk van de andere betrokken organisaties, krijgen precies toegang tot de persoonsgegevens?

Zie ISC: Een selecte groep speciaal opgeleide en geautoriseerde medewerkers.

4. Geldt voor een of meer van de betrokken instanties een beperking van de mogelijkheid om persoonsgegevens te verwerken als gevolg van geheimhoudingsverplichtingen (in verband met functie/wet)?

Zie ook ISC: Art 2:5 Awb en Art 7 van de Wet Politiegegevens zijn van toepassing, evenals artikel 12 DWU juncto artikel 1:33 ADW.

- *Er wordt een geheimhoudingsplicht opgelegd aan de dienstverlener.*

5. Zijn alle stappen van de verwerking in de zin van soorten gegevens en uitwisselingen, in kaart gebracht of te brengen, zodanig dat daardoor voor de betrokkenen inzichtelijk is bij wie, waarom en hoe de persoonsgegevens worden verwerkt?

Zie ISC: B/T gebruikt de webdienst voor het genereren van diverse analyses. Deze analyses worden verstrekt aan de diverse interne opdrachtgevers.

6. Zijn er beleid en procedures voorzien voor het creëren en bijhouden van een verzameling van de persoonsgegevens die u wilt gaan gebruiken? Zo ja, hoe vaak en door wie zal de verwerking worden gecontroleerd? Omvat de verzameling een verwerking die namens u wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door een onderaannemer)?

Zie ISC: Er is een instructie in de maak over het gebruik van informatie beschikbaar op het internet door de Belastingdienst. Op basis van deze instructie zal een specifiek protocol over het gebruik van de webbased dienst worden geschreven.

- *Opstellen protocol(binnen het kader van bovengenoemde instructie) voor het gebruik van de webdienst*

7. Is er sprake van overdracht van persoonsgegevens naar een (overheids)instantie buiten de EU/EER? Heeft dit land een niveau van gegevensbescherming dat als passend is beoordeeld door een besluit van de Europese Commissie of de Minister van Veiligheid en Justitie? Worden daarbij alle of een gedeelte van de persoonsgegevens doorgegeven?

Zie ISC:

- *Contractueel vastleggen dat gegevens binnen de EU worden opgeslagen.*
- *Toezien op het feit dat bovenstaande eis wordt nageleefd door de leverancier.*

CONCEPT

IV. Beveiliging en bewaring/vernietiging [1]

Beveiliging

1. Is het beleid met betrekking tot gegevensbeveiliging binnen uw organisatie op orde? Zo ja, wie/welke afdeling(en) is/zijn binnen de organisatie verantwoordelijk voor het opstellen, implementeren en handhaven hiervan? Is dit beleid specifiek gericht op gegevensbescherming en gegevensbeveiliging?

2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?
Nader te bespreken, vormgeven in bewerkersovereenkomst plus toezicht op naleving van de gestelde voorwaarden.

3. Welke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn getroffen ter voorkoming van niet-geautoriseerde of onrechtmatige verwerking/misbruik van (a) gegevens die in een geautomatiseerd format staan (bv. wachtwoord-bescherming, versleuteling, encryptie) en (b) gegevens die handmatig zijn opgetekend bv. sloten op kasten)? Is er een hoger beschermingsniveau om gevoelige persoonsgegevens te beveiligen?

4. Welke procedures bestaan er in geval van inbreuken op beveiligingsvoorschriften, en voor het detecteren ervan? Is er een calamiteitenplan om het gevolg van een onvoorziene gebeurtenis waarbij persoonsgegevens worden blootgesteld aan onrechtmatige verwerking of verlies van persoonsgegevens af te handelen?

Gezamenlijke beantwoording vraag 1t/m 4, zie ISC

Aan de leverancier van de webdienst zullen de volgende eisen worden gesteld.

De Dienst dient aan de beveiligingseisen van de Overheid te voldoen zoals beschreven in de volgende bijlagen.

- *bijlage 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor web applicaties- Verdieping leesversie (NCSC, september 2015)'; NCSC staat voor National Cyber Security Centrum. Dit document beschrijft richtlijnen over eisen aan web applicaties, waaraan de inschrijver moet voldoen. Bron: https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html*
  - *'Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst' (BIR 2012 Tactisch Normenkader; bron http://content.rp.rijksweb.nl/cis/content/media/rijksportaal/dgobr/tab_kerntaken/domeinen/informatisering_1/BIR_TNK_1_0_definitief.pdf)*
  - *Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 2007' (VIR 2007; bron http://wetten.overheid.nl/BWBR0022141/2007-07-01*
  - *Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013' (VIRBI 2013; bron http://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01*

Risico is dat data, waaronder persoonsgegevens, zich buiten de gesloten en beveiligde infrastructuur van de Belastingdienst bevindt. Dit brengt het risico met zich mee dat onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze data. Zodra een selectie is uitgevoerd, vallen deze data onder de bedrijfsdata van de belastingdienst en worden derhalve als vertrouwelijk aangemerkt.

Overzicht van de data, waaronder persoonsgegevens, die buiten de dienst worden geplaatst: inlogfrequenties, namen van projecten, belastingdienst- emailadressen gebruikers webdienst, de zoektermen die worden gebruikt voor een zoekopdracht, de dashboards die voortvloeien uit een zoekopdracht, lijsten van gebruikte internetbronnen.

---

[1] Voorde details betreffende de beveiliging wordt verwezen naar de 'Beschrijving functionele eisen en wens en onderzoeken sociale media' en de 'Demandspecificatie Internet- en Mediaonderzoek 2016'.

Bedrijfsdata mogen slechts worden verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Unie.

De webdienst is alleen toegankelijk voor gebruikers van wie het account is geverifieerd. Alleen geautoriseerde Belastingdienstmedewerkers hebben toegang tot de webdienst.

Medewerkers van de inschrijver of onderaannemers van de inschrijver hebben geen toegang tot Bedrijfsdata. Een uitzondering wordt gemaakt voor medewerker(s) van de inschrijver die door de inschrijver zijn aangewezen om de dienstverlening te beheren. Toegang tot Bedrijfsdata door medewerkers van de inschrijver moet worden beveiligd. De volgende maatregelen zijn voor medewerkers van de inschrijver van toepassing:

- *Er dient een geheimhoudingsverklaring te worden ondertekend door de medewerkers van de dienstverlener die specifiek betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de Belastingdienst,*
- *De minimale screeningseis is een Verklaring Omtrent Gedrag o.b.v. algemeen screeningsprofiel functieaspecten 11, 12 en 13 (zie www.justis.nl).*

De Dienst is verplicht om Belastingdienst Projecten af te schermen van andere klanten van de inschrijver (chinese walls).

De Dienst voorziet in autorisatie op Projecten die alleen door een geautoriseerde gebruiker kunnen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld het opvoeren, wijzigen of verwijderen van gegevens)

Beheer van autorisaties kan plaatsvinden op basis van rollen (Role Based Acces Control)

De Dienst kan hierbij aansluiten op een voorziening waarin de rechten (permissies) van medewerkers zijn vastgelegd. Zie ook Wens TW1.

De geautoriseerde autorisatiebeheerder van de Belastingdienst wil zelf rollen, rechten en gebruikersbeheer op de niveaus van Bedrijfsonderdelen en daarbinnen per Project in de Dienst uitvoeren.

De Belastingdienst moet periodiek een overzicht kunnen genereren van actieve gebruikers met welke rollen en rechten zij hebben in de Dienst, zodat licentiebeheer en integriteitsonderzoek kan plaatsvinden.

,
Hiervoor wordt bij voorkeur aangesloten op het Identity Management systeem met Single Sign on van de Belastingdienst, zodat inloggegevens niet bij de inschrijver komen.

10.1.c en 10.2.g

Ten behoeve van verantwoording afleggen moeten rapportages voor een audit trail kunnen worden gemaakt door de Belastingdienst.

Op basis van de logging van activiteiten moet verantwoording over het gebruik worden afgelegd en onderzoek kunnen worden gedaan naar wie wat wanneer welk subject in onderzoek had c.q. welk Project onderhanden was. Loggegevens van medewerkers moeten minimaal twee jaar na ontstaan daarvan beschikbaar blijven voor interne controle binnen de Belastingdienst. De Belastingdienst moet over de loggegevens kunnen beschikken om integraal met andere Belastingdienstactiviteiten verantwoording aan het management af te leggen. Het vereiste formaat is 'Cleartekst'. Bovenstaande geldt ook voor beheerderactiviteiten op alle niveaus

Aanvullende specifieke eisen zijn:
- wanneer en door wie een onderzoek in een Project is aangemaakt,

- *Wie wanneer welke zoekopdracht (voor een Project) heeft uitgevoerd,*
- *Wie wanneer welke resultaatgegevens heeft veilig gesteld (bewaard t.b.v. Project),*
- *Wie wanneer gebruik heeft gemaakt van de gegevens (raadplegen),*
- *Wie wanneer resultaatgegevens heeft gewijzigd, aangevuld of verwijderd.*

10.1.c en 10.2.g

De inschrijver moet de Belastingdienst actief informeren bij alle incidenten en calamiteiten. De inschrijver informeert de Belastingdienst onmiddellijk in het kader van de wet Meldplicht datalekken

De inschrijver dient actief beleid op beveiliging uit te voeren. Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligings-update van de Dienst plaats te vinden. Conform richtsnoeren beveiligingsniveau CBP en interen richtlijnen belastingdienst.

- *De autorisatieprofielen zullen regelmatig moeten worden gecontroleerd op actualiteit en de AdR zal de naleving van het beleid hieromtrent moeten toetsen. Dit is onderdeel van de controle op de beveiliging van de verwerking.*

Afhankelijkheid van het publieke internet is hier een factor.

- *Alleen gebruik maken van beveiligde browsers en verbindingen en vanaf werkplekken in beveiligde netwerken binnen de belastingdienst omgeving conform ICT-Beveiligingsrichtlijn voor web- applicaties NCSC.*

Bewaring/vernietiging
5. Hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard? Geldt dezelfde bewaartermijn voor elk van de typen van verzamelde persoonsgegevens? Is het project onderworpen aan enige wettelijke/sectorale eisen met betrekking tot bewaring?

Zie ISC:
De rapportages en analyses worden door B/T verstrekt aan de interne opdrachtgever. Die draagt verder zorg voor een passende bewaartermijn.

- *In de (nader te ontwikkelen) interne instructie procedure rondom vernietiging van gegevens opnemen*

6. Op welke beleidsmatige en technische gronden is deze termijn van bewaring vereist?
Zie ISC – verwijst naar 5

7. Welke maatregelen zijn voorzien om de persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn te vernietigen? Worden alle persoonsgegevens, inclusief log-gegevens, vernietigd? Is er controle op de vernietiging, en door wie?
Zie ISC: Monitoren en loggen van het gebruik, inclusief beheerdersactiviteiten. De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers wiens identiteit is geverifieerd. Het beheer wordt centraal belegd bij het ISC en wordt uitgevoerd door een data-informatiespecialist Online (Social) Media Monitoring.

- *Maak een plan van aanpak (of afsprakendocument) met duidelijke proces- en beheersafspraken.*

CONCEPT

V. Transparantie en rechten van betrokkenen

Transparantie

1. Is het doel van het verwerken van de gegevens bij de betrokkenen bekend of kan het bekend gemaakt worden? Wat is de procedure om betrokkenen indien nodig te informeren over het doel van de verwerking van hun persoonsgegevens?

Zie ISC:

- *In aanvulling op wat nu op de website staat; informatie over gebruik van de dienst/gebruik sociale media door Belastingdienst op website publiceren uit oogpunt van transparantie.*
- *Melding bij* [ ]

2. Indien u de persoonsgegevens direct van de betrokkenen verkrijgt, hoe stelt u hen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte vóór het moment van verwerking?

- *Zie ISC: Informeren via www.belastingdienst.nl*

3. Indien u de persoonsgegevens via een andere (overheids)organisatie verkrijgt, hoe zullen de betrokkenen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte worden gesteld op het moment van verwerking?

- *Zie ISC: Overweging om gebruik van de dienst/ gebruik sociale media door belastingdienst op website te publiceren uit oogpunt van transparantie.*

Rechten van betrokkenen

4. Indien u toestemming tot verwerking van persoonsgegevens aan de betrokkene vraagt (opt-in), kan de betrokkene deze toestemming dan op een later tijdstip weer intrekken (opt-out)? Bij een weigering toestemming te geven, of bij een dergelijke intrekking, wat is dan de implicatie voor de betrokkene?

Zie ISC: nvt;

5. Via welke procedure hebben betrokkenen de mogelijkheid zich tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hen mede te delen of hun persoonsgegevens worden verwerkt? Hoe worden derden, die mogelijk bedenkingen hebben tegen een dergelijke mededeling, in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven?

Zie ISC: Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst en het uitoefenen van het recht op inzage of correctie is te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.belastingdienst.nl.[2]

6. Hoe kan een verzoek van een betrokkene tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens in behandeling worden genomen?

Zie ISC: Informatie over de behandeling van een verzoek tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl en op www.belastingdienst.nl.[3]

-

- 0 -

[2] http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/belastingdienst_wet_bescherming_persoonsgegevens_al5331z2pl.pdf
[3] http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin/organisatie/meldingenregister

20

PIA FIOD

FIOD
Belastingdienst

Ische opsporingsinformatie
Utrecht

Bernadottelaan 13-15

3527GA Utrecht

Contactpersonen

Datum
06-09- 2016

Versienummer
1

memo

FIOD Privacy Impact Assessment
gebruik dienst voor social media monitoring & analyse

Aanleiding

Social media maken inmiddels een onlosmakelijk deel uit van de informatiestromen in de Nederlandse samenleving. De FIOD wil effectief kunnen blijven handhaven. De politiek speelt zeer dynamisch in op maatschappelijke ontwikkelingen, van de FIOD wordt verwacht dat zij als organisatie deze ontwikkelingen eveneens kan volgen en erop kan anticiperen. Hiervoor is het essentieel dat men een goed beeld heeft van wat zich afspeelt op de diverse (social) media.

Voor de FIOD is het van belang om trends en fenomenen te signaleren die informatie kunnen verschaffen over relevante ontwikkelingen in de samenleving. Data uit social media worden gebruikt voor het maken van trend, fenomeen- en imagoanalyses maar ook in het kader van de opsporing. De inzichten die deze analyses opleveren zijn relevant voor de inzet in diverse projecten en taken van de opsporing en hebben een strategisch en tactisch karakter.
De keuze voor de onderwerpen die worden gemonitord komt voort uit de keuzes binnen de handhavingsagenda. Het gebruik van de diverse sociale media zal naar verwachting de komende jaren alleen maar toenemen. Inzicht en kennis in deze media zullen derhalve een belangrijke bron van informatie voor de FIOD opleveren.

Het volume aan berichten op de diverse sociale netwerk-sites, blogs, fora, nieuwssites, etc. is enorm en bevat ook veel niet-relevante informatie. Het is onmogelijk om uit deze hoeveelheid berichten handmatig de informatie te destilleren die voor de FIOD relevant is. Daarom is een social media monitoring & analyse (ssm&a) dienst voor het monitoren van sociale media onmisbaar geworden. Dergelijke dienst maakt de data doorzoekbaar, en biedt daarnaast diverse analyses. Met behulp van deze analyses wordt de kwaliteit van de intelligence die de FIOD tot haar beschikking heeft sterk verbeterd en kan het werk sneller en efficiënter worden gedaan. De reeds geboekte resultaten zijn bemoedigend en de vraag naar deze informatie vanuit de diverse FIOD teams groeit.

Sinds 2010 wordt gewerkt met een social media dienst die wordt aangeboden door een externe partij. 10.2.g
10.2.g Specifiek aan social media dienst is het feit dat de dienst webbased toegankelijk is. Er wordt derhalve geen dienst aangekocht die vervolgens wordt geïnstalleerd binnen de belastingdienstomgeving.

Het contract met de huidige aanbieder loopt einde 2016 af. De smm&a dienst zal openbaar worden aanbesteed.

I. Basisinformatie: type persoonsgegevens, type verwerking en noodzaak/gegevensminimalisering

1. Wilt u als verantwoordelijke persoonsgegevens gaan gebruiken voor de verwerking die u voorziet? Zo ja, van welk type?

Ja. Door het gebruik van de dienst zullen ook persoonsgegevens verwerkt worden. Hierbij kan gedacht worden aan namen en informatie van sociale media accounts. Het zou kunnen zijn dat er ook bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt (aangezien foto's vaak onderdeel zijn van social media accounts). FIOD mag bijzondere persoonsgegevens slechts verwerken als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak.

2. Andere specifieke persoonsgegevens?

2a. Is het de bedoeling om gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen, of andere gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting te verwerken?

Ja, indien er aanleiding toe is zullen er gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen worden verwerkt. Echter deze gegevens zullen niet gebruikt worden voor stigmatisering dan wel uitsluiting

2b. Is het de bedoeling om gegevens over kwetsbare groepen of personen te verwerken?

De verwerking zal daar niet primair op gericht zijn, maar kunnen onderdeel zijn van de gegevens verzameling. Dit zal samenhangen met het doel waarvoor de gegevens verzameld worden.

2c.Is het de bedoeling gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens te verwerken?

Gebruikersnamen die in het openbaar gebruikt worden(bijv. [redacted] op Twitter) zullen mogelijk verwerkt kunnen worden. Wachtwoorden en andere inloggegevens niet.

2d. Is het de bedoeling om uniek identificerende gegevens, zoals biometrische gegevens, te verwerken?

Nee

2e. Is het de bedoeling om het BSN-nummer, of een ander persoonsgebonden nummer te verwerken?

Bij het verwerken van de gegevens die door de smm&a dienst worden gehanteerd, wordt geen BSN-nummer gebruikt.
Het is mogelijk om meer persoonsgericht informatie die uit de dienst komt, te koppelen aan een BSN-nummer. Dat is een beslissing, die in principe los staat van het gebruik van de smm&a dienst. Het koppelen van een BSN-nummer is echter niet iets wat door de smm&a dienst wordt uitgevoerd. Het is een handeling die door een medewerker van de FIOD zal worden uitgevoerd, binnen de infrastructuur van de FIOD.

3. Kan van elk van de onder vraag I.1 en vraag I.2 opgevoerde typen persoonsgegevens worden gesteld dat zij beleidsmatig of technisch direct van belang en onontbeerlijk zijn voor het bereiken van de beleidsdoelstelling? Wat zou er precies niet inzichtelijk worden als ervoor wordt gekozen bepaalde gegevens niet te verwerken? Licht per te verwerken persoonsgegeven toe.

1. De FIOD zal de gegevens niet gebruiken voor het bereiken van beleidsdoelstellingen maar in het kader van de uitoefening van de wettelijke taak. Zoals verwoordt staat in art 3 van de wet op de Bijzondere Opsporingsdiensten. De aard en de hoeveelheid van de data die gebruikt gaat worden is afhankelijk van de individuele casus. Per casus zal bekeken moeten worden welke data benodigd is en zal een proportionaliteit afweging gemaakt dienen te worden.

4. Kan, als het gaat om gevoelige persoonsgegevens hetzelfde beleidseffect of technisch resultaat worden bereikt op een van de volgende wijzen: (a) door (gecombineerd) gebruik van normale persoonsgegevens, (b) door gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens?

De verwerking van gevoelige persoonsgegevens vindt slechts plaats in aanvulling op de verwerking van andere persoonsgegevens en voor zover dit voor het doel van de verwerking onvermijdelijk is.

5. In welk breder wettelijk, beleidsmatig of technisch kader wordt het voorziene beleid/databestand/informatiesysteem ontwikkeld en wat voor soort(en) verwerking(en) van persoonsgegevens gaan hiervan deel uitmaken bij het voorziene traject? Wordt hierbij gebruikt gemaakt van (nieuwe) technologie of informatiesystemen?

De FIOD voert haar bevoegdheden (strafrecht en strafvordering) uit binnen het kader van de WPG. Om de opsporingstaken uit kunnen voeren kan het noodzakelijk zijn om over informatie te beschikken vanuit sociale media

II. Doelbinding, koppeling, kwaliteit en profilering

Doeleinden/doelbinding en koppeling

2. Hebt u het/de specifieke doel(en) waarvoor u de persoonsgegevens gaat verwerken in detail vastgesteld? Geldt hiervoor één en hetzelfde specifieke doel?

Op basis van art. 3 van de Wet op de bijzondere opsporingsdiensten biedt de uitvoering van de strafrechtelijke taak in het algemeen de grondslag voor de bijzondere opsporingsdiensten voor het verwerken van persoonsgegevens. Daarbij moet per verwerking worden aangeven met welk doel de gegevens worden verzameld. Daarnaast kan social media informatie gebruikt worden om een algemeen beeld te krijgen van bepaalde trends en fenomenen en om de berichtgeving over de FIOD te monitoren.

2 en 3. Gaat het bij het project/systeem om gebruik van nieuwe persoonsgegevens voor een bestaand doel, of bestaande doelen binnen al bestaande systemen? (scenario toevoeging nieuwe persoonsgegevens). Gaat het bij het project/systeem om het nastreven van nieuwe/aanvullende doeleinden door bestaande persoonsgegevens, of verzamelingen daarvan, te gebruiken, vergelijken, delen, koppelen of anderszins verder te verwerken? (scenario toevoeging doeleinden). Zo ja, hebben alle personen/instanties/systemen die betrokken zijn bij de verwerking dezelfde doelstelling met de verwerking van de desbetreffende persoonsgegevens of is daarmee spanning mogelijk gelet op hun taak of hun belang? Gelden dezelfde doelen voor het hele proces?

2&3 Nee. Het gaat niet om nieuwe persoonsgegevens en het gaat ook niet om nieuwe aanvullende doeleinden.

4. Indien u positief hebt geantwoord op vragen II.2 of II.3, hoe wordt een dergelijk voorgenomen gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) gemeld aan: (a) de functionaris voor de gegevensbescherming, of (b) het Cbp indien er geen FG is?

Nee

5. Indien u positief geantwoord hebt op vragen II.2 of II.3, welke (nadere) controles op een dergelijk gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) zijn voorzien?

Nee

Kwaliteit

6. Welke periodieke en incidentele controles zijn voorzien om de juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de in het beleidsvoorstel, wetsvoorstel op overheidsICT-systeem verwerkte persoonsgegevens na te gaan?

Dit punt dient contractueel gewaarborgd te worden.

Profilering

7. Zullen de verzamelde/verwerkte persoonsgegevens gebruikt worden om het gedrag, de aanwezigheid of de prestaties van mensen in kaart te brengen en/of te beoordelen en/of te voorspellen? Zijn de betrokkenen daarvan op de hoogte? Zijn de gegevens die hiervoor worden gebruikt, afkomstig uit verschillende (eventueel externe) bronnen en zijn zij oorspronkelijk voor andere doelen verzameld?

Nee. Indien wordt overwogen tot profilering over te gaan, dient allereerst opnieuw een PIA te worden uitgevoerd.

8. Wordt bij deze analyse/beoordeling/voorspelling gebruik gemaakt van vergelijking van persoonsgegevens die technisch geautomatiseerd is (d.w.z. niet door mensen zelf wordt uitgevoerd)? Zo ja, hoe wordt geregeld dat, indien dit geautomatiseerde proces tot een beoordeling of voorspelling over een bepaalde persoon leidt, hierop pas concrete actie wordt ondernomen na tussenkomst en (tweede) controle van (menselijk) personeel?

Nee, niet van toepassing

III. Betrokken instanties/systemen en verantwoordelijkheid

1. Welke interne en externe instantie(s) en/of systemen is/zijn betrokken bij de voorziene verwerking in elk van de onder I.5 onderscheiden fasen? Welke verstrekkers zijn er en welke ontvangers? Welke bestanden of deelbestanden en welke infrastructuren?

2. Is (in ieder stadium) duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens? Zo ja, is deze persoon of organisatie daarop voldoende voorbereid en geëquipeerd wat betreft de nodige voorzieningen en maatregelen, waaronder middelen, beleid, taakverdeling, procedures en intern toezicht?

Verantwoordelijke voor het bouwen van de tool: externe te contracteren partij
De minister van Financiën is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens binnen de FIOD. Binnen de FIOD dient de dienst alleen te worden ingezet door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers. De dienst zal niet algemeen ter beschikking worden gesteld.
PIA's dienen regelmatig te worden uitgevoerd om bewust scherp te blijven op rechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens.

3. Wie binnen uw organisatie, en elk van de andere betrokken organisaties, krijgen precies toegang tot de persoonsgegevens?

10.2.c

Criminologen, communicatiemedewerkers en adviseurs om een algemeen beeld te krijgen van bepaalde trends en fenomenen en om de berichtgeving over de FIOD te monitoren.

4.Geldt voor een of meer van de betrokken instanties een beperking van de mogelijkheid om persoonsgegevens te verwerken als gevolg van geheimhoudingsverplichtingen (in verband met functie/wet)?

Art 7 van de Wet Politiegegevens is van toepassing

5. Zijn alle stappen van de verwerking in de zin van soorten gegevens en uitwisselingen, in kaart gebracht of te brengen, zodanig dat daardoor voor de betrokkenen inzichtelijk is bij wie, waarom en hoe de persoonsgegevens worden verwerkt?

Binnen het strafdossier dienen alle handelingen verantwoord te worden, waaronder ook het gebruik van social media informatie

6. Zijn er beleid en procedures voorzien voor het creëren en bijhouden van een verzameling van de persoonsgegevens die u wilt gaan gebruiken? Zo ja, hoe vaak en door wie zal de verwerking worden gecontroleerd? Omvat de verzameling een verwerking die namens u wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door een onderaannemer)?

Op het moment dat de social media data gebruikt worden voor de opsporing gelden de kaders die uitgewerkt staan in de Leidraad & Matrix Gebruik info van internet tbv de opsporing

7. Is er sprake van overdracht van persoonsgegevens naar een (overheids)instantie buiten de EU/EER? Heeft dit land een niveau van gegevensbescherming dat als passend is beoordeeld

door een besluit van de Europese Commissie of de Minister van Veiligheid en Justitie? Worden daarbij alle of een gedeelte van de persoonsgegevens doorgegeven?

Contractueel vastleggen waar gegevens worden opgeslagen. De gegevens moeten binnen EU worden opgeslagen. Daarnaast geleden de regels van de FIOD voor de interne verwerkingen.

IV. Beveiliging en bewaring/vernietiging [1]

Beveiliging

1. Is het beleid met betrekking tot gegevensbeveiliging binnen uw organisatie op orde? Zo ja, wie/welke afdeling(en) is/zijn binnen de organisatie verantwoordelijk voor het opstellen, implementeren en handhaven hiervan? Is dit beleid specifiek gericht op gegevensbescherming en gegevensbeveiliging?

Aanbeveling: opdracht geven tot passende maatregelen.

2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?
Nader te bespreken, vormgeven in bewerkersovereenkomst plus toezicht op naleving van de gestelde voorwaarden.

Punt van aandacht is dat data die de FIOD gebruikt voor haar processen zich buiten de gesloten en beveiligde infrastructuur van de FIOD bevindt. Dit brengt het risico met zich mee dat onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze, mogelijk vertrouwelijke data. Zodra een selectie is uitgevoerd, vallen deze data onder de bedrijfsdata van de belastingdienst en worden derhalve als vertrouwelijk aangemerkt. Beveiligingseisen At/m E (zie beschrijving functionele en technische eisen en wensen)zijn van toepassing.

3. Welke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn getroffen ter voorkoming van niet-geautoriseerde of onrechtmatige verwerking/misbruik van (a) gegevens die in een geautomatiseerd format staan (bv. wachtwoord-bescherming, versleuteling, encryptie) en (b) gegevens die handmatig zijn opgetekend bv. sloten op kasten)? Is er een hoger beschermingsniveau om gevoelige persoonsgegevens te beveiligen?

Conform richtsnoeren beveiligingsniveau CBP en interne richtlijnen FIOD.

4. Welke procedures bestaan er in geval van inbreuken op beveiligingsvoorschriften, en voor het detecteren ervan? Is er een calamiteitenplan om het gevolg van een onvoorziene gebeurtenis waarbij persoonsgegevens worden blootgesteld aan onrechtmatige verwerking of verlies van persoonsgegevens af te handelen?

Opnemen in bewerkersovereenkomst.
Afhankelijkheid van het publieke internet is hier een factor.
Alleen gebruik maken van beveiligde browsers en verbindingen en vanaf werkplekken in beveiligde netwerken binnen de FIOD omgeving conform ICT-Beveiligingsrichtlijn voor web-applicaties NCSC.

---

[1] Voorde details betreffende de beveiliging wordt verwezen naar de 'Beschrijving functionele eisen en wens en onderzoeken sociale media' en de 'Demandspecificatie Internet- en Mediaonderzoek 2016'.

Aanbeveling: De webbased dienst moet aan de beveiligingseisen van de Belastingdienst/ FIOD voldoen.

Bewaring/vernietiging
5. Hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard? Geldt dezelfde bewaartermijn voor elk van de typen van verzamelde persoonsgegevens? Is het project onderworpen aan enige wettelijke/sectorale eisen met betrekking tot bewaring?

Als de gegevens worden gebruikt voor de strafrechtelijke vervolging is de bewaartermijn 5 jaar na uitspraak van het hoger beroep. Als gegevens worden gebruikt voor andere doeleinden (bijvoorbeeld themaontwikkeling) dienen ze na gebruik te worden vernietigd. Voor het project stellen we voor om een termijn van 5 jaar aan te houden.

6. Op welke beleidsmatige en technische gronden is deze termijn van bewaring vereist?

Zie 5.

7. Welke maatregelen zijn voorzien om de persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn te vernietigen? Worden alle persoonsgegevens, inclusief log-gegevens, vernietigd? Is er controle op de vernietiging, en door wie?

De FIOD voert eigen beheer op de gegevens, in 10.2.c *wordt registratie geautomatiseerd bijgehouden en vernietigd.*

V. Transparantie en rechten van betrokkenen

Transparantie

1. Is het doel van het verwerken van de gegevens bij de betrokkenen bekend of kan het bekend gemaakt worden? Wat is de procedure om betrokkenen indien nodig te informeren over het doel van de verwerking van hun persoonsgegevens?

Door de FIOD zal niet actief worden geïnformeerd, de betrokkenen kunnen wel een verzoek tot kennisneming indienen, conform Art 25 WPG

2. Indien u de persoonsgegevens direct van de betrokkenen verkrijgt, hoe stelt u hen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte vóór het moment van verwerking?

Niet aan de orde.

3. Indien u de persoonsgegevens via een andere (overheids)organisatie verkrijgt, hoe zullen de betrokkenen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte worden gesteld op het moment van verwerking?

Niet aan de orde.

Rechten van betrokkenen

4. Indien u toestemming tot verwerking van persoonsgegevens aan de betrokkene vraagt (opt-in), kan de betrokkene deze toestemming dan op een later tijdstip weer intrekken (opt-out)? Bij een weigering toestemming te geven, of bij een dergelijke intrekking, wat is dan de implicatie voor de betrokkene?

Niet van toepassing.

5. Via welke procedure hebben betrokkenen de mogelijkheid zich tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hen mede te delen of hun persoonsgegevens worden verwerkt? Hoe worden derden, die mogelijk bedenkingen hebben tegen een dergelijke mededeling, in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven?

Verzoeken van betrokkenen op grond van art. 25 worden gedaan aan de gemandateerde verantwoordelijke (de verantwoordelijke is de Minister van Financiën) i.c. [ ] *FIOD. Deze heeft de afhandeling gemandateerd aan* [ ] *van de FIOD (*).

6. Hoe kan een verzoek van een betrokkene tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens in behandeling worden genomen?

Verzoeken van betrokkenen op grond van art. 28 Wpg worden gedaan aan de gemandateerde verantwoordelijke i.c. [ ] *FIOD. Deze heeft de afhandeling gemandateerd aan de* [ ] *van de FIOD (*)

Agenda stuurgroep Aanbesteding Publishing en Engagement (P&E) en Social Media Monitoring en Analyse (SMMA).

Datum: 24 november 2016 10:00 – 12:00 uur
Locatie: Diverse via VC.
Voorzitter: [redacted], IM/Toezicht.

Agenda.

1. **Adviezen voorlopige Gunning**. De afgelopen weken hebben twee beoordelingsteams de aanbiedingen beoordeeld. Inkoop heeft een economische en juridische toetsing gedaan. Uitkomst hiervan is een advies voor voorlopige gunning voor elk perceel. Na de voorlopige gunning volgt nog een periode waarin de afgewezen partij(en) in bezwaar kunnen gaan. Na afloop hiervan kunnen de contracten definitief gemaakt worden. Een eventueel bezwaar heeft een stuitende werking.
    a. Gunningsadvies perceel Publishing en Engagement.
    b. Gunningsadvies perceel Social Media Monitoring en Analyse.
2. **Inrichten beheersituatie en implementatie.** Het is de bedoeling om het beheer zoveel mogelijk over te brengen van ISC en DV naar BCAO en BCIE. De afgelopen periode is intensief samengewerkt met alle betrokken, zowel gebruikers als beheerpartijen als B/cao en B/CIE. De uitkomst daarvan is vastgelegd in bijgevoegde memo. Bij de inrichting is zoveel als mogelijk is rekening gehouden met enerzijds de behoefte aan flexibiliteit en direct contacten met de aanbieders en anderzijds de formele verantwoordelijkheden die voortvloeien uit de contracten met externe leveranciers. (memo wordt separaat verzonden). De implementatie-inspanning is afhankelijk van de te gunnen contracten en zal mondeling worden toegelicht.
3. **Afronden PIA's.** De afgelopen periode zijn de concept PIA's beoordeeld en zijn de bevindingen teruggekoppeld aan de opstellers. Planning voor de afronding van dit traject zal separaat worden verzonden en mondeling worden toegelicht.
4. **Afsluiting.**

Leidraad bevoegdheden informatievergaring op internet

Laatste update: 17 november 2016

Tags : informatievergaring, internetrecherche, leidraad bevoegdheden informatievergaring op internet

Uitgangspunten leidraad bevoegdheden informatievergaring / opsporing binnen internet

De leidraad opsporing binnen internet (bestaande uit een matrix
 met een leeswijzer
) is geen formele richtlijn of instructie van het OM, maar een kaderstellend document dat richtinggevend is voor opsporing en vervolging. De documenten zijn vastgesteld door de landelijke vergadering van Recherche-officieren wat inhoudt dat zij niet geheel vrijblijvend zijn, maar gelden als leidend en als vertrekpunt in de uitvoering.

De doelstelling van de leidraad is om behulpzaam te zijn en een handvat te bieden bij het afwegingen die op de werkvloer plaatsvinden. Met andere woorden: waar houdt de reikwijdte van het algemeen taakstellend artikel (artikel 3 wet BOD) op en wanneer is er sprake van een bijzondere opsporingsbevoegdheid waarvoor het OM geconsulteerd dient te worden?

Ter bepaling van de mate van inbreuk op de privacy (en de consequenties daarvan) spelen verschillende factoren een rol. Deze factoren, zoals stelselmatig uitvoeren van handelen, worden uitgebreider besproken in de toelichting bij de matrix.

Hieronder worden de belangrijkste uitgangspunten kort opgesomd:
Het toetsingskader van de matrix ziet op de mate van inbreuk op de privacy voor de burger (verregaand of beperkt). Dit uitgangspunt uit artikel 8 EVRM geldt onverkort voor alle informatievergaring op internet. Overigens gelden privacyafwegingen bij alle inbreukmakende opsporingsbevoegdheden (zoals stelselmatige observatie, tappen etc.)
Opsporing op internet verschilt niet wezenlijk van de "gewone" opsporing. Derhalve is de manier van samenwerken tussen politie en OM ook bij opsporing op internet het uitgangspunt.
De matrix ziet op fase van opsporing zoals genoemd in artikel 132a Sv. Ook de sturing -en wegingsinformatie (inclusief de preweeg) valt hieronder. Er hoeft dus nog geen sprake te zijn van een verdenking van een strafbaar feit.

De fase van toezicht, controle, handhaving, hulpverlening vallen echter buiten de scope van de matrix. Derhalve geeft de matrix geen antwoord op vragen waarbij een keuzemogelijkheid bestaat tussen toezicht en opsporing.
De matrix ziet op het verkrijgen van informatie, niet zozeer de verwerking van die informatie
Rode draad bij de beoordeling is de stelselmatigheid van handelen: de stelselmatigheid ziet op het verkrijgen van een min of meer volledig beeld van het privéleven van een persoon. Echter ook de combinatie van het verrichten van verschillende handelingen kan leiden tot stelselmatigheid (bijvoorbeeld: geautomatiseerd bekijken + bij herhaling bekijken, of meermalen bevragen + opslaan van gegevens).
Een beoordeling aan de hand van de matrix geldt ook bij het verkrijgen van gegevens van derden (dus niet: de derde partij dient dan de afweging te maken).
Openbaar internet bestaat niet! Het is niet zo dat als iets op internet staat (ook al heeft iemand dat er zelf op gezet) dat het daarmee openbaar is en dat je ermee kunt doen wat je wilt. Het feit dat iets "gewoon via google" te verkrijgen is, is niet relevant.
Het feit dat derden informatie over een datasubject op internet hebben geplaatst, maakt niet dat deze informatie voor de privacy afweging openbaar is.
Een site/app kan verschillende deelgebieden (onderdelen) hebben. Voor de verschillende handelingen binnen die deelgebieden dient tekens opnieuw een aparte afweging te worden gemaakt.
De verbaliseerplicht geldt altijd: vastleggen in het kader van verantwoording. Ook bij onderzoek op internet waarna wordt beslist niets met de gegevens te doen: ook dan geldt een verbaliseerplicht. "Uit onderzoek op internet is wel/niet gebleken dat" is onvoldoende. Wel juist is: met betrekking tot datasubject X zijn de twitter berichten van periode x t/m y nagetrokken. Daarbij is gebleken dat etc. (de opsporing dient achteraf verantwoording te kunnen afleggen wat de handeling was en wat het heeft opgeleverd). Het mag niet "te vaag" blijven welke handelingen de opsporing op internet heeft uitgevoerd.

Stelselmatig inwinnen

In november 2016 is de 'Brancherichtlijn SI op het internet
' vastgesteld. Deze brancherichtlijn is een leidraad voor de uitvoering van de bijzondere opsporingsbevoegdheid van het stelselmatig inwinnen van informatie op internet. Deze brancherichtlijn schrijft voor dat de opsporingsambtenaren die betrokken zijn bij de uitvoering van SI op het internet door de opsporingsdienst daartoe aangewezen en gecertificeerd zijn.

Status: gevalideerd (17-11-2016)
Bijgewerkt op: 17 november 2016

23

Belastingdienst

Naam dienstonderdeel
IM Toezicht

Herman Gorterstraat 5
3511 EW Utrecht
Postbus 18200
3501 CE Utrecht
www.belastingdienst.nl

Contactpersoon

memo

Social media SMMA en P&E beheer

Deze memo voor de inrichting van beheer is goedgekeurd door de stuurgroep op 24 november 2016, met de toevoeging dat het huidige social media platform een "formele" status krijgt om kennis en ervaringen te delen en nieuwe wensen te formuleren.

Datum
28-11-2016

Versienummer
1.0

Referentienummer

Datum vaststelling

Vastgesteld door

Opdrachtgever

Auteur

Behandeld door

Kopie aan

Bijlagen
1

Inleiding

Momenteel loopt de aanbesteding voor Social media Monitoring en Analyse (SMMA) en Publishing & Engagement (P&E). De nieuwe contracten voor deze webdiensten worden 19 december a.s. afgesloten. De afgelopen periode hebben medewerkers van IM, B/CA, B/CAO, B/CIE en de business tijdens verschillende meetings gesproken over het beheerproces, die hebben geresulteerd in dit voorstel.

Hieronder gaan we verder in op de activiteiten die bij het beheer horen en doen een voorstel voor de inrichting. De volgende activiteiten komen aan de orde:

- Gebruikersbeheer
- Incidentproces
- Contractmanagement
- Technische gebruikers wensen

Huidige situatie beheer

Voor SMMA gebruikt de Belastingdienst op dit moment Coosto. Het beheer van Coosto wordt uitgevoerd door enkele medewerkers van het ISC. Vervolgens is het aan de supergebruikers van de verschillende organisatieonderdelen om dit voor hun eigen gebied verder in te richten. De FIOD werkt in een afgescheiden omgeving. Zij zijn verantwoordelijk voor hun eigen beheer.

Voor P&E zet de Belastingdienst de webdienst OBI4wan in. De enige gebruiker van OBI4wan is het webcareteam van de BelastingTelefoon. Zij zijn verantwoordelijk voor hun eigen beheer.

Nieuwe situatie beheer

Bij het inrichten van het nieuwe beheerproces is rekening gehouden met de volgende voorwaarden:

- Het beheer van de webdiensten SMMA en P&E wordt overgedragen aan B/CAO team MCC.
- Omdat de FIOD in een afgeschermde omgeving werkt, voeren zij het beheer voor SMMA zelf uit.

We hebben het hierboven voornamelijk over het beheer op het hoogste admin niveau. Op dit niveau kunnen supergebruikers worden aangewezen die voor hun eigen organisatieonderdeel rollen en accounts toekennen. Daarnaast voeren zij zelf de projecten op. Hierbij moeten er goede afspraken worden gemaakt over de te verdelen accounts per organisatieonderdeel.

Met het team MCC van B/CAO is afgesproken dat zij het beheer uitvoeren (hoogste niveau admin). Zij kunnen supergebruikers toekennen, die vervolgens beheerrechten krijgen voor hun eigen omgeving. Het toekennen van nieuwe supergebruikers zal in overleg plaatsvinden met de huidige groep supergebruikers. Op korte termijn worden overleggen gepland tussen het MCC en het ISC (en andere supergebruikers) om over de beheerwerkzaamheden spreken.

IM FIOD heeft aangegeven dat zij verantwoordelijk willen zijn voor hun eigen functioneel beheer.

Incidentproces
Voor de huidige webdiensten SMMA en P&E is geen intern incidentproces ingericht bij B/CIE. De externe leveranciers (Coosto en OBI4wan) bieden nu de mogelijkheid aan om de gebruiker direct (via de website) te laten communiceren over een verstoring. Dit werkt snel en is praktisch.

Het is de bedoeling om deze werkwijze in stand te houden. Daarnaast heeft de gebruiker ook de mogelijkheid om bij een verstoring met [redacted] contact op te nemen. Met B/CIE zijn hierover goede afspraken gemaakt. Incidenten van gebruikers worden na analyse bij [redacted] direct doorgezet naar de externe leverancier.

De leverancier is verantwoordelijk voor de rapportage over vragen/incidenten. De contractmanager (Vendormanagement) maakt hierover afspraken met de externe leverancier.

Contractmanagement, licentiebeheer en changemanagement
Afspraken en wijzigingen in het contract worden uitgevoerd door de contractmanager van B/CAO. De contractmanager (Vendormanagement) voert i.s.m. B/CFD Inkoop gesprekken hierover met de externe dienstenleveraar.

Wijzigingen die het contract raken of waarbij budget een rol speelt worden via het gebruikelijke impulsenproces opgepakt, waarbij IM Toezicht een lead rol heeft.

Technische gebruikerswensen
Het is goed om hier twee vlakken te onderscheiden: operationeel en tactisch. Operationeel vlak: de supergebruiker voert gesprekken met de leverancier over onderwerpen die passen binnen het contract. Om dit te bewaken zal met de leverancier moeten worden afgesproken dat de contractmanager wordt ingelicht als het contract wordt geraakt.

Tactisch vlak: gesprekken over onderwerpen die het contract raken (bijvoorbeeld nieuwe functionaliteiten/modules) worden namens de Belastingdienst gevoerd door de contractmanager i.s.m. B/CFD Inkoop. Naast IM Toezicht en de opdrachtmanager zullen ook de supergebruikers (inhoudsdeskundigen) hierbij worden betrokken.

Ter verduidelijking zijn de verschillende processen in beeld gebracht. Zie daarvoor bij de bijlage.

24

Overeenkomst inzake

IUC16-017

Perceel 1: Sociale Media Monitoring & Analyse
Perceel 2: Sociale Media Engagement & Interactie

Contractnummer: 5600006661

De ondergetekenden:

1.De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de *Staatssecretaris van Financiën, voor deze, de Belastingdienst/Centrum voor Facilitaire* Dienstverlening (B/CFD), IUC Belastingdienst,

hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2.Coosto B.V., (statutair) gevestigd te Eindhoven, te dezen vertegenwoordigd door

hierna te noemen: Wederpartij,

Overwegende dat:

Organisatie en doelstelling van Opdrachtgever

a. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor heffen en innen van belastingen en premies, alsook de uitkering van inkomensafhankelijke toeslagen, het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude, het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen en het toezicht houden op de naleving van fiscale wetten en regels.

b. Perceel 1: Om effectief te kunnen handhaven (Belastingen/ Toeslagen/ Douane) en opsporen (FIOD) is het essentieel dat men doelgroepen zoals belastingplichtigen, toeslaggerechtigden (subjecten) en goederen (objecten) en diens omgeving goed in beeld heeft en houdt. Data uit sociale media wordt gebruikt voor het maken van trend-, fenomeen- en imagoanalyses. Al deze inzichten en analyses zijn van essentieel belang en worden ingezet in de diverse projecten en taken van handhaving, toezicht en opsporing.

   Perceel 2: Webcare is ook een belangrijke taak waarbij social media wordt gebruikt. Met Webcare antwoordt een organisatie op vragen, verstrekt ze informatie en lost ze klachten op. Dat doet de organisatie zowel reactief als op eigen initiatief. Opgedane inzichten over producten, diensten en/of serviceverlening worden intern teruggekoppeld aan relevante personen en/of afdelingen.

c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding van levering van diensten bestaande uit een webbased oplossing, die minimaal moet voorzien in de functionaliteiten met betrekking tot Sociale Media en die in samenhang functioneren, inclusief aanverwante dienstverlening als gespecificeerd in het

Paraaf Opdra

Paraaf Wederpartij

Beschrijvend document, ten behoeve van de Belastingdienst door middel van een Europese openbare aanbestedingsprocedure, is overgegaan;

d. In Bijlage A van het Beschrijvend Document - de omschrijving van de Opdracht – staat uitgebreid omschreven wat onder Social Media Monitoring & Analyse en Social Media Engagement & Interactie moet worden verstaan.

e. op 23 september 2016 door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer IUC16-017 en *2016/S 187-336553*;

f. Opdrachtgever de doelstellingen en omgeving, waarbinnen de Dienst gaat en moet functioneren, heeft vastgelegd in het de het Beschrijvend Document (ook wel Bestek genoemd) met kenmerk IUC16-017.

g. Wederpartij de economisch meest voordelige aanbieding op 3 november 2016 heeft ingediend, zodat de opdracht aan hem is gegund bij brief van 25 november 2016, met kenmerk IUC/94/16/810/BS.

h. Opdrachtgever geen bezwaar heeft ontvangen tegen de gunning aan Wederpartij.

i. Naar aanleiding hiervan Opdrachtgever de opdracht definitief heeft gegund aan Wederpartij en zijn Partijen deze Overeenkomst aangegaan voor het uitvoeren van bovengenoemde werkzaamheden.

j. Opdrachtgever thans de onderhavige Overeenkomst met Wederpartij wenst te sluiten om de wederzijdse rechten en verplichtingen vast te leggen van de onder de hierboven genoemde dienstverlening.

k. Deze Overeenkomst tot stand is gekomen op basis van de Modelovereenkomst ARBIT 2016.

Paraaf Opdrac

Paraaf Wederpartij

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1. Begrippen 4
Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst 4
Artikel 3. Additionele Diensten 5
Artikel 4. Contactpersonen en rapportage 5
Artikel 5. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst 5
Artikel 6. Oplevering 6
Artikel 7. Acceptatie 6
Artikel 8. Eigendom van de gegevens 6
Artikel 9. Garantie 6
Artikel 10. Procedure gegevensvordering 7
Artikel 11. Informatiebeveiliging 8
Artikel 12. Vergoeding 8
Artikel 13. Facturering, verschuldigdheid en betaling 9
Artikel 14. Algemene en bijzondere voorwaarden 9
Artikel 15. Overige bepalingen 10
BIJLAGE Beschrijvend Document 12
BIJLAGE Contactpersonen 13
BIJLAGE Voorwaarden 14

Paraaf Opdrac

Paraaf Wederpartij

Komen overeen:

Artikel 1. Begrippen

1.1 In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden.

1.2 In aanvulling op, of in afwijking van, de begrippen als omschreven in artikel 1 van de Voorwaarden, hanteert Opdrachtgever begrippen nader omschreven in Bijlage 1 van het Beschrijvend Document. Deze begrippen maken eveneens onderdeel uit van deze Overeenkomst.

1.3 Voor zover de gehanteerde begrippen met elkaar in tegenspraak zijn gelden de begrippen in Bijlage 1.

1.4 Het begrip Prestatie wordt gebruikt in deze Overeenkomst onder verwijzing naar de betekenis die het toekomt aan de hieraan gegeven Voorwaarden. Voor de duidelijkheid: Onder het begrip Prestatie dient het begrip Diensten en Oplossing in Bijlage 1 van het Beschrijvend Document te worden verstaan.

1.5 Het begrip Beschrijvend Document (met kenmerk IUC16-017) wordt gebruikt in deze Overeenkomst in plaats van het begrip Bestek. De begrippen hebben qua strekking en inhoud dezelfde betekenis.

Artikel 2. Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst waarbij Wederpartij zich verbindt tegen de in artikel 12 bedoelde Vergoeding tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in het Beschrijvend Document en de daarbij behorende Bijlagen (met name Bijlage A), behorend bij deze Overeenkomst.

2.2 De Prestatie bestaat in hoofdlijnen uit de levering van Diensten waaronder in ieder geval moet worden verstaan het krachtens deze Overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder mede wordt verstaand de resultaten van de Dienst, waaronder in ieder geval wordt verstaan:

- een SaaS (Software as a service) oplossing, die minimaal voorziet in de functionaliteiten met betrekking tot de Sociale Media Dienst (Hierna te noemen: de Oplossing)
- Ondersteuning bij Implementatie en Migratie
- Beheer en Onderhoud
- Opleiding (inclusief het leveren van lesmateriaal ten behoeve van de Implementatie en migratie
- Verbetervoorstellen op verzoek van de Belastingdienst
- Additionele diensten, waaronder in ieder geval, maar niet limitatief, consultancy, opleidingen en changes tijdens de operationele fase van Overeenkomst.

2.3 De omvang van de Oplossing staat omschreven in het Beschrijvend document. Het betreft qua Gebruikersgroepen:
- Perceel 1: Handhavings –en opsporingsmedewerkers
- Perceel 2: webcare medewerkers
één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het overeengekomen gebruik te maken.

2.4 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

1) dit document, met inbegrip van Bijlage A bij het Beschrijvend Document;
2) de Voorwaarden (BIJLAGE Voorwaarden);

Paraaf Opdr

Paraaf Wederpartij

3) het Beschrijvend Document, inclusief Bijlagen (BIJLAGE BESCHRIJVEND DOCUMENT);
4) de overige Bijlagen

2.5 de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van 3 november 2016.

Indien echter op grond van een lager gerangschikt stuk expliciet hogere eisen worden gesteld aan de Prestatie, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in het hoger gerangschikt document is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van het lager gerangschikte document wordt afgeweken.

Artikel 3. Additionele Diensten

3.1 Partijen kunnen gedurende de looptijd van deze Overeenkomst overeenkomen dat Additionele Diensten bij Wederpartij worden afgenomen.

3.2 De Additionele Diensten als bedoeld in artikel 3.1 dienen gerelateerd te zijn aan het onderwerp van deze Overeenkomst en de hieraan ten grondslag liggende aanbesteding.

3.3 De Additionele Diensten worden slechts uitgevoerd na schriftelijke uitvraag door Opdrachtgever, op basis van een door Opdrachtgever geaccepteerde offerte en/of op basis van een door de Wederpartij geaccepteerd projectplan conform de bepalingen in artikel 12 en 13 van deze Overeenkomst.

3.4 De bepalingen neergelegd in deze Overeenkomst zijn mede van toepassing op de overeenkomst(en) voor Additionele Diensten, tenzij één of meerdere bepalingen uit deze Overeenkomst in de overeenkomst(en) voor Additionele Dienstverlening uitdrukkelijk niet van toepassing zijn verklaard.

Artikel 4. Contactpersonen en rapportage

4.1 De personen die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhouden zijn opgesomd in de BIJLAGE Contactpersonen.

4.2 Wederpartij rapporteert over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst als bepaald in het Beschrijvend Document en nader uitgewerkt in het implementatieplan en de nader overeen te komen SLA gebaseerd op Service Levels zoals zijn opgenomen in Bijlage A van het Beschrijvend Document.

4.3 Partijen zullen in goed onderling overleg de inhoud en omvang van de rapportage bepalen.

Artikel 5. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

5.1 De Overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2017, heeft een looptijd van 2 jaar en eindigt van rechtswege op 31 december 2018.

5.2 Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden zes (6) keer voor een periode van één (1) jaar verlengen, waarbij Opdrachtgever tevens de mogelijkheid heeft om deze Overeenkomst niet in zijn geheel, maar slechts voor bepaalde Sociale Media aandachtsgebieden te verlengen.

De verleningsopties kunnen tevens flexibel afgenomen worden.

Indien Opdrachtgever van dit recht tot verlenging gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk twee maanden voor het einde van de in artikel 5.1 bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij.

Paraaf Op

Paraaf Wederpartij

5.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van 3 maanden. Hierbij is de tussen Partijen overeengekomen Retransitie bepaling en eventuele vergoeding van toepassing.

Artikel 6. Oplevering

6.1 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering van de Prestatie conform het bepaalde in het Beschrijvend Document, inclusief Bijlagen.

Artikel 7. Acceptatie

7.1 Opdrachtgever is gerechtigd de Prestatie voorafgaand aan Acceptatie te testen,conform een nader te overeenkomen testplan en het door partijen overeengekomen implementatieplan en SLA. Wederpartij is verplicht zijn medewerking hieraan te verlenen.

Artikel 8. Eigendom van de gegevens

8.1 In aanvulling op artikel 18 van de Voorwaarden geldt dat alle gegevens, waaronder persoonsgegevens als bedoeld in de Wbp, die Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst ter beschikking stelt van Wederpartij eigendom blijven van Opdrachtgever.

8.2 Wederpartij is verplicht tot geheimhouding van de gegevens, waaronder persoonsgegevens, die hem in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst ter beschikking worden gesteld.

8.3 In aanvulling op het in artikel 32 Exitclausule van de Voorwaarden bepaalde, rust op Wederpartij bij beëindiging van de Overeenkomst de verplichting zorg te dragen voor de digitale teruglevering van de gegevens (inclusief metadata) aan Opdrachtgever binnen 24 klokuren. Het formaat van deze digitaal teruggeleverde gegevens voldoet aan Open Standaarden.

8.4 Na ontvangst, verificatie en goedkeuring van de verstrekte gegevens in dit format door Opdrachtgever, dient Wederpartij alle gegevens (inclusief metadata) van Opdrachtgever die nog in kopie op zijn systemen staan, binnen 24 klok uren onherstelbaar te vernietigen en, indien door Opdrachtgever gewenst, een gecertificeerde verklaring van vernietiging aan Opdrachtgever te verstrekken.

Artikel 9. Garantie

In aanvulling op artikel 12 van de Voorwaarden garandeert Wederpartij tenminste gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen en tijdens de benodigde migratieperiode dat:

9.1 de gegevens, waaronder begrepen persoonsgegevens, slechts mogen worden verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER);

9.2 het transport van gegevens, waaronder persoonsgegevens, te allen tijde versleuteld plaatsvindt, waarbij de versleuteling, voor zover niet reeds specifiek voorgeschreven door Opdrachtgever, tenminste voldoet aan de stand der techniek die in de relevante markt gebruikelijk is;

9.3 bij de Prestatie gebruik wordt gemaakt van een oplossing waarbij een doorlopende back-up wordt gegarandeerd van alle gegevens en persoonsgegevens die deel uitmaken van de Prestatie;

9.4 hij, in aanvullling op het gestelde in artikel 18.2 van de Voorwaarden, bij elk datalek, als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp),

Paraaf O

Paraaf Wederpartij

Opdrachtgever informeert en tevens passende organisatorische en technische maatregelen treft om verdere lekken te voorkomen en de schade als gevolg van het opgetreden lek te beperken;

9.5 Wederpartij de verstrekte gegevens,waaronder persoonsgegevens, niet verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte (EER), noch de gegevensverwerking aan een derde partij uitbesteedt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever gerechtigd is om aanvullende maatregelen te eisen. Deze aanvullende maatregelen zijn in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokken personen wier gegevens worden verwerkt, hetzij in het belang van Opdrachtgever als rechthebbende en verantwoordelijke ten aanzien van de Gegevens, waaronder persoonsgegevens.Wederpartij verschaft op eerste verzoek inzicht in de locatie(s) waar de gegevensbewerking plaatsvindt of heeft plaatsgevonden. Voorzover Opdrachtgever instemt met de inschakeling van subbewerkers, geldt in ieder geval dat deze derden onverkort gehouden zijn aan de in dit artikel opgenomen verplichtingen.

9.6 Wederpartij garandeert de gegevens van Opdrachtgever worden opgeslagen in een "dedicated database" ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 10. Procedure gegevensvordering

10.1 Indien Wederpartij benaderd wordt door buitenlandse overheidsdienst(en) met het verzoek Gegevens of persoonsgegevens over te dragen waarover hij in het kader van deze Overeenkomst beschikt, volgt hij onderstaande procedure.

10.2 Wederpartij informeert Opdrachtgever onverwijld door middel van een schriftelijke kennisgeving indien hij een verzoek, als bedoeld in artikel 10.1, heeft ontvangen. Wederpartij verklaart zich bereid om de behandeling van het verzoek over te laten aan Opdrachtgever en desgevraagd de redelijkerwijs benodigde medewerking aan Opdrachtgever te verlenen, het verstrekken van volmachten daarbij begrepen om het verweer voor zover nodig in naam van Wederpartij te voeren.

10.3 Voor zover het Wederpartij niet is toegestaan Opdrachtgever te infomeren over het verzoek, geldt dat Wederpartij verplicht is;

a. het verzoek van de buitenlandse overheidsdienst(en) juridisch inhoudelijk te (laten) toetsen teneinde te verifiëren of het verzoek conform alle wettelijke vereisten bevoegdelijk is afgegeven;

b. te onderzoeken of het verzoek betrekking heeft op de afgifte van persoonsgegevens in de zin van de Wbp;

c. na te gaan op welke betrokkene het verzoek betrekking heeft;

d. te beoordelen of het land waarnaar de persoonsgegevens doorgegeven dienen te worden een passend beschermingsniveau waarborgt als bedoeld in de Wbp. Voor zover dit niet het geval is, dienst Wederpartij na te gaan of sprake is van een grondslag in de Wbp op basis waarvan doorgifte toch is toegestaan;

e. met de buitenlandse overheidsdienst(en) in overleg te treden, indien geen sprake lijkt te zijn van een rechtmatige grondslag voor de doorgifte van persoonsgegevens. Het overleg moet erop gericht zijn om alternatieve mogelijkheden te verkennen teneinde te allen tijde in overeenstemming met de Wbp te handelen en de omvang van de te verstrekken persoonsgegevens zo beperkt mogelijk te houden. Waar mogelijk zal Wederpartij zich voor advies wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens;

f. (in rechte) bezwaar te maken tegen het verzoek, alsmede tegen het verbod om Opdrachtgever hierover te informeren.

Paraaf Opd

Paraaf Wederpartij

10.4 Indien Wederpartij besluit gehoor te geven aan een verzoek tot verstrekking van persoonsgegevens door een buitenlandse overheidsdienst, zal Wederpartij in elk geval;

- de Gegevens zo veel als mogelijk ontdoen van (direct en indirect) identificerende kenmerken en deze gegevens slechts op geaggregeerd niveau aanbieden;
- geen bijzondere persoonsgegevens in de zin van de Wbp verstrekken;
- slechts de hoogstnodige Gegevens verstrekken ter voldoening aan het verzoek;
- voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wier gegevens worden verwerkt niet onevenredig wordt geschaad;
- Opdrachtgever onmiddellijk informeren zodra dit is toegestaan.

10.5 In alle gevallen geldt dat Wederpartij onder geen beding mag afzien van verweer en evenmin met betrekking tot het verzoek een schikking aangaat, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Het informeren van betrokkenen vindt uitsluitend plaats via Opdrachtgever.

Artikel 11. Informatiebeveiliging

11.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 19 van de Voorwaarden geldt dat de wijze van werken bij Opdrachtgever met betrekking tot de vertrouwelijkheid van gegevens en het waarborgen van integriteit onder andere is vastgelegd in de brochure Business etiquette van de Belastingdienst. Wederpartij verplicht zich te houden aan de inhoud van dit document en draagt er tevens zorg voor dat het beveiligingsniveau van de Prestatie als beschreven in het Bestek niet wordt aangetast.

11.2 De naleving van de beveiligingseisen is tevens onderworpen aan internationale standaarden waarbij Wederpartij voldoet aan ISO/IEC 27001 en 27002 Informatiebeveiliging of gelijkwaardig. Wederpartij verbindt zich voorts om de beheersmaatregelen op te volgen.

Artikel 12. Vergoeding

12.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen. Alle met de Prestatie gemoeide kosten zijn verwerkt in de Vergoedingen, tenzij anders vermeld.

12.2 De door Wederpartij geoffreerde Vergoedingen met betrekking tot de Implementatie zijn vast. Slechts Meerwerk komt voor extra Vergoeding in aanmerking. Meerwerk wordt verrekend op basis van het door Wederpartij geoffreerde Implementatie tarief en geschiedt op nacalculatie van daadwerkelijk bestede uren.

12.3 De door Wederpartij geoffreerde Vergoedingen met betrekking tot de Oplossing en de Additionele diensten zijn vast gedurende de initiële looptijd (2 jaar) van de Overeenkomst, exclusief eventuele verlengingen.

12.4 De geoffreerde Vergoedingen met betrekking tot de Oplossing en de Additionele Diensten kunnen tijdens de verlenging van de Overeenkomst jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden op basis van de indexering "Zakelijke dienstverlening; omzetontwikkeling, index 2010 = 100". Uitgangspunt voor de tariefstijging is de ontwikkeling van deze index gedurende de periode november n-1 t/m oktober jaar n voorafgaand aan de genoemde datum van 1 januari voor prijsindexering. Het percentage voor de prijsstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma.

Prijsstijging per	Ontwikkeling index
10.1.c en 10.2.b	

Paraaf Opd

Paraaf Wederpartij

10.1.c en 10.2.b

12.5 De Opdrachtnemer dient voor 1 december voorafgaande aan de genoemde momenten van prijsindexering een schriftelijk verzoek, met bijbehorende onderbouwing, in om voor indexering in aanmerking te komen.

12.6 Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijssstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor het goed functioneren van de Diensten conform de in het Bestek gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, zijn voor rekening van Wederpartij. Indien Opdrachtgever kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Diensten, zijn deze voor rekening van Wederpartij.

Artikel 13. Facturering, verschuldigdheid en betaling

13.1 In aanvulling op de artikelen 14 tot en met 16 van de Voorwaarden geldt dat Wederpartij verplicht is om elektronisch te factureren. De facturen dienen voorzien te zijn van de gegevens als bedoeld in artikel 13.2 en ingediend te worden conform de eisen als vermeld in het Bestek.

13.2 De factuur wordt door Wederpartij voorzien van datum, het overeenkomst nummer, het nummer van de inkoopopdracht (voor zover van toepassing), hoogte van de Vergoeding en andere door Opdrachtgever schriftelijk aan Wederpartij kenbaar gemaakte gegevens. Bij niet-, of niet correcte,vermelding van één of meer gegevens wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat de bedoelde gegevens correct zijn vermeld. Facturen die niet voldoen aan de hiervoor gestelde eisen neemt Opdrachtgever niet in behandeling. In zo'n geval wordt de factuur per omgaande retour gezonden met het verzoek een nieuwe en verbeterde versie te sturen, waarbij de factuurdatum wordt aangepast aan de datum van verzending van de factuur. Wederpartij accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur .

13.3 De in artikel 13.2 bedoelde opschorting van de betaling, alsook de opschorting in geval van betwisting van de factuur, geeft Wederpartij niet het recht zijn Prestatie op te schorten.

13.4 De facturering van eenmalige Vergoedingen (Implementatie en Additionele Diensten) vindt plaats na Acceptatie van de Prestatie.

13.5 De facturering van periodieke Vergoedingen (abonnement, Beheer en Onderhoud) vindt plaats per jaar, voorafgaand aan de levering van deze periodieke Prestatie.

De peildatum voor deze Prestatie is de datum waarop het aantal Gebruikers of medewerkers van de Belastingdienst door de Belastingdienst vastgesteld wordt. Als peildatum wordt aangehouden 1 januari van het jaar waarop de Vergoeding betrekking heeft.

Artikel 14. Algemene en bijzondere voorwaarden

14.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.

Paraaf Opd

Paraaf Wederpartij

14.2 In afwijking van artikel 14.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:
- de toepasselijkheid daarvan niet in het Beschrijvend Document is uitgesloten;
- Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
- het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
- Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard.

14.3 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij "shrink-wrap"- en "click-wrap" licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.

14.4 Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

Artikel 15. Overige bepalingen

15.1 In afwijking van artikel 26, tweede lid van de Voorwaarden, geldt voor de hoogte van het aldaar genoemde bedrag, dat dit (neerwaarts) wordt bijgesteld tot een bedrag van 10.1.c en 10.2.b per gebeurtenis.

15.2 In afwijking van artikel 29, tweede lid van de Voorwaarden geldt dat het aldaar genoemde bedrag (neerwaarts) wordt bijgesteld tot een bedrag van 10.1.c 10.2.b - per aanspraak.

15.3 Aan artikel 11.4 van de Voorwaarden wordt de volgende zinsnede toegevoegd: "De nadere termijn als bedoeld in artikel 11.4 stelt Opdrachtgever in beginsel op 10 Werkdagen, tenzij partijen onderling een langere termijn zijn overeengekomen."

15.4 Aan artikel 17.4 van de Voorwaarden wordt de volgende zinsnede toegevoegd: "Voor zover Wederpartij t.a.v. deze gegevens een wettelijke bewaarplicht heeft, zal hij alle gegevens die het betreft, na ommekomst van deze wettelijke termijn, onverwijld aan Opdrachtgever ter beschikking stellen."

15.5 Aan artikel 22.1 van de Voorwaarden wordt de volgende zinsnede toegevoegd:"Wederpartij vervangt Personeel alleen na voorafgaande melding aan Opdrachtgever, mits, voor zover van toepassing, de vervanging voldoet aan de bij de Opdracht gestelde eisen. Inwerkkosten en andere kosten samenhangend met deze vervanging, zijn voor rekening van Wederpartij.

15.6 Aan artikel 30.1van de Voorwaarden wordt de volgende zinsnede toegevoegd: "Ontbinding in de zin van dit artikel werkt ex nunc, d.w.z. de ontbinding geldt alleen voor toekomstige verplichtingen."

15.7 De artikelen 56 tot en met 59 van de Voorwaarden (Ontwikkelingen Maatwerkprogrammatuur) zijn niet van toepassing.

15.8 De artikelen 60 tot en met 66 van de Voorwaarden (Detachering) zijn niet van toepassing.

15.9 De artikelen 43 lid 2 sub b, 43 lid 3 en 45 van de Voorwaarden zijn niet van toepassing.

15.10 In aanvulling op artikel 47 van de Voorwaarden geldt het volgende:

Paraaf Op

Paraaf Wederpartij

Indien de rechten van de uiteindelijke producten van de (Standaard)Programmatuur zich verzetten tegen het deponeren van de broncode, dan zal Wederpartij er in ieder geval voor zorgen dat:
· Maatwerkprogrammatuur en eventuele op maat gemaakte koppelingen wel in escrow kan worden gegeven;
· Wederpartij proactief zal meedenken met een oplossing waardoor de continuïteit voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk gewaarborgd wordt, ook met betrekking tot Standaardprogrammatuur van derden.

Aldus overeengekomen op 23 december 2016 en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER	WEDERPARTIJ
Naam:	Naam:
Functie IUC	Functie:
Handtekening:	Handtekening:
Datum: 23 december 2016	Datum: 23 december 2016

Paraaf O

Paraaf Wederpartij

BIJLAGE Beschrijvend Document

Is openbaar gemaakt in het kader van de tender. Zie:
https://www.tenderned.nl/tenderned-tap/aankondigingen/90885

Paraaf

Paraaf Wederpartij

BIJLAGE Contactpersonen

Opdrachtgever
De <*functie*>, thans <*naam*> is bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

Wederpartij
De <*functie*>, thans <*naam*> is bevoegd Wederpartij te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

Paraaf

Paraaf Wederpartij

BIJLAGE Voorwaarden
<Voorwaarden invoegen>

Paraaf [redacted]r

Paraaf Wederpartij

BIJLAGE SERVICE LEVEL AGREEMENT

Coosto BV
Fellenoord 35, 5612 AA
Eindhoven, The Netherlands

PO Box 2383
5600 CJ Eindhoven

+31 (0)40
info@coosto.com
www.coosto.com

Service Level Agreement Coosto B.V., Eindhoven, Nederland

Versie 1

Inhoud

1. Beschrijving Dienst 2
2. Beschrijving Service Level Agreement (SLA) 2
3. Beschikbaarheid 2
4. Gepland Onderhoud 3
5. Snelheid Dienst 3
6. Efficiency 4
7. Incidentmanagement en Helpdesk Contact 4
8. Performance 5
9. Attack and Penetration 6
10. Service Level Rapportage (SLR) 6
11. Servicetegoed 6

KvK nr. 58 88 07 71
BTW nr.
IBAN

COOSTO

1. **Beschrijving Dienst**

Coosto is een Social Media Monitoring web-oplossing (SaaS) waarmee de Afnemer toezicht kan houden op hun merk en reputatie, waarmee gereageerd kan worden op vragen en leads en waarmee Social Media content gepubliceerd kan worden.

2. **Beschrijving Service Level Agreement (SLA)**

Gedurende de looptijd (Serviceperiode) van de toepasselijke overeenkomst ("Gebruikersovereenkomst") van de Dienstverlener is de Dienst tenminste gedurende 10.1.c, 10.2.g (Beschikbaarheidspercentage) van een kalendermaand (24 uur per dag / 7 dagen per week) operationeel en beschikbaar voor de Afnemer.

De Dienst dient snel en flexibel een grote hoeveelheid (meer dan één miljoen Berichten met hun reacties per dag) social media data te kunnen bevragen. Het aantal Nederlandstalige en op Nederland gerichte bronnen waaruit deze data afkomstige zijn, omvat minimaal 350.000 bronnen. Voor het aantal internationale bronnen is de minimale eis meer dan één miljoen. Bronnen moeten uit, minimaal, de volgende brontypen afkomstig zijn: Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, Pinterest, Instagram, Google+, media (RTV), nieuws, blogs en fora.

Wanneer de Dienstverlener niet voldoet aan deze SLA en wanneer de Afnemer voldoet aan de verplichtingen van deze SLA, komt de Afnemer in aanmerking voor de hieronder beschreven Servicetegoeden. Deze SLA beschrijft de enige vorm van genoegdoening voor de Afnemer wanneer de Dienst verlener op enig moment niet voldoet aan deze SLA.

3. **Beschikbaarheid**

Het Beschikbaarheidspercentage wordt per maand als volgt berekend, met daarbij alle tijden in minuten:

10.1.c, 10.2.g

COOSTO

4. **Gepland Onderhoud**

1. Onder Gepland Onderhoud wordt al het werk verstaan dat volgens planning van de Dienstverlener plaatsvindt en een onderbreking van de Service tot gevolg heeft.

2. Dienstverlener zal Gepland Onderhoud uitvoeren tussen 10.1.c, 10.2.g CET).

3. Gepland Onderhoud zal 10.1.c, 10.2.g voorafgaand aan het onderhoud aan Afnemer kenbaar gemaakt worden. Noodonderhoud is hierop een uitzondering en kan op kortere termijn uitgevoerd en gecommuniceerd worden.

5. **Snelheid Dienst**

Het gaat hier om de reactietijd van de geleverde Dienst. Vertragingen die volledig zijn toe te wijzen aan netwerkcommunicatie tellen hierin niet mee.

1. Reactietijden

De Dienst kan zodanig ingericht worden dat, bij hierboven genoemd aantal gebruikers, onderstaande performance-eisen gerealiseerd kunnen worden:

- In 99 % van de gevallen is de handeling van een gebruiker in de Dienst binnen 2 seconden afgerond.
- Het uitvoeren van een zoekopdracht (= filteren) kost in 99 % van de gevallen maximaal 10 seconden, de overige 1 % mag niet langer dan 20 seconden duren.
- Het exporteren van tekst kost in 99% van de gevallen maximaal 10 seconden, de overige 1% mag niet langer dan 20 seconden duren.
- Het exporteren van video en/of afbeeldingen kost in 99% van de gevallen in maximaal 60seconden, de overige 1 % mag niet langer dan 180 seconden duren.
- Het opstellen van de rapportage kost in 99% van de gevallen maximaal 10 seconden, de overige 1 % mag niet langer dan 20 seconden duren.
- Bij bewerkingen die langer dan 2 seconde duren wordt een wacht- of voorgangsindicator getoond, zodat het voor de gebruiker duidelijk is dat de Dienst bezig is.

6. Efficiency

1. Er mag maximaal 1 minuut tijdsvertraging zitten tussen het online plaatsen van een origineel bericht op een Belastingdienst account en het moment waarop dit bericht voor de behandelaar zichtbaar is.

2. Er mag maximaal 1 minuut tijdsvertraging bestaan tussen het online plaatsen van een origineel bericht op een bron en het moment waarop dit bericht verschijnt in een zoekopdracht.

3. Er mag maximaal 1 minuut tijdsvertraging bestaan tussen het versturen door de Belastingdienst van een bericht of antwoord en plaatsing op de originele bron.

4. Er kunnen minimaal 100 gebruikers gelijktijdig ingelogd zijn.

5. Op jaarbasis kunnen minimaal 200.000 berichten verwerkt worden.

6. Op jaarbasis kunnen minimaal 5.000 proactieve berichten worden verstuurd.

7. Op dagbasis kunnen minimaal 1.000 berichten verstuurd worden en kunnen minimaal 10.000 berichten ontvangen worden.

8. In 99 % van de gevallen is de handeling van een gebruiker in de webdienst binnen 2 seconden afgerond.

9. Status- en voortgangsinformatie van berichten is inzichtelijk en ook wie, wanneer, wat, welk bericht, heeft behandeld.

10. Eveneens wordt gelogd wie wanneer wat heeft gewijzigd voor interne instellingen, zoals het instellen van zoekopdrachten en het toekennen van autorisaties.

7. Incidentmanagement en Helpdesk Contact

1. Dienstverlener onderscheidt de volgende incidentclassificaties en wijze van contact:

Urgentie	Impact	Contact
10.1.c, 10.2.g		

10.1.c, 10.2.g

N

2. Reactie- en Oplostijden

Reactietijd: de tijd tussen het melden van een incident door de Afnemer en het bevestigen aan de Afnemer dat de melding binnengekomen is.

Oplostijd: de maximale tijd tussen het vaststellen van een incident en het oplossen van het incident.

Dienstverlener hanteert de volgende reactie- en oplostijden:

Urgentie	Reactietijd	Maximale Oplostijd
10.2.c en 10.2.g		

10.2.c en 10.2.g

8. **Performance**

Dienstverlener draagt zorg voor marktconforme prestaties van de Dienst, waaronder wordt verstaan:

1. Nieuw gepubliceerde Social Media berichten zullen binnen 10.2.c en 10.2.g in de Dienst zichtbaar zijn.
2. De Dienstverlener zal de hierboven beschreven performance waarborgen tot 10.2.c en 10.2.g
   10.2.c en 10.2.g
3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor verminderde prestaties bij vertragingen en/of ontbrekende data als gevolg van het disfunctioneren van de service van derde partijen.

9. Attack and Penetration

Attack and Penetrations (A&P) tests worden uitgevoerd.

10. Service Level Rapportage (SLR)

De Service Level Rapportage wordt 10.2.c 10.2.g toegestuurd. De rapportage omvat:

10.2.c en 10.2.g

11. Servicetegoed

10.2.c, 10.2.b en 10.2.g

1. Serviceverlener hanteert de volgende Servicetegoeden:

10.2.c, 10.2.b en 10.2.g

COOSTO

10.2.c, 10.2.b en 10.2.g

2. 10.2.c, 10.2.b en 10.2.g

3.

12. Beveiliging

De Opdrachtnemer en de Dienst voldoen aan beveiligingseisen zoals beschreven in ISO27001 en 27002 of gelijkwaardig en daarnaast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te voldoen aan de laatste versies aan de beveiligingseisen zoals beschreven in de volgende bijlage:

Bijlage 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties- Richtlijnen - leesversie-3'.pdf (NCSC richtlijnen, september 2015); NCSC staat voor National Cyber Security Centrum.

13. Contract management

De Opdrachtgever is voornemens om contractmanagement in te richten inzake de beoogde Overeenkomst. Contractmanagement wordt omschreven als het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond een bepaalde overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden. De Opdrachtgever heeft haar ambitie op het gebied van contractmanagement vertaald in de navolgende activiteiten:

1. Het proactief managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contractueel bepaalde tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

2. Het elimineren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de onder 1 genoemde aspecten.

3. Het volgens afspraak of op verzoek tijdig (laten) verschaffen van zo correct mogelijke informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues tussen Inschrijver aan Opdrachtgever.

4. Het organiseren, voeren en administreren van het noodzakelijke overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

5. Het managen van niet contractueel vastgelegde, maar voor partijen wel belangrijke aspecten of nevendoelstellingen.

6. Contractmanagement kan pas tot goede resultaten leiden als betrokken partijen op een proactieve en transparante wijze invulling geven, respectievelijk bijdragen, aan deze activiteiten.

7. Coosto onderschrijft bovengenoemde contractmanagementactiviteiten en zal zich gedurende de contractperiode verbinden aan de samen vastgestelde uitkomsten van bovengenoemde activiteiten. Coosto stelt zich daarbij meedenkend op.



COOSTO

Belastingdienst

26

PIA SOC

Privacy Impact Assessment

Social Media Monitoring



Colofon

Titel	Privacy Impact Assessment Social Media Monitoring
Projectnummer / Release / Programma	0.9
Versienummer	Zie documenthistorie
Documentlocati	Q:\ \SOC\Projecten\Social Media Monitoring\PIA
Contactpersoon	

Inleiding

Doel van dit document

De Privacy Impact Assessment (PIA) legt in eerste plaats de risico's bloot van projecten die mogelijk inbreuk maken op het recht op informationele privacy en draagt bij aan het vermijden of verminderen van deze privacy risico's. Op basis van de antwoorden van de PIA wordt op systematische wijze inzichtelijk gemaakt of er een kans is dat inbreuk wordt gemaakt op het recht op informationele privacy van betrokkene, hoe groot deze inbreuk is en op welke gebieden dit is.

De PIA doet dit door op gestructureerde wijze:

- de mogelijk (negatieve) gevolgen van het gebruik van persoonsgegevens voor de betrokken personen en organisaties in kaart te brengen; en
- de risico's voor de betrokken personen en organisaties zo veel mogelijk te lokaliseren.

Op basis van de uitkomsten van de PIA kunnen er gerichte acties worden ondernomen om deze risico's te verminderen.

Documenteigenschappen

Historie

Versie	Datum	Veranderingen (Concept/Definitief)	Auteur(s)	Wijzigingen
0.4	2016-11-15	Concept		Eerste opzet
0.8	2016-12-27	Concept		Eerste hoofdstukken vervangen door standaard stukken vanuit het project.
0.9	2017-01-12	Concept		Inleiding vervangen

Goedkeuring

Dit document heeft de volgende goedkeuringen nodig.
Getekende goedkeuringsformulieren worden opgeslagen in de Managementsectie van het projectarchief.

Naam	Rol	Akkoord J/N	Datum document	Versie
	SOC			

Distributie

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen.

Naam	Rol	Organisatie	Datum document	Versie
		Ministerie van Financiën		
		Belastingdienst		
		Belastingdienst		

Aanleiding

Nederland is één van de meest gedigitaliseerde landen ter wereld. Digitalisering levert grote voordelen op en is een drijvende kracht achter onze welvaart. De keerzijde van digitalisering is echter dat wij ook kwetsbaar worden voor cyberdreigingen. Uit onderzoek van onder meer het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) en Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD) blijkt dat de dreiging die uitgaat van digitale aanvallen blijft toenemen. Ook de complexiteit van deze aanvallen neemt toe. De potentiële maatschappelijke en economische impact van een aanval kan groot zijn.

De weerbaarheid van Nederland tegen deze dreigingen heeft geen gelijke tred gehouden met de digitalisering.

Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst webdiensten (hierna Webdienst). Deze Webdienst wordt ingezet voor Sociale Media Monitoring en Analyse (SMMA) en voor Publishing en Engagement (P en E). SMMA is gericht op het bijhouden en analyseren van uitingen in de sociale media en biedt de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. P en E behelst kort gezegd het verzenden van en reageren op berichten in sociale media en het uitvoeren van campagnes m.b.v. sociale media.

De huidige contracten van de webdiensten lopen per 31 december 2016 af. Om de continuïteit van het werk te kunnen waarborgen is een openbaar aanbestedingstraject opgestart. Deze aanbesteding is gesplitst in twee percelen: SMMA en P en E. Deze PIA bevat per perceel, en verder per gebruikersgroep, een separaat ingevulde vragenlijst.

Binnen de Belastingdienst wordt door verschillende groepen medewerkers gebruik gemaakt van een sociale media Webdienst.

- P en E: Dienstverlening, team webcare
- SMMA: Security Operations Centre (SOC), B/CKC, ISC/Belastingdienst/Toeslagen, Douane, FIOD, Mobile Competence Centre.

De PIA die in het kader van het gebruik van de webdiensten is uitgevoerd, beoogt de risico's met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens in kaart te brengen en voorstellen te doen voor risico-mitigerende maatregelen. Deze voorstellen kunnen als voorwaarden worden meegenomen bij de implementatie en het gebruik van de Webdienst.

Welke gegevens gebruikt de Webdienst?

Sociale media is een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Hoofdkenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers. Onder de noemer sociale media worden onder andere weblogs, microblogs, social bookmarking, videosites als YouTube en Vimeo, fora, op samenwerking gebaseerde projecten als Wikipedia, en sociale netwerken als Facebook en Google+ geschaard. Via deze media delen mensen verhalen, kennis en ervaringen. Dit doen zij door berichten te publiceren of door gebruik te maken van ingebouwde reactiemogelijkheden.[1]
Een Webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data die algemeen beschikbaar zijn op het internet. Op deze data worden algoritmes losgelaten die diverse informatieproducten opleveren (trend-, fenomeen- en imagoanalyses).

Zoals gezegd gaat het om de verzameling en verdere verwerking van actuele en historische data uit alle publiek toegankelijke, openbare sociale media. Informatie die is beschermd d.m.v. privacy settings valt hier expliciet niet onder. Het gaat uitsluitend om gegevens die in eerste instantie door de betrokkene zelf geplaatst zijn op sociale media. Daarnaast dient te worden opgemerkt dat veilingsites, zoals bijvoorbeeld Marktplaats, geen onderdeel uitmaken van sociale media en dus niet vallen onder de werking van de Webdienst.

[1] https://nl.wikipedia.org/wiki/Sociale_media

Om de voorspelbare waarde van de informatieproducten tot een kwalitatief hoog niveau te brengen, is het van belang zoveel mogelijk gegevens te verzamelen en een zo groot mogelijke database aan te leggen, zowel qua omvang als historie. Het is praktisch onuitvoerbaar om de informatieproducten handmatig te produceren door de Belastingdienst.

Betreft het persoonsgegevens?

In ieder geval een deel van de verzamelde gegevens valt terug te voeren op een persoon. Voor een deel van verzamelde gegevens zal dit niet het geval zijn. Omdat deze verzamelingen niet te scheiden zijn, wordt er vanuit gegaan dat er voor de gehele verzameling sprake is van verwerken van persoonsgegevens.

Is er door het gebruik van de Webdienst sprake van profilering?

Profilering houdt in het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie. Met profilering kan een organisatie ook het gedrag van mensen voorspellen of een beslissing over hen nemen. Profilering wil dus zeggen dat iemand aan de hand van een (risico)profiel wordt beoordeeld.
Profilering bestaat uit drie stappen:

- het verzamelen van (persoons)gegevens over (een groep) mensen;
- het analyseren en combineren van deze, en soms ook andere, gegevens om verbanden en patronen te ontdekken;
- het toepassen van de verbanden en patronen (profielen) op (een groep) mensen om hen in te delen in een bepaalde categorie en/of hun gedrag te voorspellen. [2]

Het bovenstaande in acht genomen, omvat het gebruik van de Webdienst voor SMMA in voorkomende gevallen ook profilering.. Voor het Security Operations Center zal dit echter niet het geval zijn.

Wat betekent het gebruik van de Webdienst voor betrokkenen?

De Webdienst wordt ingezet voor het versterken van de informatiepositie en voor dienstverlening. Voor betrokkenen, in dit geval de personen die informatie hebben geplaatst op de diverse sociale media, betekent dit dat er geen directe rechtsgevolgen zijn verbonden aan het gebruik van hun gegevens op sociale media. Indien echter de Webdienst wordt ingezet voor onderzoek naar personen, kan dit mogelijk wel rechtsgevolgen voor betrokkenen impliceren. Het SOC gebruikt de Webdienst voor onderzoek naar dreigingen en dreigers. Dreigers kunnen zowel personen zijn als organisaties als statelijke actoren.

Maatregelen

In grote lijnen richten de te treffen maatregelen zich op de volgende onderwerpen:

- Communicatie: betrokkenen moeten worden geïnformeerd over het feit dat de Belastingdienst gebruik maakt van sociale media, onder meer door het gebruik van een Webdienst. Hierbij moet worden aangegeven welke gegevens worden gebruikt, met welk doel en hoe lang de gegevens worden bewaard.
- Aan de leverancier van de Webdienst worden technische eisen en wensen worden gesteld, die een zorgvuldige verwerking van gegevens op sociale media ondersteunen (privacy by design).
- Via interne maatregelen wordt een zorgvuldig gebruik van de Webdienst gewaarborgd. Op naleving van de interne richtlijnen wordt toegezien. In de tekst van de deelvragen van de PIA zullen de interne te treffen maatregelen meer geconcretiseerd worden (aangegeven door pijltjessymbool in de tekst).

Noodzaak gebruik van de Webdienst

[2] https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/reclame-en-profilering/profilering?qa=Profilering

Sociale media maken inmiddels een onlosmakelijk deel uit van de informatiestromen in de Nederlandse samenleving. Het Security Operations Center van de Belastingdienst gebruikt social media monitoring om het dreigingsbeeld ten aanzien van security gerelateerde thema's in relatie tot de dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen, Douane en Fiod te kunnen volgen. Deze security gerelateerde thema's kunnen naar aanleiding van een veranderend dreigingsbeeld worden aangepast. Voorbeelden waarop momenteel wordt gemonitord zijn: DDOS, valse mail, Spam, Scam, Phishing, en populaire kwetsbaarheden zoals Heartbleed, Poodle, XCode, etc. De resultaten uit de social media monitoring worden gebruikt om extra waakzaam te zijn op bepaalde signalementen in technische monitoringssystemen zoals Firewall, Intrusion Detection & Prevention systemen.

Werking van de Social Media Infrastructuur

10.1.b, 10.2.c en 10.2.g

Vragen PIA volgens het Toets model Rijksdienst

I. Basisinformatie: type persoonsgegevens, type verwerking en noodzaak/ gegevensminimalisering

I.1. Wilt u als verantwoordelijke persoonsgegevens gaan gebruiken voor de verwerking die u voorziet? Zo ja, van welk type?

Ja. In het kader van de Wbp is [redacted] Belastingdienst de verantwoordelijke voor de aansluiting van het SOC op de Webdienst; de Belastingdienst/Centrum voor infrastructuur en exploitatie (B/CIE) is de beheerder. Het SOC voert de werkzaamheden feitelijk uit. De betrokkenen van wie de persoonsgegevens worden verwerkt zijn (potentiële) dreigers die doorgaans anoniem willen blijven.

De typen persoonsgegevens die worden verwerkt, zijn variabel. Dit zal hieronder worden toegelicht.

10.1.b, 10.2.c en 10.2.g

I.2. Andere specifieke persoonsgegevens?

I.2a. Is het de bedoeling om gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen, of andere gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting te verwerken?

Ja, het is mogelijk dat wanneer de cyberdreiging die wordt geuit richting de Belastingdienst kan leiden tot schade aan de potentiele dreiger doordat de aansluiting op de infrastructuur van de Belastingdienst wordt ontnomen.

10.1.b, 10.2.c en 10.2.g

I.2b. Is het de bedoeling om gegevens over kwetsbare groepen of personen te verwerken?

Nee.

I.2c. Is het de bedoeling gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens

te verwerken?

Nee. Wanneer dit onverhoopt toch gebeuren dan zijn er procedures zowel bij het SOC Belastingdienst die er voor zorgen dat deze persoonsgegevens onomkeerbaar worden vernietigd.

I.2d. Is het de bedoeling om uniek identificerende gegevens, zoals biometrische gegevens, te verwerken?

Nee. Wanneer dit onverhoopt toch gebeuren dan zijn er procedures zowel bij het SOC Belastingdienst die er voor zorgen dat deze persoonsgegevens onomkeerbaar worden vernietigd.

I.2e. Is het de bedoeling om het BSN-nummer, of een ander persoonsgebonden nummer te verwerken?

Nee. Wanneer dit onverhoopt toch gebeuren dan zijn er procedures zowel bij het SOC Belastingdienst die er voor zorgen dat deze persoonsgegevens onomkeerbaar worden vernietigd.

I.3. Kan van elk van de onder vraag I.1 en vraag I.2 opgevoerde typen persoonsgegevens worden gesteld dat zij beleidsmatig of technisch direct van belang en onontbeerlijk zijn voor het bereiken van de beleidsdoelstelling? Wat zou er precies niet inzichtelijk worden als ervoor wordt gekozen bepaalde gegevens niet te verwerken? Licht per te verwerken persoonsgegeven toe.

Ja. De verwerking beperkt zich tot die persoonsgegevens die in het kader van de dreiging technisch noodzakelijk zijn om te komen tot een match met events binnen het SIEM. Zie ook I.1.

I.4. Kan als het gaat om gevoelige persoonsgegevens hetzelfde beleidseffect of technisch resultaat worden bereikt op een van de volgende wijzen: (a) door (gecombineerd) gebruik van normale persoonsgegevens, (b) door gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens?

(a) Nee. Er is geen sprake van verwerking van gevoelige persoonsgegevens door het SOC.
(b) Nee. Er is geen sprake van verwerking van gevoelige persoonsgegevens door het SOC.

I.5. In welk breder wettelijk, beleidsmatig of technisch kader wordt het voorziene beleid/databestand/informatiesysteem ontwikkeld en wat voor soort(en) verwerking(en) van persoonsgegevens gaan hiervan deel uitmaken bij het voorziene traject? Wordt hierbij gebruikt gemaakt van (nieuwe) technologie of informatiesystemen?

Het (beleidsmatig) kader op grond waarvan de Belastingdienst verplicht is te beveiligen, is beschreven in het Handboek Beveiliging Belastingdienst. Specifiek ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst geldt artikel 13 van de Wbp, dat regelt dat 'passende technische en organisatorische maatregelen' moeten worden genomen. Deze zijn uitgewerkt in de richtsnoeren van het CBP voor de beveiliging van persoonsgegevens. De Webdienst is dienstbaar aan de beveiliging van de (persoons)gegevens die verwerkt worden bij de Belastingdienst en maakt gebruik van nieuwe technologie om beter weerstand te kunnen bieden aan digitale dreigingen. Zeer frequent worden er nieuwe technieken door dreigers ontwikkeld waarvan het SOC nog geen weet van heeft. Middels de Webdienst wordt inzage verkregen in deze nieuwe hacktechnieken. Verder zijn er dreigingen waarvoor dusdanig veel kosten moeten worden gemaakt om deze permanent de kunnen weerstaan dat het economische meer verantwoord is om inzage te krijgen in deze dreiging en wanneer de dreiging opportuun wordt pas de mitigerende maatregelen in te zetten. Denk hier bij aan DDoS aanvallen. Permanente mitigatie is zeer kostbaar.

II. Doelbinding, koppeling, kwaliteit en profilering

II.1. Hebt u het/de specifieke doel(en) waarvoor u de persoonsgegevens gaat verwerken in detail vastgesteld? Geldt hiervoor één en hetzelfde specifieke doel?

Ja, dit is gebeurd. Het Security Operations Center van de Belastingdienst gebruikt de Webdienst om het dreigingsbeeld ten aanzien van security gerelateerde thema's in relatie tot alle dienstonderdelen van de Belastingdienst te kunnen volgen. Deze security gerelateerde thema's kunnen naar aanleiding van een veranderend dreigingsbeeld worden aangepast. 10.1.b, 10.2.c en 10.2.g

10.1.b, 10.2.c en 10.2.g

Nederland is één van de meest gedigitaliseerde landen ter wereld. Digitalisering levert grote voordelen op en is een drijvende kracht achter onze welvaart. De keerzijde van digitalisering is echter dat wij ook kwetsbaar worden voor cyberdreigingen. Uit onderzoek van onder meer het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) en Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD) blijkt dat de dreiging die uitgaat van digitale aanvallen blijft toenemen. Ook de complexiteit van deze aanvallen neemt toe. De potentiële maatschappelijke en economische impact van een aanval kan groot zijn. Dit valt onder andere te lezen in het Cyber Security Beeld Nederland 2016 . Deze is op 5 september 2016 door het NCSC uitgegeven in samenwerking met onder ander de Belastingdienst.

Om de opdracht van artikel 13 WBP uit te kunnen voeren moet het SOC de dreigingsinformatie voor een ander doel (namelijk het beschermen van de voorzieningen tegen inbreuken) gebruiken. Op basis van artikel 43 WBP kan (onder voorwaarden) artikel 9 WBP buiten toepassing gelaten worden als dit noodzakelijk is voor de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen (art. 9 lid e WBP), maar ook voor het voorkomen van strafbare feiten (art. 9 lid b WBP).

De verwerking van de dreigingsinformatie is bedoeld om, strafbare, inbreuken op de voorzieningen van de belastingdienst te voorkomen of, in ieder geval, te minimaliseren. Daarmee wordt voldaan aan de gestelde voorwaarde in lid b van het artikel. Daarnaast is het echter voor de burger van groot belang dat hij ongestoord gebruik kan maken van de voorzieningen. Immers, de beschikbaarheid van de voorzieningen kan van belang zijn voor het tijdig doen van aangifte. Tijdige aangifte voorkomt boetes voor de burger en kan ook de aanleiding zijn tot een snellere afwerking van deze aangifte en tot het eerder uitbetalen van een teruggave door de Belastingdienst. De ongestoorde toegang is daarmee direct van belang voor de bescherming van de belangen en de rechten van de burger. Deze verwerking is noodzakelijk om de ongestoorde toegang tot de voorzieningen te garanderen en daarmee noodzakelijk om de rechten van de burger te kunnen garanderen. Hiermee wordt voldaan aan de voorwaarde in lid e van artikel 43 WBP. De doelbinding uit artikel 9 lid 1 WBP kan voor deze verwerking buiten toepassing gelaten worden..

II.2. Gaat het bij het project/systeem om gebruik van nieuwe persoonsgegevens voor een bestaand doel, of bestaande doelen binnen al bestaande systemen? (scenario toevoeging nieuwe persoonsgegevens).

Het gaat om een bestaand doel. Het gebruik van persoonsgegevens afkomstig van het internet vindt reeds plaats door B/CIE/SOC (project Nationaal Detectie Netwerken) en deze verwerking is gemeld bij

van het ministerie van Financiën. Het verschil is dat de persoonsgegevens nu afkomstig zijn van*uit de Webdienst* en dus niet door het SOC zelf worden verzameld. Er worden geen andere persoonsgegevens verwerkt binnen de Webdienst dan worden verwerkt binnen de standaard Security Operations tooling die nu al wordt gebruikt. Echter de bron van waaruit de persoonsgegevens worden gehaald is *nu de Webdienst in plaats van de Security Operations Tooling en het Nationaal Detectie Netwerk.*

II.3. Gaat het bij het project/systeem om het nastreven van nieuwe/aanvullende doeleinden door bestaande persoonsgegevens, of verzamelingen daarvan, te gebruiken, vergelijken, delen, koppelen of anderszins verder te verwerken? (scenario toevoeging doeleinden). Zo ja, hebben alle personen/instanties/systemen die betrokken zijn bij de verwerking dezelfde doelstelling met de verwerking van de desbetreffende persoonsgegevens of is daarmee spanning mogelijk gelet op hun taak of hun belang? Gelden dezelfde doelen voor het hele proces?

Nee. Er worden geen andere persoonsgegevens verwerkt binnen de Webdienst dan nu al worden verwerkt binnen de standaard Security Operations tooling die nu wordt ingezet binnen het SOC.

II.4. Indien u positief hebt geantwoord op vragen II.2 of II.3, hoe wordt een dergelijk voorgenomen gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) gemeld aan: (a) de functionaris voor de gegevensbescherming, of (b) het Cbp indien er geen [ ] is?

De verwerking zal worden gemeld bij de [ ] van het Ministerie van Financiën. Melding moet plaatvinden middels het meldingsformulier en deze kan worden verstuurd aan: wbp@minfin.nl.

II.5. Indien u positief geantwoord hebt op vragen II.2 of II.3, welke (nadere) controles op een dergelijk gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) zijn voorzien?

Er zal periodiek worden gecontroleerd welke gegevens met het NCSC worden uitgewisseld. Het NCSC moet vanuit haar eigen verantwoordelijkheid bewaken en bevorderen dat de persoonsgegevens niet voor andere doeleinden zullen worden gebruikt. Omdat de deelnemers aan het TIP alleen deelnemers zijn aan de Joint SOC samenwerking zal worden onderzocht of er één opdracht namens alle Joint SOC organisaties aan de Auditdienst Rijk (Adr) kan worden verstrekt.

Aanbeveling 1:

11.1

II.6. Welke periodieke en incidentele controles zijn voorzien om de juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de in het beleidsvoorstel, wetsvoorstel op overheidsICT-systeem verwerkte persoonsgegevens na te gaan?

Er zal periodiek moeten worden gecontroleerd of de eisen van doelbinding worden nageleefd. Hiervoor zal nog een opdracht aan de AdR moeten worden verstrekt. Verder zal er controle op de auditlog van de Webdienst op de SOC housekeepinglijst worden geplaatst. Voor deze controle zal een Standard Operating Procedure (SOP) worden opgesteld.

Aanbeveling 1:

11.1

Aanbeveling 2:

11.1

II.7. Zullen de verzamelde/verwerkte persoonsgegevens gebruikt worden om het gedrag, de aanwezigheid of de prestaties van mensen in kaart te brengen en/of te beoordelen en/of te voorspellen? Zijn de betrokkenen daarvan op de hoogte? Zijn de gegevens die hiervoor worden gebruikt, afkomstig uit verschillende (eventueel externe) bronnen en zijn zij oorspronkelijk voor andere doelen verzameld?

Nee. Het is niet van te voren te voorspellen welke persoonsgegevens op de Sociale Media worden gedeeld door dreigers of concurrerende dreigers. Verder is het niet gewenst om dreigers van te voren op de hoogte te stellen dat zij mogelijk worden gezien op Sociale Media. Er is echter geen sprake van persoonlijke profilering. Dreigingsprofilering vindt wel plaats. Middels de dreigingsprofilering kan beter in kaart worden gebracht waar een bepaald risico wordt gelopen. Het doel is om de Belastingdienst beter te beschermen tegen dreigingen van buitenaf. Dreigers kunnen personen zijn maar ook groeperingen en statelijke actoren.

Aanbeveling 3:

11.1

II.8. Wordt bij deze analyse/beoordeling/voorspelling gebruik gemaakt van vergelijking van persoonsgegevens die technisch geautomatiseerd is (d.w.z. niet door mensen zelf wordt uitgevoerd)? Zo ja, hoe wordt geregeld dat, indien dit geautomatiseerde proces tot een beoordeling of voorspelling over een bepaalde persoon leidt, hierop pas concrete actie wordt ondernomen na tussenkomst en (tweede) controle van (menselijk) personeel?

Nee. Een match met een vooraf gedefinieerde dreigingsindicator zal nooit zonder tussenkomst van een menselijke beoordeling leiden tot concrete actie. Er zal altijd een handmatige controle zijn door een Security Analist die werkzaam is binnen het SOC plaatsvinden voor dat er een actie wordt uitgezet. Al het SOC personeel heeft minimaal een geldig VOG. Het SOC is bezig om de functie van Security Analist op te waarderen naar een vertrouwensfunctie waarvoor een AIVD screening van Niveau B nodig is. Voor zeer gevoelige zaken zal een aantal Security Analisten worden gescreend op Niveau A.III. Betrokken instanties/systemen en verantwoordelijkheid

III.1. Welke interne en externe instantie(s) en/of systemen is/zijn betrokken bij de voorziene verwerking in elk van de onder I.5 onderscheiden fasen? Welke verstrekkers zijn er en welke ontvangers? Welke bestanden of deelbestanden en welke infrastructuren?

Het SOC is het organisatieonderdeel van de Belastingdienst die de persoonsgegevens vanuit de Webdienst gaat ontvangen. Het SOC, onderdeel van B/CIE, verwerkt deze informatie op hoofdlijnen in de SOC-rapportage of in incidentinformatie. Voor deze exacte verwerking wordt verwezen naar Werking van de Social Media Infrastructuur.

10.1.b, 10.2.c en 10.2.g

10.1.b, 10.2.c en 10.2.g

III.2. Is (in ieder stadium) duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verwerking van de

persoonsgegevens? Zo ja, is deze persoon of organisatie daarop voldoende voorbereid en geëquipeerd wat betreft de nodige voorzieningen en maatregelen, waaronder middelen, beleid, taakverdeling, procedures en intern toezicht?

Ja, het is duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verwerking. Toegang tot de persoonsgegevens is geregeld middels een autorisatiemodel. Het autorisatiemodel ziet er op toe dat er niet mogelijk zonder autorisaties de persoonsgegevens te kunnen benaderen. Binnen de Webdienst zijn voorzieningen voor getroffen. Activiteiten op de Social Media Monitoring website worden vastgelegd in de auditlog. Controle op de auditlog van de Social Media Monitoring website wordt op de SOC housekeepinglijst geplaatst. Voor deze controle zal een Standard Operating Procedure (SOP) worden opgesteld.

Aanbeveling 2:

11.1

III.3. Wie binnen uw organisatie, en elk van de andere betrokken organisaties, krijgen precies toegang tot de persoonsgegevens? Bestaat de kans dat bij het gebruik ervan de gegevens ter beschikking komen van onbevoegden?

De medewerkers van het SOC in de rol van Security Analist, hebben toegang tot de persoonsgegevens. Verder zijn er eisen gesteld aan de beveiliging van de Social Media Monitoring website in de aanbesteding3. De Webdienst moet voldoen aan de beveiligingseisen die de overheid ook stelt aan haar webdiensten.

III.4. Geldt voor een of meer van de betrokken instanties een beperking van de mogelijkheid om persoonsgegevens te verwerken als gevolg van geheimhoudingsverplichtingen (in verband met functie/wet)?

Ja, op grond van artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr), artikel 15 van het Communautair douanewetboek (Cdw) en artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geldt er een geheimhoudingsplicht voor een ieder die betrokken is bij uitvoering van de belastingwetgeving, douanewetgeving en toeslagenwetgeving. Deze geheimhoudingsplicht kan in een beperkt aantal gevallen worden doorbroken.

Gelet op het feit dat de signaleringen geen fiscale gegevens zullen bevatten (alleen identificerende persoonsgegevens), is toepassing van artikel 43c van de Uitv.reg. Awr niet aan de orde. Er is geen sprake van doorbreking van de geheimhoudingverplichting.

Voor gegevens van toeslagen geldt dat deze ingevolge artikel 2:5 van de Awb mogen worden verstrekt, indien uit de taak van het bestuursorgaan de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Hiervan is sprake in het onderhavige geval, waar mededeling nodig is voor het veilig houden van de infrastructuur die van vitaal belang is voor het uitvoeren van de primaire taken van de Belastingdienst.

Ingevolge artikel 1:33 van de Algemene douanewet kan de Douane informatie verstrekken in de daar opgesomde gevallen.

III.5. Zijn alle stappen van de verwerking in de zin van soorten gegevens en uitwisselingen, in kaart gebracht of te brengen, zodanig dat daardoor voor de betrokkenen inzichtelijk is bij wie, waarom en hoe de persoonsgegevens worden verwerkt?

3 Aanbesteding SMME - BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht 1.0 hoofdstuk 5.1.3.2 Beveiligbaarheid.

Ja, dit is gebeurd. De stappen van de verwerkingen en de uitwisseling van gegevens zijn in kaart gebracht, maar zullen niet precies worden gedeeld met de betrokkenen. Het SOC (als onderdeel van B/CIE) verwerkt de persoonsgegevens in het kader van de beveiliging van de systemen van de Belastingdienst. Het belang hiervan ligt in de bescherming van de gegevens van de burgers en bedrijven in dit land en de veiligstellen van de middelen die de burgers en bedrijven moeten gebruiken om aan de verplichtingen in het kader van de wet- en regelgeving inzake Belastingen, Toeslagen en Douane te voldoen.

III.6. Zijn er beleid en procedures voorzien voor het creëren en bijhouden van een verzameling van de persoonsgegevens die u wilt gaan gebruiken? Zo ja, hoe vaak en door wie zal de verwerking worden gecontroleerd? Omvat de verzameling een verwerking die namens u wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door een onderaannemer)?

Ja. De AdR zal controleren en er wordt een plan-do-check-act-cyclus doorlopen op basis van het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB). Er zijn geen bewerkers in de zin van de Wbp.

Aanbeveling 4:

11.1

III.7. Is er sprake van overdracht van persoonsgegevens naar een (overheids)instantie buiten de EU/EER? Heeft dit land een niveau van gegevensbescherming dat als passend is beoordeeld door een besluit van de Europese Commissie of de Minister van Veiligheid en Justitie? Worden daarbij alle of een gedeelte van de persoonsgegevens doorgegeven?

Nee, in BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht 1.0 van de aanbesteding Social Media Monitoring & Engagement is hiervoor een eis opgenomen. Eis 19 lid 3 stelt dat bedrijfsdata alleen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) mag worden verwerkt en opgeslagen.

IV. Beveiliging en bewaring/vernietiging

IV.1. Is het beleid met betrekking tot gegevensbeveiliging binnen uw organisatie op orde? Zo ja, wie/welke afdeling(en) is/zijn binnen de organisatie verantwoordelijk voor het opstellen, implementeren en handhaven hiervan? Is dit beleid specifiek gericht op gegevensbescherming en gegevensbeveiliging?

Ja. Verantwoordelijk voor het opstellen van beleid is het directoraat-generaal Belastingdienst. In het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB) is dit beleid vertaald in concrete acties en stappen om de informatiebeveiliging daadwerkelijk te realiseren. In het HBB deel B staat bijvoorbeeld (B.1.4. Beleid op informatie-uitwisseling) dat maatregelen getroffen moeten worden voor detectie. Hier wordt tevens genoemd dat automatische controle plaatsvindt op virussen, trojans en andere malware. B/CIE past dit beleid toe. Voor implementatie van het beleid is het lijnmanagement verantwoordelijk. De leden van het managementteam van de Belastingdienst in de rol van / en van zijn verantwoordelijke voor de naleving van het informatiebeveiligingsbeleid. De (BVA) en houden toezicht op de naleving van dit beleid.

IV.2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?

Er zijn geen bewerkers.

IV.3. Welke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn getroffen ter

voorkoming van niet-geautoriseerde of onrechtmatige verwerking/misbruik van (a) gegevens die in een geautomatiseerd format staan (bv. wachtwoord-bescherming, versleuteling, encryptie) en (b) gegevens die handmatig zijn opgetekend bv. sloten op kasten)? Is er een hoger beschermingsniveau om gevoelige persoonsgegevens te beveiligen?

In BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht 1.0 van de aanbesteding Social Media Monitoring & Engagement is hiervoor een groot aantal eisen opgenomen. Deze eisen zijn terug te vinden in paragraaf 5.1.3.2 Beveiligsbaarheid. Eisen zijn gesteld rond de thema's: Vertrouwelijkheid en authenticiteit, audits, integriteit, autorisatie, gegevensintegreit.

Aanbeveling 2:

11.1

IV.4. Welke procedures bestaan er in geval van inbreuken op beveiligingsvoorschriften, en voor het detecteren ervan? Is er een calamiteitenplan om het gevolg van een onvoorziene gebeurtenis waarbij persoonsgegevens worden blootgesteld aan onrechtmatige verwerking of verlies van persoonsgegevens af te handelen?

In het geval van datalekken geldt de gangbare procedure (standaard incidentproces). Dergelijke meldingen zullen worden gedaan bij het Loket Datalekken.

IV.5. Hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard? Geldt dezelfde bewaartermijn voor elk van de typen van verzamelde persoonsgegevens? Is het project onderworpen aan enige wettelijke/sectorale eisen met betrekking tot bewaring?

De retentieperiode moet gerelateerd worden aan de periode waarover het noodzakelijk is om de persoonsgegevens te blijven bewaren. Het SOC werkt voor dreigingen vanuit de Sociale Media vooral vanuit de actualiteit. Dreigingen worden vaak kort van de te voren aangekondigd en moeten dan worden gevolgd totdat dreiging niet meer opportuun is of is gemitigeerd. Op basis van kennis uit het verleden schat het SOC in dat gegevens en deze gegevens kunnen ook persoonsgegevens bevatten maximaal 30 dagen moeten worden bewaard. De gegevens zullen direct na de genoemde periode van 30 dagen onbenaderbaar moeten worden gemaakt voor SOC medewerkers.

Als er sprake is van een melding, of er binnen 30 dagen een correlatie tussen de verzamelde gegevens en een melding wordt geconstateerd, zijn de verwerkte persoonsgegevens noodzakelijk voor het onderzoek hierna. Dit onderzoek (al dan niet strafrechtelijk) moet eerst zijn afgerond voor de verwerkte gegevens onbereikbaar worden gemaakt. Na beëindiging van het onderzoek, en de eventuele vervolging, hebben de gegevens hun relevantie verloren en moeten deze vernietigd worden.

IV.6. Op welke beleidsmatige en technische gronden is deze termijn van bewaring vereist?

De termijn van 30 dagen is een initiële waarde. Gedurende het gebruik van de Sociale Media Monitoring website kan deze waarde naar beneden of naar boven worden aangepast na aanleiding van beleidsmatige- en technische gronden. Er zal continue worden bijgehouden wat de juiste waarde is van deze parameter. Wanneer er van de termijn van 30 dagen wordt afgeweken zal er contact worden gezocht met [redacted] van het Ministerie van Financiën.

IV.7. Welke maatregelen zijn voorzien om de persoonsgegevens na afloop van de

bewaartermijn te vernietigen? Worden alle persoonsgegevens, inclusief log-gegevens, vernietigd? Is er controle op de vernietiging, en door wie?

In BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht 1.0 van de aanbesteding Social Media Monitoring & Engagement is hiervoor een eis opgenomen. Bij beëindiging van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer, lees de leverancier van de Social Media Monitoring website, alle gegevens (incl. metadata en back-up) binnen 24 klokuren onherstelbaar te vernietigen en een gecertificeerde verklaring van vernietiging te overhandigen aan de Belastingdienst.

V. Transparantie en rechten van betrokkene

V.1. Is het doel van het verwerken van de gegevens bij de betrokkenen bekend of kan het bekend gemaakt worden? Wat is de procedure om betrokkenen indien nodig te informeren over het doel van de verwerking van hun persoonsgegevens?

Ja, de Belastingdienst heeft in de 'Gedragscode voor internet' van 16 augustus 2013 in artikel 2.1 bekend gemaakt aan zijn medewerkers dat alle communicatiestromen worden gescand en gelogd. Op www.belastingdienst.nl/security moet een link worden opgenomen naar www.rijksoverheid.nl waarop een melding moet worden geplaatst. Deze specifieke gedragscode voor de Belastingdienst is op 23 juni 2016 vervangen door "Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving4". Deze gedragsregeling geldt rijksbreed, dus ook voor de Belastingdienst. In deze gedragsregeling staat vermeld dat de Belastingdienst ambtenaar instemt met dat zijn of haar activiteiten worden gelogd (registeren) en worden gemonitord (bekijken).

Aanbeveling 3:

11.1

V.2. Indien u de persoonsgegevens direct van de betrokkenen verkrijgt, hoe stelt u hen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte vóór het moment van verwerking?

Niet van toepassing.

V.3. Indien u de persoonsgegevens via een andere (overheids)organisatie verkrijgt, hoe zullen de betrokkenen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte worden gesteld op het moment van verwerking?

Niet van toepassing. Artikel 43 sub a Wbp.

V.4. Indien u toestemming tot verwerking van persoonsgegevens aan de betrokkene vraagt (opt-in), kan de betrokkene deze toestemming dan op een later tijdstip weer intrekken (opt-out)? Bij een weigering toestemming te geven, of bij een dergelijke intrekking, wat is dan de implicatie voor de betrokkene?

Niet van toepassing.

V.5. Via welke procedure hebben betrokkenen de mogelijkheid zich tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hen mede te delen of hun persoonsgegevens worden verwerkt? Hoe worden derden, die mogelijk bedenkingen hebben tegen een dergelijke mededeling, in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven?

4 http://content.rp.rijksweb.nl/cis/content/media/rijksportaal/pdirekt/rijksbreed_4/overigepublicaties_1/gedragscode/Gedragsregeling_voor_de_digitale_werkomgeving_versie_1_0.pdf

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.belastingdienst.nl.

Aanbeveling 3:

11.1

V.6. Hoe kan een verzoek van een betrokkene tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens in behandeling worden genomen?

Informatie over de behandeling van een verzoek tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl en op www.belastingdienst.nl.

Aanbeveling 3:

11.1

Samenvatting van de eerder gesignaleerde risico's en aanbevelingen

In het kader van de aansluiting van de Belastingdienst op TIP is deze Privacy Impact Assessment (PIA) uitgevoerd. Daarbij is de PIA uitgevoerd voor de aansluiting op het Nationaal Detectie Netwerk en de daaruit voortvloeiende risico's als startpunt gebruikt. Er zijn aanbevelingen in de tekst gedaan waar dat nodig is. Deze aanbevelingen zullen zijn gericht op het mitigeren van mogelijke Wbp-risico's. Kortheidshalve wordt hieronder verwezen naar de tekst in de PIA.

Hieronder een overzicht van de aanbevelingen:

Aanbeveling 1:

11.1

Aanbeveling 2:

11.1

Aanbeveling 3:

11.1

Aanbeveling 4:

11.1

PIA Domein

27

PIA Social Media monitoring webdienst en analyse

Colofon

Projectnaam	Aanbesteding Social Media Monitoring webdienst
Projectnummer	nvt.
Versienummer	1.0
Contactpersoon	[redacted] DLK/DLTC
Auteurs	**PIA-algemeen** [redacted] (ISC) **PIA-vragenlijst Douane** [redacted]

Inhoud

Inleiding—6

1 **Afbakening PIA Douane** **9**

2 **PIA-vragenlijst Douane** **11**

Inleiding

Aanleiding uitvoeren PIA

Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst sociale media monitoring webdiensten (hierna webdienst). Deze webdienst wordt ingezet voor Sociale Media Monitoring en Analyse (SMMA) en voor Publishing en Engagement (P en E). SMMA is gericht op het bijhouden en analyseren van uitingen in de sociale media en biedt de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. P en E behelst kort gezegd het verzenden van en reageren op berichten in sociale media en het uitvoeren van campagnes m.b.v. sociale media.

De huidige contracten van de webdiensten lopen per 31 december 2016 af. Om de continuïteit van het werk te kunnen waarborgen is een openbaar aanbestedingstraject opgestart. Deze aanbesteding is gesplitst in twee percelen: SMMA en P en E. Deze PIA bevat per perceel, en verder per gebruikersgroep, een separaat ingevulde vragenlijst.

Binnen de Belastingdienst wordt door verschillende groepen medewerkers gebruik gemaakt van een sociale media webdienst.
P en E: Klantinteractie en –services (webcare)
SMMA: Security Operations Centre (SOC), B/CKC, ISC/Belastingdienst/Toeslagen, Douane, FIOD, Mobile Competence Centre, Klantinteractie en –services (webcare).

De PIA die in het kader van het gebruik van de webdiensten is uitgevoerd, beoogt de risico's met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens in kaart te brengen en voorstellen te doen voor risico-mitigerende maatregelen. Deze voorstellen kunnen als voorwaarden worden meegenomen bij de implementatie en het gebruik van de webdienst.

Welke gegevens gebruikt de sociale media monitoring webdienst?

Sociale media is een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Hoofdkenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers. Onder de noemer sociale media worden onder andere weblogs, microblogs, social bookmarking, videosites als YouTube en Vimeo, fora, op samenwerking gebaseerde projecten als Wikipedia, en sociale netwerken als Facebook en Google+ geschaard. Via deze media delen mensen verhalen, kennis en ervaringen. Dit doen zij door berichten te publiceren of door gebruik te maken van ingebouwde reactiemogelijkheden.
Een webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data die algemeen beschikbaar zijn op het internet. Op deze data worden algoritmes losgelaten die diverse informatieproducten opleveren (o. m. trend-, fenomeen- en imagoanalyses).

Zoals gezegd gaat het om de verzameling en verdere verwerking van actuele en historische data uit alle publiek toegankelijke, openbare sociale media. Informatie die is beschermd d.m.v. privacy settings valt

hier expliciet niet onder. Het gaat uitsluitend om gegevens die in eerste instantie door de betrokkene zelf geplaatst zijn op sociale media. Daarnaast dient te worden opgemerkt dat veilingsites, zoals bijvoorbeeld Marktplaats, geen onderdeel uitmaken van sociale media en dus niet vallen onder de werking van de webdienst.

Om de voorspelbare waarde van de informatieproducten tot een kwalitatief hoog niveau te brengen, is het van belang zoveel mogelijk gegevens te verzamelen en een zo groot mogelijke database aan te leggen, zowel qua omvang als historie. Het is praktisch onuitvoerbaar om de informatieproducten handmatig te produceren door de Belastingdienst.

Betreft het persoonsgegevens?
In ieder geval een deel van de verzamelde gegevens valt terug te voeren op een persoon. Voor een deel van verzamelde gegevens zal dit niet het geval zijn. Omdat deze verzamelingen niet te scheiden zijn, wordt er vanuit gegaan dat er voor de gehele verzameling sprake is van verwerken van persoonsgegevens.

Is er door het gebruik van de webdienst sprake van profilering?
Profilering houdt in het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie. Met profilering kan een organisatie ook het gedrag van mensen voorspellen of een beslissing over hen nemen. Profilering wil dus zeggen dat iemand aan de hand van een (risico)profiel wordt beoordeeld.
Profilering bestaat uit drie stappen:
1. het verzamelen van (persoons)gegevens over (een groep) mensen;
2. het analyseren en combineren van deze, en soms ook andere, gegevens om verbanden en patronen te ontdekken;
3. het toepassen van de verbanden en patronen (profielen) op (een groep) mensen om hen in te delen in een bepaalde categorie en/of hun gedrag te voorspellen.

Het bovenstaande in acht genomen, omvat het gebruik van de webdienst voor SMMA in voorkomende gevallen ook profilering.

Wat betekent het gebruik van de webdienst voor betrokkenen?
De webdienst wordt ingezet voor het versterken van de informatiepositie en voor dienstverlening. Voor betrokkenen, in dit geval de personen die informatie hebben geplaatst op de diverse sociale media, betekent dit dat er geen directe rechtsgevolgen zijn verbonden aan het gebruik van hun gegevens op sociale media.
Indien echter de webdienst wordt ingezet voor onderzoek naar personen, kan dit mogelijk wel rechtsgevolgen voor betrokkenen impliceren.
Maatregelen
In grote lijnen richten de te treffen maatregelen zich op de volgende onderwerpen:
- Communicatie: betrokkenen moeten worden geïnformeerd over het feit dat de Belastingdienst gebruik maakt van sociale media, onder

meer door het gebruik van een webdienst. Hierbij moet worden aangegeven welke gegevens worden gebruikt, met welk doel en hoe lang de gegevens worden bewaard.
- Aan de leverancier van de webdienst worden technische eisen en wensen worden gesteld, die een zorgvuldige verwerking van gegevens op sociale media ondersteunen (privacy by design).
- Via interne maatregelen wordt een zorgvuldig gebruik van de webdienst gewaarborgd. Op naleving van de interne richtlijnen wordt toegezien. In de tekst van de deelvragen van de PIA zullen de interne te treffen maatregelen meer geconcretiseerd worden (aangegeven door pijltjessymbool in de tekst).

Afbakening PIA Douane
Zoals beschreven in de algemene inleiding kan de webdienst worden gebruikt voor het bijhouden en analyseren van uitingen in de sociale media en biedt de webdienst de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses.

De beantwoording van onderstaande vragenlijst is dan ook (deels) gebaseerd op het gebruik van de webdienst voor het bijhouden en analyseren van uitingen in de sociale media. In het geval van de Douane gaat het dan onder meer over het onderkennen van nieuwe trends/sentimenten op het gebied van goederen.

Daarnaast kan de webdienst ook gebruikt worden in het kader van risicogerichte handhaving.
Hierbij moet onder meer gedacht worden aan het monitoren van social-media berichtgeving over verkopen van accijnsgoederen op internet, transportbewegingen, logistieke stromen en berichtgeving over bedrijven, in het kader van risicogericht handhaven, waarbij de mogelijkheid bestaat dat signalen van activiteiten die strijdig zijn met de verboden en beperkingen uit de douanewetgeving, in combinatie met interne gegevens mogelijkerwijs leiden tot toezichtshandelingen.

Een goede monitoring van social media geeft de Douane onder meer de mogelijkheid om:

- Het doen van trend- en fenomeenanalyse. Door bijvoorbeeld vroegtijdig trends te signaleren, die van invloed zijn op de risicogerichte handhaving die de Douane voorstaat. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een op social media populair nieuw tabaksproduct, die nog niet eerder in beeld was bij de Douane.
- Het signaleren van activiteiten die strijdig zijn met de verboden en beperkingen uit de douanewetgeving, denk hierbij aan de illegale verkoop van accijnsgoederen of namaakgoederen via social media.
- Damagecontrol en reputatiemanagement. Informatie verzamelen ten behoeve van een goede communicatie met bedrijven en personen (o.a. reizigers) die in de dagelijkse praktijk te maken hebben met de Douane.

De Douane kan inspelen op een gebleken informatiebehoefte, maar ook op klachten over haar dienstverlenings/handhavingstaken.

De PIA-vragenlijst voor de Douane ziet enerzijds op het gebruik van de webdienst voor trend- en analysedoeleinden en anderzijds op het gebruik van de webdienst als een van de hulpmiddelen in het kader van risicogerichte handhaving. In de verdere tekst wordt zoveel mogelijk een onderscheid gemaakt tussen het gebruik van de webdienst voor trend & analyse en als hulpmiddel in het kader van risicogerichte handhaving.
Te meer om duidelijk te verkrijgen vanuit het ministerie van Financiën, die de PIA beoordelen, voor welke doeleinden de webdienst mag worden ingezet. Alleen voor trend- en analysedoeleinden of ook in het kader van risicogerichte handhaving. Waarbij benadrukt dient te worden dat Douane op basis van Europeesrechtelijke verplichtingen (DWU) verplicht is om risico-gericht te werken.

Deze PIA ziet nadrukkelijk niet op het gebruik van de webdienst door de Douane als een van de hulpmiddelen voor communicatie- en dienstverleningsdoeleinden.
Directe communicatie met de klanten en het voeren van campagnes voor de Douane verloopt via team webcare van Belastingdienst online dienstverlening.[1]
De analyse op reacties op/effecten van deze communicatie en campagnes die via social media worden gedeeld, wordt wel verzorgd door team OSINT Douane en wordt dan ook als zodanig besproken in deze PIA.

1 Het gebruik van de social media tooling door Belastingdienst online dienstverlening wordt in een ander PIA beschreven.

PIA

I. Basisinformatie: type persoonsgegevens, type verwerking en noodzaak/gegevensminimalisering

1. **Wilt u als verantwoordelijke persoonsgegevens gaan gebruiken voor de verwerking die u voorziet? Zo ja, van welk type?**

Verantwoordelijke
Verantwoordelijke voor de gegevens, die zijn verzameld en gebruikt door de Douane, in de zin van artikel 1, onder d, van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is de Minister van Financiën.

Ja. De webdienst maakt gebruik van persoonsgegevens die door de gebruikers van de diverse sociale media in de openbaarheid van het internet zijn geplaatst. Voorbeelden hiervan zijn namen, gebruikersnamen, sociale media adressen, andere gegevens die een gebruiker mogelijk ingevuld heeft op het sociale media profiel/account: de biografische tekst, woonplaats, nicknames en geo-locatie. Deze opsomming is niet compleet. Het is mogelijk dat beeldmateriaal is geplaatst, waardoor bijzondere persoonsgegevens kunnen worden verwerkt.

Daarnaast kunnen medewerkergegevens, voornaam, achternaam, email adres, werk, geslacht worden verwerkt.

Vanwege het feit dat foto's een element zijn van sociale media, is het mogelijk dat daardoor bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt. Het betreft (niet in alle gevallen) foto's die door de gebruiker zelf zijn gepost. Niet alle sociale media data zullen identificeerbaar zijn.

Voor wat betreft de Douane zal het vooral gaan om informatie over goederen, het vervoer van goederen en bedrijven.
Denk hierbij aan social-media berichtgeving over verkopen van accijnsgoederen op internet, transportbewegingen, logistieke stromen en over bedrijven.

Maatregelen

10.2.c en 10.2.d

10.2.c en 10.2.d

2. Andere specifieke persoonsgegevens?
2a. Is het de bedoeling om gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen, of andere gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting te verwerken?
2b. Is het de bedoeling om gegevens over kwetsbare groepen of personen te verwerken?
2a+2b.

Nee. Het is niet de bedoeling om gegevens te verwerken die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting.

De Douane gebruikt de informatieproducten van de webdienst voor het versterken van haar kennispositie en in het kader van risicogerichte handhaving.
De zoekopdrachten kunnen worden ingegeven door doelgroepanalyse, het ondersteunen van risicoanalyse zoals beschreven in het handhavingsplan, en door verzoeken afkomstig uit samenwerkingsverbanden op nationaal en Europees niveau.

Eveneens is het niet de bedoeling om gegevens over kwetsbare personen of groepen te verwerken. Mochten deze groepen wel in beeld worden gebracht, in het kader van een opdracht, dan is extra zorgvuldigheid geboden.

10.2.c en 10.2.d

2c.Is het de bedoeling gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens te verwerken?

Het is mogelijk dat gebruikersnamen verwerkt worden: dit is afhankelijk van de keuze van de gebruiker van de netwerksites.
De gebruikersnamen zijn de namen waarvan een individu gebruik maakt op sociale media. Dit kan de echte naam zijn van de betrokkene, of een nickname. Wachtwoorden worden niet verwerkt.

Ten overvloede kan hier gemeld worden dat voor gebruikers (douanemedewerkers) van de webdienst geldt dat handelingen van douanemedewerkers worden opgenomen in een logbestand. Vastgelegd wordt hoe vaak een medewerker inlogt en in welke projecten de medewerker werkzaam is.

De verwerking van persoonsgegevens van gebruikers voor intern gebruik geschiedt volgens de kaders beschreven in het handboek beveiliging Belastingdienst (HHB).

2d. Is het de bedoeling om uniek identificerende gegevens, zoals biometrische gegevens, te verwerken?
Nee.

2e. Is het de bedoeling om het BSN-nummer, of een ander persoonsgebonden nummer te verwerken?
Nee.

Doel: Trend & Analyse
Bij het verwerken van de gegevens die door de webdienst worden gehanteerd, wordt geen BSN-nummer gebruikt.

Doel: in het kader van risicogerichte handhaving

10, 2d

3. Kan van elk van de onder vraag I.1 en vraag I.2 opgevoerde typen persoonsgegevens worden gesteld dat zij beleidsmatig of technisch direct van belang en onontbeerlijk zijn voor het bereiken van de beleidsdoelstelling? Wat zou er precies niet inzichtelijk worden als ervoor wordt gekozen bepaalde gegevens niet te verwerken? Licht per te verwerken persoonsgegeven toe.

Doel: Trend & Analyse
De webdienst levert een aantal informatieproducten op zoals fenomeen-sentiment en imagoanalyses. Deze informatieproducten worden door de Douane ingezet voor het versterken van de kennispositie, gezien het feit dat heden ten dage de meeste transacties in het kader van het grensoverschrijdend goederenverkeer langs elektronische weg en door tussenkomst van internet tot stand komen, waaronder via social media.

Daarbij is social media als communicatiemiddel uit de huidige samenleving niet meer weg te denken. Het wordt door miljoenen mensen gebruikt om op verschillende sociale platforms informatie uit te wisselen. Voor de Douane is dit een aanvulling op de bestaande informatiebronnen. Data uit social media omvatten miljoenen berichten per dag en zijn daarom handmatig lastig te verwerken. Daarnaast zou het handmatig zoeken van berichten een enorme capaciteit vragen en zo tijdrovend zijn dat een acceptabele reactietijd niet haalbaar is. Daarom geeft het gebruik van een webdienst de Douane de mogelijkheid om deze data op eenvoudige wijze te ontsluiten.

Doel: in het kader van risicogerichte handhaving
Social media is een van de platforms waarop transacties in het kader van goederenverkeer plaatsvinden. Douane focust zich hierbij op de in - en uitgaande goederenstroom van Niet-Unie goederen, en de handel in accijnsgoederen en onder meer de handel in namaakartikelen, handel in medicijnen, alsmede E-commerce.

Voor het uitvoeren van toezichtstaken is het dan ook noodzakelijk dat de Douane toegang heeft en inzicht kan verkrijgen in deze data in het kader van risicohandhaving.

10.2.c en 10.2.d

vermeld.

Maatregelen

10.2.c en 10.2.d

4. Kan, als het gaat om gevoelige persoonsgegevens hetzelfde beleidseffect of technisch resultaat worden bereikt op een van de volgende wijzen: (a) door (gecombineerd) gebruik van normale persoonsgegevens, (b) door gebruik van **geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens?**

Doel: Trend & Analyse
Het is niet specifiek te bedoeling bijzondere persoonsgegevens te verwerken. Deze kunnen echter wel deel uitmaken van de verzamelde sociale mediadata, met name foto's. De informatieproducten die de webdienst biedt, zijn niet meer persoonsgebonden. Vanwege het feit dat de bronnen waaruit de analyses zijn opgebouwd, nog te herleiden zijn, is er geen sprake van anonimisering.

Ten behoeve van trend- en analysedoeleinden is het niet noodzakelijk om de (gevoelige) persoonsgegevens te verwerken.
Hier kan volstaan worden met geanonimiseerde gegevens.
Voor de Douane gaat het om het in kaart brengen van bijvoorbeeld goederenbewegingen en trends.

Doel: in het kader van risicogerichte handhaving
In het kader van risicogerichte handhaving is het weliswaar niet specifiek de bedoeling om gericht op (gevoelige) persoonsgegevens te zoeken, maar deze kunnen wel deel uitmaken van de verzamelde data. Deze persoonsgegevens zijn vervolgens van belang in de risicovinding. Denk hierbij aan de situatie wanneer op social media accijnsgoederen worden aangeboden en deze goederen direct te herleiden zijn tot de persoon of het bedrijf dat deze goederen aanbiedt.

Maatregelen

10.1.c en 10.2.d

5. In welk breder wettelijk, beleidsmatig of technisch kader wordt het voorziene beleid/databestand/informatiesysteem ontwikkeld en wat voor soort(en) verwerking(en) van persoonsgegevens gaan hiervan deel uitmaken bij het voorziene traject? Wordt hierbij gebruikt gemaakt van (nieuwe) technologie of informatiesystemen?

De Douane maakt al enige jaren gebruik van een webdienst.
Op basis van art. 8 onder e Wet bescherming persoonsgegevens biedt de uitvoering van de publiekrechtelijke taak (nl. de wettelijke taken heffen en goederentoezicht) in het algemeen de grondslag voor de Douane voor het verwerken van persoonsgegevens.

De Douane ontleent haar bevoegdheden met betrekking tot controle van goederen en risicobeheer aan artikel 46 DWU.
Het Douanewetboek van de Unie verplicht in artikel 46, lid 2, de douaneautoriteiten om hun controles te baseren op risicoanalyses met gebruikmaking van geautomatiseerde gegevensverwerkingstechnieken. Op deze wijze is de Douane beter in staat om risicogericht te handhaven.

Op basis van art. 1:21 Adw dient de Douane zich bij aanvang van een controle of controleproces te verwittigen van de noodzaak van die maatregel en dient het controleproces aan een proportionaliteits- en subsidiariteitstoets te onderwerpen, zo ook bij het analyseren van social-mediagegevens. Art. 1:26 eerste lid, letter c, Adw biedt vervolgens de kaders voor de omvang van de controle.

Het hanteren van de webdienst voor trend- & analyse en in het kader van risicogerichte handhaving geschiedt binnen de wettelijke kaders en

alleen op basis van een opdracht vanuit handhavingsregie binnen de Douane. Hierbij is het van belang te benoemen dat de opdrachten voor analyses op basis van de webdienst altijd getoetst dienen te worden op proportionaliteit en subsidiariteit alvorens zij worden uitgezet bij team OSINT.

10, 2cd

II. Doelbinding, koppeling, kwaliteit en profilering

Doeleinden/doelbinding en koppeling

1. **Hebt u het/de specifieke doel(en) waarvoor u de persoonsgegevens gaat verwerken in detail vastgesteld? Geldt hiervoor één en hetzelfde specifieke doel?**

De doelen waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt zijn het versterken van de kennispositie van de Douane en risicogerichte handhaving.
De Douane wil effectief toezicht kunnen houden. In dat kader voert de Douane onderzoeken uit, waarbij monitoren van sociale media, selecteren, analyseren en rapporteren een belangrijke rol spelen. Analyses van data van sociale media bieden een mogelijkheid om een beter beeld te krijgen van trends, fenomenen, imago, sentiment, subjecten (personen of bedrijven), objecten (goederen, goederenstromen en vervoermiddelen) en om inzichten te verkrijgen in de reacties van burgers en organisaties op maatschappelijke veranderingen.

Het monitoren van sociale media levert een bijdrage aan de uitvoering van de taken van de Douane. Data uit sociale media heeft een duidelijke toegevoegde waarde op data van bijvoorbeeld algemene websites of andere reeds beschikbare interne of externe data. Deze toegevoegde waarde zit in de soort berichtgeving die je vindt op sociale media: sociale media kenmerken zich door een puur, rauw beeld te geven van wat er speelt in de buitenwereld. Er wordt dus geput uit de behoefte van mensen om hun mening online te ventileren. Dit levert informatie op die je op andere plekken niet vindt. In een tijdperk waarin burgers zich steeds meer online begeven voor o.a. het voeren van discussies, het uiten van klachten en het doorspelen van informatie, kan de Douane niet achterblijven in het analyseren van deze specifieke vorm van informatie. Daarnaast is het een extreem actuele bron van informatie, wat ertoe leidt dat sociale media analyse de mogelijkheid biedt om snel de gewenste informatie te verkrijgen en hier desgewenst op te acteren. Diverse succesvolle resultaten bevestigen het beeld dat deze vorm van analyse niet alleen een waardevolle toevoeging is op de reeds beschikbare informatie, maar ook een noodzakelijke.

10, 2cd

10, 2cd

2 en 3. Gaat het bij het project/systeem om gebruik van nieuwe persoonsgegevens voor een bestaand doel, of bestaande doelen binnen al bestaande systemen?. Gaat het bij het project/systeem om het nastreven van nieuwe/aanvullende doeleinden door bestaande persoonsgegevens, of verzamelingen daarvan, te gebruiken, vergelijken, delen, koppelen of anderszins verder te verwerken? (scenario toevoeging doeleinden). Zo ja, hebben alle personen/instanties/systemen die betrokken zijn bij de verwerking dezelfde doelstelling met de verwerking van de desbetreffende persoonsgegevens of is daarmee spanning mogelijk gelet op hun taak of hun belang? Gelden dezelfde doelen voor het hele proces?

De persoonsgegevens die worden gebruikt zijn nieuw. Deze gegevens zijn niet gekoppeld aan andere systemen binnen de Douane.
Het betreft bestaande doelen (trend & analyse en risicogerichte handhaving) en bestaande systemen (de webdienst).
De gebruikers die betrokken zijn bij de verwerking van de gegevens hebben dezelfde doelstelling. Dezelfde doelen gelden voor het hele proces.

4. Indien u positief hebt geantwoord op vragen II.2 of II.3, hoe wordt een dergelijk voorgenomen gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) gemeld aan: (a) de functionaris voor de gegevensbescherming, of (b) het Cbp indien er geen is?

Op basis van artikel 27 Wbp zal de Douane melding maken van het gebruik van de webdienst bij de functionaris voor de gegevensbescherming.
Informatiemanagement Douane biedt de PIA aan, aan het Wbp-team van het Ministerie van Financiën.

5. Indien u positief geantwoord hebt op vragen II.2 of II.3, welke (nadere) controles op een dergelijk gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) zijn voorzien?

Nog nader te bepalen.

6. Welke periodieke en incidentele controles zijn voorzien om de juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de in het beleidsvoorstel, wetsvoorstel op overheidsICT-systeem verwerkte persoonsgegevens na te gaan?

Er zijn algemeen geldende procedures waar door de bevoegde interne en externe instanties op wordt gecontroleerd, conform het handboek beveiliging Belastingdienst.

11.1

Profilering

7. Zullen de verzamelde/verwerkte persoonsgegevens gebruikt worden om het gedrag, de aanwezigheid of de prestaties van mensen in kaart te brengen en/of te beoordelen en/of te voorspellen? Zijn de betrokkenen daarvan op de hoogte? Zijn de gegevens die hiervoor worden gebruikt, afkomstig uit verschillende (eventueel externe) bronnen en zijn zij oorspronkelijk voor andere doelen verzameld?

Profilering houdt in het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie. Het gebruik van de webdienst kan het gebruik van profielen met zich meebrengen. Er worden informatieproducten gegenereerd om vermoedelijk relevante informatie in kaart te brengen. Deze producten worden gemaakt m.b.v. de webdienst na invoeren van zoektermen door de Douane gebaseerd op een opdracht. De resultaten van deze producten kunnen worden gebruikt bij het versterken van de kennispositie van de Douane of in het kader van risicogerichte handhaving.

Wanneer er sprake is van een zoekopdracht in het kader van risicogerichte handhaving worden de resultaten te allen tijde beoordeeld om te onderkennen in welke mate er sprake is van handhavingsrisico's met betrekking tot bepaalde goederen of goederenstromen. Bevindingen voortkomend uit social media onderzoek kunnen in combinatie met interne gegevens mogelijkerwijs leiden tot toezichtshandelingen.

Maatregelen

- Informeren betrokkenen over het gebruik van de webdienst en meer specifiek het profileren (algemene maatregel).

8. Wordt bij deze analyse/beoordeling/voorspelling gebruik gemaakt van vergelijking van persoonsgegevens die technisch geautomatiseerd is (d.w.z. niet door mensen zelf wordt uitgevoerd)? Zo ja, hoe wordt geregeld dat, indien dit geautomatiseerde proces tot een beoordeling of voorspelling over een bepaalde persoon leidt, hierop pas concrete actie wordt ondernomen na tussenkomst en (tweede) controle van (menselijk) personeel?

Een webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data beschikbaar op het internet. Op deze data worden algoritmes toegepast die diverse informatieproducten opleveren, zoals trend, fenomeen- en imagoanalyses.
Een gespecialiseerde medewerker van de Douane zorgt voor duiding van de resultaten. Zonder tussenkomst van een menselijke beoordeling wordt er geen actie ondernomen.

III. Betrokken instanties/systemen en verantwoordelijkheid
1. Welke interne en externe instantie(s) en/of systemen is/zijn betrokken bij de voorziene verwerking in elk van de onder I.5 onderscheiden fasen? Welke verstrekkers zijn er en welke ontvangers? Welke bestanden of deelbestanden en welke infrastructuren?

De webdienst betreft een webbased toegankelijke dienstverlening. Deze dienstverlening wordt door een externe partij verleend. De dienstverlening van deze externe partij wordt eveneens aan andere geïnteresseerde marktpartijen aangeboden. Het is dus niet zo dat de webdienst enkel in opdracht van de Belastingdienst (inclusief Douane) opereert.

Het gebruik van de webdienst van de externe partij geschiedt door verschillende partijen binnen de Belastingdienst.
De informatieproducten die zijn gegenereerd worden opgeslagen binnen de Belastingdienstomgeving.

2. Is (in ieder stadium) duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens? Zo ja, is deze persoon of organisatie daarop voldoende voorbereid en geëquipeerd wat betreft de nodige voorzieningen en maatregelen, waaronder middelen, beleid, taakverdeling, procedures en intern toezicht?

Verantwoordelijke voor het leveren van de webdienst is een externe te contracteren partij.

Verantwoordelijke voor de gegevens, die zijn verzameld en gebruikt door de Douane, in de zin van artikel 1, onder d, van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is de Minister van Financiën.

Binnen de Douane wordt de dienst alleen gebruikt door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers. De webdienst zal niet algemeen ter beschikking worden gesteld.

Maatregelen

- PIA's dienen regelmatig te worden uitgevoerd om bewust scherp te blijven op rechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens.
- Er zal een instructie worden opgesteld voor de gebruikers van de webdienst.

3. Wie binnen uw organisatie, en elk van de andere betrokken organisaties, krijgen precies toegang tot de persoonsgegevens?

Nader te bepalen bij implementatietraject van de webdienst binnen de Douane.

10.2.c en 10.2.d

Toegang tot de webdienst is alleen mogelijke via een geregistreerd account en het beheer wordt centraal belegd.

Maatregelen

10.2.d

4. Geldt voor een of meer van de betrokken instanties een beperking van de mogelijkheid om persoonsgegevens te verwerken als gevolg van geheimhoudingsverplichtingen (in verband met functie/wet)?

Ja, de geheimhoudingsverplichtingen volgen voor wat betreft de Douane uit artikel 12 DWU juncto artikel 1:33 ADW.

Maatregelen

- Er wordt een geheimhoudingsplicht opgelegd aan de dienstverlener. (algemene maatregel)

5. Zijn alle stappen van de verwerking in de zin van soorten gegevens en uitwisselingen, in kaart gebracht of te brengen, zodanig dat daardoor voor de betrokkenen inzichtelijk is bij wie, waarom en hoe de persoonsgegevens worden verwerkt?

De Douane gebruikt de webdienst voor het genereren van diverse analyses. Deze analyses worden verstrekt aan de diverse interne opdrachtgevers.

Maatregelen

- Opstellen stappenplan

6. Zijn er beleid en procedures voorzien voor het creëren en bijhouden van een verzameling van de persoonsgegevens die u wilt gaan gebruiken? Zo ja, hoe vaak en door wie zal de verwerking worden gecontroleerd? Omvat de verzameling een verwerking die namens u wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door een onderaannemer)?

Er is een instructie in de maak over het gebruik van informatie beschikbaar op het internet door de Belastingdienst (De Douane is ook betrokken bij deze instructie). In deze instructie zullen specifieke aanwijzingen over het gebruik van de webbased dienst worden opgenomen.

Maatregelen

- Opstellen specifieke werkaanwijzingen (binnen het kader van bovengenoemde instructie) voor het gebruik van de webdienst.

7. Is er sprake van overdracht van persoonsgegevens naar een (overheids)instantie buiten de EU/EER? Heeft dit land een niveau van gegevensbescherming dat als passend is beoordeeld door een besluit van de Europese Commissie of de Minister van Veiligheid en Justitie? Worden daarbij alle of een gedeelte van de persoonsgegevens doorgegeven?

Maatregelen

- Contractueel vastleggen dat gegevens binnen de EU worden opgeslagen. (algemene maatregel)
- Toezien op het feit dat bovenstaande eis wordt nageleefd door de leverancier. (algemene maatregel)

IV. Beveiliging en bewaring/vernietiging [2]

Beveiliging

1. Is het beleid met betrekking tot gegevensbeveiliging binnen uw organisatie op orde? Zo ja, wie/welke afdeling(en) is/zijn binnen de organisatie verantwoordelijk voor het opstellen, implementeren en handhaven hiervan? Is dit beleid specifiek gericht op gegevensbescherming en gegevensbeveiliging?

Ja.

Beveiliging is als onderdeel van integraal management en bedrijfsvoering een verantwoordelijkheid van het lijnmanagement op de diverse niveaus in de organisatie. Op het hoogste niveau binnen de Belastingdienst geldt de volgende verdeling van beveiligingsverantwoordelijkheden:

- de eindverantwoordelijkheid ligt bij de [redacted] alsook de verantwoordelijkheid voor bedrijfscontinuïteit;
- de verantwoordelijkheid voor personele veiligheid en integriteit bij de [redacted], het concernpersoneelsbeleid;
- de verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging bij de [redacted];
- de verantwoordelijkheid voor fysieke beveiliging bij het verantwoordelijke MT-lid van de Facilitaire Dienst

Verantwoordelijk voor het opstellen van beleid is het directoraat-generaal Belastingdienst. In het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB) is dit beleid vertaald in concrete acties en stappen om de informatiebeveiliging daadwerkelijk te realiseren. Voor implementatie van het beleid is het lijnmanagement verantwoordelijk. Het management wordt hierbij ondersteund door o.a. een [redacted].

Het beleid is gericht op het borgen van de gegevensveiligheid.

2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?
Nader te bespreken, vormgeven in bewerkersovereenkomst plus toezicht op naleving van de gestelde voorwaarden.

Er is een bewerkersovereenkomst opgesteld waarin we specifiek op de soort verwerkingen de benodigde beheersmaatregelen afstemmen. De bewerker moet aantoonbaar voldoen aan de hiervoor geldende beveiligingseisen en rapporteert hier periodiek over.

3. Welke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn getroffen ter voorkoming van niet-geautoriseerde of onrechtmatige verwerking/misbruik van (a) gegevens die in een geautomatiseerd format staan (bv.

2 Voor de details betreffende de beveiliging wordt verwezen naar de 'Beschrijving functionele eisen en wens en onderzoeken sociale media' en de 'Demandspecificatie Internet- en Mediaonderzoek 2016'.

wachtwoord-bescherming, versleuteling, encryptie) en (b) gegevens die handmatig zijn opgetekend bv. sloten op kasten)? Is er een hoger beschermingsniveau om gevoelige persoonsgegevens te beveiligen?

Risico is dat data, waaronder persoonsgegevens, zich buiten de gesloten en beveiligde infrastructuur van de Belastingdienst bevindt. Dit brengt het risico met zich mee dat onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze data.

Overzicht van de data, waaronder persoonsgegevens, die buiten de dienst worden geplaatst: 10.2.c, 10.2.d, 10.2.g

10.2.c, 10.2.d, 10.2.g

De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers van wie het account is geverifieerd. Alleen geautoriseerde Belastingdienstmedewerkers hebben toegang tot de dienst.

Medewerkers van de inschrijver of onderaannemers van de inschrijver hebben geen toegang tot Bedrijfsdata. Een uitzondering wordt gemaakt voor medewerker(s) van de inschrijver die door de inschrijver zijn aangewezen om de dienstverlening te beheren. Toegang tot Bedrijfsdata door medewerkers van de inschrijver moet worden beveiligd.

De volgende maatregelen zijn voor medewerkers van de inschrijver van toepassing:
- Er dient een geheimhoudingsverklaring te worden ondertekend door de
  medewerkers van de dienstverlener die specifiek betrokken zijn bij de
  uitvoering van de werkzaamheden voor de Belastingdienst,
- De minimale screeningseis is een Verklaring Omtrent Gedrag o.b.v. algemeen
  screeningsprofiel functieaspecten 11, 12 en 13 (zie www.justis.nl).

De Dienst is verplicht om Belastingdienst Projecten af te schermen van andere klanten van de inschrijver (chinese walls).

De Dienst voorziet in autorisatie op Projecten die alleen door een geautoriseerde gebruiker kunnen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld het opvoeren, wijzigen of verwijderen van gegevens)

Beheer van autorisaties kan plaatsvinden op basis van rollen (Role Based Acces Control). De Dienst kan hierbij aansluiten op een voorziening (IMS) waarin de rechten (permissies) van medewerkers zijn vastgelegd.

De geautoriseerde autorisatiebeheerder van de Belastingdienst kan zelf rollen, rechten en gebruikersbeheer op de niveaus van Bedrijfsonderdelen en daarbinnen per Project in de Dienst uitvoeren. De Belastingdienst moet een overzicht kunnen genereren van actieve gebruikers met welke rollen en rechten zij hebben in de Dienst, zodat licentiebeheer en integriteitsonderzoek kan plaatsvinden. Hiervoor wordt bij voorkeur aangesloten op het Identity Management systeem met Single Sign on van de Belastingdienst, zodat inloggegevens niet bij de inschrijver komen.

10.1.c en 10.2.g

Ten behoeve van verantwoording afleggen moeten rapportages voor een audit trail kunnen worden gemaakt door de Belastingdienst.

Op basis van de logging van activiteiten moet verantwoording over het gebruik worden afgelegd en onderzoek kunnen worden gedaan naar wie-wat-wanneer-welk subject in onderzoek had c.q. welk Project onderhanden was. Loggegevens van medewerkers moeten minimaal twee jaar na ontstaan daarvan beschikbaar blijven voor interne controle binnen de Belastingdienst. De Belastingdienst moet over de loggegevens beschikken om integraal met andere belastingdienstactiviteiten verantwoording aan het management af te leggen. Het vereiste formaat is 'Cleartekst'. Bovenstaande geldt ook voor beheerderactiviteiten op alle niveaus

Aanvullende specifieke eisen zijn:

- wanneer en door wie een onderzoek in een Project is aangemaakt,
- Wie wanneer welke zoekopdracht (voor een Project) heeft uitgevoerd,
- Wie wanneer welke resultaatgegevens heeft veilig gesteld (bewaard t.b.v. Project),
- Wie wanneer gebruik heeft gemaakt van de gegevens (raadplegen),
- Wie wanneer resultaatgegevens heeft gewijzigd, aangevuld of verwijderd.

10.1.c en 10.2.g

Aandachtspunten:

- De autorisatieprofielen zullen regelmatig moeten worden gecontroleerd op actualiteit en de AdR zal de naleving van het beleid hieromtrent moeten toetsen. Dit is onderdeel van de controle op de beveiliging van de verwerking.
- Afhankelijkheid van het publieke internet is hier een factor.
- Alleen gebruik maken van beveiligde browsers en verbindingen en vanaf werkplekken in beveiligde netwerken binnen de belastingdienst omgeving conform ICT-Beveiligingsrichtlijn voor web- applicaties NCSC.

De Dienst dient aan de beveiligingseisen van de Overheid te voldoen zoals beschreven in de volgende bijlagen.

- bijlage 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor web applicaties- Verdieping leesversie (NCSC, september 2015)'; NCSC staat voor National Cyber Security Centrum. Dit document beschrijft richtlijnen over eisen aan web applicaties, waaraan de inschrijver moet voldoen. Bron: https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html
- 'Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst' (BIR 2012 Tactisch Normenkader: bron

10.2.g

- Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 2007' (VIR 2007;
  bron http://wetten.overheid.nl/BWBR0022141/2007-07-01
- Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie
  2013' (VIRBI 2013; bron
  http://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01

4. Welke procedures bestaan er in geval van inbreuken op **beveiligingsvoorschriften, en voor het detecteren ervan? Is er een calamiteitenplan om het gevolg van een onvoorziene gebeurtenis waarbij persoonsgegevens worden blootgesteld aan onrechtmatige verwerking of verlies van persoonsgegevens af te handelen?**

De leverancier moet de Belastingdienst actief informeren bij alle incidenten en calamiteiten. De inschrijver informeert de Belastingdienst

onmiddellijk in het kader van de wet Meldplicht datalekken. Binnen de Belastingdienst is specifiek voor datalekken een procedure ingericht.
De Belastingdienst beschikt over een goed georganiseerde calamiteitenorganisatie.
De leverancier dient actief beleid op beveiliging uit te voeren.
Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligings-update van de Dienst plaats te vinden.
Conform richtsnoeren beveiligingsniveau CBP (AP) en interen richtlijnen Belastingdienst.

Bewaring/vernietiging
5. Hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard? Geldt dezelfde bewaartermijn voor elk van de typen van verzamelde persoonsgegevens? Is het project onderworpen aan enige wettelijke/sectorale eisen met betrekking tot bewaring?

Nog nader te bepalen.

Voor het vaststellen van de bewaartermijn van de persoonsgegevens bij de Douane is artikel 10 van de Wbp van belang waarin wordt bepaald dat persoonsgegevens niet langer worden bewaard (in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren) dan noodzakelijk is voor het bereiken van de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

Bewaartermijn binnen de organisatie
Afhankelijk van de opdracht (voor trend & analyse of in het kader van risicogerichte handhaving) wordt gekeken naar de bewaartermijnen, wanneer de gegevens worden opgeslagen. Het bewaren van de informatieproducten geschiedt conform de Wbp, archiefwet en hetgeen bepaald in de ordeningsstructuur (selectielijsten) van de Douane.

Maatregelen
- In de (nader te ontwikkelen) interne instructie procedure rondom vernietiging van gegevens opnemen. Voor zowel geanonimiseerde gegevens als persoonsgegevens.

6. Op welke beleidsmatige en technische gronden is deze termijn van bewaring vereist?
Zie 5.

7. Welke maatregelen zijn voorzien om de persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn te vernietigen? Worden alle persoonsgegevens, inclusief log-gegevens, vernietigd? Is er controle op de vernietiging, en door wie?
Monitoren en loggen van het gebruik, inclusief beheerdersactiviteiten.
De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers van wie de identiteit is geverifieerd. Het beheer wordt, naar alle waarschijnlijkheid, centraal belegd bij Team OSINT, afhankelijk van het implementatietraject.

- Maak een plan van aanpak (of afsprakendocument) met duidelijke proces- en beheersafspraken.

V. Transparantie en rechten van betrokkenen

Transparantie

1. Is het doel van het verwerken van de gegevens bij de betrokkenen bekend of kan het bekend gemaakt worden? Wat is de procedure om betrokkenen indien nodig te informeren over het doel van de verwerking van hun persoonsgegevens?

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.belastingdienst.nl.[3]

Naast de algemene privacyverklaring die noodzakelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens, dienen, in die gevallen dat er sprake is van profilering, de volgende elementen te worden opgenomen in deze verklaring.

- de doelen van profilering;
- de verschillende soorten gegevens die de organisatie daarvoor gebruikt;
- hoe lang de organisatie deze gegevens bewaart;
- de logica die ten grondslag ligt aan het toekennen en toepassen van een profiel vermeld staan.
- hoe de privacy-rechten kunnen worden uitgeoefend(inzage, correctie, verwijdering, verzet)

Maatregelen

- In aanvulling op wat nu op de website staat, informatie over het gebruik van de dienst/ gebruik sociale media door Belastingdienst op website publiceren uit oogpunt van transparantie. (algemene maatregel)
- Melding bij ☐

2. Indien u de persoonsgegevens direct van de betrokkenen verkrijgt, hoe stelt u hen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte vóór het moment van verwerking?
Niet van toepassing.

3. Indien u de persoonsgegevens via een andere (overheids)organisatie verkrijgt, hoe zullen de betrokkenen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte worden gesteld op het moment van verwerking?

Maatregelen

- Overweging om gebruik van de dienst/ gebruik sociale media door de belastingdienst op de website te publiceren uit oogpunt van transparantie. (algemene maatregel)

[3] http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/belastingdienst_wet_bescherming_persoonsgegevens_al5331z2pl.pdf

Rechten van betrokkenen

4. Indien u toestemming tot verwerking van persoonsgegevens aan de betrokkene vraagt (opt-in), kan de betrokkene deze toestemming dan op een later tijdstip weer intrekken (opt-out)? Bij een weigering toestemming te geven, of bij een dergelijke intrekking, wat is dan de implicatie voor de betrokkene?
Niet van toepassing.

5. Via welke procedure hebben betrokkenen de mogelijkheid zich tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hen mede te delen of hun persoonsgegevens worden verwerkt? Hoe worden derden, die mogelijk bedenkingen hebben tegen een dergelijke mededeling, in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven?
Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst en het uitoefenen van het recht op inzage of correctie is te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.belastingdienst.nl.[4]

6. Hoe kan een verzoek van een betrokkene tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens in behandeling worden genomen?
Informatie over de behandeling van een verzoek tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl en op www.belastingdienst.nl.[5]

Maatregelen

- De verplichtingen met betrekking tot de rechten van betrokkenen, zoals verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens, dienen te worden ingebed in de organisatie van de leverancier. (algemene maatregel)

4 http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/belastingdienst_wet_bescherming_persoonsgegevens_al5331z2pl.pdf
5 http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin/organisatie/meldingenregister

PIA gebruik sociale media monitoring webdiensten

28

Aanleiding uitvoeren PIA
Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst sociale media monitoring webdiensten (hierna webdienst). Deze webdienst wordt ingezet voor Sociale Media Monitoring en Analyse (SMMA) en voor Publishing en Engagement (P en E). SMMA is gericht op het bijhouden en analyseren van uitingen in de sociale media en biedt de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. P en E behelst kort gezegd het verzenden van en reageren op berichten in sociale media en het uitvoeren van campagnes m.b.v. sociale media.

De huidige contracten van de webdiensten lopen per 31 december 2016 af. Om de continuïteit van het werk te kunnen waarborgen is een openbaar aanbestedingstraject opgestart. Deze aanbesteding is gesplitst in twee percelen: SMMA en P en E. Deze PIA bevat per perceel, en verder per gebruikersgroep, een separaat ingevulde vragenlijst.

Binnen de Belastingdienst wordt door verschillende groepen medewerkers gebruik gemaakt van een sociale media webdienst.
P en E: Klantinteractie en –services (webcare)
SMMA: Security Operations Centre (SOC), B/CKC, ISC/Belastingdienst/Toeslagen, Douane, FIOD, Mobile Competence Centre, Klantinteractie en –services (webcare).

De PIA die in het kader van het gebruik van de webdiensten is uitgevoerd, beoogt de risico's met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens in kaart te brengen en voorstellen te doen voor risico-mitigerende maatregelen. Deze voorstellen kunnen als voorwaarden worden meegenomen bij de implementatie en het gebruik van de webdienst.

Welke gegevens gebruikt de sociale media monitoring webdienst?
Sociale media is een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Hoofdkenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers. Onder de noemer sociale media worden onder andere weblogs, microblogs, social bookmarking, videosites als YouTube en Vimeo, fora, op samenwerking gebaseerde projecten als Wikipedia, en sociale netwerken als Facebook en Google+ geschaard. Via deze media delen mensen verhalen, kennis en ervaringen. Dit doen zij door berichten te publiceren of door gebruik te maken van ingebouwde reactiemogelijkheden.[1]
Een webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data die algemeen beschikbaar zijn op het internet. Op deze data worden algoritmes losgelaten die diverse informatieproducten opleveren (trend-, fenomeen- en imagoanalyses).

Zoals gezegd gaat het om de verzameling en verdere verwerking van actuele en historische data uit alle publiek toegankelijke, openbare sociale media. Informatie die is beschermd d.m.v. privacy settings valt hier expliciet niet onder. Het gaat uitsluitend om gegevens die in eerste instantie door de betrokkene zelf geplaatst zijn op sociale media. Daarnaast dient te worden opgemerkt dat veilingsites, zoals bijvoorbeeld Marktplaats, geen onderdeel uitmaken van sociale media en dus niet vallen onder de werking van de webdienst.

Om de voorspelbare waarde van de informatieproducten tot een kwalitatief hoog niveau te brengen, is het van belang zoveel mogelijk gegevens te verzamelen en een zo groot mogelijke database aan te leggen, zowel qua omvang als historie. Het is praktisch onuitvoerbaar om de informatieproducten handmatig te produceren door de Belastingdienst.

[1] https://nl.wikipedia.org/wiki/Sociale_media

Betreft het persoonsgegevens?
In ieder geval een deel van de verzamelde gegevens valt terug te voeren op een persoon. Voor een deel van verzamelde gegevens zal dit niet het geval zijn. Omdat deze verzamelingen niet te scheiden zijn, wordt er vanuit gegaan dat er voor de gehele verzameling sprake is van verwerken van persoonsgegevens.

Is er door het gebruik van de webdienst sprake van profilering?
Profilering houdt in het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie. Met profilering kan een organisatie ook het gedrag van mensen voorspellen of een beslissing over hen nemen. Profilering wil dus zeggen dat iemand aan de hand van een (risico)profiel wordt beoordeeld.
Profilering bestaat uit drie stappen:
1. het verzamelen van (persoons)gegevens over (een groep) mensen;
2. het analyseren en combineren van deze, en soms ook andere, gegevens om verbanden en patronen te ontdekken;
3. het toepassen van de verbanden en patronen (profielen) op (een groep) mensen om hen in te delen in een bepaalde categorie en/of hun gedrag te voorspellen. [2]

Het bovenstaande in acht genomen, omvat het gebruik van de webdienst voor SMMA in voorkomende gevallen ook profilering.

Wat betekent het gebruik van de webdienst voor betrokkenen?
De webdienst wordt ingezet voor het versterken van de informatiepositie en voor dienstverlening. Voor betrokkenen, in dit geval de personen die informatie hebben geplaatst op de diverse sociale media, betekent dit dat er geen directe rechtsgevolgen zijn verbonden aan het gebruik van hun gegevens op sociale media.
Indien echter de webdienst wordt ingezet voor onderzoek naar personen, kan dit mogelijk wel rechtsgevolgen voor betrokkenen impliceren.

Maatregelen
In grote lijnen richten de te treffen maatregelen zich op de volgende onderwerpen:
- Communicatie: betrokkenen moeten worden geïnformeerd over het feit dat de Belastingdienst gebruik maakt van sociale media, onder meer door het gebruik van een webdienst. Hierbij moet worden aangegeven welke gegevens worden gebruikt, met welk doel en hoe lang de gegevens worden bewaard.
- Aan de leverancier van de webdienst worden technische eisen en wensen worden gesteld, die een zorgvuldige verwerking van gegevens op sociale media ondersteunen (privacy by design).
- Via interne maatregelen wordt een zorgvuldig gebruik van de webdienst gewaarborgd. Op naleving van de interne richtlijnen wordt toegezien. In de tekst van de deelvragen van de PIA zullen de interne te treffen maatregelen meer geconcretiseerd worden (aangegeven door pijltjessymbool in de tekst).

Inhoudsopgave
Perceel Publishing en Engagement
- Klantinteractie &- services, team webcare

Perceel Social Media Monitoring en Analyse
- Belastingdienst/EHi/Internet service Centre
- Toeslagen
- Security Operations Centre
- Fiod
- Douane

[2] https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/reclame-en-profilering/profilering?qa=Profilering

- B/CKC
- Mobile Competence Centre
- Klantinteractie &- services, team webcare

PRIVACY IMPACT ANALYSE KLANTINTERACTIE & -SERVICES: SOCIAL MEDIA & WEBCARE PUBLISHING & ENGAGEMENT

INLEIDING

Aanleiding uitvoeren PIA

Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst sociale media monitoring webdiensten (hierna webdienst). Deze webdienst wordt ingezet voor Sociale Media Monitoring en Analyse (SMMA) en voor Publishing en Engagement (P en E). SMMA is gericht op het bijhouden en analyseren van uitingen in de sociale media en biedt de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. P en E behelst kort gezegd het verzenden van en reageren op berichten in sociale media en het uitvoeren van campagnes m.b.v. sociale media.

De huidige contracten van de webdiensten lopen per 31 december 2016 af. Om de continuïteit van het werk te kunnen waarborgen is een openbaar aanbestedingstraject opgestart. Deze aanbesteding is gesplitst in twee percelen: SMMA en P en E. Deze PIA bevat per perceel, en verder per gebruikersgroep, een separaat ingevulde vragenlijst.

Binnen de Belastingdienst wordt door verschillende groepen medewerkers gebruik gemaakt van een sociale media webdienst.

Publishing & Engagement: Klantinteractie en –services (Webcare)
SMMA: Security Operations Centre (SOC), B/CKC, ISC/Belastingdienst/Toeslagen, Douane, FIOD, Mobile Competence Centre, Klantinteractie en –services (webcare).
Publishing & Engagement:

Het team Social Media en Webcare (hierna: Webcare) is onderdeel van Klantinteractie & -Services en verzorgt de dienstverlening op het kanaal social media: vragen van klanten worden via sociale media gesteld en beantwoord. Deze dienstverlening richt zich op de vragen die actief via sociale media direct aan door het webcareteam beheerde Belastingdienst-accounts worden gesteld. Daarnaast wordt proactief gezocht in sociale media naar vragen waar eveneens op wordt gereageerd. Er wordt gezocht in openbaar gepubliceerde berichten van Twitter, Facebook, LinkedIn en Instagram. De belastingplichtige maakt zelf de keuze om via sociale media een vraag te stellen. Bij de proactieve beantwoording van vragen wordt alleen gebruik gemaakt van het niet afgeschermde deel van sociale media.

Daarnaast zendt het team zelf berichten met voor doelgroepen nuttige of actuele informatie. Hierbij wordt de content afgestemd op de behoeftes van de segmenten of in het kader van campagnes, om zo het gewenste effect te bereiken.

De PIA die in het kader van het gebruik van de webdiensten is uitgevoerd, beoogt de risico's met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens in kaart te brengen en voorstellen te doen voor risico-mitigerende maatregelen. Deze voorstellen kunnen als voorwaarden worden meegenomen bij de implementatie en het gebruik van de webdienst.

Welke gegevens gebruikt de sociale media monitoring webdienst?

Sociale media is een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Hoofdkenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers. Onder de noemer sociale media worden onder andere weblogs, microblogs, social bookmarking, videosites als YouTube en Vimeo, fora, op samenwerking gebaseerde projecten als Wikipedia, en sociale netwerken als Facebook en Google+ geschaard. Via deze media delen mensen verhalen, kennis en ervaringen. Dit doen zij door berichten te publiceren of door gebruik te maken van ingebouwde reactiemogelijkheden.
Een webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data die algemeen beschikbaar zijn op het internet. Op deze data worden algoritmes losgelaten die diverse informatieproducten opleveren (trend-, fenomeen- en imagoanalyses).

Zoals gezegd gaat het om de verzameling en verdere verwerking van actuele en historische data uit alle publiek toegankelijke, openbare sociale media. Informatie die is beschermd d.m.v. privacy settings valt hier expliciet niet onder. Het gaat uitsluitend om gegevens die in eerste instantie door de betrokkene zelf geplaatst zijn op sociale media. Daarnaast dient te worden opgemerkt dat veilingsites, zoals bijvoorbeeld Marktplaats, geen onderdeel uitmaken van sociale media en dus niet vallen onder de werking van de webdienst.
Om de voorspelbare waarde van de informatieproducten tot een kwalitatief hoog niveau te brengen, is het van belang zoveel mogelijk gegevens te verzamelen en een zo groot mogelijke database aan te leggen, zowel qua omvang als historie. Het is praktisch onuitvoerbaar om de informatieproducten handmatig te produceren door de Belastingdienst.

Betreft het persoonsgegevens?

In ieder geval een deel van de verzamelde gegevens valt terug te voeren op een persoon. Voor een deel van verzamelde gegevens zal dit niet het geval zijn. Omdat deze verzamelingen niet te scheiden zijn, wordt er vanuit gegaan dat er voor de gehele verzameling sprake is van verwerken van persoonsgegevens.

Is er door het gebruik van de webdienst sprake van profilering?

Profilering houdt in het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie. Met profilering kan een organisatie

ook het gedrag van mensen voorspellen of een beslissing over hen nemen. Profilering wil dus zeggen dat iemand aan de hand van een (risico)profiel wordt beoordeeld.
Profilering bestaat uit drie stappen:

1. het verzamelen van (persoons)gegevens over (een groep) mensen;
2. het analyseren en combineren van deze, en soms ook andere, gegevens om verbanden en patronen te ontdekken;
3. het toepassen van de verbanden en patronen (profielen) op (een groep) mensen om hen in te delen in een bepaalde categorie en/of hun gedrag te voorspellen.

Het bovenstaande in acht genomen, omvat het gebruik van de webdienst voor Publishing & Engagement geen profilering.

Wat betekent het gebruik van de webdienst voor betrokkenen?

De webdienst wordt door P&E ingezet voor dienstverlening. Voor betrokkenen, in dit geval de personen die informatie hebben geplaatst op de diverse sociale media, betekent dit dat er geen directe rechtsgevolgen zijn verbonden aan het gebruik van hun gegevens op sociale media.

I. BASISINFORMATIE: TYPE PERSOONSGEGEVENS, TYPE VERWERKING EN NOODZAAK/GEGEVENSMINIMALISERING

1. Wilt u als verantwoordelijke persoonsgegevens gaan gebruiken voor de verwerking die u voorziet? Zo ja, van welk type?

Ja, zowel van social media gebruikers als van medewerkers.

Social media gebruikers:
Er wordt gebruik gemaakt van persoonsgegevens die door gebruikers van sociale media op het openbare internet zijn geplaatst. Voorbeelden hiervan zijn namen, gebruikersnamen, sociale media adressen en andere gegevens die een gebruiker mogelijk ingevuld heeft op het social media profiel/account: de biografische tekst, woonplaats, nicknames, geo-locatie, profielfoto.

In onze dienstverlening geven we geen antwoord op vragen waarvoor identificeerbare gegevens (zoals BSN, naw-gegevens, geboortedatum) nodig zijn. We vragen daar niet expliciet naar en raden actief af dit soort persoonsgegevens in het openbaar of via privé-berichten met ons te delen. Mocht iemand dergelijke gegevens openbaar met ons delen dan zullen wij proberen de gegevens te verwijderen of de gebruiker hierop aan te spreken.

Medewerkers:

In de webdienst worden medewerkergegevens ingevoerd (voornaam, achternaam, e-mailadres, geslacht). Dit om de medewerker te identificeren voor het verkrijgen van toegang tot de webdienst en om attenderingen (bv indien een werkopdracht aan iemand is toegewezen of een termijnoverschrijding dreigt) via e-mail mogelijk te maken.
In een tweet of bericht via andere sociale media worden alleen de initialen van de medewerkers getoond.

2. Andere specifieke persoonsgegevens?

2a. Is het de bedoeling om gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen, of andere gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting te verwerken?

Nee. Er worden geen gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen verwerkt, er is geen sprake van mogelijke stigmatisering of uitsluiting bij gebruik van de persoonlijke gegevens.

2b. Is het de bedoeling om gegevens over kwetsbare groepen of personen te verwerken?

Nee.

2c. Is het de bedoeling gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens te verwerken?

Social media gebruikers:
Gebruikersnamen zijn in onze dienstverlening essentieel om de vragensteller gericht antwoord te kunnen geven en te identificeren, in die zin dat we willen vaststellen of en hoe we eerder geconverseerd hebben met deze persoon. Hierbij is het niet van belang of het gaat om de echte naam. Het is dus mogelijk dat gebruikersnamen verwerkt worden: dit is afhankelijk van de keuze van de gebruiker van de netwerksites. De gebruikersnamen zijn de namen waarmee een individu gebruik maakt van en zich bewust profileertop sociale media. Dit kan de echte naam zijn van de betrokkene, of een nickname. We gebruiken deze gegevens niet in combinatie met wachtwoorden of inloggegevens. Inloggegevens worden niet verwerkt.

Medewerkers:
Er worden medewerkergegevens ingevoerd (voornaam, achternaam, e-mailadres van het werk, geslacht). Dit om de medewerker te kunnen identificeren voor het verkrijgen van toegang tot de webdienst (inloggegevens) en om attenderingen vanuit de webdienst via e-mail mogelijk te maken. (bv indien een werkopdracht aan iemand is toegewezen of een termijnoverschrijding dreigt)

2d. Is het de bedoeling om uniek identificerende gegevens, zoals biometrische gegevens, te verwerken?

Nee.

2e. Is het de bedoeling om het BSN-nummer, of een ander persoonsgebonden nummer te verwerken?

Nee. Vermelden van BSN wordt actief afgeraden en indien toch vermeld door klant, wordt dit gegeven verwijderd, of als het platform dat niet toelaat hem/haar verzocht dit weer te verwijderen. Bij de beantwoording van vragen wordt in het antwoord geen gebruik gemaakt van interne informatie die uitsluitend gevonden kan worden door gebruik te maken van vermelde BSN.

3. Kan van elk van de onder vraag I.1 en vraag I.2 opgevoerde typen persoonsgegevens worden gesteld dat zij beleidsmatig of technisch direct van belang en onontbeerlijk zijn voor het bereiken van de beleidsdoelstelling? Wat zou er precies niet inzichtelijk worden als ervoor wordt gekozen bepaalde gegevens niet te verwerken? Licht per te verwerken persoonsgegeven toe.

Namen
Niet onontbeerlijk. De echte naam is irrelevant voor de doorgang van de dienstverlening. Vaak ontbreekt in de persoonsgegevens die van een klant beschikbaar zijn de echte naam.

Gebruikersnamen
Onontbeerlijk. Gebruikersnaam is direct van belang in het kader van in beeld krijgen eerdere conversaties met dezelfde persoon, om in juiste context en met juiste toon antwoord te kunnen geven.

Sociale Media adressen
Onontbeerlijk. Het internetadres verwijst naar de specifieke plek van de gestelde vraag op het social media platform en is noodzakelijk om antwoord te kunnen geven op de vraag. In de url van dit social media-adres zit vaak de gebruikersnaam verwerkt. Verder hetzelfde belang als bij gebruikersnaam vermeld.

Profielfoto
De profielfoto van een social media account wordt getoond, maar niet verwerkt. Een social media gebruiker heeft altijd zelf gekozen voor de foto die hem representeert en deze ook actief en eigenhandig geüpload. De getoonde profielfoto hoeft niet een portret van de gebruiker zelf te zijn, maar kan elk willekeurige foto zijn. Hierdoor is nooit inzichtelijk of een persoon die afgebeeld is op de profielfoto ook daadwerkelijk een foto is van de gebruiker zelf. Technisch is het onmogelijk de profielfoto niet te tonen. De foto wordt niet gebruikt voor de beantwoording van de vragen en wordt niet verder verwerkt.

Biografische tekst die in een sociale media profiel mogelijk is ingevuld
Onontbeerlijk. Met het oog op het voorkomen van reputatie- en imagoschade is de tekst die een gebruiker in zijn 'bio' heeft weergegeven nodig, bijvoorbeeld om journalisten, politici of opiniemakers te identificeren, of om te voorkomen dat iemand die in zijn bio aangeeft doof te zijn, naar de BelastingTelefoon verwezen wordt. Daarnaast helpt het de context te bepalen om zo te komen tot een klant- en situatiegerichte houding en toon. Bovendien gaat de social

media gebruiker ervan uit dat er kennisgenomen wordt van hetgeen hij/zij zelf vermeldt bij de bio-gegevens.

Woonplaats
Niet onontbeerlijk, wel mogelijk handig voor context. Informatie over de woonplaats is niet per se nodig voor de dienstverlening. Voor de context kan het behulpzaam zijn: indien hier een buitenlandse woonplaats is weergegeven kan bij de beantwoording van de vraag hiermee rekening gehouden worden.

Nicknames
Onontbeerlijk. Nicknames zijn direct van belang in het kader van in beeld krijgen eerdere conversaties met dezelfde persoon, om in juiste context en met juiste toon antwoord te kunnen geven. Nickname op zichzelf is irrelevant.

Geo-locatie
niet onontbeerlijk. Geo-locatie is irrelevant.

4. Kan, als het gaat om gevoelige persoonsgegevens hetzelfde beleidseffect of technisch resultaat worden bereikt op een van de volgende wijzen: (a) door (gecombineerd) gebruik van normale persoonsgegevens, (b) door gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens?

Nee. De dienstverlening kan niet plaatsvinden indien de gegevens gecombineerd of geanonimiseerd worden. Vragen worden gesteld door een specifieke gebruiker van een social media platform, bepaalde persoonsgegevens dienen intact te blijven om ook antwoord te kunnen geven. De persoonsgegevens die gebruikt worden in de webdienst worden niet gekoppeld aan interne Belastingdienst-systemen. De dienstverlening beperkt zich toch vragen en antwoorden waarvoor geen fiscale of toeslaggegevens van de vragensteller nodig zijn. Indien uit de vraagstelling blijkt dat wel fiscale of toeslaggegevens nodig zijn om de klantvraag te beantwoorden, wordt er verwezen naar andere kanalen om gewenste informatie te achterhalen (BelastingTelefoon, portalen of een brief aan het belastingkantoor).

5. In welk breder wettelijk, beleidsmatig of technisch kader wordt het voorziene beleid/databestand/informatiesysteem ontwikkeld en wat voor soort(en) verwerking(en) van persoonsgegevens gaan hiervan deel uitmaken bij het voorziene traject? Wordt hierbij gebruikt gemaakt van (nieuwe) technologie of informatiesystemen?

Het inzetten van Social media door de Belastingdienst is gebaseerd op de volgende beleidsmakende documenten:

- Belastingdienst - Evaluatie Webcare 1.0 definitief (30-05-2013)
- Oplegnotitie Webcare MT BD definitief (30-05-2013)
- Belastingdienst Instelplan Webcare Voorgenomen Besluit (25-03-2014)

Dienstverlening vervult een belangrijk onderdeel van de publiekrechtelijke (dat wil zeggen: wettelijke) taken van de Belastingdienst (heffen, uitkeren, innen, goederentoezicht). Een

goede dienstverlening draagt bij aan een toename van het vertrouwen en daarmee een hogere compliance. Van de Belastingdienst wordt verwacht dat hij zicht opstelt als behoorlijk handelend bestuursorgaan. Een adequate dienstverlening die inspeelt op de verwachtingen van het publiek is daar onlosmakelijk deel van.

De gehanteerde technologie, in de vorm van een webdienst, is niet nieuw. De webdiensten worden reeds 6 jaar gebruikt. Inmiddels heeft deze vorm van dienstverlening een vaste plek gekregen in het palet aan kanalen waarmee de Belastingdienst zijn wettelijke taak uitvoert.

II. DOELBINDING, KOPPELING, KWALITEIT EN PROFILERING

Doeleinden/doelbinding en koppeling

1. *Hebt u het/de specifieke doel(en) waarvoor u de persoonsgegevens gaat verwerken in detail vastgesteld? Geldt hiervoor één en hetzelfde specifieke doel?*

Dienstverlening is onderdeel van de wettelijke taken die de Belastingdienst uitvoert. In de interactie met de burger streeft de Belastingdienst ernaar om de burger steeds meer van dienst te zijn op plekken waar hij/zij zich bevindt, dus ook online. Social media is niet meer weg te denken uit onze maatschappij en dienstverlening via internet is compleet ingeburgerd. Mensen bestellen online eten, concerttickets, hun sociale leven speelt zich deels online af, en ook met consumentenvragen wordt internet gebruikt om contact te leggen met leveranciers, en instanties. Webcare is een ingeburgerde wijze van klantinteractie en dienstverlening. In de investeringsagenda en de visie op communicatie wordt ingezet op interactie die via online kanalen plaatsvindt.

Het is belangrijk dat de Belastingdienst zijn dienstverlening uitgestrekt heeft tot sociale media, nu deze media onlosmakelijk deel van de maatschappij is geworden. Deze vorm van dienstverlening is in opkomst en wordt gewaardeerd door belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Hierbij kan het webcareteam kan niet werken zonder specialistische sociale media engagement tooling Het handmatig zoeken van berichten zou een enorme capaciteit vragen en zo tijdrovend zijn dat een acceptabele reactietijd niet haalbaar is. Daarnaast is ook de workflow van de webdienst onontbeerlijk om goede dienstverlening te garanderen. Voorkomen dient te worden dat mensen twee of meer, mogelijk verschillende antwoorden krijgen. Aangezien traditionele massamedia (nieuwssites, kranten) de social media kanalen van de Belastingdienst nauwlettend volgen, zal het optreden van fouten of onregelmatigheden (zoals dubbele, mogelijk afwijkende antwoorden op dezelfde vraag) en/of vertraging in onze reactietijd ongetwijfeld opvallen, met mogelijke imago- en reputatieschade tot gevolg.

2. *Gaat het bij het project/systeem om gebruik van nieuwe persoonsgegevens voor een bestaand doel, of bestaande doelen binnen al bestaande systemen? (scenario toevoeging nieuwe persoonsgegevens).*

   Webcare is sinds enkele jaren een bestaand proces binnen de Belastingdienst. De persoonsgegevens die worden verwerkt zijn daarom niet nieuw. Deze gegevens zijn en worden niet gekoppeld aan andere systemen binnen de Belastingdienst. Online wordt geen inhoudelijke persoonsgebonden informatie verstrekt, de persoonsgegevens die door de tooling worden verzameld, worden enkel ingezet voor niet-persoonsgebonden verwerking, anders dan persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen uitvoeren (gebruikersnaam, social media adres)

3. *Gaat het bij het project/systeem om het nastreven van nieuwe/aanvullende doeleinden door bestaande persoonsgegevens, of verzamelingen daarvan, te gebruiken, vergelijken, delen, koppelen of anderszins verder te verwerken? (scenario toevoeging doeleinden). Zo ja, hebben alle personen/instanties/systemen die betrokken zijn bij de verwerking dezelfde doelstelling met de verwerking van de desbetreffende persoonsgegevens of is daarmee spanning mogelijk gelet op hun taak of hun belang? Gelden dezelfde doelen voor het hele proces?*

   Nee, de persoonsgegevens die nodig zijn om het doel uit te voeren worden enkel gebruikt om de dienstverlening te kunnen uitvoeren en worden niet gebruikt voor andere doelen. Voor het verkrijgen van bestuurlijke informatie geldt dat persoonsgegevens juist niet worden beoordeeld, maar enkel algemene en anonieme trends en cijfers worden geanalyseerd.

4. Indien u positief hebt geantwoord op vragen II.2 of II.3, hoe wordt een dergelijk voorgenomen gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) gemeld aan: (a) de functionaris voor de gegevensbescherming, of (b) het Cbp indien er geen FG is?

Niet van toepassing

5. Indien u positief geantwoord hebt op vragen II.2 of II.3, welke (nadere) controles op een dergelijk gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) zijn voorzien?

Niet van toepassing

Kwaliteit

6. Welke periodieke en incidentele controles zijn voorzien om de juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de in het beleidsvoorstel, wetsvoorstel op overheidsICT-systeem verwerkte persoonsgegevens na te gaan?

Er worden geen acties ondernomen om de juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de persoonsgegevens van social media gebruikers na te gaan. In de dienstverlening via social media webcare worden er namelijk ook geen conclusies getrokken of beoordelingen gedaan op basis van deze persoonsgegevens. De persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het zo goed mogelijk in context en op maat kunnen beantwoorden van de gestelde vraag.
De juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de persoonsgegevens van medewerkers, en in het bijzonder de juistheid en actualiteit van de opgevoerde medewerker-accounts in de webdienst, wordt continu beheerd. Daarnaast stellen we voor om eens in het kwartaal een extra periodieke controle uit te voeren op de geldigheid van de aanwezige accounts. Deze periodieke controle wordt uitgevoerd door de beheerdersrol van het webcareteam

Profilering

7. Zullen de verzamelde/verwerkte persoonsgegevens gebruikt worden om het gedrag, de aanwezigheid of de prestaties van mensen in kaart te brengen en/of te beoordelen en/of te voorspellen? Zijn de betrokkenen daarvan op de hoogte? Zijn de gegevens die hiervoor worden gebruikt, afkomstig uit verschillende (eventueel externe) bronnen en zijn zij oorspronkelijk voor andere doelen verzameld?

Nee. Persoonsgegevens kunnen beoordeeld worden om concrete vragen van klanten te beantwoorden: er wordt gekeken naar eventuele eerdere gesprekken met dezelfde klant om de context vast te stellen en de dienstverlening optimaal te kunnen uitvoeren en afstemmen op reeds eerder gegeven en ontvangen informatie over de klantvraag. Deze informatie wordt niet gebruikt om het gedrag, de aanwezigheid of prestaties in kaart te brengen en/of te beoordelen en/of te voorspellen.

8. Wordt bij deze analyse/beoordeling/voorspelling gebruik gemaakt van vergelijking van persoonsgegevens die technisch geautomatiseerd is (d.w.z. niet door mensen zelf wordt uitgevoerd)? Zo ja, hoe wordt geregeld dat, indien dit geautomatiseerde proces tot een beoordeling of voorspelling over een bepaalde persoon leidt, hierop pas concrete actie wordt ondernomen na tussenkomst en (tweede) controle van (menselijk) personeel?

Nee. Het beoordelen van eerdere communicatie in het proces is mensenwerk. De analyse vindt niet geautomatiseerd plaats. Deze wordt ook alleen gebruikt voor het beantwoorden van vragen, niet om besluiten met rechtsgevolgen te nemen.

III. BETROKKEN INSTANTIES/SYSTEMEN EN VERANTWOORDELIJKHEID

1. Welke interne en externe instantie(s) en/of systemen is/zijn betrokken bij de voorziene verwerking in elk van de onder I.5 onderscheiden fasen? Welke verstrekkers zijn er en welke ontvangers? Welke bestanden of deelbestanden en welke infrastructuren?

De webdienst betreft een webbased toegankelijke dienstverlening. Deze dienstverlening

wordt door een externe partij verleend. De dienstverlening van deze externe partij wordt eveneens aan andere geïnteresseerde marktpartijen aangeboden. Het is dus niet zo dat de dienstverlener enkel in opdracht van de Belastingdienst een opdracht uitvoert.

2. Is (in ieder stadium) duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens? Zo ja, is deze persoon of organisatie daarop voldoende voorbereid en geëquipeerd wat betreft de nodige voorzieningen en maatregelen, waaronder middelen, beleid, taakverdeling, procedures en intern toezicht?

Verantwoordelijke voor het leveren van de webdienst: externe te contracteren partij. De minister van Financiën en namens hem [redacted] Belastingdienst is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens binnen de Belastingdienst.
Binnen B/T wordt de dienst alleen ingezet door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers. De webdienst zal niet algemeen ter beschikking worden gesteld.

- PIA's moeten regelmatig worden uitgevoerd om bewust scherp te blijven op rechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens.
- Er zal een instructie worden opgesteld voor de gebruikers van de webdienst.

3. Wie binnen uw organisatie, en elk van de andere betrokken organisaties, krijgen precies toegang tot de persoonsgegevens?

Een selecte groep speciaal opgeleide en geautoriseerde medewerkers.

4. Geldt voor een of meer van de betrokken instanties een beperking van de mogelijkheid om persoonsgegevens te verwerken als gevolg van geheimhoudingsverplichtingen (in verband met functie/wet)?

Art. 67 AWR is van toepassing. Er wordt een geheimhoudingsverplichting opgelegd aan de dienstverlener.

Zie ook ISC: Art 2:5 Awb en Art 7 van de Wet Politiegegevens zijn van toepassing, evenals artikel 12 DWU juncto artikel 1:33 ADW.

- Er wordt een geheimhoudingsplicht opgelegd aan de dienstverlener.

5. Zijn alle stappen van de verwerking in de zin van soorten gegevens en uitwisselingen, in kaart gebracht of te brengen, zodanig dat daardoor voor de betrokkenen inzichtelijk is bij wie, waarom en hoe de persoonsgegevens worden verwerkt?

Ja.

6. Zijn er beleid en procedures voorzien voor het creëren en bijhouden van een verzameling van de persoonsgegevens die u wilt gaan gebruiken? Zo ja, hoe vaak en door wie zal de verwerking worden

gecontroleerd? Omvat de verzameling een verwerking die namens u wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door een onderaannemer)?

Er is een instructie in de maak over het gebruik van informatie beschikbaar op het internet door de Belastingdienst. Op basis van deze instructie zal een specifiek protocol over het gebruik van de webbased dienst worden geschreven.

7. Is er sprake van overdracht van persoonsgegevens naar een (overheids)instantie buiten de EU/EER? Heeft dit land een niveau van gegevensbescherming dat als passend is beoordeeld door een besluit van de Europese Commissie of de Minister van Veiligheid en Justitie? Worden daarbij alle of een gedeelte van de persoonsgegevens doorgegeven?

- Contractueel vastleggen dat gegevens binnen de EU worden opgeslagen.
- Toezien op het feit dat bovenstaande eis wordt nageleefd door de leverancier.

IV. BEVEILIGING EN BEWARING/VERNIETIGING

Beveiliging

1. Is het beleid met betrekking tot gegevensbeveiliging binnen uw organisatie op orde? Zo ja, wie/welke afdeling(en) is/zijn binnen de organisatie verantwoordelijk voor het opstellen, implementeren en handhaven hiervan? Is dit beleid specifiek gericht op gegevensbescherming en gegevensbeveiliging?

Ja. Beveiliging is als onderdeel van integraal management en bedrijfsvoering een verantwoordelijkheid van het lijnmanagement op de diverse niveaus in de organisatie. Op het hoogste niveau binnen de Belastingdienst geldt de volgende verdeling van beveiligingsverantwoordelijkheden:

- de eindverantwoordelijkheid ligt bij [redacted] alsook de verantwoordelijkheid voor bedrijfscontinuïteit;
- de verantwoordelijkheid voor personele veiligheid en integriteit bij [redacted], het concernpersoneelsbeleid;
- de verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging bij de [redacted]
- de verantwoordelijkheid voor fysieke beveiliging bij het verantwoordelijke MT-lid van de Facilitaire Dienst

Verantwoordelijk voor het opstellen van beleid is het directoraat-generaal Belastingdienst. In het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB) is dit beleid vertaald in concrete acties en stappen om de informatiebeveiliging daadwerkelijk te realiseren. Voor implementatie van het beleid is het lijnmanagement verantwoordelijk. Het management wordt hierbij ondersteund door o.a. [redacted] informatiebeveiliging. Het beleid is gericht op het borgen van de gegevensveiligheid.

2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?

Er is een bewerkersovereenkomst opgesteld waarin we specifiek op de soort verwerkingen de benodigde beheersmaatregelen afstemmen. De bewerker moet aantoonbaar voldoen aan de hiervoor geldende beveiligingseisen en rapporteert hier periodiek over.

3. Welke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn getroffen ter voorkoming van niet-geautoriseerde of onrechtmatige verwerking/misbruik van (a) gegevens die in een geautomatiseerd format staan (bv. wachtwoord-bescherming, versleuteling, encryptie) en (b) gegevens die handmatig zijn opgetekend bv. sloten op kasten)? Is er een hoger beschermingsniveau om gevoelige persoonsgegevens te beveiligen?

Risico is dat data, waaronder persoonsgegevens, zich buiten de gesloten en beveiligde infrastructuur van de Belastingdienst bevindt. Dit brengt het risico met zich mee dat onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze data.

Overzicht van de data, waaronder persoonsgegevens, die buiten de dienst worden geplaatst: inlogfrequenties, namen van projecten, belastingdienst- emailadressen gebruikers webdienst, de zoektermen die worden gebruikt voor een zoekopdracht, de dashboards die voortvloeien uit een zoekopdracht, lijsten van gebruikte internetbronnen.

Bedrijfsdata mogen slechts worden verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Unie.

De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers van wie het account is geverifieerd. Alleen geautoriseerde Belastingdienstmedewerkers hebben toegang tot de dienst.

Medewerkers van de inschrijver of onderaannemers van de inschrijver hebben geen toegang tot Bedrijfsdata. Een uitzondering wordt gemaakt voor medewerker(s) van de inschrijver die door de inschrijver zijn aangewezen om de dienstverlening te beheren. Toegang tot Bedrijfsdata door medewerkers van de inschrijver moet worden beveiligd.

De volgende maatregelen zijn voor medewerkers van de inschrijver van toepassing:

- Er dient een geheimhoudingsverklaring te worden ondertekend door de medewerkers van de dienstverlener die specifiek betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de Belastingdienst,
- De minimale screeningseis is een Verklaring Omtrent Gedrag o.b.v. algemeen screeningsprofiel functieaspecten 11, 12 en 13 (zie www.justis.nl).

De Dienst is verplicht om Belastingdienst Projecten af te schermen van andere klanten van de inschrijver (chinese walls).

De Dienst voorziet in autorisatie op Projecten die alleen door een geautoriseerde gebruiker kunnen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld het opvoeren, wijzigen of verwijderen van gegevens).

Beheer van autorisaties kan plaatsvinden op basis van rollen (Role Based Acces Control). De Dienst kan hierbij aansluiten op een voorziening (IMS) waarin de rechten (permissies) van medewerkers zijn vastgelegd.

De geautoriseerde autorisatiebeheerder van de Belastingdienst kan zelf rollen, rechten en gebruikersbeheer op de niveaus van Bedrijfsonderdelen en daarbinnen per Project in de Dienst uitvoeren. De Belastingdienst moet een overzicht kunnen genereren van actieve gebruikers met welke rollen en rechten zij hebben in de Dienst, zodat licentiebeheer en integriteitsonderzoek kan plaatsvinden. Hiervoor wordt bij voorkeur aangesloten op het Identity Management systeem met Single Sign on van de Belastingdienst, zodat inloggegevens niet bij de inschrijver komen.

10.1.c en 10.2.g

Ten behoeve van verantwoording afleggen moeten rapportages voor een audit trail kunnen worden gemaakt door de Belastingdienst.

Op basis van de logging van activiteiten moet verantwoording over het gebruik worden afgelegd en onderzoek kunnen worden gedaan naar wie-wat-wanneer-welk subject in onderzoek had c.q. welk Project onderhanden was. Loggegevens van medewerkers moeten minimaal twee jaar na ontstaan daarvan beschikbaar blijven voor interne controle binnen de Belastingdienst. De Belastingdienst moet over de loggegevens beschikken om integraal met andere belastingdienstactiviteiten verantwoording aan het management af te leggen. Het vereiste formaat is 'Cleartekst'. Bovenstaande geldt ook voor beheerderactiviteiten op alle niveaus. Aanvullende specifieke eisen zijn:

- wanneer en door wie een onderzoek in een Project is aangemaakt,
- Wie wanneer welke zoekopdracht (voor een Project) heeft uitgevoerd,
- Wie wanneer welke resultaatgegevens heeft veilig gesteld (bewaard t.b.v. Project),
- Wie wanneer gebruik heeft gemaakt van de gegevens (raadplegen),
- Wie wanneer resultaatgegevens heeft gewijzigd, aangevuld of verwijderd.

10.1.c en 10.2.g

Aandachtspunten:

- De autorisatieprofielen zullen regelmatig moeten worden gecontroleerd op actualiteit en de AdR zal de naleving van het beleid hieromtrent moeten toetsen. Dit is onderdeel van de controle op de beveiliging van de verwerking.
- Afhankelijkheid van het publieke internet is hier een factor.

- Alleen gebruik maken van beveiligde browsers en verbindingen en vanaf werkplekken in beveiligde netwerken binnen de belastingdienst omgeving conform ICT-Beveiligingsrichtlijn voor web- applicaties NCSC.

De Dienst dient aan de beveiligingseisen van de Overheid te voldoen zoals beschreven in de volgende bijlagen.

- bijlage 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor web applicaties- Verdieping leesversie (NCSC, september 2015)'; NCSC staat voor National Cyber Security Centrum. Dit document beschrijft richtlijnen over eisen aan web applicaties, waaraan de inschrijver moet voldoen. Bron: https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html
- 'Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst' (BIR 2012 Tactisch Normenkader; bron

10.2.g

- Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 2007' (VIR 2007; bron http://wetten.overheid.nl/BWBR0022141/2007-07-01
- Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013' (VIRBI 2013; bron http://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01

4. Welke procedures bestaan er in geval van inbreuken op beveiligingsvoorschriften, en voor het detecteren ervan? Is er een calamiteitenplan om het gevolg van een onvoorziene gebeurtenis waarbij persoonsgegevens worden blootgesteld aan onrechtmatige verwerking of verlies van persoonsgegevens af te handelen?

De leverancier moet de Belastingdienst actief informeren bij alle incidenten en calamiteiten. De inschrijver informeert de Belastingdienst onmiddellijk in het kader van de wet Meldplicht datalekken. Binnen de Belastingdienst is specifiek voor datalekken een procedure ingericht. De Belastingdienst beschikt over een goed georganiseerde calamiteitenorganisatie.
De leverancier dient actief beleid op beveiliging uit te voeren. Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligings-update van de Dienst plaats te vinden.
Conform richtsnoeren beveiligingsniveau CBP en interen richtlijnen Belastingdienst.

Bewaring/vernietiging

5. Hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard? Geldt dezelfde bewaartermijn voor elk van de typen van verzamelde persoonsgegevens? Is het project onderworpen aan enige wettelijke/sectorale eisen met betrekking tot bewaring?

De persoonsgegevens hoeven niet bewaard te worden, anders dat ze binnen een termijn van maximaal 3 jaar opvraagbaar zijn met behulp van de webdienst. De informatieproducten met daarin geaggregeerde gegevens worden minimaal 3 jaar bewaard door de betrokken medewerkers. Dit is noodzakelijk om de bij I.3 omschreven doelen te kunnen behalen. Zo kunnen eerdere gesprekken met klanten betrokken worden in de beoordeling van de context waarin de dienstverlening aan belastingplichtige plaatsvindt. Ook kunnen trends en analyses

over meerdere jaren worden vergeleken en kan het effect / de evaluatie van de communicatie-inzet van voorgaande jaren gebruikt kan worden als input voor de communicatie-inzet van volgende jaren. Interne opdrachtgevers dragen zelf zorg voor een passende bewaartermijn. Daarnaast gelden de in de archiefwet beschreven termijnen voor het bewaren van verstrekte proactieve informatie (net zoals bij informatie op website).

6. Op welke beleidsmatige en technische gronden is deze termijn van bewaring vereist?

Met deze termijn van bewaring kan invulling gegeven worden aan het eerdere in deze PIA beschreven beleid en is vereist voor de professionele dienstverlening.

7. Welke maatregelen zijn voorzien om de persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn te vernietigen? Worden alle persoonsgegevens, inclusief log-gegevens, vernietigd? Is er controle op de vernietiging, en door wie?

Monitoren en loggen van het gebruik, inclusief beheerdersactiviteiten. De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers wiens identiteit is geverifieerd. Het beheer wordt centraal belegd bij het ISC en wordt uitgevoerd door een data-informatiespecialist Online (Social) Media Monitoring.

V. TRANSPARANTIE EN RECHTEN VAN BETROKKENEN

Transparantie

1. Is het doel van het verwerken van de gegevens bij de betrokkenen bekend of kan het bekend gemaakt worden? Wat is de procedure om betrokkenen indien nodig te informeren over het doel van de verwerking van hun persoonsgegevens?

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl/ en www.belastingdienst.nl. Naast de algemene privacyverklaring die noodzakelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens, dienen, in die gevallen dat er sprake is van profilering, de volgende elementen te worden opgenomen in deze verklaring.

- de doelen van profilering;
- de verschillende soorten gegevens die de organisatie daarvoor gebruikt;
- hoe lang de organisatie deze gegevens bewaart;
- de logica die ten grondslag ligt aan het toekennen en toepassen van een profiel vermeld staan;
- hoe de privacy-rechten kunnen worden uitgeoefend(inzage, correctie, verwijdering, verzet)

2. Indien u de persoonsgegevens direct van de betrokkenen verkrijgt, hoe stelt u hen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte vóór het moment van verwerking?

Niet van toepassing

3. Indien u de persoonsgegevens via een andere (overheids)organisatie verkrijgt, hoe zullen de betrokkenen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte worden gesteld op het moment van verwerking?

In het kader van transparantie kan overwogen worden het gebruik van de webdienst door belastingdienst te vermelden op de website van de leverancier.

Rechten van betrokkenen

4. Indien u toestemming tot verwerking van persoonsgegevens aan de betrokkene vraagt (opt-in), kan de betrokkene deze toestemming dan op een later tijdstip weer intrekken (opt-out)? Bij een weigering toestemming te geven, of bij een dergelijke intrekking, wat is dan de implicatie voor de betrokkene?

Niet van toepassing

5. Via welke procedure hebben betrokkenen de mogelijkheid zich tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hen mede te delen of hun persoonsgegevens worden verwerkt? Hoe worden derden, die mogelijk bedenkingen hebben tegen een dergelijke mededeling, in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven?

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst en het uitoefenen van het recht op inzage of correctie is te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.belastingdienst.nl.

6. Hoe kan een verzoek van een betrokkene tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens in behandeling worden genomen?

Informatie over de behandeling van een verzoek tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl en op www.belastingdienst.nl.

30

PIA gebruik social media monitoring webdiensten CKC

Inleiding

Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst sociale media monitoring webdiensten (hierna webdienst). Deze webdienst wordt ingezet voor Sociale Media Monitoring en Analyse (SMMA) en voor Publishing en Engagement (P en E). SMMA is gericht op het bijhouden en analyseren van uitingen in de sociale media en biedt de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. P en E behelst kort gezegd het verzenden van en reageren op berichten in sociale media en het uitvoeren van campagnes m.b.v. sociale media.

De huidige contracten van de webdiensten lopen per 31 december 2016 af. Om de continuïteit van het werk te kunnen waarborgen is een openbaar aanbestedingstraject opgestart. Deze aanbesteding is gesplitst in twee percelen: SMMA en P en E. Binnen de Belastingdienst wordt door verschillende groepen medewerkers gebruik gemaakt van een sociale media webdienst:

- P en E: Klantinteractie en –services (webcare), Centrum voor Kennis en Communicatie (team Concerncommunicatie)
- SMMA: Security Operations Centre (SOC), ISC/Belastingdienst/Toeslagen, Douane, FIOD, Mobile Competence Centre, Klantinteractie en –services (webcare).

Per perceel en verder per gebruikersgroep zijn separate PIA's uitgevoerd. Deze PIA betreft alleen het gebruik van de webdienst door team Concerncommunicatie van CKC.

De PIA die in het kader van het gebruik van de webdiensten is uitgevoerd, beoogt de risico's met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens in kaart te brengen en voorstellen te doen voor risico-mitigerende maatregelen. Deze voorstellen kunnen als voorwaarden worden meegenomen bij de implementatie en het gebruik van de webdienst.

Welke gegevens gebruikt de sociale media monitoring webdienst?

Sociale media is een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Hoofdkenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers. Onder de noemer sociale media worden onder andere weblogs, microblogs, social bookmarking, videosites als YouTube en Vimeo, fora, op samenwerking gebaseerde projecten als Wikipedia, en sociale netwerken als Facebook en Google+ geschaard. Via deze media delen mensen verhalen, kennis en ervaringen. Dit doen zij door berichten te publiceren of door gebruik te maken van ingebouwde reactiemogelijkheden.[1] Een webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data die algemeen beschikbaar zijn op het internet. Op deze data worden algoritmes losgelaten die diverse informatieproducten opleveren (trend-, fenomeen- en imagoanalyses).

Zoals gezegd gaat het om de verzameling en verdere verwerking van actuele en historische data uit alle publiek toegankelijke, openbare sociale media. Informatie die is beschermd d.m.v. privacy settings valt hier expliciet niet onder. Het gaat uitsluitend om gegevens die in eerste instantie door de betrokkene zelf geplaatst zijn op sociale media. Daarnaast dient te worden opgemerkt dat veilingsites, zoals bijvoorbeeld Marktplaats, geen onderdeel uitmaken van sociale media en dus niet vallen onder de werking van de webdienst.

Om de voorspelbare waarde van de informatieproducten tot een kwalitatief hoog niveau te brengen, is het van belang zoveel mogelijk gegevens te verzamelen en een zo groot mogelijke database aan te leggen, zowel qua omvang als historie. Het is praktisch onuitvoerbaar om de informatieproducten handmatig te produceren door de Belastingdienst.

Betreft het persoonsgegevens?

In ieder geval een deel van de verzamelde gegevens valt terug te voeren op een persoon. Voor een deel van verzamelde gegevens zal dit niet het geval zijn. Omdat deze verzamelingen niet te scheiden zijn, wordt er vanuit gegaan dat er voor de gehele verzameling sprake is van verwerken van persoonsgegevens.

Is er door het gebruik van de webdienst sprake van profilering?

[1] Wikipedia 'social media': https://nl.wikipedia.org/wiki/Sociale_media

Profilering houdt in het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie. Met profilering kan een organisatie ook het gedrag van mensen voorspellen of een beslissing over hen nemen. Profilering wil dus zeggen dat iemand aan de hand van een (risico)profiel wordt beoordeeld. Profilering bestaat uit drie stappen:

1. het verzamelen van (persoons)gegevens over (een groep) mensen;
2. het analyseren en combineren van deze, en soms ook andere, gegevens om verbanden en patronen te ontdekken;
3. het toepassen van de verbanden en patronen (profielen) op (een groep) mensen om hen in te delen in een bepaalde categorie en/of hun gedrag te voorspellen. [2]

Het bovenstaande in acht genomen, omvat het gebruik van de webdienst voor P en E door CKC in enkele gevallen ook profilering. De verzamelde, geanalyseerde en eventueel gecombineerde gegevens kunnen immers gebruikt worden voor het bijsturen (optimaliseren) van effectieve communicatie-inzet op basis van doelgroepsegmentaties.

Wat betekent het gebruik van de webdienst voor betrokkenen?
De webdienst wordt ingezet voor het versterken van de informatiepositie en voor dienstverlening. Voor betrokkenen, in dit geval de personen die informatie hebben geplaatst op de diverse sociale media, betekent dit dat er geen directe rechtsgevolgen zijn verbonden aan het gebruik van hun gegevens op sociale media. Indien echter de webdienst wordt ingezet voor onderzoek naar personen, kan dit mogelijk wel rechtsgevolgen voor betrokkenen impliceren.

Maatregelen
In grote lijnen richten de te treffen maatregelen zich op de volgende onderwerpen:

- Communicatie: betrokkenen moeten worden geïnformeerd over het feit dat de Belastingdienst gebruik maakt van sociale media, onder meer door het gebruik van een webdienst. Hierbij moet worden aangegeven welke gegevens worden gebruikt, met welk doel en hoe lang de gegevens worden bewaard.
- Aan de leverancier van de webdienst worden technische eisen en wensen worden gesteld, die een zorgvuldige verwerking van gegevens op sociale media ondersteunen (privacy by design).
- Via interne maatregelen wordt een zorgvuldig gebruik van de webdienst gewaarborgd. Op naleving van de interne richtlijnen wordt toegezien. In de tekst van de deelvragen van de PIA zullen de interne te treffen maatregelen meer geconcretiseerd worden (aangegeven door pijltjessymbool in de tekst).

Gebruiker
De webdienst wordt gebruikt door team Concerncommunicatie van Belastingdienst/Centrum voor Kennis en Communicatie (hierna Concerncommunicatie). Concerncommunicatie maakt de Belastingdienst communicatiever, verbindt de Belastingdienst met de samenleving en draagt daartoe bij aan de organisatiedoelstelling van de Belastingdienst en de performance van de medewerker. Door het vermarkten van producten en diensten van de Belastingdienst, door gerichte crossmediale campagnes die gedrag van burgers en bedrijven beïnvloeden en door het in samenhang adviseren over externe, corporate en interne communicatie en regie op het realiseren van communicatieproducten.

[2] Autoriteit Persoonsgegevens over 'profilering': https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/reclame-en-profilering/profilering?qa=Profilering

I. Basisinformatie: type persoonsgegevens, type verwerking en noodzaak/gegevensminimalisering

1. Wilt u als verantwoordelijke persoonsgegevens gaan gebruiken voor de verwerking die u voorziet? Zo ja, van welk type?

Ja. Het gaat hierbij om demografische gegevens (leeftijd, sekse, leefvorm, kinderen en woonomgeving) - bijzondere persoonsgegevens uitgezonderd - ,de wijze waarop groepen mensen praten over belastingdienstgerelateerde onderwerpen én reageren op de communicatie-inzet (bv gebruiker social media bekijkt bericht, reageert op bericht, deelt bericht, klikt naar website). De persoonsgegevens worden geaggregeerd verwerkt in interne informatieproducten (analyses, rapportages) welke op strategisch niveau worden gebruikt voor het optimaliseren van de communicatie-inzet. De geaggregeerde gegevens in de informatieproducten zijn niet herleidbaar tot een persoon.

2. Andere specifieke persoonsgegevens?

2a. Is het de bedoeling om gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen, of andere gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting te verwerken?

Nee

2b. Is het de bedoeling om gegevens over kwetsbare groepen of personen te verwerken?

Nee

2c.Is het de bedoeling gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens te verwerken?

Nee

2d. Is het de bedoeling om uniek identificerende gegevens, zoals biometrische gegevens, te verwerken?

Nee

2e. Is het de bedoeling om het BSN-nummer, of een ander persoonsgebonden nummer te verwerken?

Nee

3. Kan van elk van de onder vraag I.1 en vraag I.2 opgevoerde typen persoonsgegevens worden gesteld dat zij beleidsmatig of technisch direct van belang en onontbeerlijk zijn voor het bereiken van de beleidsdoelstelling? Wat zou er precies niet inzichtelijk worden als ervoor wordt gekozen bepaalde gegevens niet te verwerken? Licht per te verwerken persoonsgegeven toe.

De Belastingdienst zet communicatie in ten dienste van de organisatiedoelstelling. Communicatie draagt bij aan de opbrengst (communicatie als onderdeel van toezicht en handhandhaving), compliance, informatiedoelstellingen (communicatie gericht op gemakkelijke taakuitvoering door belastingplichtigen en toeslaggerechtigden), moderne klantinteractie en het vertrouwen dat belastingplichtigen en andere belanghebbenden in onze organisatie hebben (communicatie als dialoog met stakeholders buitenwereld).

De Belastingdienst zet communicatie in conform de Uitgangspunten overheidscommunicatie[3], welke zijn vastgesteld door de Voorlichtingsraad. Hoofddoel van de communicatie van de Rijksoverheid en daarmee ook de Belastingdienst is te voldoen aan het recht van de burgers en bedrijven op communicatie met en informatie van de Rijksoverheid. Informatieverstrekking dient begrijpelijk, tijdig, zo gericht mogelijk en niet overbodig te zijn. Communicatie is daarmee onderdeel van de wettelijke taken van de Belastingdienst.

Communicatie door de Belastingdienst vindt op doelmatige en efficiënte wijze plaats: burgers en bedrijven worden zo specifiek mogelijk geïnformeerd over hun belastingplicht of recht op toeslagen, het levert een bijdrage aan de organisatiedoelstelling en op een wijze waarbij overheidsgeld (bv mediabudget) efficiënt wordt besteed. Hiervoor zijn vooraf gegevens nodig die inzicht bieden in de wijze waarop communicatie kan worden ingezet (bv aantal mensen dat Belastingdienst volgt op social media). De gegevens zijn input voor opstellen en creatie van communicatiestrategieën (luisteren). Vervolgens worden de gegevens gebruikt om het effect van de communicatie-inzet inzichtelijk te maken zodat doorlopend en tijdig kan worden bijgestuurd (optimaliseren). Na de inzet van de communicatie worden de gegevens (bv aantal mensen dat bericht van de Belastingdienst deelde) gebruikt voor de evaluatie en – indien mediabudget is

[3] Uitgangspunten overheidscommunicatie: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/richtlijnen/2010/12/09/uitgangspunten-overheidscommunicatie

ingezet – voor het kunnen aantonen van de van kostenefficiency (verantwoorden). Kortom, het gebruik van alle bij I.1 omschreven gegevens is nodig voor de professionele en wettelijke voorgeschreven communicatie-inzet. Communicatie is noodzakelijk voor het realiseren van onze organisatiedoelstelling (opbrengst, compliance enzovoorts)en voor het goed kunnen aansluiten bij wat burgers, bedrijven, stakeholders en politiek van ons verwachten en noodzakelijk achten.

4. Kan, als het gaat om gevoelige persoonsgegevens hetzelfde beleidseffect of technisch resultaat worden bereikt op een van de volgende wijzen: (a) door (gecombineerd) gebruik van normale persoonsgegevens, (b) door gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens?
De verwerking van de persoonsgegevens door de webdienst is noodzakelijk voor de totstandkoming van informatieproducten (analyses, rapportages) welke gebruikt worden voor het optimaliseren van de communicatie-inzet. De informatieproducten die de webdienst biedt, zijn echter niet meer persoonsgebonden. De gegevens worden geaggregeerd verwerkt. Vanwege het feit dat de bronnen waaruit de analyses zijn opgebouwd, nog te herleiden zijn, is er geen sprake van anonimisering.

5. In welk breder wettelijk, beleidsmatig of technisch kader wordt het voorziene beleid/databestand/informatiesysteem ontwikkeld en wat voor soort(en) verwerking(en) van persoonsgegevens gaan hiervan deel uitmaken bij het voorziene traject? Wordt hierbij gebruikt gemaakt van (nieuwe) technologie of informatiesystemen?
De werkzaamheden en inzet van communicatie vinden plaats binnen de kaders van de Wet bescherming persoonsgegevens.[4] Communicatie maakt onderdeel uit van de publiekrechtelijke (wettelijke) taken van de Belastingdienst, te weten, heffen, innen en uitkeren en door de VoorlichtingsRaad (VORA) geaccordeerd algemeen geldend communicatiebeleid voor de Rijksoverheid/Belastingdienst.
Concerncommunicatie maakt op dit moment nog geen gebruik van deze of een soortgelijke webdienst.

[4] Wet bescherming persoonsgegevens: http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/2012-02-09

II. Doelbinding, koppeling, kwaliteit en profilering

Doeleinden/doelbinding en koppeling

1. Hebt u het/de specifieke doel(en) waarvoor u de persoonsgegevens gaat verwerken in detail vastgesteld? Geldt hiervoor één en hetzelfde specifieke doel?
De webdienst wordt gebruikt voor niets anders dan de bij I.3 omschreven doelen en alleen in het kader van opdrachten die door opdrachtgevers aan Concerncommunicatie zijn verstrekt.

2 en 3. Gaat het bij het project/systeem om gebruik van nieuwe persoonsgegevens voor een bestaand doel, of bestaande doelen binnen al bestaande systemen? (scenario toevoeging nieuwe persoonsgegevens). Gaat het bij het project/systeem om het nastreven van nieuwe/aanvullende doeleinden door bestaande persoonsgegevens, of verzamelingen daarvan, te gebruiken, vergelijken, delen, koppelen of anderszins verder te verwerken? (scenario toevoeging doeleinden). Zo ja, hebben alle personen/instanties/systemen die betrokken zijn bij de verwerking dezelfde doelstelling met de verwerking van de desbetreffende persoonsgegevens of is daarmee spanning mogelijk gelet op hun taak of hun belang? Gelden dezelfde doelen voor het hele proces?
Het gaat om gebruik van een nieuwe webdienst, voor bestaande doelen (zie hoofdstuk I.3) die tot op heden gedeeltelijk (bv rapportage mediabureau) worden gerealiseerd. Er is dus sprake van scenario 'toevoeging nieuwe persoonsgegevens'. In het kader van het professionaliseren van onze communicatie(functie) wil de gebruik de gestelde doelen volledig realiseren onder andere door het gebruik van de nieuwe webdienst. De gebruikers die betrokken zijn bij de verwerking van de gegevens hebben dezelfde doelstelling, welke gelden voor het hele proces.

4. Indien u positief hebt geantwoord op vragen II.2 of II.3, hoe wordt een dergelijk voorgenomen gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) gemeld aan: (a) , of (b) het Cbp indien er geen is?
Het voorgenomen gebruik wordt gemeld bij de

5. Indien u positief geantwoord hebt op vragen II.2 of II.3, welke (nadere) controles op een dergelijk gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) zijn voorzien?
n.v.t.

Kwaliteit

6. Welke periodieke en incidentele controles zijn voorzien om de juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de in het beleidsvoorstel, wetsvoorstel op overheidsICT-systeem verwerkte persoonsgegevens na te gaan?
De deskundigheid van de medewerkers die de webdienst mogen gebruiken, borgen een zorgvuldige duiding van de gebruikte gegevens.

Profilering

7. Zullen de verzamelde/verwerkte persoonsgegevens gebruikt worden om het gedrag, de aanwezigheid of de prestaties van mensen in kaart te brengen en/of te beoordelen en/of te voorspellen? Zijn de betrokkenen daarvan op de hoogte? Zijn de gegevens die hiervoor worden gebruikt, afkomstig uit verschillende (eventueel externe) bronnen en zijn zij oorspronkelijk voor andere doelen verzameld?
De geaggregeerde gegevens worden op strategisch niveau gebruikt om het communicatieve gedrag van groepen mensen voorafgaand, tijdens en na de inzet van communicatie in kaart te brengen (welk effect heeft communicatie?) en te voorspellen (bv inzichten evaluatie communicatie IH15 gebruiken voor communicatie IH16). De informatieproducten (analyses, rapportages) worden opgesteld door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers. Zij doen op basis daarvan aanbevelingen voor de professionele communicatie-inzet, passend bij de wettelijke taak van de Belastingdienst en conform de uitgangspunten overheidscommunicatie (zie I.3). Er worden geen rechtsgevolgen voor betrokkenen, d.w.z. diegenen wiens informatie op sociale media te vinden is, aan verbonden. Stigmatisering of uitsluiting is niet de bedoeling.
Via algemene voorwaarden[5] worden social media gebruikers geïnformeerd over het gebruik van persoonsgegevens door de social media zelf en delen ervan met derde partijen . Daarnaast is de Belastingdienst voornemens op www.belastingdienst.nl informatie op te nemen over het gebruik van de webdienst.

[5] Voorbeeld van algemene voorwaarden Twitter over gebruik van gegevens: https://twitter.com/privacy

De gegevens die in de informatieproducten worden gebruikt kunnen afkomstig zijn van verschillende bronnen (bv webstatistieken of gegevens over effect betaalde media-inzet) maar dienen dezelfde doelen (zie I.3).

8. Wordt bij deze analyse/beoordeling/voorspelling gebruik gemaakt van vergelijking van persoonsgegevens die technisch geautomatiseerd is (d.w.z. niet door mensen zelf wordt uitgevoerd)? Zo ja, hoe wordt geregeld dat, indien dit geautomatiseerde proces tot een beoordeling of voorspelling over een bepaalde persoon leidt, hierop pas concrete actie wordt ondernomen na tussenkomst en (tweede) controle van (menselijk) personeel?

Ja op basis van rekenmodellen en algoritmen worden de geaggregeerde gegevens geanalyseerd en door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers gebruikt in de eerder genoemde informatieproducten. . De medewerkers zien toe op de juiste interpretatie ervan, passend bij de bij I.1 omschreven doelen. Zonder tussenkomst van een menselijke beoordeling worden geen beoordelingen en voorspellingen gedaan.

III. Betrokken instanties/systemen en verantwoordelijkheid

1. Welke interne en externe instantie(s) en/of systemen is/zijn betrokken bij de voorziene verwerking in elk van de onder I.5 onderscheiden fasen? Welke verstrekkers zijn er en welke ontvangers? Welke bestanden of deelbestanden en welke infrastructuren?

De webdienst betreft een webbased toegankelijke dienstverlening. Deze dienstverlening wordt door een externe partij verleend. De dienstverlening van deze externe partij wordt eveneens aan andere geïnteresseerde marktpartijen aangeboden. Het is dus niet zo dat de webdienst enkel in opdracht van de Belastingdienst opereert.

Het gebruik van de webdienst van de externe partij geschiedt door verschillende partijen binnen de Belastingdienst. De informatieproducten die zijn gegenereerd worden opgeslagen binnen de Belastingdienstomgeving.

2. Is (in ieder stadium) duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens? Zo ja, is deze persoon of organisatie daarop voldoende voorbereid en geëquipeerd wat betreft de nodige voorzieningen en maatregelen, waaronder middelen, beleid, taakverdeling, procedures en intern toezicht?

Verantwoordelijke voor het leveren van de webdienst: externe te contracteren partij. De minister van Financiën en namens hem [redacted] *Belastingdienst is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens binnen de Belastingdienst. Vervolgens is Centrum voor Kennis en Communicatie verantwoordelijk voor het gebruik van een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers (2, mogelijke uitbreiding naar 4) vanuit team Concerncommunicatie. De webdienst zal niet algemeen ter beschikking worden gesteld. Het is niet mogelijk zonder autorisaties de webdienst te benaderen.*

3. Wie binnen uw organisatie, en elk van de andere betrokken organisaties, krijgen precies toegang tot de persoonsgegevens?

Selecte groep gekwalificeerde medewerkers (2, mogelijke uitbreiding naar 4) met de functie van online communicatieadviseur en/of digital marketeer. Zij krijgen toegang via een geregistreerd account. Beheer wordt centraal belegd.

4. Geldt voor een of meer van de betrokken instanties een beperking van de mogelijkheid om persoonsgegevens te verwerken als gevolg van geheimhoudingsverplichtingen (in verband met functie/wet)?

Voor de bij III.3 beschreven medewerkers geldt een de wettelijke geheimhoudingsplicht.[6] *Daarnaast is een geheimhoudingsplicht opgelegd aan de leverende partij (van de webdienst).*

5. Zijn alle stappen van de verwerking in de zin van soorten gegevens en uitwisselingen, in kaart gebracht of te brengen, zodanig dat daardoor voor de betrokkenen inzichtelijk is bij wie, waarom en hoe de persoonsgegevens worden verwerkt?

Ja deze stappen kunnen in kaart gebracht. Grofweg zijn de stappen: 1) Communicatie wordt ingezet. 2) Effect van de communicatie (bv aantal likes) wordt gemeten door de webdienst 3) Gegevens worden bekeken in de webdienst en eventueel geëxporteerd 4) Geaggregeerde gegevens dienen als bron voor informatieproducten (bv rapportage). 5) Rapportages worden gedeeld met interne betrokkenen via interne systemen (mail) 6) Conclusies en aanbevelingen kunnen weer bron zijn van interne memo's, notities etc.

6. Zijn er beleid en procedures voorzien voor het creëren en bijhouden van een verzameling van de persoonsgegevens die u wilt gaan gebruiken? Zo ja, hoe vaak en door wie zal de verwerking worden gecontroleerd? Omvat de verzameling een verwerking die namens u wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door een onderaannemer)?

Er is een instructie in de maak over het gebruik van informatie beschikbaar op het internet door de Belastingdienst.

---

[6] Geheimhoudingsplicht medewerkers Belastingdienst: http://intranet.belastingdienst.nl/integriteit/regels-en-procedures/geheimhoudingsplicht/#connections4wpReload

7. Is er sprake van overdracht van persoonsgegevens naar een (overheids)instantie buiten de EU/EER? Heeft dit land een niveau van gegevensbescherming dat als passend is beoordeeld door een besluit van de Europese Commissie of de Minister van Veiligheid en Justitie? Worden daarbij alle of een gedeelte van de persoonsgegevens doorgegeven?
Nee.

IV. Beveiliging en bewaring/vernietiging

Beveiliging

1. Is het beleid met betrekking tot gegevensbeveiliging binnen uw organisatie op orde? Zo ja, wie/welke afdeling(en) is/zijn binnen de organisatie verantwoordelijk voor het opstellen, implementeren en handhaven hiervan? Is dit beleid specifiek gericht op gegevensbescherming en gegevensbeveiliging?

Ja. Beveiliging is als onderdeel van integraal management en bedrijfsvoering een verantwoordelijkheid van het lijnmanagement op de diverse niveaus in de organisatie. Op het hoogste niveau binnen de Belastingdienst geldt de volgende verdeling van beveiligingsverantwoordelijkheden:

- *de eindverantwoordelijkheid ligt bij [ ] alsook de verantwoordelijkheid voor bedrijfscontinuïteit;*
- *de verantwoordelijkheid voor personele veiligheid en integriteit bij [ ], het concernpersoneelsbeleid;*
- *de verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging bij [ ]*
- *de verantwoordelijkheid voor fysieke beveiliging bij het verantwoordelijke MT-lid van de Facilitaire Dienst*

Verantwoordelijk voor het opstellen van beleid is het directoraat-generaal Belastingdienst. In het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB) is dit beleid vertaald in concrete acties en stappen om de informatiebeveiliging daadwerkelijk te realiseren. Voor implementatie van het beleid is het lijnmanagement verantwoordelijk. Het management wordt hierbij ondersteund door o.a. [ ] [ ] informatiebeveiliging. Het beleid is gericht op het borgen van de gegevensveiligheid.

2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?

Er is een bewerkersovereenkomst opgesteld waarin we specifiek op de soort verwerkingen de benodigde beheersmaatregelen afstemmen. De bewerker moet aantoonbaar voldoen aan de hiervoor geldende beveiligingseisen en rapporteert hier periodiek over.

3. Welke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn getroffen ter voorkoming van niet-geautoriseerde of onrechtmatige verwerking/misbruik van (a) gegevens die in een geautomatiseerd format staan (bv. wachtwoord-bescherming, versleuteling, encryptie) en (b) gegevens die handmatig zijn opgetekend bv. sloten op kasten)? Is er een hoger beschermingsniveau om gevoelige persoonsgegevens te beveiligen?

Risico is dat data, waaronder persoonsgegevens, zich buiten de gesloten en beveiligde infrastructuur van de Belastingdienst bevindt. Dit brengt het risico met zich mee dat onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze data.

Overzicht van de data, waaronder persoonsgegevens, die buiten de dienst worden geplaatst: inlogfrequenties, namen van projecten, belastingdienst- emailadressen gebruikers webdienst, de zoektermen die worden gebruikt voor een zoekopdracht, de dashboards die voortvloeien uit een zoekopdracht, lijsten van gebruikte internetbronnen.

Bedrijfsdata mogen slechts worden verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Unie.

De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers van wie het account is geverifieerd. Alleen geautoriseerde Belastingdienstmedewerkers hebben toegang tot de dienst.

Medewerkers van de inschrijver of onderaannemers van de inschrijver hebben geen toegang tot Bedrijfsdata. Een uitzondering wordt gemaakt voor medewerker(s) van de inschrijver die door de inschrijver zijn aangewezen om de dienstverlening te beheren. Toegang tot Bedrijfsdata door medewerkers van de inschrijver moet worden beveiligd.

De volgende maatregelen zijn voor medewerkers van de inschrijver van toepassing:

- *Er dient een geheimhoudingsverklaring te worden ondertekend door de medewerkers van de dienstverlener die specifiek betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de Belastingdienst,*
- *De minimale screeningseis is een Verklaring Omtrent Gedrag o.b.v. algemeen screeningsprofiel functieaspecten 11, 12 en 13 (zie www.justis.nl).*

De Dienst is verplicht om Belastingdienst Projecten af te schermen van andere klanten van de inschrijver (chinese walls).

De Dienst voorziet in autorisatie op Projecten die alleen door een geautoriseerde gebruiker kunnen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld het opvoeren, wijzigen of verwijderen van gegevens).

Beheer van autorisaties kan plaatsvinden op basis van rollen (Role Based Acces Control). De Dienst kan hierbij aansluiten op een voorziening (IMS) waarin de rechten (permissies) van medewerkers zijn vastgelegd.

De geautoriseerde autorisatiebeheerder van de Belastingdienst kan zelf rollen, rechten en gebruikersbeheer op de niveaus van Bedrijfsonderdelen en daarbinnen per Project in de Dienst uitvoeren. De Belastingdienst moet een overzicht kunnen genereren van actieve gebruikers met welke rollen en rechten zij hebben in de Dienst, zodat licentiebeheer en integriteitsonderzoek kan plaatsvinden. Hiervoor wordt bij voorkeur aangesloten op het Identity Management systeem met Single Sign on van de Belastingdienst, zodat inloggegevens niet bij de inschrijver komen.

10.1.c en 10.2.g

Ten behoeve van verantwoording afleggen moeten rapportages voor een audit trail kunnen worden gemaakt door de Belastingdienst.

Op basis van de logging van activiteiten moet verantwoording over het gebruik worden afgelegd en onderzoek kunnen worden gedaan naar wie-wat-wanneer-welk subject in onderzoek had c.q. welk Project onderhanden was. Loggegevens van medewerkers moeten minimaal twee jaar na ontstaan daarvan beschikbaar blijven voor interne controle binnen de Belastingdienst. De Belastingdienst moet over de loggegevens beschikken om integraal met andere belastingdienstactiviteiten verantwoording aan het management af te leggen. Het vereiste formaat is 'Cleartekst'. Bovenstaande geldt ook voor beheerderactiviteiten op alle niveaus. Aanvullende specifieke eisen zijn:

- *wanneer en door wie een onderzoek in een Project is aangemaakt,*
- *Wie wanneer welke zoekopdracht (voor een Project) heeft uitgevoerd,*
- *Wie wanneer welke resultaatgegevens heeft veilig gesteld (bewaard t.b.v. Project),*
- *Wie wanneer gebruik heeft gemaakt van de gegevens (raadplegen),*

10.1.c en 10.2.g

Aandachtspunten:

- *De autorisatieprofielen zullen regelmatig moeten worden gecontroleerd op actualiteit en de AdR zal de naleving van het beleid hieromtrent moeten toetsen. Dit is onderdeel van de controle op de beveiliging van de verwerking.*
- *Afhankelijkheid van het publieke internet is hier een factor.*
- *Alleen gebruik maken van beveiligde browsers en verbindingen en vanaf werkplekken in beveiligde netwerken binnen de belastingdienst omgeving conform ICT-Beveiligingsrichtlijn voor web- applicaties NCSC.*

De Dienst dient aan de beveiligingseisen van de Overheid te voldoen zoals beschreven in de volgende bijlagen.

- *bijlage 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor web applicaties- Verdieping leesversie (NCSC, september 2015)'; NCSC staat voor National Cyber Security Centrum. Dit document beschrijft richtlijnen over eisen aan web applicaties, waaraan de inschrijver moet voldoen. Bron: https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html*
- *'Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst' (BIR 2012 Tactisch Normenkader; bron http://content.rp.rijksweb.nl/cis/content/media/rijksportaal/dgobr/tab_kerntaken/domeinen/informatisering_1/BIR_TNK_1_0_definitief.pdf)*
- *Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 2007' (VIR 2007; bron http://wetten.overheid.nl/BWBR0022141/2007-07-01*
- *Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013' (VIRBI 2013; bron http://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01*

4. Welke procedures bestaan er in geval van inbreuken op beveiligingsvoorschriften, en voor het detecteren ervan? Is er een calamiteitenplan om het gevolg van een onvoorziene gebeurtenis waarbij persoonsgegevens worden blootgesteld aan onrechtmatige verwerking of verlies van persoonsgegevens af te handelen?
De leverancier moet de Belastingdienst actief informeren bij alle incidenten en calamiteiten. De inschrijver informeert de Belastingdienst onmiddellijk in het kader van de wet Meldplicht datalekken. Binnen de Belastingdienst is specifiek voor datalekken een procedure ingericht.
De Belastingdienst beschikt over een goed georganiseerde calamiteitenorganisatie.
De leverancier dient actief beleid op beveiliging uit te voeren. Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligings-update van de Dienst plaats te vinden.
Conform richtsnoeren beveiligingsniveau CBP en interen richtlijnen Belastingdienst.

Bewaring/vernietiging
5. Hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard? Geldt dezelfde bewaartermijn voor elk van de typen van verzamelde persoonsgegevens? Is het project onderworpen aan enige wettelijke/sectorale eisen met betrekking tot bewaring?
De persoonsgegevens hoeven niet bewaard te worden, anders dat ze binnen een termijn van maximaal 3 jaar opvraagbaar zijn met behulp van de webdienst. De informatieproducten met daarin geaggregeerde gegevens worden minimaal 3 jaar bewaard door de betrokken medewerkers. Dit is noodzakelijk om de bij I.3 omschreven doelen te kunnen behalen. Zo kan bijvoorbeeld de communicatie-inzet over meerdere jaren worden vergeleken en kan het effect / de evaluatie van de communicatie-inzet van voorgaande jaren gebruikt kan worden als input voor de communicatie-inzet van volgende jaren. Interne opdrachtgevers dragen zelf zorg voor een passende bewaartermijn. Daarnaast gelden de in de archiefwet beschreven termijnen voor het bewaren van verstrekte proactieve informatie (net zoals bij informatie op website).

6. Op welke beleidsmatige en technische gronden is deze termijn van bewaring vereist?
Met deze termijn van bewaring kan invulling gegeven worden aan het eerdere in deze PIA beschreven beleid en is vereist voor de prfofessionele communicatie-inzet.

7. Welke maatregelen zijn voorzien om de persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn te vernietigen? Worden alle persoonsgegevens, inclusief log-gegevens, vernietigd? Is er controle op de vernietiging, en door wie?
Monitoren en loggen van het gebruik, inclusief beheerdersactiviteiten. De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers wiens identiteit is geverifieerd. Het beheer wordt centraal belegd bij het ISC en wordt uitgevoerd door een data-informatiespecialist Online (Social) Media Monitoring.

V. Transparantie en rechten van betrokkenen

Transparantie

1. Is het doel van het verwerken van de gegevens bij de betrokkenen bekend of kan het bekend gemaakt worden? Wat is de procedure om betrokkenen indien nodig te informeren over het doel van de verwerking van hun persoonsgegevens?

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl/[7] en www.belastingdienst.nl.[8] Naast de algemene privacyverklaring die noodzakelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens, dienen, in die gevallen dat er sprake is van profilering, de volgende elementen te worden opgenomen in deze verklaring.

- *de doelen van profilering;*
- *de verschillende soorten gegevens die de organisatie daarvoor gebruikt;*
- *hoe lang de organisatie deze gegevens bewaart;*
- *de logica die ten grondslag ligt aan het toekennen en toepassen van een profiel vermeld staan;*
- *hoe de privacy-rechten kunnen worden uitgeoefend(inzage, correctie, verwijdering, verzet)*

2. Indien u de persoonsgegevens direct van de betrokkenen verkrijgt, hoe stelt u hen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte vóór het moment van verwerking?

Niet van toepassing

3. Indien u de persoonsgegevens via een andere (overheids)organisatie verkrijgt, hoe zullen de betrokkenen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte worden gesteld op het moment van verwerking?

In het kader van transparantie kan overwogen worden het *gebruik van de webdienst door belastingdienst te vermelden op de website van de leverancies.*

Rechten van betrokkenen

4. Indien u toestemming tot verwerking van persoonsgegevens aan de betrokkene vraagt (opt-in), kan de betrokkene deze toestemming dan op een later tijdstip weer intrekken (opt-out)? Bij een weigering toestemming te geven, of bij een dergelijke intrekking, wat is dan de implicatie voor de betrokkene?

Niet van toepassing

5. Via welke procedure hebben betrokkenen de mogelijkheid zich tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hen mede te delen of hun persoonsgegevens worden verwerkt? Hoe worden derden, die mogelijk bedenkingen hebben tegen een dergelijke mededeling, in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven?

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst en het uitoefenen van het recht op inzage of correctie is te vinden op www.rijksoverheid.nl[9] en www.belastingdienst.nl.[10]

6. Hoe kan een verzoek van een betrokkene tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens in behandeling worden genomen?

---

[7] Meldingenregister ministerie van Financiën: https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/inhoud/organisatie/meldingenregister-financien

[8] Informatie over 'privacy op www.belastingdienst.nl: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_enig_menu/prive/privacy

[9] Meldingenregister ministerie van Financiën: https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/inhoud/organisatie/meldingenregister-financien

[10] Informatie over 'privacy op www.belastingdienst.nl: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_enig_menu/prive/privacy

Informatie over de behandeling van een verzoek tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl[11] en op www.belastingdienst.nl.[12]

[11] Meldingenregister ministerie van Financiën: https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/inhoud/organisatie/meldingenregister-financien

[12] Informatie over 'privacy op www.belastingdienst.nl: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_enig_menu/prive/privacy

- B/CKC
- Mobile Competence Centre
- Klantinteractie &- services, team webcare

I. Basisinformatie: type persoonsgegevens, type verwerking en noodzaak/gegevensminimalisering
(maatregelen om risico's t.a.v. de verwerking van persoonsgegevens te mitigeren worden in de tekst van de PIA d.m.v. pijltjessymbolen aangegeven).

1. Wilt u als verantwoordelijke persoonsgegevens gaan gebruiken voor de verwerking die u voorziet? Zo ja, van welk type?
Ja. De webdienst maakt gebruik van persoonsgegevens die door de gebruikers van de diverse sociale media in de openbaarheid van het internet zijn geplaatst. Voorbeelden hiervan zijn namen, gebruikersnamen, sociale media adressen en andere gegevens die een gebruiker mogelijk ingevuld heeft op het sociale media profiel/account zoals de biografische tekst, woonplaats, nicknames en geo-locatie. Het is mogelijk dat beeldmateriaal is geplaatst, waardoor bijzondere persoonsgegevens kunnen worden verwerkt.

Daarnaast kunnen medewerkergegevens (voornaam, achternaam, email adres werk, geslacht) worden verwerkt.

- *Bij de uitvoering van een opdracht moet, d.m.v. het gebruik van filters, zoveel mogelijk het gebruik van niet relevante gegevens worden uitgesloten.*
- *Bij de verwerking beeldmateriaal is extra zorgvuldigheid geboden. Het specifiek zoeken op beeldmateriaal dient extra gemotiveerd te worden. De informatieproducten dienen zoveel mogelijk van beeldmateriaal te zijn ontdaan.*
- *Zoveel mogelijk beperken van het gebruik van medewerker gegevens*

2. Andere specifieke persoonsgegevens?
2a. Is het de bedoeling om gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen, of andere gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting te verwerken?
2b. Is het de bedoeling om gegevens over kwetsbare groepen of personen te verwerken?
2a+2b.
Het is niet de bedoeling om vermoedelijke belastingplichtigen in kaart te brengen. Het ISC gebruikt de informatieproducten van de webdienst voor het versterken van haar kennispositie. De informatie wordt dus op strategisch niveau ingezet. De zoekopdrachten worden ingegeven door onder meer doelgroepanalyse, strategische agenda belastingdienst. Er worden geen rechtsgevolgen voor betrokkenen, d.w.z. diegenen wiens informatie op sociale media te vinden is, aan verbonden. Stigmatisering of uitsluiting is niet de bedoeling. Eveneens is het niet de bedoeling om gegevens over kwetsbare personen of groepen te verwerken. Mochten deze groepen wel in beeld worden gebracht, in het kader van een opdracht, dan is extra zorgvuldigheid geboden.

- *Bij het gebruik van gegevens van kwetsbare personen/groepen dient een zo kort mogelijke bewaartermijn gehanteerd te worden. In het intakeformulier wordt hiertoe een extra vraag opgenomen.*

2c.Is het de bedoeling gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens te verwerken?
Het is mogelijk dat gebruikersnamen verwerkt worden: dit is afhankelijk van de keuze van de gebruiker van de netwerksites. De gebruikersnamen zijn de namen waarvan een individu gebruik maakt op sociale media. Dit kan de echte naam zijn van de betrokkene, of een nickname. Wachtwoorden worden niet verwerkt.

2d. Is het de bedoeling om uniek identificerende gegevens, zoals biometrische gegevens, te verwerken?
Nee.

2e. Is het de bedoeling om het BSN-nummer, of een ander persoonsgebonden nummer te verwerken?
Nee.

3. Kan van elk van de onder vraag I.1 en vraag I.2 opgevoerde typen persoonsgegevens worden gesteld dat zij beleidsmatig of technisch direct van belang en onontbeerlijk zijn voor het bereiken van de beleidsdoelstelling? Wat zou er precies niet inzichtelijk worden als ervoor wordt gekozen bepaalde gegevens niet te verwerken? Licht per te verwerken persoonsgegeven toe.
De webdienst levert een aantal informatieproducten op zoals fenomeen- sentiment en imagoanalyses. Deze informatieproducten worden door het ISC ingezet voor het versterken van de kennispositie. De verworven kennis wordt ingezet voor het maken van strategische keuzes. Bijvoorbeeld voor het ontdekken van nieuwe verdienmodellen die zich enkel op het internet bevinden. Een belangrijk deel van de informatie is tegenwoordig op internet te vinden, de Belastingdienst dient op de hoogte te zijn van deze ontwikkelingen. Zonder deze informatie is de Belastingdienst niet volledig op de hoogte van de ontwikkelingen in de samenleving op het gebied van interneteconomie, en kan daardoor haar taken niet adequaat uitvoeren (voorbeeld in beeld brengen handhavingstekort 10.2.d).

- *Aandacht bij het uitvoeren van de opdracht voor het gebruik van zo min mogelijk persoonsgegevens, per opdracht motiveren welke gegevens noodzakelijk zijn, overige gegevens uitzetten d.m.v. filterfunctie.*
- *De mogelijkheid tot het herleiden naar de bron van de gegevens dient geblokkeerd te kunnen worden bij verder exportering van de gegevens binnen de Belastingdienstomgeving.*

4. Kan, als het gaat om gevoelige persoonsgegevens hetzelfde beleidseffect of technisch resultaat worden bereikt op een van de volgende wijzen: (a) door (gecombineerd) gebruik van normale persoonsgegevens, (b) door gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens?
Het is niet specifiek te bedoeling bijzondere persoonsgegevens te verwerken. Deze kunnen echter wel deel uitmaken van de verzamelde sociale mediadata, met name foto's. De informatieproducten die de webdienst biedt, zijn echter niet meer persoonsgebonden. Vanwege het feit dat de bronnen waaruit de analyses zijn opgebouwd, nog te herleiden zijn, is er geen sprake van anonimisering.

- *Beeldmateriaal filteren bij informatieproducten, daarnaast dient de noodzaak tot het gebruik van beeldmateriaal specifiek gemotiveerd te worden (in bijvoorbeeld het intakeformulier).*

5. In welk breder wettelijk, beleidsmatig of technisch kader wordt het voorziene beleid/databestand/informatiesysteem ontwikkeld en wat voor soort(en) verwerking(en) van persoonsgegevens gaan hiervan deel uitmaken bij het voorziene traject? Wordt hierbij gebruikt gemaakt van (nieuwe) technologie of informatiesystemen?
De Belastingdienst voert haar taken uit binnen het kader van o.a. de AWR, de AWIR, de heffingswetten en de Wbp.
Op basis van art. 8 onder e Wbp biedt de goede vervulling van de publiekrechtelijke taak (in dit geval de wettelijke taken heffen, innen en uitkeren) grondslag voor de Belastingdienst en Toeslagen voor het verwerken van persoonsgegevens. Daarbij moet per verwerking worden aangegeven voor welk (sub)doel de gegevens worden verzameld.

- *In intakeformulieren dient expliciet gevraagd te worden naar het doel van de gegevensverzameling*

II. Doelbinding, koppeling, kwaliteit en profilering

Doeleinden/doelbinding en koppeling

1. Hebt u het/de specifieke doel(en) waarvoor u de persoonsgegevens gaat verwerken in detail vastgesteld? Geldt hiervoor één en hetzelfde specifieke doel?

Het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt is het versterken van de kennispositie van het ISC t.b.v. de uitvoering van de wettelijke taken van de Belastingdienst. De Belastingdienst wil effectief toezicht kunnen houden. In dat kader voert de Belastingdienst onderzoeken uit, waarbij monitoren van sociale media, selecteren, analyseren en rapporteren een belangrijke rol spelen. Analyses van data van sociale media bieden een mogelijkheid om een beter beeld te krijgen van trends, fenomenen, imago, sentiment, subjecten, objecten en om inzichten te verkrijgen in de reacties van burgers en organisaties op maatschappelijke veranderingen.

Het monitoren van sociale media levert een bijdrage aan de uitvoering van de taken van de Belastingdienst. Data uit sociale media heeft een duidelijke toegevoegde waarde op data van bijvoorbeeld algemene websites of andere reeds beschikbare interne of externe data. Deze toegevoegde waarde zit in de soort berichtgeving die je vindt op sociale media: sociale media kenmerken zich door een puur, rauw beeld te geven van wat er speelt in de buitenwereld. Er wordt dus geput uit de behoefte van mensen om hun mening online te ventileren. Dit levert informatie op die je op andere plekken niet vindt. In een tijdperk waarin burgers zich steeds meer online begeven voor o.a. het voeren van discussies, het uiten van klachten en het doorspelen van informatie, kan de Belastingdienst niet achterblijven in het analyseren van deze specifieke vorm van informatie. Daarnaast is het een extreem actuele bron van informatie, wat ertoe leidt dat sociale media analyse de mogelijkheid biedt om snel de gewenste informatie te verkrijgen en hier desgewenst op te acteren. Diverse succesvolle resultaten bevestigen het beeld dat deze vorm van analyse niet alleen een waardevolle toevoeging is op de reeds beschikbare informatie, maar ook een noodzakelijke. Meermaals is gebleken dat sociale media analyse nieuwe inzichten opleverde die d.m.v. andere analyses niet aan het licht waren gekomen. Het ISC heeft in het kader van interneteconomie onderzoek gedaan naar bijvoorbeeld d 10.2.d

10.2.d

De webdienst wordt alleen ingezet op basis van opdrachten. In deze opdrachten staat het specifieke doel vermeld voor het uitvoeren van een sociale media analyse met als achterliggend doel het ondersteunen van de processen van de Belastingdienst op basis van de wettelijke taken moeten worden uitgevoerd.

De webdienst wordt daarnaast ingezet in internetservice4u. In de vorm van voorgedefinieerde dashboards wordt relevante informatie afkomstig van sociale media gepresenteerd aan de toezichtmedewerker. Deze medewerker kan niet zelf inloggen in de webdienst en zoekopdrachten uitvoeren.

- *Om te voorkomen dat informatie uit de voorgedefinieerde dashboards verkeerd wordt geïnterpreteerd, dient bij deze dashboards uitdrukkelijk een clausule te worden opgenomen dat voor de juiste interpretatie voorkennis nodig is, en dat informatie niet zomaar kan worden opgesplitst of worden voorzien van een eigen interpretatie.*

Bij het gebruik van de informatie uit sociale media dient er aandacht te zijn voor de kwaliteit van de gegevens en de interpretatie ervan, om onoordeelkundig gebruik van de informatie te voorkomen.

- *De webdienst wordt alleen aan geschoolde en bevoegde medewerkers ter beschikking worden gesteld. De webdienst mag door deze medewerkers alleen worden gebruikt conform een nog te ontwikkelen instructie.*

2 en 3. Gaat het bij het project/systeem om gebruik van nieuwe persoonsgegevens voor een bestaand doel, of bestaande doelen binnen al bestaande systemen? (scenario toevoeging nieuwe persoonsgegevens). Gaat het bij het project/systeem om het nastreven van nieuwe/aanvullende doeleinden door bestaande persoonsgegevens, of verzamelingen daarvan, te gebruiken, vergelijken, delen, koppelen of anderszins verder te verwerken? (scenario toevoeging doeleinden). Zo ja, hebben alle personen/instanties/systemen die betrokken zijn bij de verwerking dezelfde doelstelling met de verwerking van de desbetreffende persoonsgegevens of is daarmee spanning mogelijk gelet op hun taak of hun belang? Gelden dezelfde doelen voor het hele proces?

De persoonsgegevens die worden gebruikt zijn nieuw. Deze gegevens zijn niet gekoppeld aan andere systemen binnen de Belastingdienst. Het gebruik van gegevens voor de genoemde doelen (kennisverwerving bijv. T.b.v. toezichtbeleid) geschiedt op een geaggregeerd niveau.
Door de webdienst worden persoonsgegevens verwerkt om te komen tot deze geaggregeerde gegevens. Na het exporteren van de resultaten binnen de omgeving van de belastingdienst worden de taken binnen het ISC verder uitgevoerd.
Het gaat om een bestaand doel: namelijk het versterken van de kennispositie van de Belastingdienst. Dit doel vloeit rechtstreeks voort uit de publiekrechtelijke taken van de Belastingdienst.

Bij de analyses op sociale media is het doel van het ISC in principe niet om persoonsgegevens te verzamelen. Het gaat het ISC om de geaggregeerde data, waaruit analyses kunnen worden gemaakt m.b.t trends, sentiment, imago etc. Daar waar specifieke berichten worden getoond, functioneren deze als ondersteuning van dergelijke analyses. Het is het ISC bij het gebruik van sociale media data dus niet te doen om te achterhalen welke persoon X is die iets zegt over onderwerp Y.

- *Bij het verstrekken van rapportages door het ISC aan de opdrachtgever zullen persoonsgegevens zoveel mogelijk worden verwijderd.*

4. Indien u positief hebt geantwoord op vragen II.2 of II.3, hoe wordt een dergelijk voorgenomen gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) gemeld aan: (a) , of (b) het Cbp indien er geen is?

Melding (dient nog plaats te vinden).

5. Indien u positief geantwoord hebt op vragen II.2 of II.3, welke (nadere) controles op een dergelijk gebruik (d.w.z. gebruik van nieuwe persoonsgegevens in bestaande systemen of van bestaande persoonsgegevens voor nieuwe doeleinden) zijn voorzien?
Maatregelen voor zorgvuldig gebruik van de webdienst zijn eerder genoemd in dit stuk.

- *Deze maatregelen zullen via ic's worden gecontroleerd.*

6. Welke periodieke en incidentele controles zijn voorzien om de juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de in het beleidsvoorstel, wetsvoorstel op overheidsICT-systeem verwerkte persoonsgegevens na te gaan?
De deskundigheid van de medewerkers die de webdienst mogen gebruiken,borgen een zorgvuldige duiding van de gebruikte gegevens.

Profilering
7. Zullen de verzamelde/verwerkte persoonsgegevens gebruikt worden om het gedrag, de aanwezigheid of de prestaties van mensen in kaart te brengen en/of te beoordelen en/of te voorspellen? Zijn de betrokkenen daarvan op de hoogte? Zijn de gegevens die hiervoor worden gebruikt, afkomstig uit verschillende (eventueel externe) bronnen en zijn zij oorspronkelijk voor andere doelen verzameld?

Profilering houdt in het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie.Het gebruik van de webdienst kan het gebruik van profielen met zich meebrengen. Er worden informatieproducten gegenereerd om vermoedelijk relevante informatie in kaart te brengen. Deze producten worden gemaakt m.b.v. de webdienst na invoeren van zoektermen door de belastingdienst, gebaseerd op een opdracht. De resultaten van deze producten kunnen worden gebruikt bij het versterken van de kennispositie van de belastingdienst. Ze worden niet gebruikt voor besluiten ten aanzien van individuele personen. Daarnaast worden er geen geautomatiseerde beslissingen genomen; een deskundig medewerker beoordeeld altijd de gegenereerde informatie voordat deze verder wordt verstrekt aan de opdrachtgever.

- *Informeren betrokkenen over het gebruik van de webdienst en meer specifiek het profileren (zie ook inleiding)*

8. Wordt bij deze analyse/beoordeling/voorspelling gebruik gemaakt van vergelijking van persoonsgegevens die technisch geautomatiseerd is (d.w.z. niet door mensen zelf wordt uitgevoerd)? Zo ja, hoe wordt geregeld dat, indien dit geautomatiseerde proces tot een beoordeling of voorspelling over een bepaalde persoon leidt, hierop pas concrete actie wordt ondernomen na tussenkomst en (tweede) controle van (menselijk) personeel?
Een webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data beschikbaar op het internet. Op deze data worden algoritmes toegepast die diverse informatieproducten opleveren, zoals trend, fenomeen- en imagoanalyses.
Zonder tussenkomst van een menselijke beoordeling wordt er geen actie ondernomen. De gegevens zullen niet worden gebruikt voor besluiten ten aanzien van individuele personen.

- *Een gespecialiseerde medewerker van de belastingdienst zorgt voor duiding van de resultaten.*

1913023 01550

III. Betrokken instanties/systemen en verantwoordelijkheid

1. Welke interne en externe instantie(s) en/of systemen is/zijn betrokken bij de voorziene verwerking in elk van de onder I.5 onderscheiden fasen? Welke verstrekkers zijn er en welke ontvangers? Welke bestanden of deelbestanden en welke infrastructuren?

De webdienst betreft een webbased toegankelijke dienstverlening. Deze dienstverlening wordt door een externe partij verleend. De dienstverlening van deze externe partij wordt eveneens aan andere geïnteresseerde marktpartijen aangeboden. Het is dus niet zo dat de webdienst enkel in opdracht van de Belastingdienst opereert.

Het gebruik van de webdienst van de externe partij geschiedt door verschillende partijen binnen de Belastingdienst. De informatieproducten die zijn gegenereerd worden opgeslagen binnen de Belastingdienstomgeving.

2. Is (in ieder stadium) duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens? Zo ja, is deze persoon of organisatie daarop voldoende voorbereid en geëquipeerd wat betreft de nodige voorzieningen en maatregelen, waaronder middelen, beleid, taakverdeling, procedures en intern toezicht?

Verantwoordelijke voor het leveren van de webdienst: externe te contracteren partij. De minister van Financiën en namens hem [redacted] *Belastingdienst is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens binnen de Belastingdienst. Binnen het dienstonderdeel Belastingen is de Directie handhaving/EHi verantwoordelijk. Het Internet Service Centre ressorteert onder het EHi.*
Binnen het ISC wordt de dienst alleen gebruikt door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers. De webdienst zal niet algemeen ter beschikking worden gesteld. Het is niet mogelijk zonder autorisaties de webdienst te benaderen.

- *PIA's dienen regelmatig te worden uitgevoerd om bewust scherp te blijven op rechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens.*
- *Er zal een instructie worden opgesteld voor de gebruikers van de webdienst.*

3. Wie binnen uw organisatie, en elk van de andere betrokken organisaties, krijgen precies toegang tot de persoonsgegevens?
Selecte groep gekwalificeerde medewerkers met o.a. de volgende functies: data-analisten, gedragsonderzoekers, sociale wetenschappers, media-wetenschappers, rechercheurs, OSINT-medewerkers, communicatiemedewerkers en adviseurs. Toegang via geregistreerd account. Beheer wordt centraal belegd. De informatieproducten kunnen worden opgeleverd aan diverse opdrachtgevers van het ISC binnen de Belastingdienst.

- *Bij het leveren van de rapportages wordt een code of conduct geleverd, waarin staat vermeld dat de opgeleverde informatie niet zelf mag worden gewijzigd of geïnterpreteerd.*

Daarnaast zal de webdienst worden gebruikt om d.m.v. zogenaamde dashboards toezichtsmedewerkers te voorzien van voor hen relevante informatie uit sociale media. Deze dashboards worden door gekwalificeerde medewerkers samengesteld, waarbij goed wordt gekeken naar welke informatie wel/niet inzichtelijk gemaakt dient te worden.

- *Bij de weergave van de dashboards wordt een melding getoond dat bij twijfel over de juiste interpretatie van de gegevens, men contact op kan nemen met een hiervoor gekwalificeerde medewerker.*

4. Geldt voor een of meer van de betrokken instanties een beperking van de mogelijkheid om persoonsgegevens te verwerken als gevolg van geheimhoudingsverplichtingen (in verband met functie/wet)?

Art 67 Awr en Art 7 van de Wet Politiegegevens zijn van toepassing, evenals artikel 12 DWU juncto artikel 1:33 ADW. Voor Toeslagen geldt de algemene geheimhoudingsplicht uit artikel 2:5 Awb.

- *Er wordt een geheimhoudingsplicht opgelegd aan de dienstverlener.*

5. Zijn alle stappen van de verwerking in de zin van soorten gegevens en uitwisselingen, in kaart gebracht of te brengen, zodanig dat daardoor voor de betrokkenen inzichtelijk is bij wie, waarom en hoe de persoonsgegevens worden verwerkt?
Het ISC gebruikt de webdienst voor het genereren van diverse analyses. Deze analyses worden verstrekt aan de diverse interne opdrachtgevers.

6. Zijn er beleid en procedures voorzien voor het creëren en bijhouden van een verzameling van de persoonsgegevens die u wilt gaan gebruiken? Zo ja, hoe vaak en door wie zal de verwerking worden gecontroleerd? Omvat de verzameling een verwerking die namens u wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door een onderaannemer)?
Er is een instructie in de maak over het gebruik van informatie beschikbaar op het internet door de Belastingdienst. Op basis van deze instructie zal een specifiek protocol over het gebruik van de webbased dienst worden geschreven.

- *Opstellen protocol(binnen het kader van bovengenoemde instructie) voor het gebruik van de webdienst*

7. Is er sprake van overdracht van persoonsgegevens naar een (overheids)instantie buiten de EU/EER? Heeft dit land een niveau van gegevensbescherming dat als passend is beoordeeld door een besluit van de Europese Commissie of de Minister van Veiligheid en Justitie? Worden daarbij alle of een gedeelte van de persoonsgegevens doorgegeven?
Nee.

- *Contractueel vastleggen dat gegevens binnen de EU worden opgeslagen.*
- *Toezien op het feit dat bovenstaande eis wordt nageleefd door de leverancier.*

IV. Beveiliging en bewaring/vernietiging

Beveiliging

1. Is het beleid met betrekking tot gegevensbeveiliging binnen uw organisatie op orde? Zo ja, wie/welke afdeling(en) is/zijn binnen de organisatie verantwoordelijk voor het opstellen, implementeren en handhaven hiervan? Is dit beleid specifiek gericht op gegevensbescherming en gegevensbeveiliging?

Ja.

Beveiliging is als onderdeel van integraal management en bedrijfsvoering een verantwoordelijkheid van het lijnmanagement op de diverse niveaus in de organisatie. Op het hoogste niveau binnen de Belastingdienst geldt de volgende verdeling van beveiligingsverantwoordelijkheden:

- de eindverantwoordelijkheid ligt bij [redacted] alsook de verantwoordelijkheid voor bedrijfscontinuïteit;
- de verantwoordelijkheid voor personele veiligheid en integriteit bij [redacted] [redacted] (CPO), het concernpersoneelsbeleid;
- de verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging bij [redacted]
- de verantwoordelijkheid voor fysieke beveiliging bij het verantwoordelijke MT-lid van de Facilitaire Dienst

Verantwoordelijk voor het opstellen van beleid is het directoraat-generaal Belastingdienst. In het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB) is dit beleid vertaald in concrete acties en stappen om de informatiebeveiliging daadwerkelijk te realiseren. Voor implementatie van het beleid is het lijnmanagement verantwoordelijk. Het management wordt hierbij ondersteund door o.a. [redacted] informatiebeveiliging.

Het beleid is gericht op het borgen van de gegevensveiligheid.

2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?

Er is een bewerkersovereenkomst opgesteld waarin we specifiek op de soort verwerkingen de benodigde beheersmaatregelen afstemmen. De bewerker moet aantoonbaar voldoen aan de hiervoor geldende beveiligingseisen en rapporteert hier periodiek over.

3. *Welke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn getroffen ter voorkoming van niet-geautoriseerde of onrechtmatige verwerking/misbruik van (a) gegevens die in een geautomatiseerd format staan (bv. wachtwoord-bescherming, versleuteling, encryptie) en (b) gegevens die handmatig zijn opgetekend bv. sloten op kasten)? Is er een hoger beschermingsniveau om gevoelige persoonsgegevens te beveiligen?*

Risico is dat data, waaronder persoonsgegevens, zich buiten de gesloten en beveiligde infrastructuur van de Belastingdienst bevindt. Dit brengt het risico met zich mee dat onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze data.

Overzicht van de data, waaronder persoonsgegevens, die buiten de dienst worden geplaatst: inlogfrequenties, namen van projecten, belastingdienst- emailadressen gebruikers webdienst, de zoektermen die worden gebruikt voor een zoekopdracht, de dashboards die voortvloeien uit een zoekopdracht, lijsten van gebruikte internetbronnen.

Bedrijfsdata mogen slechts worden verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Unie.

De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers van wie het account is geverifieerd. Alleen geautoriseerde Belastingdienstmedewerkers hebben toegang tot de dienst.

Medewerkers van de inschrijver of onderaannemers van de inschrijver hebben geen toegang tot Bedrijfsdata. Een uitzondering wordt gemaakt voor medewerker(s) van de inschrijver die door de inschrijver zijn aangewezen om de dienstverlening te beheren. Toegang tot Bedrijfsdata door medewerkers van de inschrijver moet worden beveiligd.

De volgende maatregelen zijn voor medewerkers van de inschrijver van toepassing:
- Er dient een geheimhoudingsverklaring te worden ondertekend door de medewerkers van de dienstverlener die specifiek betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de Belastingdienst,
- De minimale screeningseis is een Verklaring Omtrent Gedrag o.b.v. algemeen screeningsprofiel functieaspecten 11, 12 en 13 (zie www.justis.nl).

De Dienst is verplicht om Belastingdienst Projecten af te schermen van andere klanten van de inschrijver (chinese walls).

De Dienst voorziet in autorisatie op Projecten die alleen door een geautoriseerde gebruiker kunnen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld het opvoeren, wijzigen of verwijderen van gegevens)

Beheer van autorisaties kan plaatsvinden op basis van rollen (Role Based Acces Control). De Dienst kan hierbij aansluiten op een voorziening (IMS) waarin de rechten (permissies) van medewerkers zijn vastgelegd.

De geautoriseerde autorisatiebeheerder van de Belastingdienst kan zelf rollen, rechten en gebruikersbeheer op de niveaus van Bedrijfsonderdelen en daarbinnen per Project in de Dienst uitvoeren. De Belastingdienst moet een overzicht kunnen genereren van actieve gebruikers met welke rollen en rechten zij hebben in de Dienst, zodat licentiebeheer en integriteitsonderzoek kan plaatsvinden. Hiervoor wordt bij voorkeur aangesloten op het Identity Management systeem met Single Sign on van de Belastingdienst, zodat inloggegevens niet bij de inschrijver komen.

10.1.c en 10.2.g

Ten behoeve van verantwoording afleggen moeten rapportages voor een audit trail kunnen worden gemaakt door de Belastingdienst.

Op basis van de logging van activiteiten moet verantwoording over het gebruik worden afgelegd en onderzoek kunnen worden gedaan naar wie-wat-wanneer-welk subject in onderzoek had c.q. welk Project onderhanden was. Loggegevens van medewerkers moeten minimaal twee jaar na ontstaan daarvan beschikbaar blijven voor interne controle binnen de Belastingdienst. De Belastingdienst moet over de loggegevens beschikken om integraal met andere belastingdienstactiviteiten verantwoording aan het management af te leggen. Het vereiste formaat is 'Cleartekst'. Bovenstaande geldt ook voor beheerderactiviteiten op alle niveaus

Aanvullende specifieke eisen zijn:
- wanneer en door wie een onderzoek in een Project is aangemaakt,
- Wie wanneer welke zoekopdracht (voor een Project) heeft uitgevoerd,
- Wie wanneer welke resultaatgegevens heeft veilig gesteld (bewaard t.b.v. Project),
- Wie wanneer gebruik heeft gemaakt van de gegevens (raadplegen),
- Wie wanneer resultaatgegevens heeft gewijzigd, aangevuld of verwijderd.

10.1.c en 10.2.g

Aandachtspunten:
- De autorisatieprofielen zullen regelmatig moeten worden gecontroleerd op actualiteit en de AdR zal de naleving van het beleid hieromtrent moeten toetsen. Dit is onderdeel van de controle op de beveiliging van de verwerking.
- Afhankelijkheid van het publieke internet is hier een factor.
- Alleen gebruik maken van beveiligde browsers en verbindingen en vanaf werkplekken in beveiligde netwerken binnen de belastingdienst omgeving conform ICT-Beveiligingsrichtlijn voor web- applicaties NCSC.

De Dienst dient aan de beveiligingseisen van de Overheid te voldoen zoals beschreven in de volgende bijlagen.

- bijlage 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor web applicaties- Verdieping leesversie (NCSC, september 2015)'; NCSC staat voor National Cyber Security Centrum. Dit document beschrijft richtlijnen over eisen aan web applicaties, waaraan de inschrijver moet voldoen. Bron: https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html
- 'Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst' (BIR 2012 Tactisch Normenkader; bron http://content.rp.rijksweb.nl/cis/content/media/rijksportaal/dgobr/tab_kerntaken/domeinen/informatisering_1/BIR_TNK_1_0_definitief.pdf)
- Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 2007' (VIR 2007; bron http://wetten.overheid.nl/BWBR0022141/2007-07-01
- Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013' (VIRBI 2013; bron http://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01

4. Welke procedures bestaan er in geval van inbreuken op beveiligingsvoorschriften, en voor het detecteren ervan? Is er een calamiteitenplan om het gevolg van een onvoorziene gebeurtenis waarbij persoonsgegevens worden blootgesteld aan onrechtmatige verwerking of verlies van persoonsgegevens af te handelen?

De leverancier moet de Belastingdienst actief informeren bij alle incidenten en calamiteiten. De inschrijver informeert de Belastingdienst onmiddellijk in het kader van de wet Meldplicht datalekken. Binnen de Belastingdienst is specifiek voor datalekken een procedure ingericht.

De Belastingdienst beschikt over een goed georganiseerde calamiteitenorganisatie.

De leverancier dient actief beleid op beveiliging uit te voeren. Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligings-update van de Dienst plaats te vinden.

Conform richtsnoeren beveiligingsniveau CBP en interen richtlijnen Belastingdienst.

Bewaring/vernietiging

5. Hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard? Geldt dezelfde bewaartermijn voor elk van de typen van verzamelde persoonsgegevens? Is het project onderworpen aan enige wettelijke/sectorale eisen met betrekking tot bewaring?

De rapportages en analyses worden door het ISC verstrekt aan de interne opdrachtgever. Die draagt verder zorg voor een passende bewaartermijn. Het ISC bewaart de verstrekte gegevens maximaal twee jaar. Op deze manier kan geleerd worden uit eerder opgestelde queries. Indien gegevens langer bewaard dienen te worden, worden de gegevens eerst geanonimiseerd.

- *In de (nader te ontwikkelen) interne instructie procedure rondom vernietiging van gegevens opnemen.*

6. Op welke beleidsmatige en technische gronden is deze termijn van bewaring vereist?

Zie 5.

7. Welke maatregelen zijn voorzien om de persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn te vernietigen? Worden alle persoonsgegevens, inclusief log-gegevens, vernietigd? Is er controle op de vernietiging, en door wie?

Monitoren en loggen van het gebruik, inclusief beheerdersactiviteiten. De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers wiens identiteit is geverifieerd. Het beheer wordt centraal belegd bij het ISC en wordt uitgevoerd door een data-informatiespecialist Online (Social) Media Monitoring.

- *Maak een plan van aanpak (of afsprakendocument) met duidelijke proces- en beheersafspraken.*

V. Transparantie en rechten van betrokkenen

Transparantie

1. Is het doel van het verwerken van de gegevens bij de betrokkenen bekend of kan het bekend gemaakt worden? Wat is de procedure om betrokkenen indien nodig te informeren over het doel van de verwerking van hun persoonsgegevens?

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.belastingdienst.nl.[1]

Naast de algemene privacyverklaring die noodzakelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens, dienen, in die gevallen dat er sprake is van profilering, de volgende elementen te worden opgenomen in deze verklaring.

- *de doelen van profilering;*
- *de verschillende soorten gegevens die de organisatie daarvoor gebruikt;*
- *hoe lang de organisatie deze gegevens bewaart;*
- *de logica die ten grondslag ligt aan het toekennen en toepassen van een profiel vermeld staan.*
- *hoe de privacy-rechten kunnen worden uitgeoefend(inzage, correctie, verwijdering, verzet)*

➢ *In aanvulling op wat nu op de website staat, informatie over het gebruik van de dienst/ gebruik sociale media door Belastingdienst op website publiceren uit oogpunt van transparantie.*

➢ *Melding bij FG*

2. Indien u de persoonsgegevens direct van de betrokkenen verkrijgt, hoe stelt u hen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte vóór het moment van verwerking?

N.v.t.

3. Indien u de persoonsgegevens via een andere (overheids)organisatie verkrijgt, hoe zullen de betrokkenen van uw identiteit en het doel van de verwerking op de hoogte worden gesteld op het moment van verwerking?

➢ *Overweging om gebruik van de dienst/ gebruik sociale media door belastingdienst op website te publiceren uit oogpunt van transparantie.*

Rechten van betrokkenen

4. Indien u toestemming tot verwerking van persoonsgegevens aan de betrokkene vraagt (opt-in), kan de betrokkene deze toestemming dan op een later tijdstip weer intrekken (opt-out)? Bij een weigering toestemming te geven, of bij een dergelijke intrekking, wat is dan de implicatie voor de betrokkene?

Niet van toepassing.

5. Via welke procedure hebben betrokkenen de mogelijkheid zich tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hen mede te delen of hun persoonsgegevens worden verwerkt? Hoe worden derden, die mogelijk bedenkingen hebben tegen een dergelijke mededeling, in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven?

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst en het uitoefenen van het recht op inzage of correctie is te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.belastingdienst.nl.[2]

6. Hoe kan een verzoek van een betrokkene tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens in behandeling worden genomen?

[1] http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/belastingdienst_wet_bescherming_persoonsgegevens_al5331z2pl.pdf
[2] http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/belastingdienst_wet_bescherming_persoonsgegevens_al5331z2pl.pdf

Informatie over de behandeling van een verzoek tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl en op www.belastingdienst.nl.[3]

- 0 -

[3] http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin/organisatie/meldingenregister

32

Belastingdienst

VERTROUWELIJK

Naam dienstonderdeel

Datum
23-05-2017
Opdrachtgever
ATIV/DMF
Auteur
CIPM CIPP/E
Kopie aan
Bijlagen

notitie

Dit is een concept notitie die geen officiële status heeft gekregen en moet daarom in zijn geheel worden gezien als een verzameling van persoonlijke beleidsopvattingen ten behoeve van intern beraad. Wordt daarom niet openbaar gemaakt op grond van art. 11, lid 1, Wob.

Buiten reikwijdte van het verzoek

Van: @coosto.com>
Aan: belastingdienst.nl
Datum: 27-06-2017 13:04
Onderwerp: Belangrijke wijzigingen

Beste

Bij Coosto geloven we in het delen van de meerwaarde van data. Daarom werken we samen met grote publiekslievelingen als Facebook, Linkedin, Twitter en Instagram. Technisch is er steeds meer mogelijk. Mede daarom verandert onze sector contimu. Maar niet alles dat technisch mogelijk is, hoeft ook uitgevoerd te worden. Sommige dingen doe je niet op datagebied, vanuit integriteit of wet- en regelgeving. Die afwegingen komen we in onze sector al jarenlang tegen.

Wanneer overheden vragen om door middel van monitoring mee te helpen onze maatschappij veilig te houden, zegt de wet en je buikgevoel dat dat goed is. Maar als Coosto moeten wij ons ook contractueel houden aan de voorwaarden die onze hierboven genoemde ketenpartners stellen. De huidige voorwaarden van enkele van deze ketenpartners stellen dat er geen data meer met onze overheidsklanten gedeeld mogen worden die toepasbaar zijn om burgers digitaal te volgen vanuit veiligheidsoverwegingen. Wij begrepen dat bijvoorbeeld Facebook dit soort veiligheidsverzoeken alleen nog rechtstreeks met overheden wil overwegen. Zonder tussenkomst van een gespecialiseerde datapartij vanuit onze sector.

Wij moeten de voorwaarden van sociale platformen respecteren en passen onze services per direct aan.

Wat betekent dit voor u?

- *Vanaf vandaag is via Coosto alleen de data afkomstig van uw eigen kanalen op sociale platformen nog inzichtelijk.*
- *Dit kan inhouden dat er minder data zichtbaar zijn in uw Coosto account.*
- *Data afkomstig uit andere bronnen blijven zichtbaar in het Coosto account.*
- *U kunt gewoon gebruik blijven maken van de overige diensten zoals webcare en publishing.*
- *Deze actie is alleen van toepassing op de FIOD en niet op andere onderdelen van de Belastingdienst*

Binnen de mogelijkheden die platformen ons wel nog laten, gaan wij zoals altijd graag met onze klanten in gesprek. We overleggen daarbij hoe Coosto u aan de beste consumentendata blijft helpen. Zodat persoonlijk maatwerk voor de eindconsument kan blijven toenemen; want dat is de trend en daar blijven we in voorzien, zoals u van ons gewend

bent.

Mocht u hierover vragen hebben, neem dan contact op met uw clientmanager of Sales Support via).

Hartelijke groet,

Coosto existing business

http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

Buiten verzoek

Verslag contract authority overleg Coosto-BD.	
Deelnemer Coosto: Deelnemers BD:	Datum: 23-01-2018 Locatie: WBC Apeldoorn zaal Istanbul Tijd/Time: 13.00-14.30 Frequentie: periodiek
Geïnformeerd: 'Stakeholders'	Volgend overleg Datum: 03072018 Locatie: NNB (Apeldoorn) Tijd/Time: 13.00u/14.30u.

Agenda.

Opening/Kennismaken
Agenda vaststellen
Mededelingen/ontwikkelingen
OPERATIONELE ZAKEN
-Beschikbaarheid
-Twitter data
-Admin account
-Browser
-Global
CONTRACT GERELATEERDE ZAKEN
- SLA rapportage algemeen
- SLA rapportage specifiek
- Roadmap
- Factuurafhandeling 2018
- Opleidingen
Rondvraag/volgend overleg

Acties en Besluiten/Afspraken.

Nr	Einddatum	Gereed	Wie	Wat
23012018/01	01032018			Intern onderzoek door BD hoe vaak in 2017 op de diverse type accounts is ingelogd
23012018/02	01032018			Het verzoek voor een extra blokje bij username gaat Coosto onderzoek naar mogelijkheden doen.
23012018/03	01032018			Na controle lijsten gebruikers doornemen en definitief maken, al wat kleine aanpassingen doorgenomen
23012018/04	01032018			Vorige info KPI voorstel voor de SLA rapportage aan Coosto opzoeken en aanleveren.
23012018/05	01032018			Factuurafhandeling 2018 P1 en P2 contract.
23012018/06	01032018			Opleveren opleidingen aanbod Coosto voor gebruikers.
23012018/07	01032018			Roadmap zaken, nieuw features zullen door worden meegenomen in het supergebruikers overleg.

Nr	Besluit/Afspraak
23012018/01	10, 2g
23012018/02	
23012018/03	
23012018/04	
23012018/05	
23012018/06	
23012018/07	Er zal een voorstel komen om de SLA rapportage meer body te geven. Het vorige voorstel zal opnieuw worden opgepakt.
23012018/08	Volgende contract authority overleg is op 03072018 gepland.

35

Belastingdienst

Dit memo is niet officieel vastgesteld en moet daarom worden beschouwd als een verzameling van persoonlijke beleidsopvattingen t.b.v. intern beraad.

Naam dienstonderdeel
DLTC

Contactpersonen

memo

Uitwerking Juridisch Kader Internetonderzoek voor de Douane

Datum
23 februari 2018

Versienummer
1.0

Opdrachtgevers

Vastgesteld door
MT DLTC

Datum vaststelling

Auteurs

Bijlagen
Geen

Inleiding

11, 1

Van: **Team Coosto <team@coosto.com>**
Aan: [redacted]
Datum: **26-04-2018 09:36**
Onderwerp: **Herinnering: vergeet niet je verwerkersovereenkomst te ondertekenen**

Bekijk webversie

Coosto & GDPR

We vinden het belangrijk om je te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de GDPR. Daarom sturen we vandaag graag nogmaals onze informatiebrochure, verwerkersovereenkomst en de opname van ons webinar over de GDPR.

Onderteken de verwerkersovereenkomst

Met onze verwerkersovereenkomst leggen we vast voor welke doelen Coosto namens jouw organisatie persoonsgegevens mag verwerken. We vragen je deze verwerkersovereenkomst vóór 25 mei 2018 aan te vullen, te ondertekenen en terug te sturen naar gdpr@coosto.com.

Download verwerkersovereenkomst

In de informatiebrochure vind je meer informatie over het hoe, wat en waarom van deze verwerkersovereenkomst.

Vragen?

Ons GDPR-team staat dagelijks klaar om je vragen te beantwoorden via gdpr@coosto.com of +31 (0)40

Je ontvangt deze e-mail omdat je klant van ons bent

Kennedyplein 101, 5611 ZS Eindhoven, The Netherlands

Schrijf je uit of wijzig je voorkeuren

Buiten reikwijdte

Van: FIOD/BLD
Aan: @platform-investico.nl
Datum: 01-05-2018 09:43
Onderwerp: Fw: Vragen social media monitoring

Beste

Zoals vorige week afgesproken, ontvang je hierbij de juridische kaders voor de opsporing:

- http://wetten.overheid.nl/BWBR0019919/2013-01-01#HoofdstukII_Artikel3 – uitoefening van onze taak (art. 3)
- http://wetten.overheid.nl/BWBR0001903/2018-01-01#BoekEerste_TiteldeelIVA_AfdelingVierde – stelselmatig inwinnen van informatie (art. 126j)

Hartelijke groet,

FIOD

Belastingdienst FIOD
Croeselaan 14 | 3521 CA | Utrecht
Postbus 19266 | 3501 DG | Utrecht

M:
E:
W: www.fiod.nl

Van: [redacted] - Investico [[redacted]@platform-investico.nl]
Verzonden: dinsdag 24 april 2018 12:29
Aan: [redacted] (COMM)
CC: [redacted] (COMM)
Onderwerp: Re: Vragen social media monitoring

Beste [redacted]

Dank voor je mail. Dit helpt ons zeker om de situatie scherper te krijgen.

We zijn heel benieuwd hoe Coosto voor de opsporing gebruikt wordt. Is er iemand bij de Belastingdienst en/of FIOD die ons daar meer over kan vertellen in een interview?

Ik hoor het graag.

Met vriendelijke goret,

[redacted] - Platform Investico

Van: [redacted] (COMM) <[redacted]@minfin.nl>
Verzonden: maandag 23 april 2018 16:20
Aan: [redacted] - Investico
CC: [redacted] (COMM)
Onderwerp: RE: Vragen social media monitoring

Beste [redacted],

Hierbij een reactie op je vragen, ook namens de FIOD.

De Belastingdienst maakt inderdaad gebruik van Coosto-accounts. Deze accounts worden voornamelijk ingezet voor monitoring en analyse, maar ook om bijvoorbeeld te reageren op discussies op sociale media of op concrete vragen. De accounts worden op verschillende plekken binnen de Belastingdienst gebruikt. Een aantal voorbeelden hiervan zijn de Douane, de FIOD, Klantinteractie en Service (webcare en de Belastingtelefoon) en Toeslagen. Naast monitoring en analyse wordt Coosto ook gebruikt voor de opsporing.

Hopelijk kun je hiermee uit de voeten. Ik ben na morgen een paar weken met verlof. Mocht je nog vervolgvragen hebben, dan kun je terecht bij mijn collega [redacted] (cc).

Groet, [redacted]

Van: [redacted]@platform-investico.nl]
Verzonden: donderdag 19 april 2018 12:51
Aan: [redacted] (COMM)
Onderwerp: Vragen social media monitoring

Beste [redacted],

We spraken elkaar zojuist aan de telefoon. Zoals ik al zei ben ik samen met mijn collega [redacted] bezig met een onderzoek naar social media monitoring door de overheid.

In een aankondiging (zie bijlage) van een aanbestedingsprocedure blijkt dat de Belastingdienst 160 accounts heeft gekocht voor de monitoring van sociale media bij het bedrijf Coosto. We zijn benieuwd of de Belangdienst en FIOD dit soort accounts nog steeds gebruiken en zo ja, waarvoor precies. Worden dit soort diensten bijvoorbeeld gebruikt in de opsporing?

We zijn dus benieuwd naar het gebruik van zowel de Belastingdienst als de FIOD, dus het zou top zijn als je de vragen ook door kunt zetten naar je collega's daar.

Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groet,

[redacted] - Platform Investico

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.
This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.
--
This email was Malware checked by IURO Anti spam gateway.
http://iuro.nl/sophos-sandstorm/

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Buiten reikwijdte

Van: FIOD/BLD
Aan: @coosto.com, @coosto.com>
Cc: "(COMM)"
Datum: 30-04-2018 12:04
Onderwerp: Antwoord richting Investico

Hallo

Zoals net afgesproken, ontvangen jullie hierbij de reactie van (Belastingdienst) aan Investico.

Tijdlijntje:
- 19 april vragen /Investico aan Belastingdienst
- 23 april antwoord namens BD/FIOD/Douane
- 26 april heb ik telefonisch gesproken. Aangegeven dat wij niet meewerken aan een interview (strategische info). Ik ga hem nog meedelen wat onze juridische kaders zijn.

Ik heb net gesproken (ook). Hij heeft geen aanvullende vragen ontvangen van

Het pdf van de aanbesteding stuur ik nog door. Dit document is te vinden op Tendernet

Hartelijke groet,

FIOD

Belastingdienst FIOD
Croeselaan 14 | 3521 CA | Utrecht
Postbus 19266 | 3501 DG | Utrecht

M: 0
E:
W: www.fiod.nl

Van: - Investico [mailto: @platform-investico.nl]
Verzonden: dinsdag 24 april 2018 12:29
Aan: (COMM)

CC: (COMM)
Onderwerp: Re: Vragen social media monitoring

Beste

Dank voor je mail. Dit helpt ons zeker om de situatie scherper te krijgen.

We zijn heel benieuwd hoe Coosto voor de opsporing gebruikt wordt. Is er iemand bij de Belastingdienst en/of FIOD die ons daar meer over kan vertellen in een interview?

Ik hoor het graag.

Met vriendelijke groet,

- Platform Investico

Van: (COMM)
Verzonden: maandag 23 april 2018 16:20
Aan: - Investico
CC: (COMM)
Onderwerp: RE: Vragen social media monitoring

Beste ,

Hierbij een reactie op je vragen, ook namens de FIOD.

De Belastingdienst maakt inderdaad gebruik van Coosto-accounts. Deze accounts worden voornamelijk ingezet voor monitoring en analyse, maar ook om bijvoorbeeld te reageren op discussies op sociale media of op concrete vragen. De accounts worden op verschillende plekken binnen de Belastingdienst gebruikt. Een aantal voorbeelden hiervan zijn de Douane, de FIOD, Klantinteractie en Service (webcare en de Belastingtelefoon) en Toeslagen. Naast monitoring en analyse wordt Coosto ook gebruikt voor de opsporing.

Hopelijk kun je hiermee uit de voeten. Ik ben na morgen een paar weken met verlof. Mocht je nog vervolgvragen hebben, dan kun je terecht bij mijn collega (cc).

Groet,

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.
Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke

informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.
This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

38

Belastingdienst

Leidraad Juridisch Kader Internetonderzoek

Expertisecentrum
Handhaving & Intelligence
Internet Service Centre

Colofon

Datum	1 juni 2018
Versie	1.0
Status	Definitief
Opdrachtgever	Directie GO en de Kennisgroep Vaktechniek Toezicht
Opdrachtnemer	MT EHI
Auteurs	
Contactpersoon	
Bijlagen	Bijlage 1: Instructie informatie verzamelen internet Bijlage 2: Protocol uitzonderingssituaties gebruik internetinformatie Bijlage 3: Juridisch kader internetonderzoek

1913023 01550

Managementsamenvatting

Inleiding

De Belastingdienst maakt al geruime tijd op verschillende manieren gebruik van de informatie beschikbaar op internet voor een goede vervulling van haar publiekrechtelijke taak. Het verzamelen van internetinformatie ten behoeve van het toezicht dient plaats te vinden met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving. Op dit moment ontbreken echter duidelijke richtlijnen voor dit gebruik: de huidige regelgeving biedt onvoldoende duidelijkheid voor concrete situaties. Het gevolg is dat internetinformatie op verschillende manieren wordt verzameld en gebruikt, wat mogelijke risico's met zich meebrengt en rechtsongelijkheid kan creëren. Als overheidsorganisatie heeft de Belastingdienst de wettelijke en maatschappelijke plicht om transparant te zijn in haar werkwijze: burgers moeten kunnen weten waar ze aan toe zijn. Daarnaast is vanuit de media een toenemende belangstelling te constateren voor de manier van werken van de Belastingdienst met betrekking tot het verzamelen en bewaren van informatie beschikbaar op internet van en over belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Deze situatie vereist een transparante, verantwoorde, veilige en eenduidige manier van werken.

Opdracht

Het Managementteam van het Expertisecentrum Handhaving en Intelligence (EHI) heeft op verzoek van de Directie GO en de Kennisgroep Vaktechniek Toezicht opdracht gegeven tot het oprichten van een Belastingdienst brede werkgroep[1] met als doel het schrijven van een juridisch kader zodat er bij het uitvoeren van toezicht op een transparante, verantwoorde, veilige en eenduidige manier gebruik gemaakt wordt van de informatie beschikbaar op het internet. Deze stukken worden geschreven voor medewerkers van Belastingen en Toeslagen, de Douane heeft aangegeven deze stukken als basis te willen gebruiken voor een eigen instructie.

Eindproducten

Instructie internetonderzoeken, inclusief stappenplan (bijlage 1)

Voor de medewerkers die de informatie op internet nodig hebben in het kader van toezicht bij een individuele belastingplichtige, is een instructie met stappenplan ontwikkeld. Het gebruikmaken van internetinformatie voor het uitvoeren van hun taken vereist waarborgen, omdat hiermee een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van belastingplichtigen kan worden gemaakt. In de instructie wordt beschreven, aan de hand van voorbeelden en toegelicht met een stroomschema,[2] hoe moet worden gewerkt. Ook het aspect veiligheid van de medewerkers komt aan de orde. De instructie is gericht op het raadplegen van vrij toegankelijke websites en gaat uit van het normale gebruik van de Digitale Werkplek Belastingdienst.[3]

---

[1] Deze werkgroep bestond uit medewerkers van verschillende gremia: EHI, IM/B, Vaktechniek, de verschillende segmenten, kennisgroep vaktechniek toezicht, specialisten formeel recht, Ministerie, Bedrijfsvoering, Douane en Toeslagen. Zij hebben hun input geleverd dat heeft geresulteerd in onderstaande eindproducten. Separaat is nog afstemming gezocht met Vaktechniek, MKB, GO, en PDB.

[2] Het stroomschema volgt nog.

[3] De digitale werkruimte is het geheel aan ICT-faciliteiten die het werk mogelijk maken en omvat zowel de laptop, smartphone en tablet.

1913023 01550

Voorbeeld protocol uitzonderingssituaties inernetonderzoek (bijlage 2)

Naast de instructie is een voorbeeld protocol ontwikkeld dat betrekking heeft op werkzaamheden die buiten het bereik van de instructie vallen. Dit voorbeeld protocol besteedt specifieke aandacht aan bijvoorbeeld het gebruik van anonieme lijnen en fake-accounts. Deze methoden van informatievergaring kunnen een grotere inbreuk op de persoonlijke levenssfeer opleveren dan de werkwijze uitgewerkt in de bovengenoemde instructie inclusief stappenplan. Het gebruik van deze methoden is alleen toegestaan in specifieke gevallen en onder bepaalde voorwaarden en dient te worden uitgevoerd door een beperkte groep medewerkers met specialistische kennis (zoals bijvoorbeeld Internet Service Centre, MKB Fraude, MKB EOS, Trafi, CCB, FEC, team OSINT van Douane, deskundigen van Belastingdienst Toeslagen). Het voorbeeld moet door deze groepen medewerkers gehanteerd worden voor het schrijven van een protocol. Zowel de instructie als het voorbeeld protocol uitzonderingssituaties schetsen een werkwijze die houvast biedt bij het gebruik van internetinformatie voor het uitvoeren van onze taken. Het ontwikkelen van de instructie en het voorbeeld protocol draagt tevens bij aan het creëren van bewustwording van de medewerkers bij het gebruik van internetinformatie. Om de medewerkers verder te ondersteunen bij hun werkzaamheden met behulp van internet informatie, zullen zij gewezen worden op een aantal hulpbronnen (Internetservice4U, zoektips op Connect People, cursus 'Zoeken op het internet').

Juridisch kader internetonderzoek (bijlage 3)

Dit stuk bevat de achtergrond en de juridische onderbouwing van het gebruik van internetinformatie.

Reikwijdte producten

Bovenstaande eindproducten zijn ontwikkeld voor Belastingen en Toeslagen maar kunnen tevens worden gebruikt als basis voor andere bedrijfsonderdelen zoals Douane.

Internetonderzoek door medewerkers van de Belastingdienst mag in de regel alleen plaatsvinden als dit gebeurt in het kader van de heffing van belastingen, de toekenning van toeslagen en de inning (binnen het juridisch kader, zie bijlage 3). Internetonderzoek in het kader van de strafrechtelijke opsporing is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten, dit is een taak die is voorbehouden aan de FIOD.
De reikwijdte van de instructie betreft het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de wettelijke kaders ter uitvoering van de publiekrechtelijke taak, met name voor de medewerkers belast met de uitvoering van subjectgericht toezicht.

Let op! Hierbij wordt nadrukkelijk gesteld dat het gebruik van privé-middelen (eigen computers, eigen accounts) niet is toegestaan om deze taken uit te voeren.

Uitgangspunten

Bij het opstellen van de eindproducten zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

Juridisch kader

In de instructie en het voorbeeld protocol is een werkwijze beschreven die is gebaseerd op onder meer de Algemene wet inzake rijksbelastingen, de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, de Algemene wet bestuursrecht, de Algemene verordening gegevensbescherming, de Archiefwet, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, jurisprudentie, de Rijksbrede Gedragsregeling Digitale Werkomgeving[4], de Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst en de Handreiking extern mailen.

[4]

10, 2g

1913023 01550

Transparantie

Het uitgangspunt is dat de Belastingdienst zoveel mogelijk transparant is over de manier van informatie verzamelen en welke informatie mogelijk wordt verzameld. Dit sluit aan bij de werkwijze van de Belastingdienst in het algemeen (open viziergedachte). Het feit dat in voorkomende gevallen informatie over belastingplichtigen verzameld wordt op het internet in het kader van de heffing van belastingen, het toekennen van toeslagen en de inning, zal dan ook op de internetsite van de Belastingdienst expliciet als mogelijkheid moeten worden aangegeven.

Aankondiging

Op de website van de Belastingdienst en in de relevante brochures zal een opmerking worden opgenomen over de mogelijkheid van het gebruik van internetinformatie in het toezicht.

Gemaakte keuzes

Bovenstaande uitgangspunten leiden tot de volgende regels die zijn verwoord in de instructie.

- Er wordt alleen doelgericht gezocht. De instructie geldt op het moment dat er informatie wordt gezocht die direct relevant is en gekoppeld is aan een onderhanden opdracht, zoals controle of aanslagregeling (doelgericht zoeken) of nodig is voor de individuele klantbehandeling.[5] Deze specifieke openbare informatie kan dan worden gebruikt voor toezicht: ondersteunende informatie die onderdeel kan zijn van het feitencomplex voor een correctie, bijvoorbeeld googelen naar bedrijf op zoek naar activiteiten, personeel en goederen. Er worden dus geen gegevens gezocht enkel omdat die mogelijk interessant kunnen zijn voor de toekomst en geen enkele fiscale doelbinding hebben.
- Er wordt ook alleen naar internetinformatie gezocht indien het dossier hiertoe aanleiding geeft en de informatie die reeds voorhanden is uit de eigen belastingsystemen, niet toereikend is.[6]
- Er wordt alleen gezocht in voor iedereen rechtstreeks toegankelijke bronnen, dus niet op afgeschermde sociale media.
- Een aantal activiteiten zal alleen mogen plaatsvinden na toestemming van de teamleider, zoals het registreren door middel van het aanmaken van een account om toegang te krijgen tot informatie en het bekijken van sociale media ingelogd via een belastingdienst account.

[5] Het incidenteel raadplegen van een website van een belastingplichtige valt derhalve niet onder de reikwijdte van de instructie.

[6] In de fase bedrijfsverkenning tijdens een boekenonderzoek raadpleeg je ook internet en met name ook de website van het bedrijf om zicht te krijgen over wat het bedrijf doet.

1913023 01550

Bijlage 1: Instructie informatie verzamelen internet

Inleiding

Ben je op zoek naar informatie op internet? Neem dan even de tijd om het onderstaande door te nemen.

In ons dagelijks werk is het internet als informatiebron niet meer weg te denken. Bij het raadplegen van informatie op internet gelden echter wel een aantal spelregels. Deze spelregels tref je kort aan in deze instructie. Gezien alle snelle technische ontwikkelingen zal deze instructie wellicht niet alle antwoorden geven maar het geeft wel een overzicht van de (on)mogelijkheden op dit moment.

Op de website van de Belastingdienst en in de relevante brochures zal een opmerking worden opgenomen over de mogelijkheid van het gebruik van internetinformatie in het toezicht.
Deze instructie is bedoeld voor alle medewerkers binnen de Belastingdienst. Voor specifieke groepen die veelvuldig gebruik maken van internet zoals bijvoorbeeld het zoals bijvoorbeeld Internet Service Centre, MKB Fraude, MKB EOS, Trafi, FEC, CCB, team OSINT van Douane, OSINTdeskundigen van Belastingdienst Toeslagen geldt een uitzonderingspositie. Voor meer informatie verwijzen we je naar de notitie juridisch kader internetinformatie.

Algemene aandachtspunten

- Gebruik alleen de DWB[7]. Gebruik geen privé computer, privé IPad of privé telefoon en ook geen privéaccounts om in te loggen op sociale media. Het gaat hier namelijk om zakelijk gebruik en alleen de DWB omgeving mag daarvoor worden gebruikt.
- Ben je bewust van de waarde van de informatie die je opzoekt en verzamelt. De informatie op internet hoeft niet altijd de waarheid te zijn.
- Ben je ook bewust van hoe je zoekt. Je zoekstrategie kan namelijk sporen achterlaten. Zo kan de eigenaar van een website aan het IP-adres zien dat de Belastingdienst de website heeft geraadpleegd.

10.2.c, 10.2.d

- Ben je bewust dat je zoekslagen op internet worden gelogd en enige tijd worden bewaard.
- Bovenstaande zijn de belangrijkste algemene spelregels. Voor meer informatie over internet op de werkplek, onder andere de spelregels en cursus, verwijzen we naar de intranetpagina “Internet op de werkvloer” (te raadplegen via http://intranet.belastingdienst.nl/internet-op-de-werkplek/) en Internetservice4u (te raadplegen via 10.2.g .

Aandachtspunten subject gericht internetondezoek [7]

Het uitgangspunt is als volgt: zoek alleen op internet indien de informatie direct relevant kan zijn voor een onderhanden opdracht gericht op een bepaald belastingsubject zoals een boekenonderzoek,

1. De digitale werkruimte is het geheel aan ICT-faciliteiten die het werk mogelijk maken en omvat zowel de laptop, smartphone en tablet.
2. Onder subject wordt verstaan: natuurlijke en niet-natuurlijke personen conform de AWR

eventuele correcties of conclusies. Denk dan bijvoorbeeld aan prijslijsten, overzicht voorraden, evenementenkalender etc.

woonplaatsonderzoek, vooroverleg, invorderingsonderzoek of aanslagregeling en klantbehandeling. Ga dus geen gegevens zoeken enkel omdat die mogelijk interessant kunnen zijn in de toekomst tenzij er sprake is van een zoekslag naar specifieke fiscale relevante informatie (bijvoorbeeld op handen zijnde fusie).

- Maak altijd eerst gebruik van de informatie die aanwezig is in onze eigen systemen en uit de bronnen die ter beschikking zijn gesteld door de Belastingdienst zelf (bijv. Kadaster, KvK, BVR). Maak daarna de overweging of je nog meer informatie nodig hebt voor je dossier.
- Maak verder **alleen** gebruik van rechtstreeks toegankelijke openbare bronnen, dus ga niet op afgeschermde sociale media, waarvoor een inlog vereist is. Zoek alleen naar informatie die kan dienen als informatie voor je feitencomplex met betrekking tot bijvoorbeeld een bedrijfsverkenning, maar ook

Wat mag specifiek wel en niet

In onderstaand overzicht wordt duidelijk uiteengezet wat specifiek wél en niet mag bij het verzamelen van informatie op internet voor het toezicht. Dit overzicht is zeker niet uitputtend maar geeft wel een aantal grenzen aan. Raadpleeg bij twijfel een internetcoördinator (bijvoorbeeld via internetservice4u).

*Wat **mag altijd** met inachtneming van deze instructie:*

- Raadplegen van openbare, vrij toegankelijke informatie, dat wil zeggen zonder in te loggen, zonder te betalen en met respect voor privacy-instellingen.
- Gebruik maken van internetservice4u: 10.2.g Hier kun je gemakkelijk internetinformatie vinden die juridisch en inhoudelijk gevalideerd is.
- Gebruik maken van door de Belastingdienst ter beschikking gestelde online diensten en software (Ibabs, Kluwer Navigator etc.).
- Zoeken op Facebook, Twitter, LinkedIn etc.: raadpleeg hierbij alleen openbare pagina's, dus log niet in. Het inloggen met privé– of bijvoorbeeld nep Facebook accounts is absoluut niet toegestaan.

Voor een aantal mogelijkheden bij internetonderzoek dient toestemming verleend te worden door de leidinggevende. De leidinggevende zal dit afstemmen met vaktechniek, zijnde de VTA/VACO van het betreffende middel of formeel recht. De toestemming van de leidinggevende wordt schriftelijk en/of digitaal vastgelegd. Hierbij word concreet omschreven waarvoor en voor wie de toestemming geldt. Ook dient de tijd begrenst te worden om te voorkomen dat er voor te lange tijd gebruik kan worden gemaakt van de specifieke mogelijkheden.

*Wat mag **alleen met toestemming** van leidinggevende:*

- Je registreren op een site met behulp van een belastingdienstaccount (10.2.d ker).
- Account aanmaken voor aanwezigheid van Belastingdienst op sociale media.
- Gebruik maken van online tools (omrekentools valuta, IBAN, afstandsberekening).Vaak is er een goed alternatief beschikbaar wat door de Belastingdienst zelf beschikbaar is gesteld.

*Wat **mag niet** (lijst niet limitatief):*

- Het systematisch verzamelen, vastleggen, bewerken en jarenlang bewaren van gegevens, verzameld van internet, met betrekking tot (groepen) belastingplichtigen.[8] .
- Gebruik maken van privé apparatuur en privé accounts.
- Gebruik maken van Cloud diensten zoals Evernotes en Prezi. (zie ook Nota toegang tot digitale gegevens (in het toezicht) te vinden op 10, 2g). Uitzondering hierop is het gebruik van de Google store/Apple store waar je voor het gebruik en installatie van bijvoorbeeld je IPad niet omheen kunt.
- Gebruik maken van Whatsapp met of over belastingplichtigen (zie Handleiding extern mailen).

[8] ECLI:NL:HR:2017:288, 287 en 286: gebruik ANPR camerabeelden

1913023 01550

- 10.2.c en 10.2.d

Aandachtpunten voor het opslaan van de gevonden informatie en dossiervorming

- Leg de informatie vast door het printen en/of opslaan van de gevonden webpagina(s) (in PDF) in het elektronisch controle dossier of ander Belastingdienstsysteem. Zie voorbeeld rapportage internetonderzoek.
- Leg beeldmateriaal van personen in principe nooit vast, tenzij direct van belang voor toezicht en ook alleen na afstemming met de VTA/VACO formeel recht. Hier kunnen namelijk privacy kwesties spelen.
- Sla gegevens die geen betrekking hebben op het belastingsubject en bovenmatige informatie niet op. Deze informatie dient te worden vernietigd. Voor datgene wat wel wordt bewaard geldt een minimum bewaartermijn van 7 jaar (zie ook selectielijst van de Belastingdienst).

Wanneer inschakelen gespecialiseerde teams

Het kan voorkomen dat je meer internetinformatie nodig hebt dan is toegestaan om zelf te verzamelen middels deze instructie. Wanneer er sprake is van zaken die zeer complex zijn, een groot financieel belang hebben en/of politiek en publicitair gevoelig liggen, dan neem je contact op met de specialisten op dit gebied. Zie hiervoor het intakeformulier op 10.2.g

Wanneer er sprake is van een douanecomponent kan contact worden opgenomen met de specialisten bij de Douane, zie hiervoor het intakeformulier op de douane intranetpagina:

10.2.g

Tenslotte

Het verzamelen van internetinformatie moet plaatsvinden met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving. In deze instructie is een werkwijze beschreven die is gebaseerd op onder meer de Algemene wet inzake rijksbelastingen, de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, de Algemene wet bestuursrecht, de Algemene verordering gegevensbescherming, de Archiefwet, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, jurisprudentie, de Rijksbrede Gedragsregeling Digitale Werkomgeving, de Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst en de Handreiking extern mailen.

1913023 01550

Bijlage 2: Protocol uitzonderingssituaties gebruik internetinformatie

Inleiding

Binnen de Belastingdienst werken een aantal gespecialiseerde teams, afdelingen en individuele medewerkers met informatie beschikbaar op internet. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het Internet Service Centre, MKB Fraude, MKB EOS, TRAFI, FEC, CCB, team OSINT van Douane, OSINT-deskundigen van Belastingdienst Toeslagen. Deze medewerkers voeren werkzaamheden op het internet uit die niet zijn toegestaan voor iedere belastingdienstmedewerker. Om te waarborgen dat dergelijke werkzaamheden zorgvuldig worden uitgevoerd en binnen de wettelijke kaders vallen, dient voor deze specifieke groepen een protocol te worden opgesteld. Dit stuk kan worden gebruikt als het voorbeeld voor een op te stellen protocol.

Dergelijke gespecialiseerde teams worden aangewezen door de landelijk directeur van het betrokken segment. Deze teams dienen een protocol internetonderzoek te schrijven conform het bijgevoegde eindproduct. Dit protocol wordt voorgelegd aan en getoetst door de concerndirectie Informatievoorziening en Databeheersing (IV&D). Het IV&D geeft een bindend advies.

Het verzamelen van internetinformatie dient plaats te vinden met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving. In dit protocol is een werkwijze beschreven die is gebaseerd op onder meer de Algemene wet inzake Rijksbelastingen, de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, de Algemene wet bestuursrecht, de Algemene verordening gegevensbescherming, de Archiefwet, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, jurisprudentie, de Rijksbrede Gedragsregeling Digitale Werkomgeving, de Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst en de Handreiking extern mailen. Voor meer informatie verwijzen we naar de notitie “Juridisch Kader Internetonderzoek”.

Elementen van het protocol

Mogelijkheden/technieken gebruik internetinformatie

Per genoemde mogelijkheid/techniek (lijst is niet uitputtend) dient omschreven te worden in welke situaties deze mogelijkheden/technieken worden ingezet en door wie.[9] Hierbij kan worden gedacht aan (niet limitatief):

- Crawling: doorzoeken van het internet door middel van een zoekrobot (spider) van geïndexeerde websites.
- Scraping: computertechniek waarbij software wordt gebruikt om informatie van webpagina's te extraheren en eventueel te analyseren.
- Gebruik sociale media monitoring tooling: specifieke analysetooling zoals Coosto.
- Anonieme lijnen: gebruik van internetlijnen waarvan het IP-adres niet te herleiden, moeilijker te herleiden is tot het IP-adres van de Belastingdienst.
- Fake accounts: een account waarbij niet de ware naam van de gebruiker is gebruikt.
- Verboden content: pornografisch, racistisch etc. (zie definitie in PUB).
- Deep web: dat deel van het internet dat uit niet-geïndexeerde websites bestaat (en dus niet via een zoekmachine d.m.v. crawling te vinden is), wat alleen toegankelijk is als je de URL weet. Het dark web is een onderdeel van het deep web, niet rechtstreeks toegankelijk. Het wordt vaak gebruikt voor zaken waar men een vrijstelling voor nodig heeft, dus uit de aard van de informatie voorbehouden aan een

[9] Het systematisch verzamelen en bewaren is onder omstandigheden altijd verboden: ECLI:NL:HR:2017:288, 287 en 286: gebruik ANPR camerabeelden [10] Een voorstel voor de werkwijze volgt nog.

1913023 01550

selecte groep medewerkers. Bevat wel kennis die relevant kan zijn voor de belastingdienst als kennisorganisatie.

- Stelselmatig googelen/zoeken op personen.
- Het aanmaken van een account, al dan niet op sociale media.[10]
- Het opwerken/combineren van individuele zoekslagen.
- Het betalen voor informatie.
- Gebruik van online diensten en software die niet door de Belastingdienst ter beschikking gesteld.

Waarborgen gebruik internetinformatie

- **Opdracht:** elk onderzoek is gebaseerd op een opdracht. Per opdracht dient de inzet van specifieke middelen onderbouwt te worden door de opdrachtgever. Tevens dient in voorkomende gevallen de opdracht te worden begrensd in tijd en in subject(en) om te voorkomen dat er voor te lange tijd gebruik kan worden gemaakt van de specifieke zoekmogelijkheden. Er kan ook sprake zijn van een doorlopende opdracht maar er zal altijd na een bepaalde tijd een toetsing moeten plaatsvinden of er nog correct uitvoering wordt gegeven aan de opdracht.
- **Doelbinding:** per opdracht moet worden omschreven met welk doel bepaalde informatie wordt vergaard, de hoeveelheid en de manier waarop. Tevens dienen er afspraken te worden gemaakt op welke wijze en waar de verzamelde data moeten worden bewaard.
- **Proportionaliteit:** per opdracht moet worden gemotiveerd wat de mate van inbreuk van het internetonderzoek op de persoonlijke levenssfeer is versus de noodzaak van het onderzoek.
- **Subsidiariteit:** per opdracht moet worden aangegeven of er geen minder inbreuk makende manieren zijn om de informatie te vergaren.
- In voorkomende gevallen kan gebruik worden gemaakt van een PIA (privacy impact assessement).
- Bij twijfel over een van bovenstaande punten dient overleg plaats te vinden met een jurist.

Schetsen te hanteren werkwijze

De projectadministratie van het team dient adequaat te zijn. Niet alleen om aan de Algemene verordening gegevensbescherming te voldoen maar ook in het kader van mogelijke strafzaken. Er moet een intakeformulier worden gehanteerd waarop vragen staan geformuleerd over de noodzaak tot het inzetten van speciale middelen (proportionaliteit, subsidiariteit, doelbinding, zie ook onder punt 2). Deze aanvraag moet worden goedgekeurd door de leidinggevende van de aanvrager.

Een aanvraag wordt beoordeeld door diegene die de intake behandelt en daarvoor dient een sjabloon te worden ontwikkeld om de aanvraag te beoordelen. In ieder geval moeten die situaties worden beschreven die hoe dan ook dienen te worden voorgelegd aan jurist/leidinggevende voor toestemming. Daarnaast moet er steekproefsgewijs controle plaatsvinden op de voorgeschreven werkwijze.

Het opstellen van een standaardwerkwijze/checklist is aan te raden.

Vrijstellingen

De geschetste mogelijkheden/technieken worden geschaard onder de uitzonderingen genoemd in hoofdstuk 7, paragraaf 6 onder 11 van het PUB: "Het bevoegd gezag kan een medewerker expliciet vrijstellen van het verbod de in deze voorwaarden bedoelde sites te bezoeken indien het bevoegd gezag dit ten behoeve van de werkzaamheden noodzakelijk acht".

Voor deze werkzaamheden genoemd in dit protocol is vrijstelling van het bevoegd gezag noodzakelijk. Deze vrijstellingen dienen per persoon en afhankelijk van de aard van de werkzaamheden te worden verleend. Dergelijke vrijstellingen dienen in het personeelsdossier te worden opgenomen.

1913023 01550

Verbod op

- Privé machines gebruiken
- Privé inloggegevens gebruiken
- Illegaal downloaden
- Gebruik maken Cloud diensten
- Whatsapp met en over belastingplichtigen gebruiken.

Zie ook het PUB: voor deze activiteiten kan geen vrijstelling worden verleend.

1913023 01550

Bijlage 3: Juridisch kader internetonderzoek

In deze bijlage worden de wettelijke bepalingen beschreven met betrekking tot hun relevantie voor het gebruik van internetinformatie.

Algemene wet inzake rijksbelastingen

De vaststelling van een belastingaanslag geschiedt ingevolge artikel 5 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (hierna: AWR) door de inspecteur. Deze neemt daarbij op grond van artikel 3:2 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) alle relevante informatie mee bij zijn besluitvorming. Uitgangspunt bij de vaststelling van de aanslag is de informatie die de belastingplichtige heeft verschaft via zijn ingediende aangifte. Het kan echter voorkomen dat de belastingplichtige geen aangifte heeft ingediend of dat de inspecteur aanvullende vragen heeft. Op grond van artikel 47 AWR en verder heeft de inspecteur de bevoegdheid vragen te stellen en informatie te verzamelen die voor de belastingheffing van belang kan zijn.
Internetonderzoek kan daar onderdeel van uitmaken maar valt niet onder de bevoegdheden van artikel 47 AWR. Internet onderzoek valt niet onder de 'controlebevoegdheden', maar wij mogen deze openbare informatie raadplegen om tot een goede en zorgvuldige besluitvorming te komen.

De inspecteur is verder bevoegd op grond van artikel 50 AWR gebouwen en grond te betreden indien dit nodig is voor het verrichten van onderzoek ten behoeve van de belastingwet, de zogenoemde waarneming ter plaatse. Daarnaast heeft de inspecteur de mogelijkheid ook op een andere wijze de gegevens die hij nodig heeft voor het vaststellen van een aanslag te verzamelen. Gedacht kan worden aan het instellen van een zichtwaarneming als een vorm van waarneming ter plaatse. Een zichtwaarneming is een waarneming ter plaatse waarin de controlemedewerker (nog) geen contact met de belastingplichtige legt, maar waarin wel bepaalde gegevens en bevindingen worden vastgelegd; wellicht om die later uitgebreider te kunnen toetsen. De zichtwaarneming is vooraf gericht op één bepaalde belastingplichtige of branche. Naar analogie met de waarneming ter plaatse en de zichtwaarneming, kunnen bedrijfshandelingen die via het internet worden uitgevoerd, bekeken worden door de Belastingdienst.

Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen

Voor toeslagen geldt dat Toeslagen op grond van artikel 11 Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (hierna: Awir) is belast met het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van tegemoetkomingen. In de afzonderlijke toeslagwetten is geregeld dat dit zijn: de Zorgtoeslag, de Huurtoeslag, de Kinderopvangtoeslag en het Kindgebonden budget. Ook Toeslagen neemt op grond van artikel 3.2 alle relevante informatie mee bij de besluitvorming. De artikelen 18 en 38 Awir houden in dat Toeslagen aan een aanvrager, partner of medebewoner, alsmede aan bepaalde derden gegevens en inlichtingen kan vragen die van belang zijn voor de uitvoering. Uitgangspunt bij het toekennen is voor Toeslagen de aanvraag. De Awir heeft dezelfde positie als de AWR maar kent minder afwijkingen t.o.v. de Awb, zoals het hiervoor genoemde artikel 50 AWR. Artikel 43 Awir maakt het mogelijk om toezichthouders aan te wijzen wat is gebeurd in het Besluit toezichthouders Awir. Daardoor is voor toeslagen titel 5.2 van de Awb van toepassing (m.u.v. de artt. 5.18 en 5.19). Voor wat betreft het binnentreden in het kader van internetonderzoek wordt aangesloten bij het hierboven gestelde over de AWR.

Archiefwet

De Belastingdienst produceert veel informatie, zoals notities, rapporten en brieven. De Archiefwet bepaalt dat deze informatie bewaard moet blijven voor een bepaalde termijn. Het belang van een dergelijk overheidsarchief is dat belastingplichtigen moeten kunnen nagaan hoe de Belastingdienst werkt aan interne en externe verantwoording. Overigens maakt het niet uit of de betreffende informatie digitaal is of op papier. Informatie verzameld op internet of via sociale media valt onder de Algemene verordening

1913023 01550

gegevensbescherming (hierna: AVG) en aanverwante regelingen. Voor wat betreft de bewaartermijnen moet worden aangesloten bij de archiefwet en meer specifiek de selectielijst Belastingdienst. Als de gegevens worden gebruikt voor de heffing, het toekennen van toeslagen of de inning is de algemene bewaartermijn minimaal zeven jaar. Meer specifiek; bewaren tot zeven jaar na beëindiging belastingplicht of zeven jaar na einde actualiteitswaarde (even afhankelijk hoe het is omschreven in de selectielijst Belastingdienst).
Als gegevens niet worden gebruikt voor deze doeleinden dienen ze te worden vernietigd.

Voor het bewijs is het van belang dat informatie die eerder over een bepaald onderwerp/ belastingplichtige/ toeslaggerechtigde (hierna: belanghebbende) is opgesteld eenvoudig kan worden terug gevonden. Dit betekent dat informatie die via het internet is gevonden, eveneens deel uit moet maken van het (digitale) dossier van een bepaalde belanghebbende.

Algemene verordening gegevensbescherming

In artikel 8 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie staat dat een ieder recht heeft op bescherming van de hem betreffende persoonsgegevens. Het recht op deze zogenoemde informationele privacy is in Nederland in artikel 10 van de Grondwet verankerd. De Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en voorheen de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) biedt hiertoe een wettelijk kader voor de verwerking van persoonsgegevens. Per 25 mei 2018 is de AVG van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie. De Wbp geldt niet meer.

Net als de Wbp handelt de AVG over de bescherming met betrekking tot het vergaren, opslaan en gebruiken van persoonsgegevens. Het verzamelen en vastleggen van persoonsgegevens op internet valt onverkort onder de werking van de AVG. Belanghebbenden en derden moeten er op kunnen vertrouwen dat de Belastingdienst zorgvuldig omgaat met hun persoonsgegevens.[10]

Uit de AVG blijkt dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt als daarvoor een grondslag is. Deze grondslagen staan limitatief opgesomd in de verordening. De Belastingdienst mag in principe gegevens verwerken onder de noemer: het nakomen van een wettelijke verplichting, of voor een goede vervulling van een publiekrechtelijke (dat betekent: wettelijke) taak door een bestuursorgaan. Daarbij moet het doel van het verzamelen van de persoonsgegevens (en dus ook de internetinformatie die dergelijke gegevens bevat) specifiek omschreven zijn (doelbinding).

Het zogenoemde noodzaakvereiste valt uiteen in een subsidiariteitstoets en een proportionaliteitstoets. De subsidiariteitstoets houdt in dat getoetst moet worden of hetzelfde doel kan worden bereikt met minder (bijzondere) of zonder (bijzondere) persoonsgegevens. Er moet beoordeeld worden of er alternatieven zijn die minder inbreuk makend zijn, en waarom die mogelijk niet voldoen. De proportionaliteitstoets houdt in dat er een belangenafweging dient plaats te vinden tussen het doel en het ingezette middel. Het doel van het verzamelen van internetinformatie moet specifiek (welbepaald en uitdrukkelijk) omschreven zijn (doelbinding). Dit doel zal in de regel te vinden zijn in de AWR, de Awir of de Awb. De belangenafweging die heeft geleid tot verwerking van persoonsgegevens moet in het dossier worden vastgelegd.
Deze onderdelen maken deel uit van de instructie en worden op die manier in het dossier vastgelegd.

[10] ECLI:NL:HR:2017:288, 287 en 286: gebruik ANPR camerabeelden, zie ook onder punt jurisprudentie HR 23 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK6331 over het gebruik foto's m.b.t. gevoelige persoonsgegevens.

1913023 01550

Speciale aandacht verdient het gebruik van beeldmateriaal (foto en film). Beeldmateriaal van personen is volgens de Wbp-jurisprudentie, die onder de AVG nog steeds geldt, een zogenoemd "bijzonder gegeven" ofwel "gevoelig gegeven", met name omdat het ras (maar ook de gezondheid wordt genoemd) hieruit blijkt. [11]Verwerking hiervan ook is nog steeds verboden op grond van AVG. Als uitzondering geldt dat verwerking met het oog op identificatie mag maar "slechts voor zover dit voor dit doel onvermijdelijk is".

In de situatie van internetonderzoek staat het beeldmateriaal al op internet, vaak door belanghebbende zelf geplaatst, dus is het verder verwerken niet meteen in strijd met de AVG. Gebruik ligt dan meer voor de hand, omdat de "inbreuk" niet groter is dan het plaatsen zelf. Voor het (langer) bewaren van het beeldmateriaal moet er wel een aanleiding zijn, bijvoorbeeld geconstateerde verschillen in personeel, waarvoor de inhoudingsplichtige geen verklaring kan geven. Als het beeldmateriaal van personen op een eenvoudige wijze op internet te vinden is kan het dus gebruikt worden.

Wel moeten medewerkers zich ervan bewust zijn dat beeldmateriaal een bijzonder persoonsgegeven is. Dit betekent dat de proportionaliteit- en subsidiariteitsafwegingen anders kunnen uitvallen dan bij gewone persoonsgegevens. Allerlei zoekslagen maken naar beeldmateriaal via diverse bronnen op internet en die vervolgens in combinatie brengen met de loonadministratie gaat in de meeste gevallen te ver.

Beeldmateriaal mag dus gebruikt worden voor het toezicht, terughoudendheid is wel geboden. In het kader van de instructie: stem als leidinggevende in ieder geval af met de vaktechnische lijn, zijnde de vaco of vta van het betreffende middel of formeel recht. Ga niet op zoek naar foto's via allerlei websites en bewaar de foto's niet langer dan nodig.

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

De algemene beginselen van behoorlijk bestuur (hierna: ABBB) spelen een belangrijke rol in de wijze waarop we het toezicht uitoefenen en informatie verzamelen. Deze beginselen bestaan onder meer uit het legaliteitsbeginsel, het zorgvuldigheidsbeginsel, het motiveringsbeginsel, het rechtszekerheidsbeginsel, het vertrouwensbeginsel, het verbod op détournement de pouvoir, het gelijkheidsbeginsel en het evenredigheidsbeginsel. Deze beginselen kunnen in voorkomende gevallen wettelijke bepalingen waarop de belastingaanslag wordt vastgesteld opzij zetten.

Een aantal beginselen verdient hier in het bijzonder de aandacht:

- Détournement de pouvoir (misbruik van bevoegdheid);
- Evenredigheids- of proportionaliteitsbeginsel (en subsidiariteit);
- Zorgvuldigheidsbeginsel;
- Fair playbeginsel.

Détournement de pouvoir (misbruik van bevoegdheid)

Het verbod op misbruik van bevoegdheid is vastgelegd in artikel 3:3 van de Awb. Het houdt in dat de inspecteur/toezichthouder zijn bevoegdheden niet voor een ander doel gebruikt dan waarvoor die bevoegdheid is verleend. Dit betekent onder meer dat een opsporingsbevoegdheid niet mag worden gebruikt voor toezichthoudende taken en vice versa.

Voorbeeld:

Op het internet en via sociale media is vaak veel informatie te vinden over een belanghebbende. De inspecteur/toezichthouder mag in het algemeen geen kennis nemen van deze informatie door gebruik te maken

[11] HR 23 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK6331 over het gebruik foto's m.b.t. gevoelige persoonsgegevens.

1913023 01550

van afgeschermde, zogenaamde anonieme, internetlijnen. Slechts in uitzonderingssituaties, te denken valt aan de veiligheid van de medewerkers, of het risico dat informatie zal worden verwijderd, mag gebruik gemaakt worden van deze faciliteit (onder strikte voorwaarden en door een beperkte groep medewerkers).

Evenredigheids- of proportionaliteitsbeginsel en subsidiariteit

Dit beginsel houdt in dat het middel dat wordt gebruikt in verhouding moet staan tot het doel dat men wil bereiken. Van strijd met het evenredigheidsbeginsel is sprake als er een onevenredigheid bestaat tussen doel en middel. Er mag niet meer informatie worden verzameld dan nodig is voor het uitvoeren van de taak. Daarnaast speelt het subsidiariteitsbeginsel een belangrijke rol. Bij dit beginsel speelt de vraag of in voorkomende gevallen niet gekozen had kunnen worden voor een andere voor de belanghebbende minder belastende alternatief.

Voorbeeld:
Tijdens een boekenonderzoek wil de inspecteur meer achtergrondinformatie van een horecabedrijf. Hij loopt na wat zoekwerk tegen een website aan die allerlei eetervaringen en feesten vastlegt bij dit bedrijf. Door daar op te queriën komt hij veel te weten over mogelijke omzet van dit bedrijf. Als hij vervolgens deze site stelselmatig blijft volgen tijdens de controle terwijl er eigenlijk in het kader van het toezicht geen toegevoegde waarde meer is, is dit middel te zwaar voor het doel wat men wil bereiken. Een ander voorbeeld is bijvoorbeeld het afleiden van de bezettingsgraad van een camping op basis van de nog beschikbare plaatsen.

Zorgvuldigheidsbeginsel

Op grond van artikel 3:2 van de Awb moet de Belastingdienst bij de voorbereiding op een besluit de nodige kennis verzamelen, alle relevante feiten en omstandigheden zorgvuldig onderzoeken en alle belangen afwegen voordat er een beslissing wordt genomen. Van belang is dat de internetinformatie correct is en valt toe te schrijven aan de juiste persoon.

Voorbeeld:
Tijdens een boekenonderzoek wil de inspecteur meer achtergrondinformatie van een horecabedrijf. Hij loopt na wat zoekwerk tegen een website aan die allerlei eetervaringen en feesten vastlegt bij dit bedrijf. Door hierover de informatie beschikbaar op internet te verzamelen, komt hij veel te weten over mogelijke omzet van dit bedrijf. De inspecteur is verplicht het realiteitsgehalte van de internetinformatie te verifiëren.

Fair playbeginsel

De overheid en dus ook de Belastingdienst moeten zich onpartijdig opstellen bij het nemen van een besluit en moet de noodzakelijke openheid en eerlijkheid in acht nemen.

Voorbeeld:
Bij normaal internetgebruik kan de eigenaar van de betreffende website zien wie de bezoekers zijn van deze website. Een behandelaar zal zich daar altijd van bewust moeten zijn en zorgvuldig moeten omgaan met het (meermaals) bezoeken van de betreffende website. Hierover zal hij of zij in voorkomende gevallen ook openheid van zaken moeten geven aan belanghebbende. Dit in het kader van de open en transparante houding van de Belastingdienst. Dit houdt in dat de Belastingdienst op voorhand communiceert over het feit dat internetinformatie kan worden gebruikt bij het uitvoeren van haar taken.

Jurisprudentie

Op dit moment bestaat er geen concrete jurisprudentie over het gebruik van internetinformatie door de Belastingdienst. Er zijn wel uitspraken te vinden die zich richten op onder meer de politie en gemeenten (uitvoering bijstandswet). Onderstaand worden een tweetal uitspraken besproken die relevant kunnen zijn voor deze notitie en de standpunten die zijn ingenomen.

1913023 01550

ECLI:NL:HR:2017:288, 287 en 286: gebruik ANPR camerabeelden

De Hoge Raad heeft in deze casus geoordeeld dat de inspecteur geen gebruik mocht maken van met behulp van ANPR-camera's verzamelde gegevens voor het onderbouwen van een naheffingsaanslag loonheffing.
Door de wijze van verzamelen, vastleggen, bewerken, bewaren, en door het gebruik van de met ANPR camera's verkregen gegevens, wordt het privéleven van de betrokkenen geraakt. Daardoor behoeft het systematisch verzamelen, vastleggen, bewerken, bewaren en gebruiken van de ANPR gegevens een voldoende precieze wettelijke grondslag. Deze grondslag ontbreekt in casu. Deze uitspraak kan mogelijk gevolgen hebben voor het verzamelen van internetinformatie.[12]

RB 's-Gravenhage, 23 december 2011, LJ BU 9409:

Er is een beperkte hoeveelheid jurisprudentie over het gebruik van internet in de opsporing. Een interessante zaak kwam in 2011 voor bij de Rechtbank Den Haag. Het betrof een fraude onderzoek door de FIOD waarbij gebruik werd gemaakt van Google Earth om te onderzoeken of een verdachte voor kantoor aangeschafte tuinstoelen thuis gebruikte. De rechercheur heeft het privé adres van de verdachte ingetikt in Google Earth en op de website inderdaad twee grote tuinstoelen gezien die verdachte voor op zijn kantoor had gekocht. Ter zitting voert de advocaat van de verdachte aan dat de actie van de rechercheur een schending van het recht op privacy van de verdachte volgens art. 8 EVRM was. Het inzoomen op satellietbeelden van iemands' woning op Google Earth en privéterrein wordt niet als bevoegdheid vermeld in de Wet Bijzondere Opsporingsbevoegdheden. De rechter oordeelde onder meer als volgt: "Zoals de politie, al dan niet in burger, op straat mag surveilleren en rondkijken, zo mag een rechercheur vanachter zijn computer hetzelfde doen op internet." Tevens schrijft de rechter: "De rechtbank ziet zich aldus gesteld voor de vraag welke betekenis het bepaalde in artikel 2 Politiewet heeft in de digitale wereld. Vooropgesteld zij dat het via Google Earth inzoomen op één of meer plaatsen niet kan worden aangemerkt als het gebruik van bijzondere technische opsporingsmiddelen, nu iedere burger bij het gebruik van het internet, zulks kan doen."

Deze argumentatie wekt in ieder geval de indruk dat aan het gebruik van reguliere middelen zoals Google Earth, geen bijzondere toestemming vooraf hoeft te gaan; uiteraard sluit dit niet uit dat bij het gebruik van die middelen toch privacy kwesties in het geding kunnen zijn. Gevolg van deze redenering is dat het erop lijkt de Belastingdienst bij haar werkzaamheden gebruik kan maken van de informatie verzameld via Google Earth, mits er rekening wordt gehouden met de privacy van belastingplichtigen.

EHRM 3 april 2007, Copland v UK, AN 62617/00:

Een interessante zaak, omdat het hier nieuwe communicatiemiddelen betrof zoals email en het gebruik van internet. Het betrof een klacht die was ingediend door een medewerkster van de Open Universiteit. De universiteit had haar gebruik van internet en werktelefoon bijgehouden om na te gaan of er sprake was van privé gebruik. Hier oordeelde het EHRM dat het monitoren van het gebruik van internet en email op de werkvloer voldeed aan het begrip "inmenging in de persoonlijke levenssfeer" zoals bedoeld in artikel 8 EVRM. Daarnaast oordeelde het EHRM in rechtsoverweging 42, dat de vrouw de redelijke verwachting mocht hebben dat haar internetgebruik niet gemonitord zou worden omdat zij geen waarschuwing had gekregen.

Met name dit laatste is relevant voor het gebruik van internetonderzoek in het toezicht. Medewerkers gebruiken internet en voornamelijk sociale media en staan er niet bij stil dat zij dit namens de overheid doen en ook als zodanig herkenbaar zijn. Naar onze mening kan in plaats van een "waarschuwing" ook aan de zorgplicht van de overheid worden voldaan door als overheid "met open vizier" te participeren in de sociale media.

---

[12] De recente arresten van de HR bieden te weinig houvast om nu al een duidelijke grens aan te geven welke wijze van verzamelen toelaatbaar is. De gevolgen van deze arresten voor de uitvoeringspraktijk van de Belastingdienst worden momenteel onderzocht.

1913023 01550

Zoals reeds eerder aangegeven zal dan ook onder andere op de internetsite van de Belastingdienst expliciet worden aangegeven dat wij de mogelijkheid hebben om gebruik te maken van internetonderzoek.

Als er twijfel is of de ABBB eventueel geschonden kunnen worden, dient dit door de leidinggevende afgestemd te worden met de vaktechnische lijn, zijnde de vaco of vta van het betreffende middel of formeel recht.

Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst

In de Rijksbrede Gedragsregeling Digitale Werkomgeving, Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst (hierna: PUB) en de Handreiking extern mailen zijn gedragsregels voor het gebruik van email en internet geformuleerd. Zo is het uitdrukkelijk niet toegestaan om actief: a. pornografisch, racistisch, gewelddadig, discriminerend, beledigend, aanstootgevend, politiek beladen of ethisch beladen materiaal te bekijken, op te slaan of op de werkplek aanwezig te hebben. b. zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet-openbare bronnen. c. opzettelijk informatie waartoe men toegang heeft verkregen zonder toestemming te veranderen, te verminken of te vernietigen. d. iemand elektronisch lastig te vallen. Indien de aard van het werk met zich meebrengt dat bovengenoemd materiaal moet worden bekeken, dient het bevoegd gezag de medewerker een vrijstelling verlenen voor deze specifieke werkzaamheden. Deze vrijstellingen dienen alleen te worden verleend aan medewerkers verbonden aan specifieke teams. Dit betekent bijvoorbeeld dat voor het inloggen m.b.v. van een nep account op Facebook op zijn minst toestemming van het bevoegd gezag vereist is.

Voor werkzaamheden dient apparatuur gebruikt te worden die door werkgever ter beschikking is gesteld. Dit betekent dat er geen privé-apparatuur en accounts mogen worden gebruikt. Dit geldt voor alle werkzaamheden die worden uitgevoerd (zowel in de instructie als het voorbeeld protocol uitzonderingssituaties). Door de Belastingdienst ter beschikking gestelde apps mogen natuurlijk wel worden gebruikt.

Aansprakelijkheid

Het verzamelen van gegevens op internet kan mogelijk schade aan de systemen of de reputatie van belanghebbenden met zich meebrengen. Sinds 1 januari 2016 is de Belastingdienst verplicht om inbreuken op de beveiligingsmaatregelen te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Niet voldoen aan deze zogenoemde meldplicht datalekken (artikel 32 en 33 AVG) kan leiden tot forse boetes en schadevergoedingen.

Als belanghebbende schade lijdt door toedoen van een medewerker en vervolgens persoonlijk aansprakelijk wordt gesteld door de belanghebbende, dan neemt de werkgever de aansprakelijkheid over. Het Algemeen Rijksambtenarenreglement (ARAR) stelt wel dat voor zover de schade aan de medewerker te wijten is, de werkgever die op hem kan verhalen. Dit betekent dat de toezichtmedewerker die opzettelijk handelt in strijd met de verplichtingen uit de algemene voorwaarden voor internetgebruik en het PUB, aansprakelijk is voor alle daaruit voor de Belastingdienst voortvloeiende schade.

Let op! Het gebruik van internet en sociale media anders dan via de standaard Belastingdienst werkplek (DWB), is voor eigen risico. De Belastingdienst is dan niet aansprakelijk voor schade, in de ruimste zin, veroorzaakt door de medewerker.

Voor de ambtenaar is het daarom van belang goede vastleggingen in het (digitale) dossier te maken om aan te tonen dat alle maatregelen van zorgvuldigheid in acht zijn genomen.

Europese ontwikkelingen

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is inmiddels in werking getreden. De AVG is per 25 mei 2018 van kracht gegaan en heeft de Wet bescherming persoonsgegevens vervangen. In de AVG zijn twee

1913023 01550

belangrijke verplichtingen leidend bij het verwerken van persoonsgegevens; transparantie en een verantwoordingsplicht voor de verwerkingsverantwoordelijke.

1913023 01550

Vergelijkbare overheidslichamen

Diverse overheidsorganisaties lopen tegen dezelfde problematiek aan. Door de Vereniging van Gemeenten is inmiddels een protocol ontwikkeld dat betrekking heeft op het gebruik van internetinformatie bij mogelijke fraude met bijstandsuitkeringen. Het UWV heeft inmiddels ook een protocol geschreven.[13]

[13] https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/protocol_internetonderzoek_door_gemeenten.pdf en http://www.uwv.nl/particulieren/overige-onderwerpen/uwv-controleert/detail/op-welke-manieren-controleertuwv/controle-via-internet

1913023 01550

Betr: [Coosto Support] Re: Fwd: Nieuw emailadres Coosto Global

aan: Coosto Support 30-03-2018 15:55

Hoi

Probleem is alleen dat ik er met het oude emailadres niet meer in kan omdat ik geen nieuw ww kan genereren op dit mailadres. Dus als jij een nieuw ww voor mij kan aanmaken kan ik de rest verder wel regelen.

Met vriendelijke groet,

Social Media
.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage C12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen
.....
T
M
E @belastingdienst.nl
E @belastingdienst.nl
W
10.2.g
's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support ##- Typ uw reactie boven deze regel -## Uw supp... 30-03-2018 15:36:54

Van: Coosto Support <@coosto.com>
Aan: @belastingdienst.nl>
Datum: 30-03-2018 15:36
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Fwd: Nieuw emailadres Coosto Global

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag (#56620) is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:
10.2.g

(Coosto Support)
30 mrt. 15:36 CEST
Hoi

Bedankt voor je bericht! Met het Admin-account heb je de mogelijkheid zelf het e-mailadres met wachtwoord aan te passen. Dit doe je als volgt ga naar het subproject Douane, kies aan de linkerkant voor **Deelnemers**, ga vervolgens naar het account

Bij e-mailadres wijzig je het oude e-mailadres naar het nieuwe. Vervolgens moet je in dit veld jouw persoonlijke wachtwoord invullen, van het gebruikersaccount waarmee jij momenteel zelf bent ingelogd in Coosto.

Daarna kun je zelf een nieuw wachtwoord aanmaken en vervolgens bevestigen. Kies voor Opslaan nu zijn de wijzigingen aangebracht.

Kun je hiermee vooruit? Mocht je nog vragen hebben laat het mij gerust weten.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] – Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted]
30 mrt. 14:53 CEST

Hallo,
Willen jullie onderstaande oppakken?
Dank je!
--------- Doorgestuurd bericht --------
Van: [redacted]@belastingdienst.nl>
Datum: vr 30 mrt. 2018 om 14:51
Onderwerp: Nieuw emailadres Coosto Global
Aan: [redacted]@coosto.com>

Hi [redacted]

Wil jij het Coosto Globalaccount wat stond op;

[redacted] overzetten naar [redacted]
Met als laatste verzoek ook nog een nieuw wachtwoord.

Mijn dank is groot en alvast een fijn paasweekend!

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted] Social Media

.....

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage C12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....

[redacted]

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.
Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.
This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

--

Met vriendelijke groet,

Coosto - Client Manager

COOSTO

http://www.coosto.com

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.

Betr: [Coosto Support] Re: Complete berichten lezen alleen in excel?

[redacted] aan: Coosto Support 18-07-2017 13:49

Cc: [redacted]

Goedemiddag [redacted]

Ik begrijp waar dit, auteursrecht, vandaan komt maar het maakt het analyseren een stuk lastiger. Betekent dit dat de export in excel ook op enig moment niet meer tot de mogelijkheden behoort?
Doordat klikken op de link vaak geen optie is, zeker niet voor collega's in handhaving en opsporing. Hetzij door het soort onderzoek, hetzij door beperkte en/of niet afgeschermde internettoegang.
Dat betekent dat de "cache" functie ook om deze reden is verwijderd? Dit is een van de redenen waarom het voor de opsporing zo fijn was om te werken met Coosto. [redacted] van de FIOD zit bij mij op kantoor en we zien beiden toch wel wat problemen met deze ontwikkeling. Dit betekent dat wij onze achterban moeten informeren over deze ontwikkeling omdat deze gevolgen heeft voor de wijze van gebruik van de webdienst.
Beiden zijn we van mening dat het wel een communicatiemisser is.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage C12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

T [redacted]
M [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
E [redacted]@belastingdienst.nl
W

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support ##- Typ uw reactie boven deze regel -## Uw supp... 18-07-2017 12:53:43

Van: Coosto Support <[redacted]@coosto.com>
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl>
Datum: 18-07-2017 12:53
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Complete berichten lezen alleen in excel?

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag (#45722) is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:
10.2.g

(Coosto Support)
18 jul. 12:53 CEST

Bedankt voor je vraag! De link 'toon meer' is niet meer beschikbaar voor alle berichten in Coosto. In plaats daarvan kun je inderdaad op de link klikken die direct naar de webpagina verwijst.

De reden hiervoor is tweeledig. In de eerste instantie is het volledige bericht beter leesbaar op de originele website. In Coosto zie je immers het deel van het bericht wat direct te maken heeft met de gezochte keywords. Daarnaast is het ook een stap om aan regelgeving van externe berichtweergave te voldoen. Op veel berichten rust immers auteursrecht. Door alleen het deel van het bericht te laten zien dat direct refereert aan de zoekwoorden, voorkomen we eventuele inbreuk op auteursrechten. De berichtenweergave is hiermee tevens in lijn getrokken met bijvoorbeeld Google, die aan soortgelijke regelgeving moet voldoen.

Ik hoop je vraag hiermee te hebben beantwoord. Als ik nog iets voor je kan toelichten, hoor ik het graag van je!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

18 jul. 12:16 CEST
Goedemiddag,
Vraagje waar is de link "meer" gebleven?
Veel berichten zijn niet meer volledig te lezen in Coosto dat maakt het voor analyse erg lastig. Als je deze berichten dus wilt lezen moet je of op de link klikken, wat niet wenselijk is, of een excel export maken.
Dit is geen verbetering en kostbaar qua tijd wat is de reden dat deze is weggehaald? Kan deze link weer terug geplaatst worden?
Jammer dat dit niet gecommuniceerd is, ik kan het in elk geval niet terug vinden in het changelog. Behalve mijn vermoeden dat het changelog van 15 juni er iets mee te maken heeft dit gaat over een verbetering van de layout.
Groetjes

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.

[Coosto Support] Re: Complete berichten lezen alleen in excel?

Coosto Support aan: [redacted] 18-07-2017 12:53

Reageer op Coosto Support

Overzicht: Dit bericht is beantwoord en doorgestuurd.

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag (#45722) is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:

10.2.g

[redacted] Coosto Support)
18 jul. 12:53 CEST

Goedemiddag [redacted]

Bedankt voor je vraag! De link 'toon meer' is niet meer beschikbaar voor alle berichten in Coosto. In plaats daarvan kun je inderdaad op de link klikken die direct naar de webpagina verwijst.

De reden hiervoor is tweeledig. In de eerste instantie is het volledige bericht beter leesbaar op de originele website. In Coosto zie je immers het deel van het bericht wat direct te maken heeft met de gezochte keywords. Daarnaast is het ook een stap om aan regelgeving van externe berichtweergave te voldoen. Op veel berichten rust immers auteursrecht. Door alleen het deel van het bericht te laten zien dat direct refereert aan de zoekwoorden, voorkomen we eventuele inbreuk op auteursrechten. De berichtenweergave is hiermee tevens in lijn getrokken met bijvoorbeeld Google, die aan soortgelijke regelgeving moet voldoen.

Ik hoop je vraag hiermee te hebben beantwoord. Als ik nog iets voor je kan toelichten, hoor ik het graag van je!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] – Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted]
18 jul. 12:16 CEST

Goedemiddag,
Vraagje waar is de link "meer" gebleven?
Veel berichten zijn niet meer volledig te lezen in Coosto dat maakt het voor analyse erg lastig. Als je deze berichten dus wilt lezen moet je of op de link klikken, wat niet wenselijk is, of een excel export maken.
Dit is geen verbetering en kostbaar qua tijd wat is de reden dat deze is weggehaald? Kan deze link weer terug geplaatst worden?
Jammer dat dit niet gecommuniceerd is, ik kan het in elk geval niet terug vinden in het changelog. Behalve mijn vermoeden dat het changelog van 15 juni er iets mee te maken heeft dit gaat over een verbetering van de layout.
Groetjes [redacted]

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.

Betr: [Coosto Support] Re: Meerdere Twitter auteurs

[redacted] aan: Coosto Support 17-01-2017 13:14

Hoi [redacted]

Bedankt voor het antwoord en nog een fijne dag!

Met vriendelijke groet,

[redacted]

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen
.....
T [redacted]
M [redacted]
E I.[redacted]@belastingdienst.nl
http://www.douane.nl

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support ---------- Wij hebben deze supportaanvraa... 17-01-2017 12:26:15

Van: Coosto Support <[redacted]@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 17-01-2017 12:26
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Meerdere Twitter auteurs

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd . Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link .

10.2.g

[redacted] **- Coosto Support, 17 jan. 12:25 CET:**

Hoi [redacted]

Ja dat is zeker mogelijk. Om meerdere zoektermen te gebruiken in een zoekopdracht kun je de OR operator gebruiken. Met *OR* (in hoofdletters!) krijg je resultaten waarin minstens één van de zoektermen voorkomt. Als voorbeeld ziet een zoekopdracht er dan als volgt uit:

```
author:Belastingdienst OR author:BDzakelijk
```

10.2.d

10.2.d

Kan je hiermee vooruit? Mocht je nog vragen hebben stel ze gerust!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

17 jan. 11:56 CET:

Is het mogelijk om meerdere 10.2.d in een query te zetten ?

[Coosto Support] Re: Meerdere Twitter auteurs

Coosto Support aan: [redacted] 17-01-2017 12:26

Reageer op Coosto Support

Overzicht: Dit bericht is beantwoord.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

10.2.g

[redacted] - Coosto Support, 17 jan. 12:25 CET:

[redacted]

Ja dat is zeker mogelijk. Om meerdere zoektermen te gebruiken in een zoekopdracht kun je de OR operator gebruiken. Met *OR* (in hoofdletters!) krijg je resultaten waarin minstens één van de zoektermen voorkomt. Als voorbeeld ziet een zoekopdracht er dan als volgt uit:

```
author:Belastingdienst OR author:BDzakelijk
```

10.2.d

Kan je hiermee vooruit? Mocht je nog vragen hebben stel ze gerust!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] – Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted] 17 jan. 11:56 CET:

Is het mogelijk om meerdere 10.2.d in een query te zetten?

Betr: [Coosto Support] Re: betreft 10.2.d

aan: Coosto Support 30-05-2016 11:01

Hoi

Bedankt voor de hulp nog een fijne dag!

Met vriendelijke groet,

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

T
M
E @belastingdienst.nl
http://www.douane.nl
10.2.a
's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support ---------- Wij hebben deze supportaanvraa... 30-05-2016 10:39:41

Van: Coosto Support <@coosto.com>
Aan:
Datum: 30-05-2016 10:39
Onderwerp: [Coosto Support] Re: betreft 10, 2d

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd . Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link .
10.2.g

- Coosto Support, 30 mei 10:39:

Hoi

Ik zie dat je in je zoekopdracht naar het zoekwoord 10.2.d zoekt en dan alleen van de auteur 10.2.d Niet alle berichten van deze auteur bevatten het woord 10.2.d waardoor je inderdaad niet alle berichten zal vinden in Coosto. We hebben deze auteur echter wel geïndexeerd, je kan de berichten met 10.2.d vinden.

Ik hoop je hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht je verder nog vragen

hebben dan hoor ik dit graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] - Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted] **30 mei 08:17:**

Goedemorgen beste mensen van Coosto,

Zouden jullie d[redacted]10.2.d[redacted]" kunnen updaten, het laatste bericht is van 4 april terwijl er tot en met 29 mei berichten zijn geplaatst.

Alvast bedankt!
Groetjes [redacted]

[Coosto Support] Re: betreft

Coosto Support aan:

30-05-2016 10:39

Reageer op Coosto Support

Overzicht: Dit bericht is beantwoord.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

10.2.g

Coosto Support, 30 mei 10:39:

Hoi

Ik zie dat je in je zoekopdracht naar het zoekwoord 10.2.d zoekt en dan alleen van de 10.2.d . Niet alle berichten van deze auteur bevatten het woord 10.2.d waardoor je inderdaad niet alle berichten zal vinden in Coosto. We hebben deze auteur echter wel geïndexeerd, je kan de berichten met 10.2.d vinden.

Ik hoop je hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit graag van je.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

- Coosto Support

http://www.coosto.com/

https://twitter.com/coosto

, **30 mei 08:17:**

Goedemorgen beste mensen van Coosto,

Zouden jullie de 10.2.d kunnen updaten, het laatste bericht is van 4 april terwijl er tot en met 29 mei berichten zijn geplaatst.

Alvast bedankt!

Groetjes

Betr: [Coosto Support] Re: oude berichten

aan: Coosto Support 27-05-2016 15:24

Super bedankt en alvast een fijn weekend!
Met vriendelijke groet,

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

T
M
E r@belastingdienst.nl
http://www.douane.nl
10.2.g

Coosto Support ---------- Wij hebben deze supportaanvraa... 27-05-2016 15:18:26

Van: Coosto Support <@coosto.com>
Aan: @belastingdienst.nl>
Datum: 27-05-2016 15:18
Onderwerp: [Coosto Support] Re: oude berichten

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd . Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link .
10.2.g

- Coosto Support, 27 mei 15:18:

Hoi

Bedankt voor je bericht. Ik heb de indexatietijd van de 10.2.d aangepast. Ik zie de 10.2.d nog niet is toegevoegd aan onze index. Deze heb ik nu voor je toegevoegd. Over enkele uren zullen de resultaten beschikbaar zijn.

Mocht je nog vragen hebben dan hoor ik dit graag.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

[redacted]

[redacted], **27 mei 14:42:**

Goedemiddag
Als ik zoek op 10.2.d vind ik alleen de oude berichten terwijl er 22 uur geleden op 10.2.d een bericht is geplaatst. Kunnen jullie dit aanpassen zodat ik een recenter overzicht kan genereren ?
Nog een vraagje van de 10.2.d kan ik helemaal geen posts terug vinden terwijl ik deze wel zie op hun 10.2.d ?

Mijn dank is groot! ;o)

Groetjes [redacted]

[Coosto Support] Re: oude berichten

Coosto Support aan:

27-05-2016 15:18

Reageer op Coosto Support

Overzicht: Dit bericht is beantwoord.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

10.2.g

- Coosto Support, 27 mei 15:18:

Hoi

Bedankt voor je bericht. Ik heb de indexatietijd van de 10.2.d aangepast. Ik zie de 10.2.d van 10.2.d nog niet is toegevoegd aan onze index. Deze heb ik nu voor je toegevoegd. Over enkele uren zullen de resultaten beschikbaar zijn.

Mocht je nog vragen hebben dan hoor ik dit graag.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

27 mei 14:42:

Goedemiddag,
Als ik zoek op 10.2.d vind ik alleen de oude berichten terwijl er 22 uur geleden o 10.2.d nog een bericht is geplaatst. Kunnen jullie dit aanpassen zodat ik een re ht kan genereren?
Nog een vraagje van de 10.2.d kan ik helemaal geen posts terug vinden terwijl ik deze wel zie op 10.2.d ?

Mijn dank is groot! ;o)

Groetjes

[Coosto Support] Re: Opstart problemen.

Coosto Support aan: [redacted] 24-05-2016 10:20

Reageer op Coosto Support

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

10.2.g

[redacted] - **Coosto Support, 24 mei 10:20:**

Hoi [redacted]

Ik heb dit verder voor je nagekeken. Samen met het feit dat dit maar op 1 van je 2 computers voorkomt en we achter de schermen geen error meldingen binnen hebben gekregen, ligt dit probleem in de computer die dit probleem vertoont.

10.2.g

Ik hoop je hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.

Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] – Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted] - **Coosto Support, 20 mei 16:09:**

Hoi [redacted],

10.2.g

Ik heb dit nog niet kunnen reproduceren, omdat je het ook maar op 1 PC hebt heb ik het vermoeden dat dit probleem mogelijk in de machine die je gebruikt ligt.

Ik duik hier verder in voor je om na te gaan of ik hier de oorzaak van kan achterhalen. Zodra ik meer informatie heb kom ik hier meteen bij je op terug.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] – Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted] **20 mei 10:05:**

Goedemorgen,

Bij deze een aantal screenshots van mijn Coosto problemen.

(Zie het bijgevoegde bestand: Donker scherm geen toegang tot dashboard.pdf)(Zie het bijgevoegde bestand: Na zoekterm weer een donker

scherm.pdf)

10.2.g

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen
.....
T
M
E belastingdienst.nl
http://www.douane.nl
10.2.g
's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)

10.2.g

- Coosto Support, 19 mei 09:44:

Hoi

Zou je me een screenshot kunnen sturen van het probleem, mogelijk van je gehele scherm, als Coosto vastloopt?

Alvast bedankt, ik zie je reactie graag tegemoet.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

19 mei 09:26:

Hoi

10.2.g

Met vriendelijke groet,

Monitoring Sociale Media
.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....

T

M

E @belastingdienst.nl

http://www.douane.nl

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

10.2.g

- Coosto Support, 19 mei 09:00:

Hoi

10.2.g

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen.
Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

, 19 mei 08:47:

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen?

Vriendelijke groetjes,

[Coosto Support] Re: Opstart problemen.
Coosto Support aan [redacted] 20-05-2016 16:10
Reageer op Coosto Support

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link: 10.2.g

[redacted] **- Coosto Support, 20 mei 16:09:**
Hoi [redacted]

10.2.g

Ik duik hier verder in voor je om na te gaan of ik hier de oorzaak van kan achterhalen. Zodra ik meer informatie heb kom ik hier meteen bij je op terug.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] - Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted] **20 mei 10:05:**

Goedemorgen,

Bij deze een aantal screenshots van mijn Coosto problemen.

10.2.g

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen
T [redacted]
M [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
http://www.douane.nl

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)

10.2.g

Coosto Support, 19 mei 09:44:

Hoi

Zou je me een screenshot kunnen sturen van het probleem, mogelijk van je gehele scherm, als Coosto vastloopt?

Alvast bedankt, ik zie je reactie graag tegemoet.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

, 19 mei 09:26:

Hoi

10.2.g

Met vriendelijke groet,

Monitoring Sociale Media

.....

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....

T
M
E @belastingdienst.nl
http://www.douane.nl

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)

10.2.g

- Coosto Support, 19 mei 09:00:

Hoi

10.2.g

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen.
Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
- Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

[redacted]

[redacted] **19 mei 08:47:**

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen?

Vriendelijke groetjes,

[redacted]

Betr: [Coosto Support] Re: Opstart problemen.

[redacted] aan: Coosto Support 20-05-2016 10:05

Goedemorgen,

Bij deze een aantal screenshots van mijn Coosto problemen.

10.2.g

Met vriendelijke groet,

[redacted]

.....

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen
.....
T ([redacted]
M([redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
http://www.douane.nl

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support ---------- Wil je reageren op dit bericht? Dit... 19-05-2016 09:44:51

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl>
Datum: 19-05-2016 09:44
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Opstart problemen.

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link:

[redacted]

[redacted] **- Coosto Support, 19 mei 09:44:**

Hoi [redacted]

Zou je me een screenshot kunnen sturen van het probleem, mogelijk van je gehele scherm, als Coosto vastloopt?

Alvast bedankt, ik zie je reactie graag tegemoet.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

19 mei 09:26:

Hoi

10.2.g

Met vriendelijke groet,

Monitoring Sociale Media
.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen
.....
T
M
E @belastingdienst.nl
http://www.douane.nl
10.2.g
's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)
10.2.g

- Coosto Support, 19 mei 09:00:
Hoi

Bedankt voor de melding! Ik vermoed dat dit te maken heeft met je
10.2.g

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen. Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,

– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

19 mei 08:47:

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen ?

Vriendelijke groetjes,

[Coosto Support] Re: Opstart problemen.

Coosto Support aan: [redacted] 19-05-2016 09:44

Reageer op Coosto Support

Overzicht: Dit bericht is beantwoord.

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link: [redacted]

[redacted] **Coosto Support, 19 mei 09:44:**

Hoi [redacted]

10.2.g

Alvast bedankt, ik zie je reactie graag tegemoet.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] – Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted], **19 mei 09:26:**

Hoi [redacted]

10.2.g

Met vriendelijke groet,

[redacted]

.....

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....

T [redacted]
M [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
http://www.douane.nl

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)

10.2.g

[redacted] **- Coosto Support, 19 mei 09:00:**

Hoi [redacted]

10.2.g

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen.
Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

19 mei 08:47:

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen?

Vriendelijke groetjes,

Betr: [Coosto Support] Re: Opstart problemen.

[redacted] aan: Coosto Support 19-05-2016 09:26

Hoi [redacted]

10.2.g [redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]

.....

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....

T [redacted]
M [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
http://www.douane.nl
10.2.g [redacted]
's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support ---------- Wij hebben deze supportaanvraa... 19-05-2016 09:01:06

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 19-05-2016 09:01
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Opstart problemen.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd . Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link .

10.2.g [redacted]

[redacted] - **Coosto Support, 19 mei 09:00:**

[redacted],

10.2.g [redacted]

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij

je hierin verder ondersteunen. Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] - Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted] **19 mei 08:47:**

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen ?

Vriendelijke groetjes,
[redacted]

[Coosto Support] Re: Opstart problemen.

Coosto Support aan: [redacted] 19-05-2016 09:01

Reageer op Coosto Support

Overzicht: Dit bericht is beantwoord.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

[redacted]

[redacted] - **Coosto Support, 19 mei 09:00:**

Hoi [redacted]

10.2.g

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen.
Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] – Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

[redacted]

[redacted] **19 mei 08:47:**

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen?

Vriendelijke groetjes,
[redacted]

[Coosto Support] Re:

Coosto Support aan

28-04-2016 16:49

Reageer op Coosto Support

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.
https://www.coosto.nl/zendesk#!/details/27307/

Coosto Support, 28 apr. 16:49:

Hoi

Graag informeer ik je dat het probleem met betrekking tot de 10.1.c, 10.2.d, 10.2.g is opgelost! Je kan hier weer zoekopdrachten in uitvoeren.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit graag van
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

- Coosto Support, 26 apr. 09:44:

Hoi

Bedankt voor je bericht. Ik zie inderdaad dat je geen zoekopdrachten kan uitvoeren 10.1.c, 10.2.d, 10.2.g Jullie licentie is echter niet verlopen. Ik ga dit verder voor je uitzoeken.

Zodra ik meer informatie heb laat ik je dit weten.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

26 apr. 09:11:

Goedemorgen,

Vraagje ik kan 10.1.c, 10.2.d, 10.2.g

Groetjes

[Coosto Support] Re:
Coosto Support aan:
Reageer op Coosto Support

26-04-2016 09:44

Overzicht: Dit bericht is doorgestuurd.

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link: https://support.coosto.com/hc/nl/requests/27307

- Coosto Support, 26 apr. 09:44:

Hoi

Bedankt voor je bericht. Ik zie inderdaad dat je 10.1.c, 10.2.d en 10.2.g . Jullie licentie is echter niet verlopen. Ik ga dit verder voor je uitzoeken.

Zodra ik meer informatie heb laat ik je dit weten.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
- Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

, 26 apr. 09:11:

Goedemorgen,

Vraagje 10.1.c, 10.2.d, 10.2.g

Groetjes

[Coosto Support] Re: oud bericht

Coosto Support aan:

15-03-2016 11:00

Reageer op Coosto Support

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

10.2.g

- Coosto Support, 15 mrt. 11:00:

Hoi ,

Graag informeer ik je dat de indexatie van 10.2.d is opgelost. De datums in Coosto komen weer overeen met de data op de website.

Ik hoop je hiermee geïnformeerd te hebben, mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
- Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

- Coosto Support, 12 feb. 11:24:

Hoi ,

Bedankt voor het voorbeeld! Ik zie dat er een probleem is met de datum bij de indexatie van 10.2.d de datum op de website klopt. Mijn excuses voor het ongemak! Ik zet dit door naar mijn collega's van het Web-Extractie team, zij zullen dit oplossen zodat de datum in Coosto klopt.

Ik houd je hiervan op de hoogte!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
- Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

12 feb. 10:50:

Goedemorgen
In mijn query 10.2.d is het eerste bericht dat ik open van21 mei 2014 terwijl er staat dat deze 18 uur geleden gepost is?

10.2.d

[Coosto Support] Re: oud bericht

Coosto Support aan: [redacted]

12-02-2016 11:24

Reageer op Coosto Support

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link: https://in.coosto.com/zendesk/#!/details/23756/

[redacted] **Coosto Support, 12 feb. 11:24:**

Hoi [redacted]

Bedankt voor het voorbeeld! Ik zie dat er een probleem is met de datum bij de 10.2.d [redacted], de datum op de website klopt. Mijn excuses voor het ongemak! Ik zet dit door naar mijn collega's van het web-extractie team, zij zullen dit oplossen zodat de datum in Coosto klopt.

Ik houd je hiervan op de hoogte!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] - Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

[redacted]

[redacted], **12 feb. 10:50:**

Goedemorgen
In mijn query 10.2.d [redacted] s het eerste bericht dat ik open van 21 mei 2014 terwijl er staat dat deze 18 uur geleden gepost is?

10.2.d [redacted]

DLTC Data & Modellen Cluster OSINT

40

Intakeformulier

Doel van het intakeformulier
Het doel van dit intakeformulier is om een beeld te krijgen van uw project/zoekvraag, zodat het cluster OSINT dit op een zorgvuldige wijze in behandeling kan nemen. Met dit formulier wordt vastgelegd voor wie en met welk doel gegevens worden verzameld door cluster OSINT.

Voor wie is de intake bedoeld?
Dit formulier is bedoeld voor Douane medewerkers die bij een project/zoekvraag een beroep willen doen op de kennis en expertise van het OSINT cluster.

Aandachtspunten voor het invullen:

1. Vul de vragen zo compleet mogelijk in. Vooral de *doelstelling* van het project/zoekvraag is erg belangrijk. Hiermee wordt namelijk invulling gegeven aan het principe doelbinding zoals dat in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) vereist is.
2. 10.2.d
3. Het intakeformulier dient door de opdrachtgever als bijlage gemaild te worden naar de postbus van Handhavingsregie 10.2.g en in cc naar de eigen leidinggevende.

Binnen een week na indiening van deze aanvraag wordt door cluster OSINT contact opgenomen met de aanvrager om de verwachtingen van de opdrachtgever en de mogelijkheden van cluster OSINT te bespreken en op elkaar af te stemmen.

Uw gegevens:	
Naam: *	
E-mail / UserID: *	
E-mail leidinggevende:	
Telefoon: *	
Standplaats/regio:	
Dienstonderdeel: *	(bijvoorbeeld: DLTC/team ...)
Gegevens project/verzoek:	
Naam project/onderzoek:	
Opdrachtgever project:	
Doelstelling: *	
Gewenste informatie:	
Indien inzet van speciale middelen 10.2.d is gewenst dan dient deze hieronder apart beargumenteerd worden:	
Streefdatum/Deadline:	
Eventuele naam contactpersoon bij OSINT:	
Extra informatie en/of verwijzing naar bijlagen:	
Gegevens verzoek 10.2.d	
10.2.d	

* verplicht in te vullen

41

Buiten verzoek

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan:
Datum: 07-08-2017 15:35
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Sommige bronnen niet beschikbaar

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag (#46499) is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:

10.2.g

(Coosto Support)
7 aug. 15:35 CEST

Hoi

Bedankt voor je vraag. Facebook heeft aangegeven dat het rechtstreeks over veiligheidsverzoeken van overheden wilt beslissen. Hierdoor is het voor Coosto niet langer meer mogelijk om overheden bij te staan ten behoeve van de algemene veiligheid. Hierdoor is het alleen nog mogelijk om berichten van gekoppelde accounts van Instagram en Facebook op te halen.

Ik hoop je hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht je vragen hebben dan hoor ik het graag.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

7 aug. 14:49 CEST

Hallo lezer,
Klopt het dat er binnen Coosto een aantal bronnen helemaal geen data meer opleveren als ik op oa FIOD zoek binnen 10.2.c ook als ik een aantal jaren terug in de tijd ga?
Wat is hier aan de hand?
Met vriendelijke groet,

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.

Buiten verzoek

Van: [redacted]@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 27-06-2017 13:04
Onderwerp: Belangrijke wijzigingen

Beste [redacted]

Bij Coosto geloven we in het delen van de meerwaarde van data. Daarom werken we samen met grote publiekslievelingen als Facebook, Linkedin, Twitter en Instagram. Technisch is er steeds meer mogelijk. Mede daarom verandert onze sector continu. Maar niet alles dat technisch mogelijk is, hoeft ook uitgevoerd te worden. Sommige dingen doe je niet op datagebied, vanuit integriteit of wet- en regelgeving. Die afwegingen komen we in onze sector al jarenlang tegen.

Wanneer overheden vragen om door middel van monitoring mee te helpen onze maatschappij veilig te houden, zegt de wet en je buikgevoel dat dat goed is. Maar als Coosto moeten wij ons ook contractueel houden aan de voorwaarden die onze hierboven genoemde ketenpartners stellen. De huidige voorwaarden van enkele van deze ketenpartners stellen dat er geen data meer met onze overheidsklanten gedeeld mogen worden die toepasbaar zijn om burgers digitaal te volgen vanuit veiligheidsoverwegingen. Wij begrepen dat bijvoorbeeld Facebook dit soort veiligheidsverzoeken alleen nog rechtstreeks met overheden wil overwegen. Zonder tussenkomst van een gespecialiseerde datapartij vanuit onze sector.

Wij moeten de voorwaarden van sociale platformen respecteren en passen onze services per direct aan.

Wat betekent dit voor u?

- Vanaf vandaag is via Coosto alleen de data afkomstig van uw eigen kanalen op sociale platformen nog inzichtelijk.
- Dit kan inhouden dat er minder data zichtbaar zijn in uw Coosto account.
- Data afkomstig uit andere bronnen blijven zichtbaar in het Coosto account.
- U kunt gewoon gebruik blijven maken van de overige diensten zoals webcare en publishing.
- Deze actie is alleen van toepassing op de FIOD en niet op andere onderdelen van de Belastingdienst

Binnen de mogelijkheden die platformen ons wel nog laten, gaan wij zoals altijd graag met onze klanten in gesprek. We overleggen daarbij hoe Coosto u aan de beste consumentendata blijft helpen. Zodat persoonlijk maatwerk voor de eindconsument kan blijven toenemen; want dat is de trend en daar blijven we in voorzien, zoals u van ons gewend bent.

Mocht u hierover vragen hebben, neem dan contact op met uw clientmanager of Sales Support via salessupport@coosto.com of (0)40

Hartelijke groet,

Coosto - existing business

http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

[Coosto Support] Re: Sommige bronnen niet beschikbaar
Coosto Support
aan:
[redacted]
07-08-2017 15:35
Details verbergen
Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl>
Reageer op Coosto Support <support@coosto.com>
Overzicht: Dit bericht is doorgestuurd.

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

COOSTO

Uw supportaanvraag (#46499) is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:
10.2.g

[redacted](Coosto Support)
7 aug. 15:35 CEST

Hoi [redacted]

Bedankt voor je vraag. Facebook heeft aangegeven dat het rechtstreeks over veiligheidsverzoeken van overheden wilt beslissen. Hierdoor is het voor Coosto niet langer meer mogelijk om overheden bij te staan ten behoeve van de algemene veiligheid. Hierdoor is het alleen nog mogelijk om berichten van gekoppelde accounts van Instagram en Facebook op te halen.

Ik hoop je hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht je vragen hebben dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] - Coosto Support

http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted]
7 aug. 14:49 CEST

Hallo lezer,

Klopt het dat er binnen Coosto een aantal bronnen helemaal geen data meer opleveren als ik op oa FIOD zoek binnen Facebook en Instagram, ook als ik een aantal jaren terug in de tijd ga?
Wat is hier aan de hand?

Met vriendelijke groet,

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.

[J50E5R-PDGL]

42

Om redenen van doelmatigheid wordt alleen een gecomprimeerd overzicht van deze mailwisseling openbaar gemaakt. In de mails worden uitsluitend vragen gesteld en beantwoord die te maken hebben met de toepassing van de software van Coosto. Inhoudelijke zaken worden hierin niet behandeld, zoals wel het geval is bij de mailwisseling met FIOD en Douane.

Contact Coosto-webcare Belastingdienst

Hieronder het overzicht van het webcareteam over de e-mailcontacten met Coosto

Mails aantallen (beide medewerkers tezamen): 37

Onderwerpen

- Vragen over het indexeren van sites (waarom zijn openbare sites niet geïndexeerd, waarom komt een openbaar artikel niet voor in de zoekopdracht)
- Vragen over zoekopdracht (vergelijkbaar met hierboven – waarom kan ik een openbaar artikel niet vinden)
- Hoe werken de labels van webcare? Hoe vind je die terug?
- Problemen met engagementsrapportages (bij omschakeling naar casus)
- Facebook – klopt het dat openbare Facebook-groepen niet geïndexeerd worden?
- Bereik – vragen over hoe bereik werkt
- Vraag of het mogelijk is om alle zoekresultaten op 1 pagina te tonen

43

Dit document valt buiten de periode waar het Wob-verzoek betrekking op heeft. Desondanks is besloten om dit document openbaar te maken, omdat er alleen een concept versie bestaat binnen die periode.

Coosto BV
Kennedyplein 101, 5611 ZS
Eindhoven, Nederland

Postbus 2383
5600 CJ Eindhoven

+31 (0)40
info@coosto.com
www.coosto.com

VERWERKERSOVEREENKOMST

tussen

Coosto B.V.

En

Belastingdienst

KvK nr. 58 88 07 71
BTW nr.
IBAN

COOSTO

Inhoud

1. Inleiding 3
2. Definities 3
3. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst 5
4. Algemene verplichtingen en verantwoordelijkheden 5
5. Ingangsdatum, duur, beëindiging 6
6. Geheimhouding 6
7. Beveiligingsmaatregelen 6
8. Meldplicht 7
9. Rechten betrokkenen 7
10. Auditrecht 8
11. Internationale doorgifte en Subverwerkers 8
12. Aansprakelijkheid ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
13. Overige bepalingen 9

Bijlage I – Betrokkenen, Persoonsgegevens, Verwerkingen en Doel 10

Bijlage II – Exit-regeling ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Bijlage III – Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke 12

1913023 01550

1. Inleiding

Voor het gebruik van onze social media management software heb je een Overeenkomst met ons afgesloten. De wet verplicht ons dat we daarnaast een zogenaamde Verwerkersovereenkomst met je af te spreken, omdat Coosto Persoonsgegevens van en voor jou gaat verwerken.

In de Verwerkersovereenkomst leggen we de voorwaarden vast waaronder jij ons de opdracht geeft Persoonsgegevens te verwerken. Deze Verwerkersovereenkomst bevat afspraken tussen de volgende Partijen:

Coosto B.V. (hierna: Coosto of wij), rechtsgeldig vertegenwoordigd door [ ] Het kantoor van Coosto is gevestigd op het Kennedyplein 101, 5611 ZS Eindhoven,

en

De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Staatssecretaris van Financien, voor deze, de Belastingdienst/Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (B/CFD), door de heer of mevrou[ ] (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke of jij),

We vinden het belangrijk dat onze Overeenkomsten begrijpelijk zijn. Daarom gebruiken we zo min mogelijk juridische taal en spreken we jou als lezer direct aan.

Partijen zijn het volgende overeen gekomen:

2. Definities

Kom je een woord tegen met een hoofdletter (zoals Persoonsgegeven of Overeenkomst), dan staat de uitleg van die term in onderstaande tabel. Voor de wettelijke definities van deze en andere termen in deze Verwerkersovereenkomst, verwijzen wij je naar de geldende wet- en regelgeving.

AVG	De Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze nieuwe privacywet gaat per 25 mei 2018 in en vervangt de Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens) en de Richtlijn 95/46/EG. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heet voluit: 'Verordening (EU) 2016/679 van het Europese Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG'.
Betrokkene	De persoon over wie het Persoonsgegeven gaat of de persoon wiens Persoonsgegevens worden verwerkt. De identiteit van die persoon is bekend, of te achterhalen.
Doel	Het doel, of het doeleinde waarmee de Persoonsgegevens in jouw opdracht worden verwerkt. Dat kunnen ook meerdere

	doelen en/of doeleinden zijn. Deze bepaal jij en worden vastgelegd in Bijlage I van deze overeenkomst.
Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	Een inbreuk op de beveiliging die er per ongeluk of op onrechtmatige wijze toe leidt dat gegevens worden vernietigd, kwijtgeraakt of gewijzigd, dat ze ongeoorloofd worden verstrekt, doorgezonden of opgeslagen, of op een andere manier worden verwerkt.
Overeenkomst	Iedere overeenkomst die wij met jou sluiten, inclusief alle wijzigingen of aanvullingen die Partijen later schriftelijk zijn overeengekomen.
Partijen	De partijen die deze Verwerkersovereenkomst hebben gesloten, dus jijzelf (Verwerkingsverantwoordelijke) en wij (Coosto).
Persoonsgegeven	Alle informatie over een natuurlijk persoon die Coosto van of voor jou verwerkt.
Subverwerker	De partij die namens ons de Persoonsgegevens verwerkt waarvoor deze Verwerkersovereenkomst geldt.
Verwerken	Elke (deel)handeling die er met Persoonsgegevens, of verzamelingen Persoonsgegevens wordt verricht, al dan niet geautomatiseerd. Denk bijvoorbeeld aan het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorsturen, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
Verwerker	Coosto is in deze Verwerkersovereenkomst de verwerker van de Persoonsgegevens. De wettelijke term 'verwerker' is beschreven in artikel 4 lid 8 van de AVG. Tot 25 mei 2018 geldt de definitie in artikel 1 sub e Wbp.
Verwerkersovereenkomst	De Verwerkersovereenkomst die je nu leest, inclusief bijlagen.
Verwerkingsverantwoordelijke	Dit ben jij zelf in deze Verwerkersovereenkomst. De wettelijke term 'verwerkingsverantwoordelijke' is beschreven in artikel 4 lid 7 van de AVG. Tot 25 mei 2018 geldt de definitie in artikel 1 sub d Wbp.
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens, tot 25 mei 2018 van toepassing.

3. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

3.1 Omdat je onze dienst gebruikt en daarvoor met ons een Overeenkomst hebt gesloten, verwerken wij ook Persoonsgegevens voor jou. De voorwaarden waaronder wij in jouw opdracht Persoonsgegevens mogen verwerken, zijn beschreven in deze Verwerkersovereenkomst.

3.2 Wij verwerken de Persoonsgegevens uitsluitend op basis van jouw schriftelijke instructies gedurende de looptijd van deze Verwerkersovereenkomst.

3.3 In Bijlage I van deze Verwerkersovereenkomst hebben wij vastgelegd:

- van welke (categorieën van) Betrokkenen wij Persoonsgegevens verwerken;
- welke (categorieën) Persoonsgegevens wij verwerken;
- wat voor soort verwerkingen wij op de Persoonsgegevens uitvoeren;
- met welk Doel wij die Persoonsgegevens verwerken.

3.4 Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op iedere verwerking van Persoonsgegevens die wij op basis van de Overeenkomst, of in jouw opdracht, doen.

4. Algemene verplichtingen en verantwoordelijkheden

4.1 Wij gaan zorgvuldig om met de Persoonsgegevens die wij voor jou verwerken. Bij de verwerking van de Persoonsgegevens houden wij ons aan alle toepasselijke wet- en regelgeving over de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval de Wbp en vanaf 25 mei 2018 de AVG. Ook houden wij ons aan de afspraken die in deze Verwerkersovereenkomst zijn vastgelegd.

4.2 Wij hebben en verkrijgen geen zeggenschap over de te verwerken Persoonsgegevens. Zo beslissen wij niet wie de gegevens ontvangt en gebruikt, of ze aan derden verstrekt worden en voor hoe lang de gegevens worden opgeslagen. Jij hebt de zeggenschap over de Persoonsgegevens die onder deze Verwerkersovereenkomst zijn verstrekt.

4.3 Wij bewaren de Persoonsgegevens die wij voor jou hebben verwerkt niet langer dan voor het door jou vastgestelde Doel noodzakelijk is. Jij bepaalt wanneer het Doel is bereikt en het is jouw verantwoordelijkheid om ons hierover proactief schriftelijk in te lichten.

4.4 Jij bent als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor het vaststellen van het Doel en de middelen. Het is dus ook jouw verantwoordelijkheid dat je ons alleen Persoonsgegevens laat verwerken als dat wettelijk gezien mag: er moet een geldige verwerkingsgrondslag zijn en een geldig Doel. Als de verwerking in strijd blijkt te zijn met de wet, ben jij daar zelf aansprakelijk voor.

4.5 Als jij daar om vraagt, geven wij jou zo snel mogelijk toegang tot de Persoonsgegevens. Ook zetten we de Persoonsgegevens op jouw verzoek op een duurzame gegevensdrager, op de

manier waarop jij dat wilt. Als daar kosten mee gemoeid zijn, komen die voor rekening van jou.

4.6 Wil je dat wij de Persoonsgegevens (tussentijds) verwijderen? Dat kan door daarvoor een uitdrukkelijk schriftelijk verzoek in te dienen.

5. Ingangsdatum, duur, beëindiging

5.1 Deze Verwerkersovereenkomst is even lang geldig als de Overeenkomst die we met jou hebben afgesloten.

5.2 Zodra jouw Overeenkomst met ons eindigt, eindigt deze Verwerkersovereenkomst ook. De reden van de beëindiging is daarbij niet van belang. Verschillende verplichtingen blijven bestaan na afloop van deze Verwerkersovereenkomst. Onder meer de bepalingen over geheimhouding, beveiliging, aansprakelijkheid, vrijwaring en verzekering, de exit-regeling en het toepasselijk recht blijven dan nog van kracht.

5.3 In de exit-regeling (Bijlage Retransitieplan) hebben Partijen de afspraken vastgelegd die gelden op het moment dat deze Verwerkersovereenkomst wordt beëindigd.

6. Geheimhouding

6.1 Alle personen die in de uitoefening van hun werk voor Coosto kennis kunnen nemen van de Persoonsgegevens, houden die kennis geheim en hebben hiervoor een geheimhoudingsverklaring getekend.

6.2 In sommige situaties zijn wij wettelijk verplicht bepaalde informatie te delen. Bijvoorbeeld omdat een bevoegde instantie daar om vraagt, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens. In die gevallen geldt de geheimhoudingsplicht niet.

6.3 Op het moment dat wij een bindend verzoek van een bevoegde instantie ontvangen om Persoonsgegevens te verstrekken, dan melden wij dat meteen aan jou. Alleen als de wet of een bindend besluit ons dat verbiedt, lichten wij je niet in over zo'n verzoek.

7. Beveiligingsmaatregelen

7.1 Om de Persoonsgegevens te beveiligen die wij in opdracht van jou verwerken, nemen wij passende technische en organisatorische maatregelen. Zo nemen wij voorzorgsmaatregelen tegen verlies van Persoonsgegevens. Ook tegen onrechtmatige verwerkingen door onbevoegden, en dus bijvoorbeeld Persoonsgegevens:

- raadplegen;

- aantasten;
- wijzigen;
- aan anderen verstrekken.

7.2 Wij hanteren alle voor onze branche gebruikelijke beveiligingsmaatregelen (Bijlage III). Dat betekent dat wij ons uiterste best doen om ervoor te zorgen dat onze beveiliging voldoet aan het beschermingsniveau dat is vereist volgens artikel 13 van de Wbp en artikel 24, 28 en 32 van de AVG. Onze maatregelen zijn er mede op gericht dat Persoonsgegevens niet onnodig verzameld en verder verwerkt worden. Bij de keuze voor passende maatregelen houden wij rekening met de stand van de techniek en de kosten die hiermee gemoeid zijn. Ook beoordelen wij de aard, de omvang, de context, de verwerkingsdoeleinden en de risico's voor de rechten en vrijheden van personen.

7.3 Wij passen onze beveiligingsmaatregelen zodanig aan dat ze gedurende de duur van deze Verwerkersovereenkomst een passend beschermingsniveau blijven bieden. Dat doen wij uit eigen beweging, en op eigen kosten. Indien er op jullie uitzonderlijk verzoek een specifieke beveiligingsmaatregel doorgevoerd moet worden dan wordt hiervoor een marktconform voorstel gemaakt. Aan de hand daarvan treden we met elkaar in overleg.

8. Meldplicht

8.1 Wij laten het jou zonder onredelijke vertraging weten als zich in het kader van de dienstverlening van Coosto een Inbreuk in verband met de Persoonsgegevens, die we voor jou verwerken, voordoet. Jij krijgt van ons dan relevante informatie over:

- de aard van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en Persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en Persoonsgegevens in kwestie;
- de waarschijnlijke gevolgen van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens;
- de maatregelen die getroffen zijn of die wij voorstellen om dergelijke relevante risico's in de toekomst zo veel mogelijk te beperken.

8.2 Wij informeren de persoon die in Bijlage III genoemd is of een vervangend persoon die jij later hiervoor hebt aangewezen en aan ons schriftelijk bekend hebt gemaakt.

8.3 Wij verlenen jou zo veel mogelijk onze medewerking om jou in staat te stellen een deugdelijk onderzoek uit te voeren naar de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, een correcte reactie te formuleren en passende vervolgstappen te nemen. Denk bijvoorbeeld aan het informeren van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en/of de Betrokkene(n).

9. Rechten betrokkenen

9.1 Ontvangen wij een verzoek met betrekking tot Persoonsgegevens van een Betrokkene (op basis van artikel 35 of 36 van de Wbp en artikel 15 of 16 van de AVG), dan sturen wij het

verzoek zo snel als redelijkerwijs mogelijk is aan jou door. Vervolgens laten wij aan de Betrokkene weten dat wij het verzoek aan jou hebben doorgestuurd. Het verzoek zelf handel jij verder zelfstandig af. Wel verlenen wij jou alle redelijke assistentie die nodig is om de rechten van Betrokkenen te kunnen uitoefenen.

9.2 Op jouw verzoek, en voor zover wij daartoe (technisch) in staat zijn, zullen wij binnen een redelijke termijn Persoonsgegevens verbeteren, aanvullen, verwijderen of afschermen.

10. Auditrecht

10.1 Als jij daar schriftelijk om vraagt, verstrekken wij jou informatie om vast te stellen of de verwerking van Persoonsgegevens voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder de Wbp en de AVG. Jij maakt van dit recht redelijk en niet buitensporig gebruik.

10.2 Wij stellen jou in de gelegenheid door middel van een audit te (laten) controleren of wij de Persoonsgegevens verwerken zoals wij in deze Verwerkersovereenkomst hebben afgesproken. De audit mag je maximaal één keer per jaar (laten) uitvoeren, tenzij je kunt aantonen dat een extra audit noodzakelijk is. Voorafgaand aan elke audit stuur je van tevoren een schriftelijk verzoek naar ons op. Dat verzoek moet ons ten minste twee weken voor het geplande moment van de audit hebben bereikt.

10.3 Blijkt uit de audit dat het nodig is om zaken aan te passen, dan voeren wij die aanpassingen binnen een onderling vast te stellen redelijke termijn uit.

10.4 Je behandelt alle informatie die tijdens de audit bekend wordt, vertrouwelijk. Iedereen die kennis kan nemen van informatie over de audits laat je een geheimhoudingsverklaring tekenen. Dit geldt voor jouw personeel, maar ook voor externe partijen die je inhuurt.

10.5 Alle kosten voor audits komen voor rekening van jou, tenzij blijkt dat wij toerekenbaar niet hebben voldaan aan hetgeen wij overeengekomen zijn in deze Verwerkersovereenkomst.

11. Internationale doorgifte en Subverwerkers

11.1 Wij mogen de Persoonsgegevens verwerken binnen de landen die tot de Europese Economische Ruimte (EER) behoren. Doorgifte van Persoonsgegevens naar landen buiten genoemde landen of gebieden is alleen toegestaan als jij daarvoor voorafgaand schriftelijke toestemming hebt gegeven. Beide Partijen moeten dan wel alle vereiste nadere (juridische, organisatorische, technische en zo nodig andere) maatregelen hebben getroffen.

11.2 Wij mogen een derde partij, zoals een Subverwerker, inschakelen bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst. Wij dienen vooraf schriftelijk toestemming te vragen en te verkrijgen van jou alvorens een nieuwe Subverwerker mag worden ingeschakeld ter uitvoering van de Overeenkomst. De toestemming zal door jou niet op onredelijke gronden worden

onthouden. Verwerkingsverantwoordelijke geeft toestemming voor de Subverwerkers, zoals bekend in Bijlage IV, door ondertekening van deze Verwerkersovereenkomst.

11.3 Met al onze Subverwerkers sluiten wij een schriftelijke Verwerkersovereenkomst. Daarin staan dezelfde verplichtingen over gegevensbescherming als in deze Verwerkersovereenkomst, zoals ook verplichtingen over geheimhouding en de vereiste passende technische en organisatorische maatregelen.

12. Overige bepalingen

12.1 Deze Verwerkersovereenkomst kan alleen schriftelijk worden gewijzigd, met een document dat door beide Partijen is ondertekend.

12.2 Bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst hebben voorrang op bepalingen in andere tussen Partijen gesloten of te sluiten Overeenkomsten.

12.3 Op het moment dat een of meer bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst nietig of vernietigbaar zijn, blijven alle overige bepalingen gewoon van kracht. Partijen komen in dat geval een nieuwe bepaling overeen die in de plaats komt van de nietige of vernietigbare bepaling. Die nieuwe bepaling moet zo veel mogelijk overeenstemmen met de bedoeling van Partijen.

12.4 Op deze Verwerkersovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. Dat geldt ook voor alle Overeenkomsten en overige rechtshandelingen die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien of ermee samenhangen.

12.5 Als Partijen eventuele geschillen over (de uitvoering van) deze Verwerkersovereenkomst niet in onderling overleg kunnen oplossen dan leggen we deze voor aan de Rechtbank Amsterdam, ook als slechts één partij het geschil ervaart.

Voor akkoord getekend,

Datum: 24 juli 2018

Coosto B.V.

Verwerkingsverantwoordelijke

Bijlage I – Betrokkenen, Persoonsgegevens, Verwerkingen en Doel

Verwerkingsverantwoordelijke geeft toestemming betreffende verwerkingen van Persoonsgegevens voor de vastgestelde doelen zoals hieronder opgenomen in deze bijlage.

Betrokkenen

De Persoonsgegevens van de volgende (categorieën) van Betrokkenen mogen door ons worden verwerkt:

- ✓ Werknemers;
- ✓ Klanten;
- ✓ Geïnteresseerden of potentiële klanten;
- o Overige (zelf aan te vullen)

Persoonsgegevens

De volgende (categorieën) Persoonsgegevens van Betrokkenen mogen door ons worden verwerkt:

- ✓ Naam, achternaam, titel, functie;
- ✓ Contactgegevens (telefoonnummer, mobiel telefoonnummer, e-mailadres);
- ✓ Facturerings- en betalingsgegevens;
- ✓ Communicatie met Verwerkingsverantwoordelijke (e-mail, support tickets);
- ✓ Gebruikersnaam;
- ✓ Social media profielen en berichten waarin (bijzondere) persoonsgegevens kunnen bevinden;
- ✓ Notities van Verwerkingsverantwoordelijke;
- ✓ IP-adres;
- o Overige (zelf aan te vullen).....

Verwerkingen

De volgende verwerkingen van de Persoonsgegevens van Betrokken mogen door ons worden uitgevoerd:

- ✓ Verzamelen;
- ✓ Vastleggen;
- ✓ Bewaren;
- ✓ Samenbrengen;
- ✓ Ordenen;
- ✓ Raadplegen;
- ✓ Gebruiken;
- ✓ Bijwerken;
- ✓ Afschermen;
- ✓ Vernietigen;
- o Overige (zelf aan te vullen).....

Doelen

De Persoonsgegevens van Betrokkenen mogen voor de volgende Doel(eind)en ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke door ons worden verwerkt:

- ✓ Ten behoeve van social media management
- ✓ Het detecteren van trends fenomenen, sentimenten en ontwikkelingen;
- ✓ Het volgen van trends, fenomenen, sentimenten en ontwikkelingen door de tijd heen;
- ✓ Inzicht krijgen in deze trends, fenomenen, sentimenten en ontwikkelingen;
- ✓ Het maken van trend-, fenomeen-, sentiment- en imagoanalyses;
- ✓ Inzicht krijgen in interesses, meningen en motivaties;
- ✓ Analyseren van argumentenstructuren in relatie tot specifieke fiscale- en Belastingdienst-thema's;
- ✓ Monitoren van ontwikkelingen rond organisatie en de impact daarop voor de Belastingdienst;
- ✓ Inzicht krijgen in relatie-netwerken;
- ✓ Inzicht krijgen in branche-gerelateerde uitingen op social media.

Bijlage II – Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke

Onderstaand contactpersoon is bij ons bekend:

Naam:

E-mailadres: @Belastingdienst.nl

Telefoonnummer:

Bijlage III Security Statement Coosto

Security culture

At Coosto, information security is a shared responsibility. We collectively monitor the changing information security landscape closely and work promptly to upgrade our services to respond to new threats and vulnerabilities. A dedicated security team distributes security awareness and provides advisory information to our organisation on a routine basis.

Information Security Management System

We invest in a robust Information Security Management System to guarantee its success. Our business continuity planning includes continuous practices that assist in the identification and management of risks that could affect our ability to provide reliable services.

Onboarding

All employees are screened before employment, sign a non-disclosure agreement, receive security training and are required to follow our information security policies.

Basic security hygiene

Data access is controlled on a need-to-know basis. Automatic screen lockouts, full disk encryption, antivirus software and malware protection are enforced for all workstations. Two-factor authentication is used when supported, and password manager usage is mandatory.

Availability

We are committed to offering a high-available service that you can count on. Our systems are fault tolerant, load balanced and scaled up when nearing predetermined capacity thresholds. Consistent monitoring of availability, performance and resources ensures immediate notification to our around-the-clock operations team to quickly resolve unexpected incidents.

Change management

At Coosto, all changes follow an iterative, rapid-release lifecycle. All changes concerning your data are peer-reviewed, tested and monitored post-implementation to ensure that all expected changes operate as intended.

Confidentiality

We are committed to ensuring that your data is not accessible by anyone who should not have access to it. Various controls prevent and detect unauthorised access and modifications.

Encryption

Coosto supports the latest recommended secure cipher suites and protocols to encrypt all data in transit. Industry-standard cryptography practices are applied to safeguard sensitive information (such as passwords and OAuth2 tokens) in use and at rest.

Audit trails

All system activities and Coosto application user activities are logged for detecting security violations, performance problems and flaws.

Data isolation

Data is physically isolated based on its semantical needs and continues to be logically isolated on a customer basis before being logically separated on a user level.

Security testing

Security and security testing are implemented throughout our entire software development methodology. Prior to production, each Coosto release is deployed to a separate staging environment for additional verification via various automated quality checks.

Coding practices

Our engineers use best practices and industry-standard secure coding guidelines which, among others, align with the OWASP Top 10. Our multi-disciplined engineers work together to resolve any additional security concerns that may arise during development.

Network segmentation

Firewalls are configured according to industry best practices and data traffic is separated through subnets inside our networks.

Data storage

Your customer data is stored in the Netherlands. Our servers are physically protected by various maintained industry-standard controls that are ISO 27001, ISO 22301, ISO 9001, ISAE 3000 and PCI DDS 3.2 certified.

Backups

Our backups are stored in two different geographical locations within the Netherlands. Access to these backups is limited to our System Maintenance & Operations team only.

Supplier relationships

Coosto only collaborates with service providers if their speciality is required. We subject our suppliers to a strict selection procedure in order to guarantee maximum safety. These suppliers are audited yearly on their pre-agreed information security performance.

Internal audits

Reviews and audits of the information security policies and risk mitigation measures are periodically performed by a dedicated, trained security team.

Audits by independent parties

Our services undergo periodic targeted penetration tests and automated vulnerability scans by respected security firms to verify that our security practices are sound.

Incident response

Coosto has incident management policies, procedures and trained employees in place to adequately respond to a security incident.



Bijlage IV Lijst van Subverwerkers en Derden d.d. 24 juli 2018

Subprocessors

Name	Description	Data disclosed
10.1.c		
		Full name, Phone number, Whatsapp message content
		Data disclosed Full name, E-mail address, Contents of emails sent from the Coosto platform (Engagement reports, alerts, etc)
		Full name, E-mail address, IP address, Phone number,
		Full name, Phone number
		Full name, E-mail address, E-mail content, IP address Full name, IP address, E-mail address, Billing address, Contract information, Email conversations
		Full name, Phone number
		Full name, Phone number
		Full name, E-mail address, Phone number, Data stored in Salesforce
		Data stored in Act-On
		Full name, E-mail address, Phone number
		IP address
		IP address
		IP address
		IP address
		IP address
		Full name, E-mail address, Billing address, Phone number Full name, E-mail address, Billing address, Phone number
		IP address, Social media username and message contents

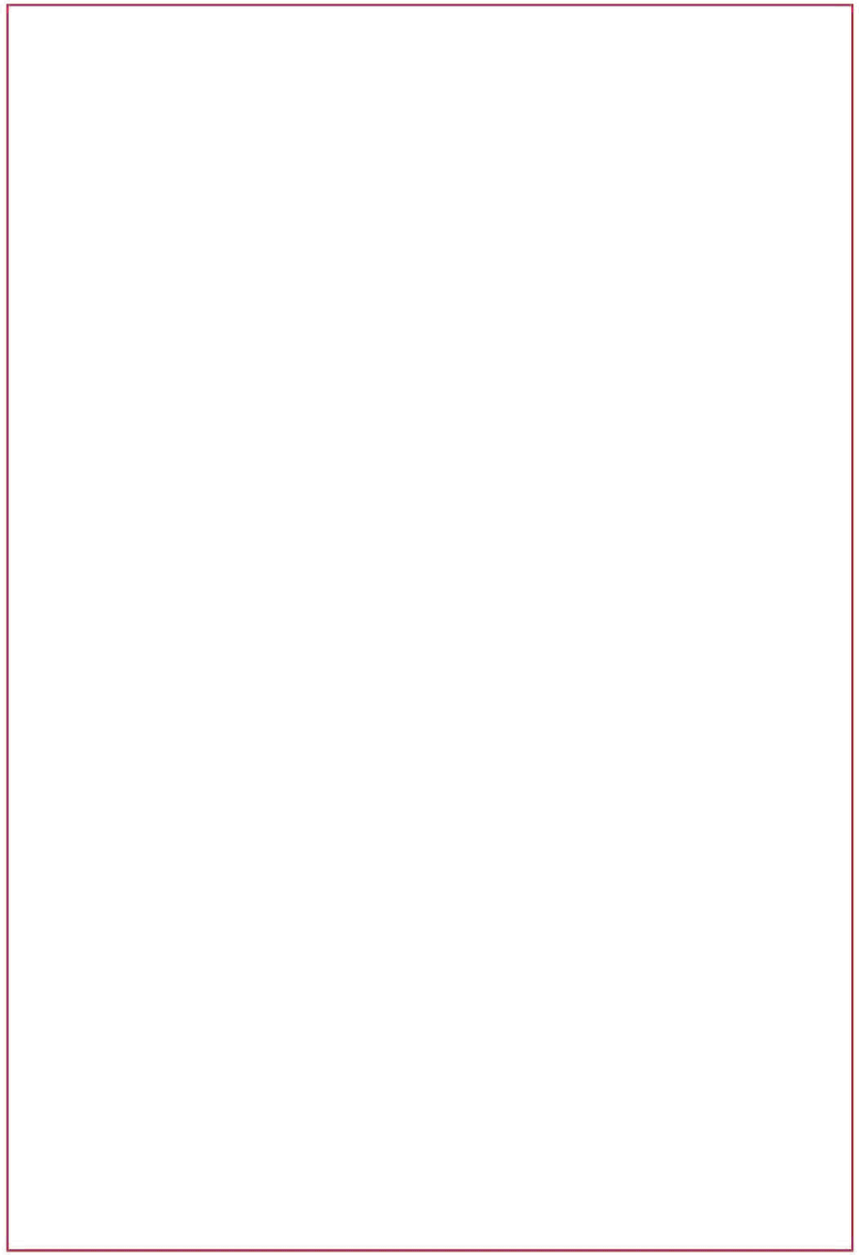
10.1.c

IP address, Social media username and message contents

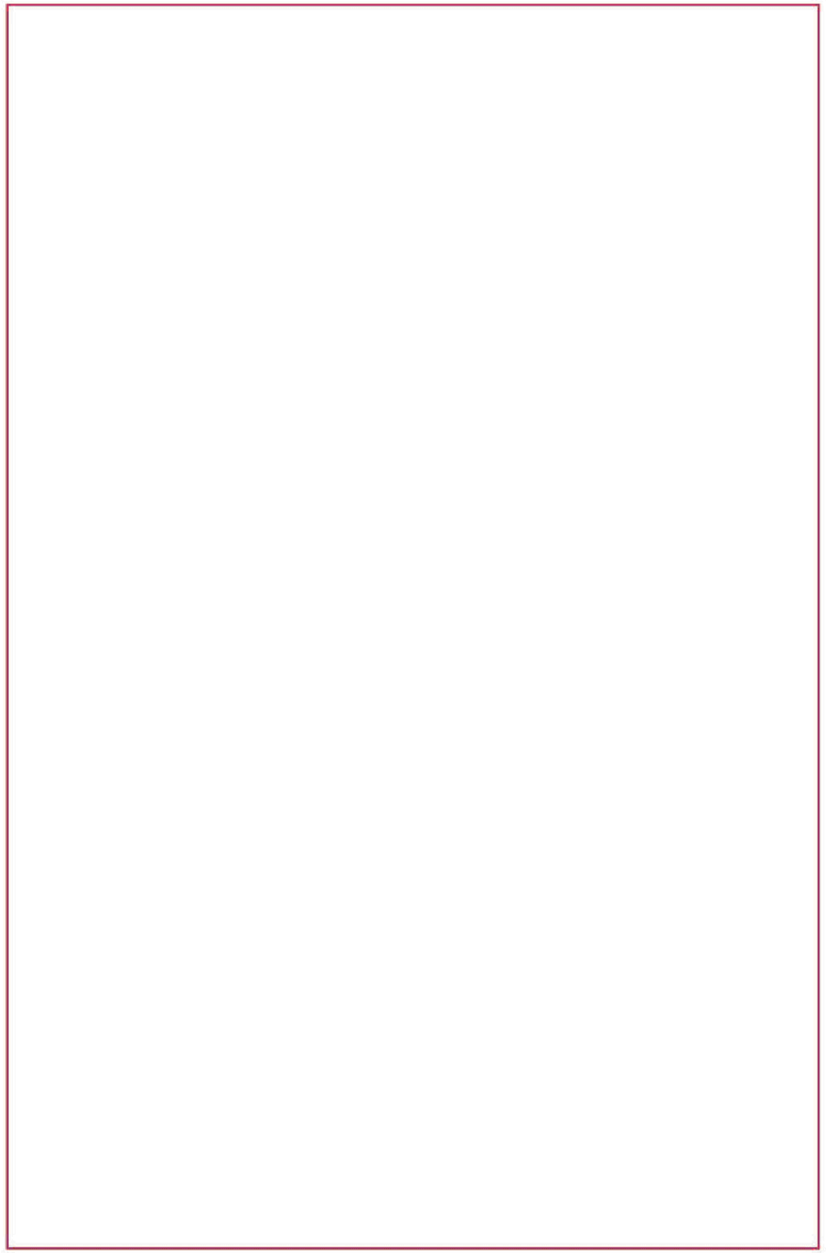
10.1.c

44

Gebruiker	Project	Accounttype
10, 2e	MijnOverheid en Berichtenbox	receiver
	Inkoop Uitvoering Centrum	editor
		editor
	Belastingdienst	admin
	FIOD.nl	editor
	Project Auto	receiver
		editor
	AMLC, Combiteam, Communicatie, CT Noordoost, CTMidden, CTNoordwest, CTWest, CTZuidOost, CTZuidWest, Handhavingsregie, IenA beheer, SOI,	admin
	Blauw, Demonstratie	editor
	Internetservice4U	editor
	Persvoorlichting (MinFin)	editor
	5000021 Communicatie Douane	editor
	Account/OI, BZTZuidWest, Oefenomgeving	editor
	Team Handhavingsregie	editor
	Douane DLTC Schiphol	editor
	AMLC, Combiteam, Communicatie, CT Noordoost, CTMidden, CTNoordwest, CTWest, CTZuidOost,	admin
	Belastingdienst	admin
	B/CIE SOC	editor
	AMLC, Combiteam, Communicatie, CT Noordoost, CTMidden, CTNoordwest, CTWest, CTZuidOost, CTZuidWest, Handhavingsregie, IenA beheer, SOI,	admin
	MCC	admin
	CTWest,	admin
	Belastingdienst	admin
	AMLC, Combiteam, Communicatie, CT Noordoost, CTMidden, CTNoordwest, CTWest, CTZuidOost, CTZuidWest, Handhavingsregie, IenA beheer, SOI,	admin
	Dashboard GO, EWS	editor
	CTZO1, Maastricht	editor
	5000021 Communicatie Douane	guest
	MDT2, oefenomgeving midden	editor
	Internetservice4U	editor
	Douane	editor
	Internetservice4U	editor
	Versnellingsteam particulieren	editor
	VA 2011	receiver



ISA NOORD	editor
iCOV, Trendwatching	editor
MDT2, Oefenomgeving	editor
AMLC, Combiteam, Communicatie, CT Noordoost, CTMidden, CTNoordwest, CTWest, CTZuidOost, CTZuidWest, Handhavingsregie, IenA beheer, SOI,	admin
Team Handhavingsregie	editor
B/CIE SOC	editor
Webanalyse	editor
Team Handhavingsregie	editor
Persvoorlichting (MinFin)	admin
ISA NOORD	editor
Aangifte App	receiver
Handhavingscommunicatie (hhc)	editor
IH Campagne, Team Crisismanagement en Innovatie	editor
Douane	editor
Toeslagen	admin
Dashboard(s) MKB	editor
Blauw	guest
MijnOverheid en Berichtenbox	receiver
B/CIE SOC	admin
CPP, CTZO1	editor
Bijzondere bijstand, MDT1, Oefenomgeving	editor
FIOD	admin
FIOD	admin
MDT2, Oefenomgeving	editor
Douane	admin
B/CIE SOC	editor
Dashboard GO, EWS	editor
Team Handhavingsregie	editor
BZT, CTZO1, Digi, MR, OI account,	editor
Dashboard(s) MKB, ZVP	editor
Aangifte App	receiver
Blauw, Demonstratie	guest
Coosto Project voor	editor
Blauw, Internetservice4U	guest
Belastingdienst	admin
Bitcoins	receiver
Internetservice4U	guest
Documentatie	editor



Douane DLTC Schiphol	editor
B/CIE SOC	editor
Toeslagen	receiver
commisie Stevens	editor
OAG	editor
MijnOverheid en Berichtenbox	receiver
Internetservice4U	admin
Toeslagen	admin
Inkoop Uitvoering Centrum	editor
Internetservice4U	admin
MCC	admin
MCC	editor
Belastingdienst	admin
Douane DLTC Schiphol	editor
FIOD	admin
AMLC, Combiteam, Communicatie, CT Noordoost, CTMidden, CTNoordwest, CTWest, CTZuidOost,	admin
B/CIE SOC	guest
AMLC, Combiteam, Communicatie, CT Noordoost, CTMidden, CTNoordwest, CTWest, CTZuidOost, CTZuidWest, Handhavingsregie, IenA beheer, SOI,	admin
DGBel team Communicatie	receiver
B/CKC	editor
BZT Zwolle	editor
Inkoop Uitvoering Centrum	editor
Douane DLTC Schiphol	editor
Belastingdienst	admin
Aangifte App , Monitor App's	receiver
Demonstratie, Douane	editor
Bitcoins	receiver
Communicatie	editor
CTZuidWest, Vgroep, Watchdogs	admin
accountOI, BZT Utrecht, oefenomgeving midden, Vgroep,	editor
SOI	editor
BZTZuidWest, CTZuidWest	editor
Account/OI, Oefenomgeving, Project Ton	editor
AMLC, Combiteam, Communicatie, CT Noordoost, CTMidden, CTNoordwest, CTWest, CTZuidOost,	admin
CKC/Dienstverlening, Newsroom/Storyroom	editor
MijnOverheid en Berichtenbox	receiver

	MR	editor
Totaal	**109**	
Waarvan receivers	**13**	
Totaal aantal accounts Monitoring	**96**	

10, 2e

Webcare	editor
Webcare	editor
Webcare	admin
Webcare engagement	admin
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	admin
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	guest
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	guest
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	guest
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	receiver
Webcare engagement	guest
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare engagement	editor
Webcare monitoring	editor
Webcare, Webcare engagem	admin
Webcare, Webcare engagem	admin
Webcare, Webcare engagem	admin
DGBel team Communicatie, V	admin
CKC/Dienstverlening, Webcar	admin

Totaal	**34**	**2 dubbele accounts niet meegeteld**
Waarvan receivers	**1**	
Totaal aantal accounts Webcare	**33**	

Passages in dit document zijn gelakt vanwege art. 10, lid 1c en 10, lid 2g

Coosto - SLA rapportage - maart 2017

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Prioriteit 1 - dienst is niet beschikbaar			
Prioriteit 2 - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid: 100%

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Prioriteit 2 - dienst is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Coosto - SLA rapportage - juli 2017

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Prioriteit 1 - dienst is niet beschikbaar			
Prioriteit 2 - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Prioriteit 1 - dienst is niet beschikbaar

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Prioriteit 2 - dienst is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Service van derde partijen is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact

Coosto - SLA rapportage - augustus 2017

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Prioriteit 1 - dienst is niet beschikbaar			
Prioriteit 2 - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Prioriteit 1 - dienst is niet beschikbaar

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Service van derde partijen is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact

Coosto - SLA rapportage - september 2017

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Kritiek - dienst is niet beschikbaar			
Niet-kritiek - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Service van derde partijen is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact

Coosto - SLA rapportage - oktober 2017

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Kritiek - dienst is niet beschikbaar			
Niet-kritiek - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Kritiek - dienst is niet beschikbaar

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Niet-kritiek - dienst is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Service van derde partijen is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact

Coosto - SLA rapportage - november 2017

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Kritiek - dienst is niet beschikbaar			
Niet-kritiek - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Kritiek - dienst is niet beschikbaar

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Service van derde partijen is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact

Coosto - SLA rapportage - december 2017

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Kritiek - dienst is niet beschikbaar			
Niet-kritiek - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Niet-kritiek - dienst is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Service van derde partijen is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact

Coosto - SLA rapportage - januari 2018

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Kritiek - dienst is niet beschikbaar			
Niet-kritiek - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Kritiek - dienst is niet beschikbaar

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Niet-kritiek - dienst is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Coosto - SLA rapportage - februari 2018

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Kritiek - dienst is niet beschikbaar			
Niet-kritiek - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Kritiek - dienst is niet beschikbaar

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Niet-kritiek - dienst is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Coosto - SLA rapportage - maart 2018

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Kritiek - dienst is niet beschikbaar			
Niet-kritiek - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Kritiek - dienst is niet beschikbaar

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Niet-kritiek - dienst is verstoord

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Coosto - SLA rapportage - april 2018

Samenvatting

Prioriteit	Aantal incidenten	Incidenten opgelost binnen SLA	SLA%
Kritiek - dienst is niet beschikbaar			
Niet-kritiek - dienst is verstoord			

Beschikbaarheid:

Overzicht van incidenten

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de incidenten die zich gedurende de periode van deze rapportage hebben voorgedaan. Oplostijden en servicelevels staan in uw SLA-overeenkomst vernoemd. Per incident wordt de volgende informatie verstrekt: starttijd, eindtijd (oplostijd), duur tot oplossing, impact, doel volgens SLA en of de geleverde oplossing binnen de gestelde SLA-tijden is opgeleverd.

Kritiek - dienst is niet beschikbaar

Start	Eindtijd	Duur	Impact	Doel	Binnen SLA

Belastingdienst specifieke toevoegingen op standaard SLA rapportage Coosto

Beveiliging

Coosto voldoet aan de beveiligingseisen zoals beschreven in ISO27001 en 27002 of gelijkwaardig en daarnaast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de laatste versies van de beveiligingseisen zoals beschreven in:
Bijlage 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties- Richtlijnen - leesversie-3'.pdf (NCSCrichtlijnen, september 2015);

Coosto is bezig met het behalen van de ISO 27001 certificering, het traject hiervoor loopt en zal naar verwachting Q4 2018 afgerond worden. Zodra het certificaat beschikbaar is zal dit toegezonden worden.

Incidenten

In dit overzicht worden de Belastingdienst specifieke incidenten per maand weergegeven. Alle overige incidenten worden in de standard SLA rapportage vermeld.

Maand	Aantal incidenten	Openstaande incidenten	Aantal incidenten opgelost binnen SLA
Januari			
Februari			
Maart			
April			
Mei			
Juni			
Juli			
Augustus			
September			
Oktober			
November			
December			
Totaal 2018			

Features

Maand	Nieuwe features
Januari	• Media toegevoegd aan 'Creëer nog een post'.
Februari	• Nieuw: Toegang voor Editors tot Engagementrapportages. • Nieuw in Performance Center: grootte widgets aanpassen.
Maart	• Meet NPS via Coosto
April	•
Mei	•
Juni	•
Juli	•
Augustus	•
September	•
Oktober	•
November	•
December	•

Attack & Penetration test (A&P test)

In dit overzicht wordt aangegeven wanneer er voor het laatst een A&P test is uitgevoerd door Coosto.

Datum

Belastingdienst specifieke toevoegingen op standaard SLA rapportage Coosto

Beveiliging

Coosto voldoet aan de beveiligingseisen zoals beschreven in ISO27001 en 27002 of gelijkwaardig en daarnaast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de laatste versies van de beveiligingseisen zoals beschreven in:
Bijlage 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties- Richtlijnen - leesversie-3'.pdf (NCSCrichtlijnen, september 2015);

Coosto is bezig met het behalen van de ISO 27001 certificering, het traject hiervoor loopt en zal naar verwachting Q4 2018 afgerond worden. Zodra het certificaat beschikbaar is zal dit toegezonden worden.

Incidenten

In dit overzicht worden de Belastingdienst specifieke incidenten per maand weergegeven. Alle overige incidenten worden in de standard SLA rapportage vermeld.

Maand	Aantal incidenten	Openstaande incidenten	Aantal incidenten opgelost binnen SLA
Januari			
Februari			
Maart			
April			
Mei			
Juni			
Juli			
Augustus			
September			
Oktober			
November			
December			
Totaal 2018			

Features

Maand	Nieuwe features
Januari	• Media toegevoegd aan 'Creëer nog een post'.
Februari	• Nieuw: Toegang voor Editors tot Engagementrapportages. • Nieuw in Performance Center: grootte widgets aanpassen.
Maart	• Meet NPS via Coosto
April	• Nieuw in Publishing: berichtgoedkeuring • Nieuw in Publishing: mobile preview • Nieuw in Performance Center: KPI widgets • Nieuwe functionaliteit in Engagement: media versturen in WhatsApp
Mei	•
Juni	•
Juli	•
Augustus	•
September	•
Oktober	•
November	•
December	•

Openingstijden Support

Maand	Bereikbaarheid van 08.00 -22.00 uur behaald?
Januari	
Februari	
Maart	
April	
Mei	•
Juni	•
Juli	•
Augustus	•
September	•
Oktober	•
November	•
December	•

Attack & Penetration test (A&P test)

In dit overzicht wordt aangegeven wanneer er voor het laatst een A&P test is uitgevoerd door Coosto.

Datum

Rapport

(huurtoeslag OR (huur + toeslag)...

Periode: 01/09/2017 - Nu

Door:
Project: Team Handhavingsregie

Datum aangemaakt: 07/03/2018

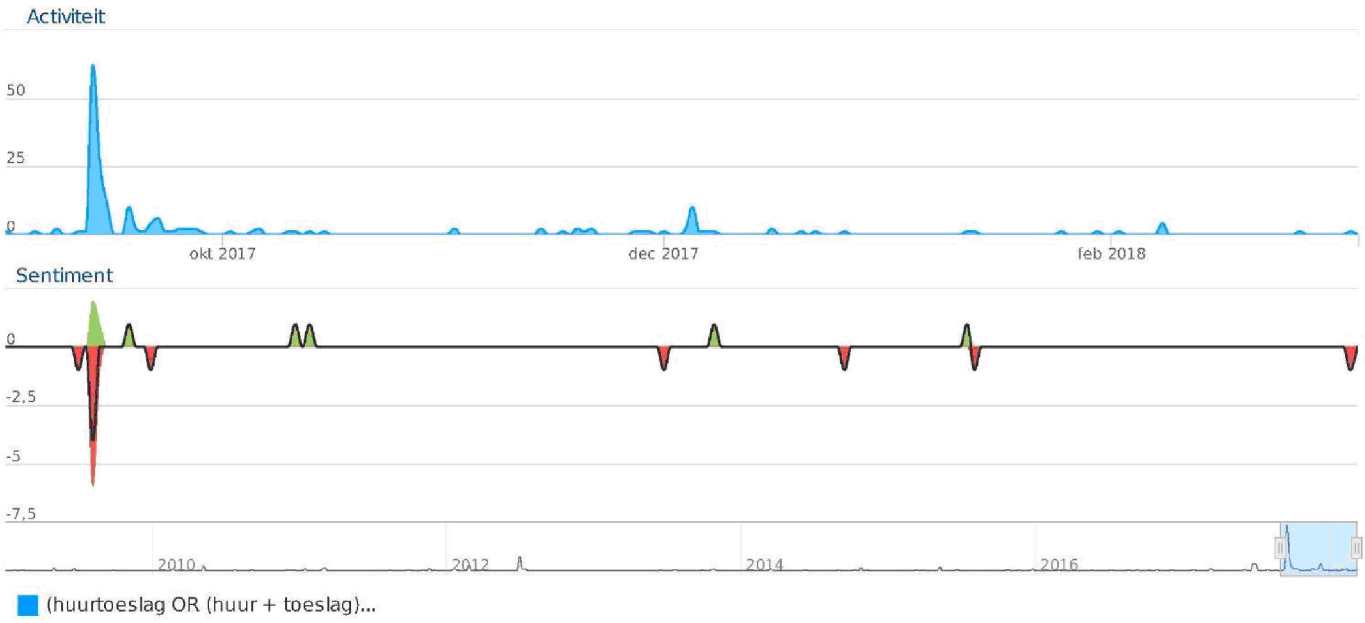
Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Executive summary	2
Activiteit & Sentiment	3
Trending topics	4
Bronnen	5
Websites	6
Auteurs	7
Links	9
Geomark	10
Media reach	11
Berichten	13

Executive summary

Alle berichten die gaan over huurtoeslag en recreatiewoningen vanaf 1 september

Activiteit & Sentiment



190
berichten



van September 1, 2017
tot en met March 7, 2018

Opmerkingen over Activiteit & Sentiment

De eerste grafiek 'Activiteit' geeft aan hoeveel berichten in de gekozen tijdsperiode voldoen aan de zoekopdracht. Per dag wordt het aantal berichten geteld en in deze grafiek visueel weergegeven. Hoe hoger de piek, hoe meer berichten de zoekopdracht op de betreffende dag heeft opgeleverd.

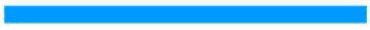
Als gerelateerde reacties aan staan in de zoekopdracht, zie je drie lijnen in de grafiek. De blauwe lijn laat het totale aantal berichten zien binnen de gekozen tijdsperiode. De groene lijn laat het aantal berichten zien dat specifiek voldoet aan de zoekopdracht. De gele lijn laat het aantal gerelateerde reacties zien.

De tweede grafiek toont het sentiment van de zoekopdracht. Coosto probeert automatisch vast te stellen welk sentiment een auteur wil overbrengen met het bericht. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen positief sentiment, negatief sentiment en neutraal. Als positief markeert Coosto berichten die een positieve emotie uitstralen: blijdschap, enthousiasme, vertrouwen, enz. Als negatief, berichten die een negatieve emotie uitstralen: frustratie, woede, angst, enz. Alle overige berichten worden als neutraal bestempeld. Coosto geeft ieder bericht een sentimentscore (positief, negatief of neutraal) en deze berichten worden per dag tegen elkaar afgezet, waardoor er een sentimentscore uitkomt. Wanneer de grafiek boven de nullijn uitkomt is de sentimentscore positief, wanneer de grafiek onder de nullijn uitkomt duidt dit op een negatieve sentimentscore.

Als gerelateerde reacties aan staan in de zoekopdracht, zie je ook in de grafiek 'Sentiment' drie lijnen. De blauwe lijn laat de totale sentimentscore zien. De groene lijn laat de sentimentscore zien van het aantal berichten dat specifiek voldoet aan de zoekopdracht. De gele lijn laat de sentimentscore zien van het aantal gerelateerde reacties.

In de derde grafiek vindt u een tijdslijn. Uit deze tijdslijn kunt u opmaken of er in het verleden over het desbetreffende onderwerp is gesproken.

Trending topics

Trend	Trend volume
1. geen huurtoeslag voor recreatiewoning	
2. bewoners vakantieparken	
3. wetswijziging	
4. huur	
5. jaar	
6. vakantiewoning	
7. woning	
8. huurtoeslag recreatiewoningen	
9. noab	
10. bewoners van vakantieparken	

Opmerkingen over Trending topics

Trending topics zijn woorden of woordcombinaties die in de gekozen tijdsperiode opvallend vaak voorkomen in de berichten die voldoen aan de zoekopdracht. Ze zijn bedoeld om een kort, thematisch overzicht te bieden van belangwekkende onderwerpen in de geselecteerde periode.

Omdat Trending Topics geautomatiseerd op statistische gronden worden vastgesteld en niet door een mens gecontroleerd worden kunnen er soms vreemde resultaten tussen zitten.

Bronnen

Type bronnen	Berichten
1. Twitter	131
2. Nieuws	27
3. Facebook	9
4. Forum	7
5. Blog	5
6. TV	4
7. Google+	3
8. Instagram	2
9. Radio	1
10. YouTube	1

Opmerkingen over Bronnen

Coosto deelt websites in bij een bepaald type bron: nieuws, blog, forum, Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube, Google+, Instagram en Pinterest. Elk van de categorieën omvat alle websites die tot deze categorie behoren. In de tabel wordt het aantal berichten per type bron weergeven.

Websites

Website	Berichten
1. twitter.com/	10
2. zoek.officielebekendmakingen.nl	6
3. drimble.nl	5
4. coosto.tv/NPO1	4
5. radar.avrotros.nl	4
6. twitter.com	4
7. twitter.com/	4
8. twitter.com/	4
9. twitter.com/	3
10. twitter.com/Buro_77	3

Opmerkingen over Websites

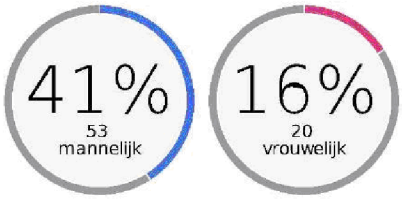
Dit zijn de websites waarop de meeste berichten staan die voldoen aan de zoekopdracht. Met Coosto kan worden gekeken welke websites relevant zijn, en hoe vaak er met welk sentiment op een website wordt gepost.

Het bereik is een getal van 0 t/m 10 dat aangeeft hoe belangrijk een website is. Sites met een hoog bereik zijn belangrijker dan sites met een laag bereik. Bij de berekening van bereik wordt gekeken hoeveel websites linken naar een site, en wat het bereik van deze sites is.

Auteurs

Auteur	Berichten	Retweets & reacties	Volgers	Invloed
1.	10	7	178	2,9
2.	4	0	566	5,7
3.	4	12	×	×
4.	4	0	1.526	0,5
5.	4	0	822	0,7
6.	3	0	553	0,9
7.	3	0	122	0,5
8.	3	0	179	0,5
9.	3	0	1.590	0,9
10.	3	0	102	1,3
11.	3	14	282.115	135,3
12.	3	0	23	0,5
13.	2	1	170	1,0
14.	2	0	169	1,6
15.	2	2	38	3,7
16.	2	0	271	0,6
17.	2	225	×	×
18.	2	0	319	0,7
19. geen auteur	1	0	×	×
20. 1440news	1	0	185	0,9
21.	1	0	691	0,7
22.	1	1	463	9,7
23.	1	0	×	×
24.	1	0	840	0,6
25.	1	0	1.485	1,4

128
auteurs



van September 1, 2017
tot en met March 7, 2018

Opmerkingen over Auteurs

Dit zijn de auteurs die de meeste berichten hebben geschreven die voldoen aan de zoekopdracht.

Coosto geeft de auteurs weer in een tabel. De lijst wordt opgemaakt door na te gaan welke auteurs in de gekozen periode verantwoordelijk zijn voor de meeste resultaten.

Het balkje is een grafische weergave van het aantal resultaten, en geeft tevens aan welk deel positief is (groen), welk deel negatief is (rood) en welk deel neutraal is (grijs).

Voor twitteraars berekent Coosto een invloedsscore. Deze wordt bepaald aan de hand van iemands activiteit op twitter, en dan in het bijzonder de mate van interactie tussen de auteur en andere auteurs. Deze score begint bij nul (geen invloed) en kan oplopen tot in de duizenden (wat hoogst ongebruikelijk is). Als een auteur geen twitteraar is, toont Coosto een rood kruisje.

Links

Links	Berichten
1. https://www.bnr.nl/nieuws/bouw-woningmarkt/10329485/geen-huurtoeslag-meer-voor-bewon	21
2. https://twitter.com/NOAB_NL/status/908020645006532613/photo/1	13
3. https://www.bnr.nl/nieuws/bouw-woningmarkt/10329485/geen-huurtoeslag-meer-voor-bewon	13
4. http://www.vanrooijenaccountants.nl/nieuws/prive/geen-huurtoeslag-recreatiewoning/	10
5. https://pauw.bnnvara.nl/nieuws/vanavond-bij-pauw-41	8
6. https://twitter.com/pauwnl/status/908020705220075523/photo/1	8
7. http://www.gb[redacted].nl	4
8. http://www.accountenzbreda.nl/nieuwsbrief-de-enzovoort/geen+huurtoeslag+voor+recreatie	3
9. http://www.woonnieuws.nl/2017/12/bewoners-van-recreatieparken-zijn.html	3
10. https://vannoord.nl/tips-accountancy/geen-huurtoeslag-recreatiewoning/?platform=hootsuite	3
11. http://[redacted].blogspot.com/2017/09/belastingdienst-pakt-de-armsten.html	2
12. http://harrier.nu/nl/nuttige-tips-informatie/detail/1515/geen-huurtoeslag-voor-recreatiewoning	2
13. http://www.vannoordenneaccountants.nl/nieuws/geen-huurtoeslag-voor-recreatiewoning/	2
14. http://www.woonnieuws.nl/2017/12/bewoners-van-recreatieparken-zijn.html?utm_source=dlv	2
15. https://drimble.nl/economie/46009816/bewoners-vakantieparken-verliezen-huurtoeslag-en-d	2
16. https://pauw.bnnvara.nl/media/376886	2
17. https://twitter.com/w00nnieuws/status/937995525806346242/photo/1	2
18. https://www.sra.nl/NieuwsById?id=022E2F0F484147A2A0FF61E4EBF7F47D&officeId=037401	2
19. https://www.sra.nl/NieuwsById?id=022E2F0F484147A2A0FF61E4EBF7F47D&officeId=273803	2
20. https://www.witloxvcs.nl/nieuws/1561-geen-huurtoeslag-voor-recreatiewoning.html	2
21. http://forum.fok.nl/topic/2284326	1
22. http://ift.tt/2ArKPtb	1
23. http://ift.tt/2iQy7xR	1
24. http://nos.nl/artikel/2208487-huurders-krijgen-tot-bijna-100-euro-minder-huurtoeslag.html	1
25. http://ow.ly/b7an30f7X2J	1

Opmerkingen over Links

Dit zijn de links die het meest genoemd worden in de berichten gerelateerd aan de zoekopdracht. In de tabel zie je in hoeveel berichten er aan deze link gerefereerd wordt. Hieraan kun je zien welke links relevant voor jouw PR- of marketingcampagne kunnen zijn. Bijzonder aan dit overzicht is dat verkorte links meegenomen worden en links cross-platform gevolgd worden.

Geomark

Meest besproken gemeenten

Gemeente	Totaal
1. Meierijstad	3
2. 's-Gravenhage	1
3. 's-Hertogenbosch	1
4. Breda	1
5. Eindhoven	1
6. Leiden	1
7. Neder-Betuwe	1



Opmerkingen over Geomark

In dit kaartje ziet u over welke gemeentes het meest gesproken wordt in de berichten die voldoen aan de zoekopdracht. Dit is bepaald met behulp van een automatische analyse op het voorkomen van plaatsnamen en andere geografische aanduidingen in de tekst van de resultaten.

Media reach



2.951.711
views

0%
1.625
positief

1%
18.097
negatief

van September 1, 2017
tot en met March 7, 2018

Bronnen

Type bronnen	Berichten	Views
1. TV	4	1.920.000
2. Twitter	128	528.194
3. Blog	3	356.826
4. Radio	1	130.000
5. Nieuws	5	14.564
6. Instagram	1	2.052
7. Forum	2	75

Websites

Website	Berichten	Views
1. coosto.tv/NPO1	4	1.920.000
2. financieel.infonu.nl	2	296.970
3. twitter.com/pauwnl	1	282.115
4. coosto.tv/BNRNieuwsradio	1	130.000
5. twitter.com/BNR	1	105.931
6. www.plusonline.nl	1	59.856
7. twitter.com/	1	17.597
8. twitter.com/	1	14.602
9. twitter.com	1	10.394
10. twitter.com/vastgoednieuws	1	9.193

Opmerkingen over Media reach

De eerste grafiek 'Weergaven' geeft aan hoe vaak de berichten door de tijd aan iemand getoond zijn. Het aantal weergaven is gebaseerd op statistieken van social media, blogs, nieuwssites, fora, radio, tv en printmedia. Van elk resultaat wordt het aantal volgers van de auteur toegevoegd om het totale aantal weergaven te berekenen. Afhankelijk van de tijdseenheid die je kiest, wordt het aantal weergaven in de grafiek per dag, uur of maand weergegeven.

De tweede grafiek toont het sentiment van het bereik en de verhouding tussen negatief en positief sentiment. Coosto stelt automatisch vast welk sentiment een auteur wil overbrengen met een bericht. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen positief sentiment, negatief sentiment en neutraal. Als positief markeert Coosto berichten die een uiting van blijdschap, enthousiasme, vertrouwen bevatten. Berichten die frustratie, woede, angst uiten, zijn gemarkeerd als negatief. Alle overige berichten zijn neutraal. Coosto trekt het bereik van alle negatieve berichten af van het bereik van de positieve berichten en toont het resultaat daarvan in de grafiek.

Berichten

NEGATIEF
06/03/2018
09:00
1 dag geleden

Besluit wijziging Richtlijnen Tegemoetkoming bijzondere kosten februari 2018

die reden is de belastingdienst vanaf 1 juli 2016 gestopt met het toekennen van huurtoeslag voor recreatiewoningen. De gemeenten willen de bestaande huurders ... ook nieuwe huurders een woonkostentoeslag voor een recreatiewoning aanvragen, of huurders die niet eerder huurtoeslag aanvroegen. Deze personen komen niet in ...

https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2018-46027.html

NEUTRAAL
27/02/2018
20:13
1 week geleden

verhaal geld ook voor wonen op in een recreatiewoning, of voor beide ook geld dat er geen huurtoeslag toegekend wordt weet ik niet. Ik weet wel dat sinds juni 2016 dit ... Mocht je een huisje kopen op een recreatiepark voor eventueel permanente bewoning dan heb je wel recht op ...

http://www.facebook.com/436101979807727/posts/1600031156748131?comment_id=1600285686722678

NEUTRAAL
08/02/2018
16:37
4 weken geleden

[redacted] rs - 1,5 invloed

[redacted]: Huurtoeslag voor recreatiewoningen wordt per 01 april 2018 stopgezet door de belastingdienst. Zie voor beantwoording van de vragen van gemeentebelangen https://t.co/3wtvLKkTkl

https://twitter.com/[redacted]/status/961624999126814725 Views: 50

NEUTRAAL
08/02/2018
15:18
4 weken geleden

[redacted] volgers - 5,8 invloed

[redacted] Huurtoeslag voor recreatiewoningen wordt per 01 april 2018 stopgezet door de belastingdienst. Zie voor beantwoording van de vragen van gemeentebelangen https://t.co/3wtvLKkTkl

https://twitter.com/umoja4/status/961605271482138625 Views: 359

NEUTRAAL
08/02/2018
12:15
4 weken geleden

[redacted] ,7 invloed

[redacted] Huurtoeslag voor recreatiewoningen wordt per 01 april 2018 stopgezet door de belastingdienst. Zie voor beantwoording van de vragen van gemeentebelangen https://t.co/3wtvLKkTkl

https://twitter.com/[redacted]us/961559213632839680 Views: 38

NEUTRAAL
08/02/2018
12:15
4 weken geleden

[redacted]

Huurtoeslag voor recreatiewoningen wordt per 01 april 2018 stopgezet door de belastingdienst. Zie voor beantwoording van de vragen van gemeentebelangen https://t.co/3wtvLKkTkl

https://twitter.com/[redacted]/status/961559181194080256 Views: 38

NEUTRAAL
02/02/2018
11:52
1 maand geleden

[redacted] **Website**

ik woon ook in een recreatiewoning en mijn toeslag is per 1 november stopgezet, door een echtscheiding ervoor gekozen om mijn ex met de kids in de oude woning te laten ... Met een inkomen van net 800 euro per maand en een huur van 550 per maand is de toeslag onmisbaar. Een andere woning ja graag, maar echtscheiding is ...

https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?f=74&t=178071

NEUTRAAL
30/01/2018
13:53
1 maand
geleden

Intrekken van mijn huurtoeslag

Mijn huurtoeslag zou gestopt worden omdat per januari 2016 een nieuwe wet zou zijn aangetreden dat er geen recht meer is op huurtoeslag wanneer er in een recreatiewoning word gewoond. Ik woon op medische verklaring in een recreatiewoning.Ik heb PTSS opgelopen door een levensbedreigende traumatische ervaring ...

https://www.klacht.nl/belastingdienst/klacht/intrekken-van-mijn-huurtoeslag/

NEUTRAAL
25/01/2018
18:54
1 maand
geleden

Bij ons hebben ze de huurtoeslag ook gestopt omdat wij volgens de belastingdienst in een recreatiewoning wonen maar volgens de gemeente is het bestemmingsplan gewijzigd in permanent woon gebied dus geen recreatie gebied meer. Dus ook gewoon recht op huurtoeslag

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1734642706572719?comment_id=1737646612938995

NEGATIEF
13/01/2018
11:22
2 maanden
geleden

Werk is belangrijk, maar wonen ook.

waar ik naar kijk: - recreatiewoning kopen en ingeschreven blijven staan op ouderlijk adres (recreatiewoningen zijn ook duur of worden door het park verhuurd); - advertenties gaan ... huurprijs boven de grens voor huurtoeslag. Lokatie: Eindhoven ...

http://www.ouders.nl/forum/7-jongvolwassenen/werk-is-belangrijk-maar-wonen-ook?page=0 Views: 49

POSITIEF
12/01/2018
13:54
2 maanden
geleden

1 volger - 1,2 invloed

Nederland waar ik altijd trots op ben geweest, wat is er met jou gebeurd? Het recht op #huurtoeslag voor recreatiewoningen zomaar terugdraaien, terwijl ik er financieel volledig op ingesteld ben. Nu ben ik verplicht op elk jaar duizenden euro's extra ...

https://twitter.com/status/951799526947479553 Views: 1

NEGATIEF
26/12/2017
14:12
2 maanden
geleden

wel eens afgevraagd waarom er tienduizenden mensen 'semi permanent' in een recreatiewoning wonen? En waarom Gemeenten wel beleid hebben om permanente ... De verschoppelingen van de maatschappij. Nu de Belastingdienst de Huurtoeslag voor recreatiewoningen stopt komen die tienduizenden mensen in ernstige problemen ...

https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?f=74&t=178071

NEUTRAAL
22/12/2017
12:50
3 maanden
geleden

RT @BNR huurders van een recreatiewoning geconfronteerd met stopzetten huurtoeslag. Veel sociaal zwakkeren worden de dupe! #kanechtniet

https://twitter.com/status/944173404961345536 Views: 104

NEUTRAAL
20/12/2017
08:06
3 maanden
geleden

'Huurders krijgen tot bijna 100 euro minder huurtoeslag'

jaar minder aan huurtoeslag. Dat berekende de ... deel van de huur waarvoor geen toeslag geldt, vanaf 2019 sneller verhogen. Volgens de ... 12-13 12:14 Belastingdienst jaagt huurders met toeslag uit recreatiewoning Huurders van recreatiewoningen die huursubsidie krijgen zijn in de gemeente Coevorden met ...

http://www.laatste-nieuws-online.eu/artikel/039-huurders-krijgen-tot-bijna-100-euro-minder-huurtoeslag-039/2462769

NEUTRAAL
16/12/2017
10:58
3 maanden geleden

Sinds 1 juli 2016 hebben bewoners van recreatiewoningen geen recht meer op huurtoeslag, omdat de overheid stelt dat deze huizen niet bedoeld zijn voor permanent verblijf. https://t.co/bBaYFXeZXX

https://twitter.com/ /status/941970869588561920 Views: 115

NEUTRAAL
16/12/2017
07:38
3 maanden geleden

Belastingdienst jaagt huurders met toeslag uit recreatiewoning

Huurders van recreatiewoningen die huursubsidie krijgen zijn in de gemeente Coevorden met ... De Belastingdienst keert namelijk geen toeslag meer uit aan hen. Dat is het gevolg ... geen recht meer op huurtoeslag, omdat de overheid stelt dat deze huizen ... Daar hebben zich vier bewoners van recreatiepark Ermerstrand in Erm gemeld die ...

http://www.dvhn.nl/drenthe/Belastingdienst-jaagt-huurders-met-toeslag-uit-recreatiewoning-22749982.html
Views: 2.764

POSITIEF
08/12/2017
21:26
3 maanden geleden

#Weekendjeweg. Nu weekend in januari voor 2 personen all in voor 0,03410456 #bitcoin . De #jacuzzi heeft een toeslag van 0,01122459 Elektra naar verbruik in euro's 😁 Te huur: zeer luxe vakantiewoning in Egmond sauna



https://twitter.com/ status/939229738937274369 Views: 691

NEUTRAAL
07/12/2017
18:23
3 maanden geleden

@RTLnieuws En mensen die noodgedwongen tijdelijk op een recreatiepark verblijven omdat er geen woning voor ze is, krijgen geen huurtoeslag meer #belastingdienst

https://twitter.com /status/938821171860115456

NEUTRAAL
06/12/2017
18:21
3 maanden geleden

Mensen die uit nood een vakantie woning bewonen kunnen nu ook op zoek naar iets anders. Onze overheid heeft besloten om de huurtoeslag voor recreatiewoningen in te trekken. Ze vergeten voor de makkelijkheid maar dat deze mensen zonder deze huurtoeslag domweg op straat staan met hun kids!

http://www.facebook.com/436101979807727/posts/1518413144909933?comment_id=1519566468127934

NEUTRAAL
05/12/2017
11:55
3 maanden geleden

heeft geretweet 954 volgers - 1,5 invloed

vastgoed nieuws @vastgoednieuws
9.193 volgers

RT @vastgoednieuws: Bewoners van recreatieparken zijn bezorgd over het wegvallen van huurtoeslag: Door een wetswijziging in 2016 ontvangen bewoners van recreatieparken geen huurtoeslag meer. Dit besluit was vooral bedoeld om permanente bewoning van vakantiewoningen tegen te... https://t.co/aPfCFE2rmN

https://twitter.com/ /status/937998751842660352 Views: 954

NEUTRAAL
05/12/2017
11:54
3 maanden geleden

vastgoed nieuws @vastgoednieuws
9.193 volgers - 1,1 invloed

Bewoners van recreatieparken zijn bezorgd over het wegvallen van huurtoeslag: Door een wetswijziging in 2016 ontvangen bewoners van recreatieparken geen huurtoeslag meer. Dit besluit was vooral bedoeld om permanente bewoning van vakantiewoningen tegen te... https://t.co/aPfCFE2rmN

https://twitter.com/vastgoednieuws/status/937998496237416448 Views: 9.193

NEUTRAAL
05/12/2017
11:50
3 maanden geleden

#Huurtoeslag permanente bewoners #recreatieparken ingetrokken. Maar kunnen zij ook ergens anders heen? #vitalevakantieparken

> **woonnieuws.nl** @w00nnieuws
> Bewoners van **recreatieparken** zijn bezorgd over het wegvallen van **huurtoeslag** https://t.co/lslnYzoHAK https://t.co/Y8fM13LZot
> 11:42 - 5 Dec 2017



https://twitter.com/[redacted]/status/937997528209002496 Views: 840

NEUTRAAL
05/12/2017
11:42
3 maanden geleden

woonnieuws.nl @w00nnieuws
7.587 volgers - 0,6 invloed

Bewoners van recreatieparken zijn bezorgd over het wegvallen van huurtoeslag https://t.co/lslnYzoHAK https://t.co/Y8fM13LZot



https://twitter.com/w00nnieuws/status/937995525806346242 Views: 7.587

NEUTRAAL
05/12/2017
11:32
3 maanden geleden

Noordoost Brabant @_veghel
402 volgers - 0,7 invloed

Bewoners van recreatieparken zijn bezorgd over het wegvallen van huursubsidie https://t.co/jUE1FhzX6Q Door een wetswijziging in 2016 ontvangen bewoners van recreatieparken geen huurtoeslag meer. Dit besluit was vooral bedoeld om permanente...

https://twitter.com/_veghel/status/937992979637301249 Views: 402

NEUTRAAL
05/12/2017
11:26
3 maanden geleden

Huizenmarkt Nieuws @_huizenmarkt
1.589 volgers - 0,9 invloed

Bewoners van recreatieparken zijn bezorgd over het wegvallen van huursubsidie Door een wetswijziging in 2016 ontvangen bewoners van recreatieparken geen huurtoeslag meer. Dit besluit was vooral bedoeld om permanente... https://t.co/shYwlG4nEF

https://twitter.com/_huizenmarkt/status/937991442391359488 Views: 1.589

NEUTRAAL
05/12/2017
11:26
3 maanden geleden

Bewoners van recreatieparken zijn bezorgd over het wegvallen van huursubsidie

Schijndel - Door een wetswijziging in 2016 ontvangen bewoners van recreatieparken geen huurtoeslag meer. Dit besluit was vooral bedoeld om permanente bewoning van vakantiewoningen tegen te gaan. Het Brabants Dagblad bezoekt woonresort Molenheide in Schijndel, waar bewoners zich grote zorgen maken: „Zonder huursubsidie...

https://drimble.nl/regio/noord-brabant/noordoost-brabant/48024646/bewoners-van-recreatieparken-zijn-bezorgd-over-het-wegvallen-van-huursubsidie.html

---

NEUTRAAL
05/12/2017
10:18
3 maanden geleden

Bewoners van recreatieparken zijn bezorgd over het wegvallen van huurtoeslag

Door een wetswijziging in 2016 ontvangen bewoners van recreatieparken geen huurtoeslag meer. Dit besluit was vooral bedoeld om permanente bewoning van vakantiewoningen tegen te gaan. Het Brabants Dagblad bezoekt woonresort Molenheide in Schijndel, waar bewoners zich grote zorgen maken: „Zonder huursubsidie kom ik letterlijk op straat te staan".

http://www.woonnieuws.nl/2017/12/bewoners-van-recreatieparken-zijn.html

---

NEUTRAAL
05/12/2017
10:18
3 maanden geleden

Bewoners van recreatieparken zijn bezorgd over het wegvallen van huursubsidie

Spacemakers.nl

Door een wetswijziging in 2016 ontvangen bewoners van recreatieparken geen huurtoeslag meer. Dit besluit was vooral bedoeld om permanente bewoning van vakantiewoningen ...

https://www.rsscockpit.com/article/2233694570/bewoners-van-recreatieparken-zijn-bezorgd-over-het-wegvallen-van-huursubsidie.html

---

NEUTRAAL
05/12/2017
00:00
3 maanden
geleden

Belastingvrij verhuren: kamerverhuurvrijstelling 2017 & 2018

Zeemeeuw

Bij kamerverhuur is er geen huurtoeslag mogelijk. Verhuren kan op vele manieren Het verhuren van woonruimte kan ... nog bij dat we in ons land een uitgebreide wet en regelgeving omtrent huur, verhuur en huurbescherming kennen ... inkomstenbelasting hetzij in box 3 voor een vakantiewoning. Als u voorlopig twee huizen hebt, ...

https://financieel.infonu.nl/belasting/108886-belastingvrij-verhuren-kamerverhuurvrijstelling-2017-2018.html

Views: 148.485

NEUTRAAL
04/12/2017
19:32
3 maanden
geleden

Huurtoeslag vakantiewoningen vervalt

of wanneer de woning op het vakantiepark door een particuliere eigenaar wordt verhuurd. Huurtoeslag Als door ... er huurtoeslag wordt verkregen voor de huur van een vakantiewoning dan ontvangt de aanvrager een brief ... aangegeven dat er voor een vakantiewoning inmiddels geen huurtoeslag meer kan worden verkregen ...

https://vng.nl/nieuws/17-12-04/huurtoeslag-vakantiewoningen-vervalt

---

NEUTRAAL
04/12/2017
00:00
3 maanden
geleden

Ombudsman vraagt Belastingdienst/Toeslagen om informatie over afschaffen huurtoeslag voor vakantiewoningen

Voor mensen die al voor 1 juli 2016 een vakantiewoning huurden is de huurtoeslag niet meteen stopgezet, omdat de Belastingdienst deze groep niet in beeld had ... vraagt de ombudsman zich af hoe bewoners zijn of worden geïnformeerd als zij zelf hun toeslag moeten stopzetten. En de ombudsman hoort graag welke informatie ...

https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2017/ombudsman-vraagt-belastingdiensttoeslagen-om-informatie-over-afschaffen-huurtoeslag

---

NEGATIEF
01/12/2017
17:25
3 maanden
geleden

Bewoners van woonresort krijgen geen huurtoeslag meer: 'Wij redden het niet in Schijndel, ik kom op straat te staan'

En dat geldt voor véél meer bewoners van recreatiewoningen, zoals op Molenheide in Schijndel ... Door een wetswijziging in 2016 zijn bewoners van recreatieparken de klos; zij ontvangen geen huurtoeslag meer. Dit besluit was vooral bedoeld ...

https://www.bd.nl/schijndel/bewoners-van-woonresort-krijgen-geen-huurtoeslag-meer-wij-redden-het-niet-in-schijndel-ik-kom-op-straat-te-staan%7Ea72e4771/

Views: 5.359

NEUTRAAL
29/11/2017
00:00
3 maanden
geleden

ECLI:NL:RBZWB:2017:7083

Instantie Rechtbank Zeeland-West-Brabant Datum uitspraak 06-11-2017 Datum publicatie 29-11-2017 Zaaknummer AWB - 16 _ 4130 Rechtsgebieden Belastingrecht Bijzondere kenmerken Eerste aanleg - meervoudig Inhoudsindicatie Verhuurderheffing Geen schending van de 'fair balance' op regelgevingsniveau en geen strijd met het verdragsrechtelijke ...

https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBZWB:2017:7083

NEUTRAAL
28/11/2017
00:00
3 maanden
geleden

ECLI:NL:GHAMS:2017:4596

Instantie Gerechtshof Amsterdam Datum uitspraak 07-11-2017 Datum publicatie 28-11-2017 Zaaknummer 200.199.077/01 en 200.208.048/01 Formele relaties Eerste aanleg: ECLI:NL:RBNHO:2016:4884, Overig Rechtsgebieden Personen- en familierecht Bijzondere kenmerken Hoger beroep Tussenbeschikking Inhoudsindicatie Kinderalimentatie. Vrijwillige ...

https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:GHAMS:2017:4596

NEUTRAAL
27/11/2017
23:16
3 maanden
geleden

Geen ouders meer? Daar is vaak tijdelijk wel plek. Op zo'n vakantiepark is het vaak gedoog beleid.. recht op huurtoeslag? Door blijven zoeken naar een huis. Het lukt echt

https://www.facebook.com/1507344432683471_1510530095698238

NEUTRAAL
21/11/2017
14:21
4 maanden geleden

Overal drama. [redacted]700 huur oo vakantiepark. Geen toeslag. [redacted]alleen. Nergens betaalbare woning te vinden ...

https://www.facebook.com/1503877869696794_1504685482949366

NEUTRAAL
21/11/2017
11:54
4 maanden geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning Bron: SRA - Publicatiedatum: 15-09-2017 Doordat vorig jaar de wet inzake de huurtoeslag is gewijzigd, ... Permanente bewoning Recreatiewoningen zijn niet bedoeld voor permanente bewoning, maar dit gebeurt vaak toch en wordt ook vaak gedoogd door de gemeente. Recreatiewoningen hebben lagere ...

https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?f=74&t=178071

NEUTRAAL
20/11/2017
00:00
4 maanden geleden

Antwoord op vragen over afschaffing huurtoeslag voor bewoners vakantiewoningen

De Belastingdienst kan bij kortdurende huur niet nagaan of er sprake is van huur van woonruimte of van 'huur naar zijn aard van korte duur', waaronder ... Daarom zal met ingang van 1 april 2018 de vanaf dat moment ontvangen huurtoeslag voor een vakantiewoning worden teruggevorderd. Huurders van vakantiewoningen kunnen ...

http://taxlive.nl/-/antwoord-op-vragen-over-afschaffing-huurtoeslag-voor-bewoners-vakantiewoningen Views: 442

NEUTRAAL
19/11/2017
11:48
4 maanden geleden

Antwoord op vragen van de leden Bisschop (SGP) en Dijkgraaf (SGP) over de afschaffing van de huurtoeslag voor bewoners van vakantiewoningen

opzetten van toeslagen bij bewoners van vakantieparken? 1 ... chikking af te geven aan iemand die een recreatiewoning al lange ... De Belastingdienst kan bij kortdurende huur niet nagaan of sprake is van huur van ... 2018 de vanaf dat moment ontvangen huurtoeslag voor een vakantiewoning worden ... op een vakantiepark. Nu krijgt zij ...

https://drimble.nl/politiek/sgp/47498336/antwoord-op-vragen-van-de-leden-bisschop-sgp-en-dijkgraaf-sgp-over-de-afschaffing-van-de-huurtoeslag-voor-bewoners-van-vakantiewoningen.html

---

NEUTRAAL
19/11/2017
11:48
4 maanden geleden

Antwoord op vragen van de leden Bisschop (SGP) en Dijkgraaf (SGP) over de afschaffing van de huurtoeslag voor bewoners van vakantiewoningen

opzetten van toeslagen bij bewoners van vakantieparken? 1 ... chikking af te geven aan iemand die een recreatiewoning al lange ... De Belastingdienst kan bij kortdurende huur niet nagaan of sprake is van huur van ... 2018 de vanaf dat moment ontvangen huurtoeslag voor een vakantiewoning worden ... op een vakantiepark. Nu krijgt zij ...

https://drimble.nl/dossiers/belastingen/47498338/antwoord-op-vragen-van-de-leden-bisschop-sgp-en-dijkgraaf-sgp-over-de-afschaffing-van-de-huurtoeslag-voor-bewoners-van-vakantiewoningen.html

---

NEUTRAAL
17/11/2017
10:36
4 maanden geleden

Antwoord op vragen van de leden Bisschop en Dijkgraaf over de afschaffing van de huurtoeslag voor bewoners van vakantiewoningen

van de huurtoeslag voor bewoners van vakantiewoningen (ingezonden 18 september 2017). ... het stopzetten van toeslagen bij bewoners van vakantieparken? ... een recreatiewoning al lange tijd onafgebroken bewoont. ... Ongeacht of een gemeente permanente bewoning van een vakantiewoning op ... De Belastingdienst kan bij kortdurende huur niet naga ...

https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20172018-431.html

---

NEUTRAAL
14/11/2017
15:41
4 maanden geleden

Als u niet met opzet fraudeert, hoe zit het dan? Uw moeder woont illegaal op een vakantiepark en streek subsidies op waar zij geen recht op heeft ... Ik hoop voor u dat zij snel een woning vindt die zij, geholpen door de huurtoeslag, gewoon kan betalen. Als zij daar eenmaal woont, kunt u op zoek naar de zo ...

https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?f=1&t=177625

NEUTRAAL
14/11/2017
10:07
4 maanden geleden

Belastingdienst

Hallo [redacted] dat klinkt als een vervelende situatie. Vanaf 1 januari 2016 gelden er nieuwe regels voor de toeslag bij recreatiewoningen. Je kunt hiervoor geen huurtoeslag krijgen: http://bit.ly/2kObqdg. ^MV

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1648364485200542?comment_id=1648754995161491

NEUTRAAL
02/11/2017
13:37
4 maanden geleden

[redacted] 70 volgers - 1,0 invloed

RT @[redacted]: #Rutte huurtoeslag voor bijstandsgerechtigen tegen hun wil vervalt voor recreatiewoning waar ze noodgedwongen in wonen#schandalig

https://twitter.com/[redacted]/status/926065798493458432 Views: 170

NEUTRAAL
02/11/2017
12:30
4 maanden geleden

[redacted]

#Rutte huurtoeslag voor bijstandsgerechtigen tegen hun wil vervalt voor recreatiewoning waar ze noodgedwongen in wonen#schandalig

https://twitter.com/[redacted]/status/926048884845088773 Views: 170

NEUTRAAL
15/10/2017
00:00
5 maanden geleden

Hoeveel belastingvrij vermogen in 2017 en 2018?

[redacted]

Een tweede woning, vakantiehuis, vakantiewoning, beleggingspand of een pand dat u verhuurt zonder dat u er zelf ... toegestaan? De zorgtoeslag, de huurtoeslag en het kindgebonden budget hebben namelijk allemaal een ... dan het voor de toeslag vrijgestelde bedrag, krijgt u helemaal geen toeslag meer. U zult dan ...

https://financieel.infonu.nl/belasting/120289-hoeveel-belastingvrij-vermogen-in-2017-en-2018.html Views: 148.485

POSITIEF
13/10/2017
10:44
5 maanden geleden

Antwoord op vragen van het lid Beckerman over het bericht dat steeds meer woningen worden opgekocht door particuliere beleggers om duur te verhuren ('buy to let')

die bijvoorbeeld een vakantiewoning kopen of een woning kopen voor hun studerende kinderen ... uit het Burgerlijk Wetboek van kracht: de verhuurder kan niet zomaar de huur opzeggen ... voor lage inkomens, bieden de sociale sector en de huurtoeslag een waarborg dat deze mensen goed en betaalbaar ...

https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20172018-182.html

---

POSITIEF
11/10/2017
00:00
5 maanden geleden

Beantwoording Kamervragen over bericht dat steeds meer woningen worden opgekocht door particuliere beleggers om te verhuren

Plasterk, Ronald

die de woning kopen om te verhuren, zijn dit ook mensen die bijvoorbeeld een vakantiewoning kopen of een woning kopen voor ... kracht: de verhuurder kan niet zomaar de huur opzeggen. Afspraken over de huurprijs en ... lage inkomens, bieden de sociale sector en de huurtoeslag een waarborg dat deze mensen goed en betaalbaar kunnen ...

http://omgevingsweb.nl/nieuws/beantwoording-kamervragen-over-bericht-dat-steeds-meer-woningen-worden-opgekocht-door-particuliere-beleggers-om-te-verhuren

---

NEUTRAAL
10/10/2017
10:20
5 maanden geleden

Geldkwesties oktober 2017

[redacted]

geldt niet als een van u een kamer huurt of in een vakantiewoning woont. Moet ik het erfdeel uitkeren? Mijn ... Wordt pensioen gekort op de AOW-toeslag? Ik ben gepensioneerd en ik ontvang voor mijn jongere vrouw een ... Daardoor kan de verhuurder de huur niet zomaar opzeggen. Bij de verkoop neemt de nieuwe eigenaar het huurcontract ove ...

https://www.plusonline.nl/financieel-experts/geldkwesties-oktober-2017?blog Views: 59.856

NEUTRAAL
06/10/2017
23:35
5 maanden geleden

[redacted]

RT @[redacted]: Geen huurtoeslag voor recreatiewoning https://t.co/fOo832gfZx

https://twitter.com/[redacted]/status/916416535824084993 Views: 322

NEUTRAAL
06/10/2017
17:00
5 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning https://t.co/fOo832gfZx

https://twitter.com/[redacted]Acc/status/916317278215528448 Views: 527

NEUTRAAL
05/10/2017
02:26
5 maanden
geleden

Echter ik zie hier inhoudelijke stukken op zonder disclaimer. Bijv. in https://belastingdienst-in-beeld.nl/geen-huurtoeslag-meer-voor-bewoners-van-recreatiewoningen/ van 23 juni 2017 staat onder meer: Dit heeft natuurlijk niets met "over de organisatie" te maken. Belangrijker: is deze informatie nu juist of niet? Ik bedoel, is ...

https://www.security.nl/posting/533725/belastingdienst-in-beeld_nl%2B%3F?type=forum Views: 26

NEUTRAAL
02/10/2017
11:08
5 maanden
geleden

Syncount [redacted]
57 volgers - 0,6 invloed

Geen huurtoeslag meer voor de recreatiewoning. Lees er alles over op onze website. https://t.co/smL2RMHjLM https://t.co/F0gSe24hzm



https://twitter.com/[redacted]NL/status/914778992087064576 Views: 57

NEUTRAAL
28/09/2017
20:10
5 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/Cn79rqijXb

https://twitter.com/[redacted]/status/913465889026187264 Views: 1.526

NEUTRAAL
27/09/2017
17:10
5 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/plwPmRXVoZ

https://twitter.com/[redacted]/status/913058212005466112 Views: 23

NEUTRAAL
27/09/2017
07:45
5 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/f7sNe38WbJ

https://twitter.com/[redacted]L/status/912915973270900742 Views: 179

NEUTRAAL
26/09/2017
20:20
5 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/Cn79rqijXb

https://twitter.com/[redacted]/status/912743633580945409 Views: 1.526

NEUTRAAL
26/09/2017
16:30
5 maanden
geleden

Geen #huurtoeslag voor #recreatiewoning https://t.co/DVkvb3GUf2

https://twitter.com/[redacted]l/status/912685701724024833 Views: 164

NEUTRAAL
25/09/2017
17:20
5 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/plwPmRXVoZ

https://twitter.com[redacted]/status/912335943612485632 Views: 23

NEUTRAAL
25/09/2017
07:20
5 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/f7sNe38WbJ

https://twitter.com/[redacted]/status/912184911007756288 Views: 179

NEUTRAAL
24/09/2017
20:30
5 maanden
geleden

[redacted]
1.526 volgers - 0,5 invloed

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/Cn79rqijXb

https://twitter.com/[redacted]/status/912021382887813121 Views: 1.526

NEUTRAAL
23/09/2017
20:50
5 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/Cn79rqijXb

https://twitter.com/[redacted]/status/911663993659551745 Views: 1.525

NEUTRAAL
22/09/2017
18:02
6 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/plwPmRXVoZ

https://twitter.com/[redacted]/status/911259344368472064 Views: 23

NEUTRAAL
22/09/2017
12:48
6 maanden
geleden

[redacted] volgers

RT [redacted] Geen #huurtoeslag voor recreatiewoning: https://t.co/MqSsF08dhn #Tip!

https://twitter.com/[redacted]/status/911180278944747520 Views: 123

NEUTRAAL
22/09/2017
12:34
6 maanden
geleden

StTopsportLRC heeft geretweet 581 volgers - 1,1 invloed

[redacted]

RT @VanNoordBV: Geen #huurtoeslag voor recreatiewoning: https://t.co/MqSsF08dhn #Tip!

https://twitter.com/StLrcLeerdam/status/911176905705091072 Views: 581

NEUTRAAL
22/09/2017
11:40
6 maanden
geleden

VanNoord @VanNoordBV
542 volgers - 3,8 invloed

Geen #huurtoeslag voor recreatiewoning: https://t.co/MqSsF08dhn #Tip!

https://twitter.com/VanNoordBV/status/911163199852093441 Views: 542

NEUTRAAL
22/09/2017
07:30
6 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/f7sNe2RkN9

https://twitter.com/[redacted]/status/911100301213548545 Views: 178

NEUTRAAL
22/09/2017
00:00
6 maanden
geleden

ECLI:NL:RBZWB:2017:5470

Instantie Rechtbank Zeeland-West-Brabant Datum uitspraak 31-08-2017 Datum publicatie 22-09-2017 Zaaknummer AWB - 16 _ 4598T Rechtsgebieden Belastingrecht Bijzondere kenmerken Eerste aanleg - meervoudig Tussenuitspraak bestuurlijke lus Inhoudsindicatie Wet maatregelen woningmarkt 2014 II, artikel 1.2, lid 1, onderdeel e; Wet verhuurderheffing, ...

https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBZWB:2017:5470

NEUTRAAL
21/09/2017
17:25
6 maanden
geleden

Ondernemend Altena heeft geretweet 911 volgers - 2,5 invloed

NoordenneAccountants @VanNoordenneAcc
299 volgers

RT @VanNoordenneAcc: Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/nZPnQkrrQs

https://twitter.com/B2BAltena/status/910887830259367937 Views: 911

NEUTRAAL
21/09/2017
16:56
6 maanden
geleden

NoordenneAccountants @VanNoordenneAcc
299 volgers - 0,5 invloed

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning. https://t.co/nZPnQkrrQs

https://twitter.com/VanNoordenneAcc/status/910880301068386304 Views: 299

NEUTRAAL
21/09/2017
05:45
6 maanden
geleden

1440-NIEUWS @1440news
185 volgers - 0,9 invloed

#INFO #Belastingdienst pakt de armsten: permanente bewoning op vakantieparken >> geen recht op huurtoeslag... https://t.co/CAcdqev3xU

https://twitter.com/1440news/status/910711546585722880 Views: 185

NEGATIEF
21/09/2017
05:35
6 maanden
geleden

#1NIEUWS @N1EUWS
1.906 volgers - 1,7 invloed

#Belastingdienst pakt de armsten: permanente bewoning op vakantieparken >> geen recht op huurtoeslag https://t.co/YUOCtGUEA5 #NIEUWS

https://twitter.com/N1EUWS/status/910709050844704769 Views: 1.906

NEUTRAAL
20/09/2017
06:18
6 maanden
geleden

Skatanka @skatanka_polls
14 volgers - 0,5 invloed

POLL: Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken #Volgens [redacted] https://t.co/NopzhuxDn2

https://twitter.com/skatanka_polls/status/910357370517311488 Views: 14

NEUTRAAL
19/09/2017
14:08
6 maanden
geleden

[redacted]

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning /// #mkb nieuws /// https://t.co/H1TD7ErUOG

https://twitter.com/[redacted]/status/910113270207524864 Views: 271

NEUTRAAL
19/09/2017
08:13
6 maanden
geleden

[redacted]

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning https://t.co/4VOjjXqvaH

https://twitter.com/Auditor4You/status/910024029804797953 Views: 116

POSITIEF
18/09/2017
19:56
6 maanden
geleden

@keesvdstaaij #huurtoeslag #recreatiewoningen. Goede vragen door #SGP gesteld aan stas #wiebes.

https://twitter.com/[redacted]/status/909838555421212672 Views: 177

NEUTRAAL
18/09/2017
19:01
6 maanden
geleden

Oeveren Accountants @OeverenAcc
159 volgers - 0,6 invloed

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning Lees meer: https://t.co/pzPBjhJ640 #Privé #vanoeverenaccountants

https://twitter.com/OeverenAcc/status/909824653287460864 Views: 159

NEUTRAAL
18/09/2017
15:14
6 maanden
geleden

Kamervragen over afschaffing huurtoeslag voor bewoners vakantiewoningen

Huurtoeslag - Door een wijziging in de Wet op de huurtoeslag hebben bewoners van recreatiewoningen sinds 1 juli 2016 geen recht meer op huurtoeslag. De SGP in de Tweede...

https://drimble.nl/dossiers/huizenmarkt/46127386/kamervragen-over-afschaffing-huurtoeslag-voor-bewoners-vakantiewoningen.html

---

NEUTRAAL
18/09/2017
15:07
6 maanden
geleden

Kamervragen over afschaffing huurtoeslag voor bewoners vakantiewoningen

Door een wijziging in de Wet op de huurtoeslag hebben bewoners van recreatiewoningen sinds 1 juli 2016 geen recht meer op huurtoeslag. De SGP in de Tweede Kamer stelt hierover vragen aan staatssecretaris Wiebes van Financiën, onder meer over de manier waarop er gecommuniceerd is over deze wetswijziging.

http://accountantweek.nl/artikel/kamervragen-over-afschaffing-huurtoeslag-voor-bewoners-vakantiewoningen

---

NEUTRAAL
18/09/2017
13:49
6 maanden
geleden

Mocht je nog huurtoeslag krijgen voor huur van een recreatiewoning (magnietmeer), grote kans dat je een briefje van de bd gaat krijgen

https://twitter.com/[redacted]/status/909746281706291200 Views: 41

NEUTRAAL
18/09/2017
12:26
6 maanden
geleden

Gemeenteraad Arnhem @ArnhemRaad
1.485 volgers - 1,4 invloed

#raad026 stelt 18/9 vragen over Huurtoeslag recreatiewoningen; Verkoop gem. percelen; Vertrek bedrijven IJsseloord2: https://t.co/BFVT6q5uNB

https://twitter.com/ArnhemRaad/status/909725417090830337 Views: 1.485

NEUTRAAL
18/09/2017
12:25
6 maanden
geleden

De afschaffing van de huurtoeslag voor bewoners van vakantiewoningen

van Financiën over de afschaffing van de huurtoeslag voor bewoners van vakantiewoningen (ingezonden 18 september 2017). Vraag 1 Bent u bekend met de uitzending PAUW, 13 september 2017, waarin gesproken wordt over het stopzetten van toeslagen bij bewoners van vakantieparken?1 Vraag 2 Op welke manieren is er sinds het ...

https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kv-tk-2017Z12235.html

---

NEUTRAAL
18/09/2017
10:47
6 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning /// NIEUWS /// #huurtoeslag /// https://t.co/lYva9cKoCK

https://twitter.com/[redacted]/status/909700379079774210 Views: 271

NEUTRAAL
18/09/2017
09:45
6 maanden
geleden

WEA Zeeland @ZeelandWEA
817 volgers - 2,0 invloed

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning #huurtoeslag #vakantiewoning #recreatie https://t.co/KOUs82PMMA https://t.co/AMFlCpavlj



https://twitter.com/ZeelandWEA/status/909684706832199680 Views: 817

NEUTRAAL
18/09/2017
09:32
6 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning https://t.co/3Q8gbGJxv5

https://twitter.com/ /status/909681538110980096 Views: 163

NEUTRAAL
15/09/2017
17:43
6 maanden
geleden

heeft geretweet 148 volgers - 1,1 invloed

HLB VanDaal&Partners @HLBVDP
1.098 volgers

RT @HLBVDP: Nieuwsbericht: Geen huurtoeslag voor recreatiewoning - Doordat vorig jaar de wet inzake de huurtoeslag is gewij... https://t.co/d3jsPvxLkl

https://twitter.com/ /status/908718025712562178 Views: 148

NEUTRAAL
15/09/2017
17:00
6 maanden
geleden

heeft geretweet 33 volgers - 0,5 invloed

accountenz, breda @accountenzbreda
84 volgers

RT @accountenzbreda: Geen huurtoeslag voor recreatiewoning /https://t.co/bw4pzY4pzu

https://twitter.com/ /status/908707150377218048 Views: 33

NEUTRAAL
15/09/2017
15:04
6 maanden
geleden

dhaving van de 600 tot 900 illegale recreatiewoningen of illegale ... Ze woont al 12 jaar in een recreatiewoning waar ze € 650 per ... De weldoeners willen € 550 huur per maand all-in. Waren er zo ... gdienst dat haar huurtoeslag op nihil wordt gezet onder verwijzing naar ... . De toeslag kinderopvang..... Daar heb je ...

http://www.facebook.com/231642440511713/posts/542771599398794

NEUTRAAL
15/09/2017
14:45
6 maanden
geleden

SNPadviseurs @SNPadviseurs
126 volgers - 1,0 invloed

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning https://t.co/69xThnlxW2

https://twitter.com/SNPadviseurs/status/908673181904334848 Views: 126

NEUTRAAL
15/09/2017
14:01
6 maanden
geleden

HLB VanDaal&Partners @HLBVDP
1.098 volgers - 4,3 invloed

Nieuwsbericht: Geen huurtoeslag voor recreatiewoning - Doordat vorig jaar de wet inzake de huurtoeslag is gewij... https://t.co/d3jsPvxLkl

https://twitter.com/HLBVDP/status/908662032572059648 Views: 1.098

NEUTRAAL
15/09/2017
12:03
6 maanden
geleden

accountenz, breda @accountenzbreda
84 volgers - 2,2 invloed

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning /https://t.co/bw4pzY4pzu

https://twitter.com/accountenzbreda/status/908632462309412864 Views: 84

NEUTRAAL
15/09/2017
11:21
6 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning https://t.co/GSaXlUVSLR

https://twitter.com/ /status/908621892893908995 Views: 218

NEUTRAAL
15/09/2017
11:08
6 maanden
geleden

295 volgers

RT /vandaag op het journaal dat de belastingdienst stopt met huurtoeslag voor mensen die noodgedwongen in vakantiewoning verblijven

https://twitter.com/ h/status/908618433385902080 Views: 6.147

NEUTRAAL
15/09/2017
10:43
6 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning https://t.co/EGBcUNciAH

https://twitter.com/ /status/908612161563271168 Views: 113

NEUTRAAL
15/09/2017
10:09
6 maanden
geleden

accountenz, breda (accountantskantoor)

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning Doordat vorig jaar de wet inzake de huurtoeslag is gewijzigd, hebben bewoners van een recreatiewoning ... Permanente bewoning Recreatiewoningen zijn niet bedoeld voor permanente bewoning, maar dit gebeurt vaak toch en wordt ook vaak gedoogd door de gemeente. Recreatiewoningen hebben lagere ...

https://plus.google.com/+accountenzbredaBavel/posts/7FkeHEfW46X

NEUTRAAL
15/09/2017
08:40
6 maanden
geleden

Geen huurtoeslag voor recreatiewoning
otb

Permanente bewoning Recreatiewoningen zijn niet bedoeld voor permanente bewoning, maar dit gebeurt vaak toch en wordt ook vaak gedoogd door de gemeente ... Niet zelf actie ondernemen Bewoners van een recreatiewoning die huurtoeslag ontvangen, hoeven zelf geen actie te ondernemen. Men krijgt automatisch een brief van de ...

http://www.verstegenaccountants.nl/actualiteit/geen-huurtoeslag-voor-recreatiewoning/

NEUTRAAL
14/09/2017
21:18
6 maanden
geleden

heeft geretweet 4 volgers - 0,6 invloed

NOAB @NOAB_NL
1.402 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqIiLi



https://twitter.com/ /status/908409589632204800 Views: 4

NEUTRAAL
14/09/2017
16:58
6 maanden
geleden

RT #huurtoeslag #recreatiewoning heeft u brief van belastingdienst gehad? Stuur mij PB.

https://twitter.com/ /status/908344179151040513 Views: 553

NEUTRAAL
14/09/2017
15:38
6 maanden
geleden

Corporatie Tweets @corporatietweet
36 volgers - 1,0 invloed

Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken. https://t.co/CrJn1Tw0AB #BNR

https://twitter.com/corporatietweet/status/908324146920255489 Views: 36

NEUTRAAL
14/09/2017
15:38
6 maanden
geleden

HabiTask Nieuws @NieuwsCorpos
4.663 volgers - 2,9 invloed

Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken. https://t.co/XFnNnwhY4s #BNR

https://twitter.com/NieuwsCorpos/status/908324136191188992 Views: 4.663

NEGATIEF
14/09/2017
15:28
6 maanden
geleden

[redacted] woont door Woon-wanbeleid vd overheid noodgedwongen op een vakantiepark en verliest daardoor huurtoeslag > https://t.co/BW6t6LtD1e

https://twitter.com[redacted]/status/908321592664625153 Views: 3.445

POSITIEF
14/09/2017
14:52
6 maanden
geleden

[redacted]
88 volgers - 0,8 invloed

[redacted] woont op een vakantiepark. Nu krijgt zij geen huurtoeslag meer https://t.co/vlYET36BE7. Succes gewenst aan [redacted] #pauw

https://twitter.com/[redacted]/status/908312532783419395 Views: 88

NEUTRAAL
14/09/2017
13:15
6 maanden
geleden

[redacted]

RT @[redacted]: #huurtoeslag #recreatiewoning heeft u brief van belastingdienst gehad? Stuur mij PB.

https://twitter.com/Buro_77/status/908288004573278208 Views: 122

NEUTRAAL
14/09/2017
12:37
6 maanden
geleden

[redacted]

RT @[redacted]: #huurtoeslag #recreatiewoning heeft u brief van belastingdienst gehad? Stuur mij PB.

https://twitter.com[redacted]status/908278611391762432 Views: 580

NEUTRAAL
14/09/2017
12:17
6 maanden
geleden

[redacted]

RT @[redacted]: #huurtoeslag #recreatiewoning heeft u brief van belastingdienst gehad? Stuur mij PB.

https://twitter.com/[redacted]/status/908273600284815360 Views: 822

NEUTRAAL
14/09/2017
12:03
6 maanden
geleden

Verdoorn Adviesgroep heeft geretweet 131 volgers - 1,0 invloed

NOAB @NOAB_NL
1.401 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/[redacted]/status/908269962611105792 Views: 131

NEUTRAAL
14/09/2017
10:48
6 maanden
geleden

[redacted]

RT [redacted]: #huurtoeslag #recreatiewoning heeft u brief van belastingdienst gehad? Stuur mij PB.

https://twitter.com[redacted]/status/908251089459441664 Views: 523

NEUTRAAL
14/09/2017
10:42
6 maanden geleden

#huurtoeslag #recreatiewoning heeft u brief van belastingdienst gehad? Stuur mij PB.

https://twitter.com/ /status/908249642969784320 Views: 178

NEUTRAAL
14/09/2017
10:18
6 maanden geleden

TaxLive @RedactieTaxLive
804 volgers - 1,6 invloed

Huurtoeslag voor bewoners recreatiewoningen stopt https://t.co/mtfnfw5YNm https://t.co/8g9ENAm6wv



https://twitter.com/RedactieTaxLive/status/908243580803620866 Views: 804

NEUTRAAL
14/09/2017
08:41
6 maanden geleden

Pauw: Volledig 13-09-2017 Gasten zie omschrijving.
V.N.K.

uit 2016 ontvangen zo'n tweeduizend bewoners van vakantieparken geen huurtoeslag meer. is daar één van. Vanavond vertelt zij over de grote ... Zonder huurtoeslag kan zij de huur namelijk niet betalen en wordt ze "feitelijk de straat op gedrukt", aldus . De voorzitter van de Nederlandse Orde van ...



http://youtube.com/watch?v=yLiGUOV9SZM

NEUTRAAL
14/09/2017
08:31
6 maanden geleden

DutchDashcamVideos @DutchDashcamVid
64 volgers - 1,1 invloed

@BNR illegaal op een vakantiepark wonen en dan ook nog huurtoeslag incasseren. #moetnietgekkerworden

https://twitter.com/DutchDashcamVid/status/908216709865263104

NEUTRAAL
14/09/2017
07:37
6 maanden geleden

@ @NOAB_NL @BNR @pauwnl Hoezo dan. GWE in een recreatiewoning is niet goedkoper. Trouwens voor een woonwagen krijg je wel huurtoeslag. Ongelijkheid?

https://twitter.com status/908203141488889856

NEUTRAAL
14/09/2017
07:25
6 maanden geleden

Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken https://t.co/SFibjBMCi1

https://twitter.com/ /status/908200074106114048 Views: 549

NEUTRAAL
14/09/2017
07:19
6 maanden geleden

NOAB @NOAB_NL
1.400 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/ /status/908198413438783488 Views: 134

NEUTRAAL
14/09/2017
00:42
6 maanden geleden

Pauw
22:03 - 22:29

Zaken de wet gewijzigd. De toeslagenwet met betrekking tot huurtoeslag. Daar is de Belastingdienst nu uitvoering aan aan het geven. Door mensen in een recreatiewoning brieven te sturen. De huurtoeslag wordt bijna onmiddellijk stopgezet. In dit geval met terugwerkende kracht. ij bent een gedupeerde, zoals dat heet. Jij woont in een



NPO 1 Views: 180.000

NEUTRAAL
14/09/2017
00:42
6 maanden
geleden

Pauw
22:03 - 22:29

Door middel van het sturen van brieven aan mensen in de recreatiewoning wonen. En de huurtoeslag wordt. Na vrijwel onmiddellijk stopgezet ja een in dit geval met terugwerkende kracht zelf. zei jij bent zo ja met een gedupeerde zoals dat ...



NPO 1 Views: 180.000

NEUTRAAL
14/09/2017
00:22
6 maanden
geleden

319 volgers - 0,7 invloed

Pauw @pauwnl
282.112 volgers

RT @pauwnl: Vanavond te gast: en over het afschaffen van huurtoeslag bij recreatiewoningen https://t.co/gWd9e7x1rq #Pauw https://t.co/y3aFY23fwV



https://twitter.com/ /status/908093553934569474 Views: 319

NEUTRAAL
14/09/2017
00:22
6 maanden
geleden

geretweet 319 volgers - 0,7 invloed

NOAB @NOAB_NL
1.400 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/ /status/908093517465047041 Views: 319

NEUTRAAL
14/09/2017
00:18
6 maanden
geleden

heeft geretweet 122 volgers - 0,5 invloed

Pauw @pauwnl
282.111 volgers

RT @pauwnl: Vanavond te gast: en over het afschaffen van huurtoeslag bij recreatiewoningen https://t.co/gWd9e7x1rq #Pauw https://t.co/y3aFY23fwV



https://twitter.com/Buro_77/status/908092578318479361 Views: 122

NEUTRAAL
14/09/2017
00:16
6 maanden
geleden

heeft geretweet 122 volgers - 0,5 invloed

NOAB @NOAB_NL
1.400 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/Buro_77/status/908092147848679425 Views: 122

NEUTRAAL
14/09/2017
00:04
6 maanden
geleden

@JohannesPrakken
565 volgers - 5,5 invloed

BNR Met link naar audio van BNR

> **NOAB** @NOAB_NL
> Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen **huurtoeslag recreatiewoningen**. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi
> 19:32 - 13 Sep 2017



https://twitter.com/ /status/908088956927008769 Views: 565

NEUTRAAL
14/09/2017
00:00
6 maanden
geleden

RT @ #recreatiewoning #huurtoeslag. Luister morgenochtend 06.30 uur naar @BNR

https://twitter.com/ /status/908087905255649283 Views: 821

NEGATIEF
13/09/2017
23:52
6 maanden geleden

De meeste mensen op vakantieparken (vaak mensen na scheiding) wonen daar omdat de wachttijd op een sociale huurwoning rond de grote steden vaak 10-15 jaar is ... .. Bizar dat de overheid hen de huurtoeslag afneemt maar 'vergeet' soc. huurwoningen te bouwen. Niemand wil illegaal wonen - vaak mag je je op zo'n park niet ...

https://www.facebook.com/10155212217383037_10155212827748037

NEGATIEF
13/09/2017
23:41
6 maanden geleden

169 volgers - 1,6 invloed

Een ontevreden 'winnaar' en iemand die huurtoeslag wil voor illegale bewoning van een vakantiewoning. Ik haak af bij zoveel onzin #pauw

https://twitter.com/ /status/908083338044461056 Views: 169

NEUTRAAL
13/09/2017
23:37
6 maanden geleden

169 volgers - 1,6 invloed

Ik was eerder dit jaar 2 weken op een vakantiepark. Morgen even met terugwerkende kracht huurtoeslag aanvragen#pauw

https://twitter.com/ /status/908082192542306304 Views: 169

POSITIEF
13/09/2017
23:35
6 maanden geleden

566 volgers - 5,7 invloed

.@ maakt handig gebruik van de aanwezigheid van @ #huurtoeslag #vakantiewoning #pauw #noab https://t.co/2ORQkJ9T67



https://twitter.com/ /status/908081719940706304 Views: 566

NEUTRAAL
13/09/2017
23:20
6 maanden geleden

Pauw
20:32 - 20:58

Binnenlandse Zaken de wet gewijzigd. De toeslagenwet met betrekking tot huurtoeslag. Daar is de Belastingdienst nu uitvoering aan aan het geven. Door mensen in een recreatiewoning brieven te sturen. De huurtoeslag wordt bijna onmiddellijk stopgezet. In dit geval met terugwerkende kracht. , jij bent een gedupeerde, zoals dat heet. Jij woont



NPO 1 Views: 780.000

NEUTRAAL
13/09/2017
23:20
6 maanden geleden

Pauw
20:32 - 20:58

Door middel van het sturen van brieven aan mensen in de recreatiewoning wonen. En de huurtoeslag wordt. Na vrijwel onmiddellijk stopgezet ja en in dit geval met terugwerkende kracht zelf. zei jij bent zo ja met een ...



NPO 1 Views: 780.000

NEUTRAAL
13/09/2017
23:16
6 maanden geleden

heeft geretweet 566 volgers - 5,7 invloed

Pauw @pauwnl
282.115 volgers

RT @pauwnl: Vanavond te gast: @ over het afschaffen van huurtoeslag bij recreatiewoningen https://t.co/gWd9e7x1rq #Pauw https://t.co/y3aFY23fwV



https://twitter.com/ /status/908077062556135424 Views: 566

NEUTRAAL
13/09/2017
23:12
6 maanden
geleden

[redacted] heeft geretweet 821 volgers - 0,6 invloed
Pauw @pauwnl
282.114 volgers

RT @pauwnl: Vanavond te gast: @[redacted] over het afschaffen van huurtoeslag bij recreatiewoningen https://t.co/gWd9e7x1rq #Pauw https://t.co/y3aFY23fwV



https://twitter.com/[redacted]/status/908075885038841858 Views: 821

NEUTRAAL
13/09/2017
23:02
6 maanden
geleden

Huizenmarkt Nieuws @_huizenmarkt
1.590 volgers - 0,7 invloed

Huurtoeslag voor bewoners recreatiewoningen stopt Door een wetswijziging uit 2016 krijgen zo´n 2000 bewoners van v... https://t.co/pnPdbRq8bz

https://twitter.com/_huizenmarkt/status/908073365101072385 Views: 1.590

NEUTRAAL
13/09/2017
23:00
6 maanden
geleden

I Ondernemer @iondernemer
8.318 volgers - 0,6 invloed

Bewoners vakantieparken verliezen huurtoeslag en dreigen dakloos te raken https://t.co/TKM5GYg4FI

https://twitter.com/iondernemer/status/908072979443187712 Views: 8.318

NEUTRAAL
13/09/2017
22:50
6 maanden
geleden

[redacted]

https://t.co/7Fd0UXJTST @[redacted]
@[redacted]

> **Pauw** @pauwnl
> Vanavond te gast: @[redacted] en [redacted] over het afschaffen van **huurtoeslag** bij **recreatiewoningen** https://t.co/gWd9e7x1rq #Pauw https://t.co/y3aFY23fwV
> 19:33 - 13 Sep 2017



https://twitter.com/[redacted]/status/908070445605380098 Views: 1.236

NEUTRAAL
13/09/2017
22:40
6 maanden
geleden

Huurtoeslag voor bewoners recreatiewoningen stopt

Huurtoeslag - Door een wetswijziging uit 2016 krijgen zo´n 2000 bewoners van vakantieparken met terugwerkende kracht geen huurtoeslag meer.

https://drimble.nl/dossiers/huizenmarkt/46031621/huurtoeslag-voor-bewoners-recreatiewoningen-stopt.html

---

NEUTRAAL
13/09/2017
22:23
6 maanden
geleden

[redacted] heeft geretweet 566 volgers - 5,6 invloed
NOAB @NOAB_NL
1.400 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/[redacted]/status/908063668327383043 Views: 566

NEUTRAAL
13/09/2017
22:19
6 maanden
geleden

[redacted] heeft geretweet 821 volgers - 0,6 invloed
NOAB @NOAB_NL
1.400 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/[redacted]/status/908062632745324545 Views: 821

NEUTRAAL
13/09/2017
22:17
6 maanden geleden

We gaan kijken .....

Pauw @pauwnl
Vanavond te gast: @ en over het afschaffen van **huurtoeslag** bij **recreatiewoningen**
https://t.co/gWd9e7x1rq #Pauw https://t.co/y3aFY23fwV
19:33 - 13 Sep 2017



https://twitter.com/ /status/908061994523258881 Views: 61

NEUTRAAL
13/09/2017
22:12
6 maanden geleden

Admkantoor Bakker @kantoorbakker
81 volgers - 0,5 invloed

Huurtoeslag voor bewoners recreatiewoningen stopt - https://t.co/FnapkAsgS1

https://twitter.com/kantoorbakker/status/908060960862203905 Views: 81

NEUTRAAL
13/09/2017
21:47
6 maanden geleden

heeft geretweet 798 volgers - 0,8 invloed

NOAB @NOAB_NL
1.400 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/ /status/908054600783155201 Views: 798

NEUTRAAL
13/09/2017
21:15
6 maanden geleden

Bewoners vakantiehuizen raken huurtoeslag kwijt

een brief doorgestuurd kreeg van een kennis die in een vakantiepark woont. Uit die brief bleek dat de huurtoeslag dezelfde maand nog werd opgezegd – volgens een donderslag bij heldere hemel. 'Ze is hiervan nooit eerder op de hoogte gebracht ...

https://www.nd.nl/nieuws/nederland/bewoners-vakantiehuizen-raken-huurtoeslag-kwijt.2790382.lynkx Views: 691

NEGATIEF
13/09/2017
20:21
6 maanden geleden

Krenten dat RTL. Had geschikt met een tonnetje meer. Hij zei duidelijk dat hij door wilde gaan. schrok er van toen hij op de rode knop drukte. Pas na dit geval hebben ze de spelregels aangepast. Vind het verder onvoorstelbaar dat ze uberhaupt huurtoeslag hebben gekregen voor een vakantiewoning.

https://www.facebook.com/10155212217383037_10155212323988037

NEUTRAAL
13/09/2017
19:51
6 maanden geleden

heeft geretweet 174 volgers - 1,2 invloed

Pauw @pauwnl
282.112 volgers

RT @pauwnl: Vanavond te gast: @ over het afschaffen van huurtoeslag bij recreatiewoningen https://t.co/gWd9e7x1rq #Pauw https://t.co/y3aFY23fwV



https://twitter.com/ /status/908025475372593158 Views: 174

NEUTRAAL
13/09/2017
19:50
6 maanden geleden

heeft geretweet 174 volgers - 1,2 invloed

NOAB @NOAB_NL
1.399 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/ /status/908025142831394818 Views: 174

NEUTRAAL
13/09/2017
19:45
6 maanden
geleden

[redacted] heeft geretweet 553 volgers - 0,9 invloed

NOAB @NOAB_NL
1.399 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/[redacted]/status/908023819104858120 Views: 553

NEUTRAAL
13/09/2017
19:44
6 maanden
geleden

[redacted] heeft geretweet 553 volgers - 0,9 invloed

NOAB @NOAB_NL
1.399 volgers

RT @NOAB_NL: Vanochtend bij @BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/[redacted]/status/908023574514069504 Views: 553

NEUTRAAL
13/09/2017
19:33
6 maanden
geleden

Pauw @pauwnl
282.115 volgers - 135,3 invloed

Vanavond te gast: @[redacted] over het afschaffen van huurtoeslag bij recreatiewoningen https://t.co/gWd9e7x1rq #Pauw https://t.co/y3aFY23fwV



https://twitter.com/pauwnl/status/908020705220075523 Views: 282.115

NEUTRAAL
13/09/2017
19:32
6 maanden
geleden

NOAB @NOAB_NL
1.399 volgers - 1,7 invloed

Vanochtend [redacted]BNR, vanavond bij @pauwnl: NOAB-voorzitter over gevolgen afschaffen huurtoeslag recreatiewoningen. https://t.co/jtGcPXXfj9 https://t.co/Kz1qgqliLi



https://twitter.com/NOAB_NL/status/908020645006532613 Views: 1.399

NEUTRAAL
13/09/2017
19:27
6 maanden
geleden

pauwnl

#Pauw #TV #talkshow #televisie #SGP #politiek #euthanasie #tennis #wimbledon #krajicek #miljoenenjacht #postcodeloterij #belasting #overheid #huurtoeslag #vakantiehuis #recreatiewoning #miljoenen #geld #spel #rechter #notaris #mol #linda #kees #algemenebeschouwingen #wegaanbeginnen #jeroen #gesprekvandedag #sport

https://instagram.com/p/BY_VN1RF2MP/

NEUTRAAL
13/09/2017
19:27
6 maanden
geleden

pauwnl

In de uitzending vanavond o.a. @keesvanderstaaij in de rubriek algemenen beschouwingen [redacted] over zijn stichting die 20 jaar bestaat, het mislopen van 5 miljoen en het wetsvoorstel om huurtoeslag voor recreatiewoningen af te schaffen. 23.00 uur ➡ NPO 1 !

https://instagram.com/p/BY_VN1RF2MP/ Views: 2.052

NEUTRAAL
13/09/2017
19:26
6 maanden
geleden

ONLY NEWS heeft geretweet 17.597 volgers - 9,0 invloed

[redacted]
10.394 volgers

RT @[redacted]: Geen #huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken. https://t.co/p1kLdnvCiC #BNR @BLIKOPENER333

https://twitter.com/[redacted]/status/908019128191025153 Views: 17.597

NEUTRAAL
13/09/2017
18:57
6 maanden
geleden

RT @[redacted]: Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken. https://t.co/mbNH3GJKPv #BNR

https://twitter.com/[redacted]/status/908011643866624000 Views: 1.086

NEUTRAAL
13/09/2017
17:22
6 maanden
geleden

[redacted]
10.394 volgers - 57,7 invloed

Geen #huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken. https://t.co/p1kLdnvCiC #BNR @BLIKOPENER333

https://twitter.com/[redacted]/status/907987758672642053 Views: 10.394

NEUTRAAL
13/09/2017
15:17
6 maanden
geleden

NewMediaNews @New_Media_News
1.257 volgers - 2,7 invloed

Belastingdienst pakt de armsten: permanente bewoning op vakantieparken >> geen recht op huurtoeslag https://t.co/GCJD5w8qTl

https://twitter.com/New_Media_News/status/907956405751226370 Views: 1.257

NEUTRAAL
13/09/2017
13:41
6 maanden
geleden

[redacted]
14.602 volgers - 21,4 invloed

Geen huurtoeslag meer voor vakantieparken https://t.co/EGz0eeuB1M

https://twitter.com/[redacted]/status/907932321000640512 Views: 14.602

NEUTRAAL
13/09/2017
13:22
6 maanden
geleden

[redacted]

Belastingdienst pakt de armsten: permanente bewoning op vakantieparken >> geen recht op huurtoeslag https://t.co/z8ljjbaKyl

https://twitter.com/trippleu/status/907927353627693057 Views: 29

NEUTRAAL
13/09/2017
12:45
6 maanden
geleden

Stad en Regio @ikcro
2.860 volgers - 0,8 invloed

Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken (Mediabericht) https://t.co/mBL1xkcCxu

https://twitter.com/ikcro/status/907918043996594176 Views: 2.860

NEUTRAAL
13/09/2017
11:48
6 maanden
geleden

[redacted] heeft geretweet 358 volgers - 1,1 invloed
BNR Nieuwsradio @BNR
105.932 volgers

RT @BNR: Door een wetswijziging uit 2016 ontvangen zo'n 2000 bewoners van vakantieparken geen huurtoeslag meer. https://t.co/AsCa9ci8x0

https://twitter.com/[redacted]/status/907903876866740224 Views: 358

NEUTRAAL
13/09/2017
11:43
6 maanden
geleden

BNR Nieuwsradio @BNR
105.931 volgers - 41,4 invloed

Door een wetswijziging uit 2016 ontvangen zo'n 2000 bewoners van vakantieparken geen huurtoeslag meer. https://t.co/AsCa9ci8x0

https://twitter.com/BNR/status/907902435750023168 Views: 105.931

NEUTRAAL
13/09/2017
11:22
6 maanden geleden

Bewoners vakantieparken verliezen huurtoeslag en dreigen dakloos te raken https://t.co/ZMWJRHdDFT via PdP

https://twitter.com/ /status/907897310457290752 Views: 356

NEUTRAAL
13/09/2017
11:21
6 maanden geleden

Belastingdienst pakt de armsten: permanente bewoning op vakantieparken >> geen recht op huurtoeslag

https://plus.google.com/105535159948888075637/posts/4PzgceFUaAx

---

NEUTRAAL
13/09/2017
11:21
6 maanden geleden

Belastingdienst pakt de armsten: permanente bewoning op vakantieparken geen recht op huurtoeslag Zon 2.000 mensen die wegens omstandigheden op ...

https://plus.google.com/105702701894633283309/posts/ZKh8pGoaxWt

---

NEUTRAAL
13/09/2017
10:59
6 maanden geleden

102 volgers - 1,3 invloed

Met, waar noodzakelijk, Huurtoeslag!

> Permanente bewoning toestaan op **vakantieparken** zou veel woningnood oplossen. Is dus meer in lijn met Grondwet dan deze maatregel.
> 10:22 - 13 Sep 2017

https://twitter.com/ tatus/907891562843172864 Views: 102

POSITIEF
13/09/2017
10:44
6 maanden geleden

102 volgers - 1,3 invloed

Dat is onze fijne regering. Er is een schreeuwend tekort aan BETAALBARE woningen. Dit gaat mij wel te ver.

> Vervelend en begrijpelijk.Tekort betaalbare woningen oorzaak? "Geen **huurtoeslag** voor bewoners **vakantieparken**." https://t.co/Bozd0sM6is #BNR
> 07:59 - 13 Sep 2017

https://twitter.com /status/907887645489025025 Views: 102

NEGATIEF
13/09/2017
10:43
6 maanden geleden

102 volgers - 1,3 invloed

Zorgen dat er meer mensen hun toevlucht elders moeten zoeken, omdat huren te duur geworden is en als ze wat hebben, ze daar ook wegpesten.

> Vervelend en begrijpelijk.Tekort betaalbare woningen oorzaak? "Geen **huurtoeslag** voor bewoners **vakantieparken**." https://t.co/Bozd0sM6is #BNR
> 07:59 - 13 Sep 2017

https://twitter.com/ /status/907887489368641536 Views: 102

NEUTRAAL
13/09/2017
10:36
6 maanden geleden

mcb aannemers @mcbaannemers
206 volgers - 0,6 invloed

Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken. Door een wetswijziging uit 2016 zijn zo'n 2000 bewoners van .. https://t.co/OpV3BEHjRg

https://twitter.com/mcbaannemers/status/907885648627093504 Views: 206

NEUTRAAL
13/09/2017
10:20
6 maanden
geleden

In het Duits heet dit: Verelendung. Alsof de regering wil dat er revolutie uitbreekt.

Geen **huurtoeslag** meer voor bewoners **vakantieparken**. https://t.co/mbNH3GJKPv #BNR
10:15 - 13 Sep 2017

https://twitter.com/ /status/907881706459467776 Views: 463

NEUTRAAL
13/09/2017
10:15
6 maanden
geleden

Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken. https://t.co/mbNH3GJKPv #BNR

https://twitter.com/ /status/907880416958435328 Views: 43

NEUTRAAL
13/09/2017
08:54
6 maanden
geleden

heeft geretweet 309 volgers - 1,6 invloed

BNR Nieuwsradio @BNR
105.925 volgers

RT @BNR: Door een wetswijziging uit 2016 ontvangen zo'n 2000 bewoners van vakantieparken geen huurtoeslag meer. https://t.co/AsCa9ci8x0

https://twitter.com/ /status/907860088647548928 Views: 309

NEUTRAAL
13/09/2017
08:54
6 maanden
geleden

Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken | BNR Nieuwsradio https://t.co/jKVZcOzUaI

https://twitter.com/ /status/907859967323013120 Views: 253

NEUTRAAL
13/09/2017
08:41
6 maanden
geleden

Guijt makelaardij @Guijtmakelaar
1.433 volgers - 0,6 invloed

Geen #huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken. https://t.co/Un8WKVQhMW #BNR

https://twitter.com/Guijtmakelaar/status/907856807330230272 Views: 1.433

NEUTRAAL
13/09/2017
08:03
6 maanden
geleden

Bewoners vakantieparken verliezen huurtoeslag en dreigen dakloos te raken https://t.co/p2JT54qFwb

https://twitter.com/ /status/907847074758238208 Views: 6

NEGATIEF
13/09/2017
07:59
6 maanden
geleden

1.759 volgers - 6,5 invloed

Vervelend en begrijpelijk.Tekort betaalbare woningen oorzaak? "Geen huurtoeslag voor bewoners vakantieparken." https://t.co/Bozd0sM6is #BNR

https://twitter.com/ /status/907846133954879489 Views: 1.759

NEUTRAAL
13/09/2017
07:48
6 maanden
geleden

heeft geretweet 174 volgers - 1,2 invloed

BNR Nieuwsradio @BNR
105.925 volgers

RT @BNR: Door een wetswijziging uit 2016 ontvangen zo'n 2000 bewoners van vakantieparken geen huurtoeslag meer. https://t.co/AsCa9ci8x0

https://twitter.com/ /status/907843468441071616 Views: 174

NEUTRAAL
13/09/2017
07:47
6 maanden geleden

Dit kan toch niet! Er zijn te weinig betaalbare alternatieven voor deze groep.

> **BNR Nieuwsradio** @BNR
> Door een wetswijziging uit 2016 ontvangen zo'n 2000 bewoners van **vakantieparken** geen **huurtoeslag** meer. https://t.co/AsCa9ci8x0
> 07:35 - 13 Sep 2017

https://twitter.com/ /status/907843276341903360 Views: 672

NEUTRAAL
13/09/2017
07:45
6 maanden geleden

heeft geretweet 174 volgers - 1,2 invloed

Economisch Nieuws @_Economie
1.375 volgers

RT @_Economie: Bewoners vakantieparken verliezen huurtoeslag en dreigen dakloos te raken Door een wetswijziging uit 2016 zijn zon... https://t.co/0GUBhDUdwO

https://twitter.com/ /status/907842757934424065 Views: 174

NEUTRAAL
13/09/2017
07:40
6 maanden geleden

Huizenmarkt Nieuws @_huizenmarkt
1.590 volgers - 0,7 invloed

Bewoners vakantieparken verliezen huurtoeslag en dreigen dakloos te raken Door een wetswijziging uit 2016 zijn zon... https://t.co/6yD0kfSzqU

https://twitter.com/_huizenmarkt/status/907841300657033218 Views: 1.590

NEUTRAAL
13/09/2017
07:39
6 maanden geleden

Economisch Nieuws @_Economie
1.375 volgers - 0,7 invloed

Bewoners vakantieparken verliezen huurtoeslag en dreigen dakloos te raken Door een wetswijziging uit 2016 zijn zon... https://t.co/0GUBhDUdwO

https://twitter.com/_Economie/status/907841148236025857 Views: 1.375

NEUTRAAL
13/09/2017
07:38
6 maanden geleden

Kranten en RTV @Kranten_en_RTV
651 volgers - 0,6 invloed

BNR | Bewoners vakantieparken verliezen huurtoeslag en dreigen dakloos te raken https://t.co/tjroUMN2Ic

https://twitter.com/Kranten_en_RTV/status/907840845453422598 Views: 651

NEUTRAAL
13/09/2017
07:34
6 maanden geleden

DutchNewspapers @DutchNewspapers
972 volgers - 0,6 invloed

Bewoners vakantieparken verliezen huurtoeslag en dreigen dakloos te raken https://t.co/0GEsUuAT0n #Nieuws #Nederland

https://twitter.com/DutchNewspapers/status/907839858961522688 Views: 972

NEGATIEF
13/09/2017
07:30
6 maanden geleden

Geen huurtoeslag meer voor bewoners vakantieparken

BNR Webredactie

wetswijziging uit 2016 zijn zo'n 2000 bewoners van vakantieparken de klos: ze ontvangen van de een op de andere dag geen huurtoeslag meer ... geval van deze wetswijziging krijgen bewoners van recreatiewoningen geen huurtoeslag meer de maand nadat de bewoner erover is geïnformeerd.

https://www.bnr.nl/nieuws/bouw-woningmarkt/10329485/geen-huurtoeslag-meer-voor-bewoners-vakantieparken
Views: 5.308

NEUTRAAL
13/09/2017
07:29
6 maanden
geleden

RT @[redacted]: @nvoa @BNR Huurtoeslag voor bewoning recreatiewoningen vervalt. Opnieuw een uitweg uit dakloosheid afgesloten? Coulanceregeling nodig!

https://twitter.com/[redacted]/status/907838609126019073 Views: 219

NEUTRAAL
13/09/2017
06:40
6 maanden
geleden

@nvoa @BNR Huurtoeslag voor bewoning recreatiewoningen vervalt. Opnieuw een uitweg uit dakloosheid afgesloten? Coulanceregeling nodig!

https://twitter.com/[redacted]/status/907826408944259073 Views: 862

NEUTRAAL
13/09/2017
06:31
6 maanden
geleden

De Ochtendspits
31:21 - 31:47

Die huizen niet bedoeld als een permanente bewoning maar echt als een vakantiewoning dus geen huurtoeslag meer. Nou ja dat is vanaf een jullie tweeduizend zes uur zou het al een nieuwe wet. En



BNR Nieuwsradio Views: 130.000

NEUTRAAL
13/09/2017
00:00
6 maanden
geleden

[redacted] woont op een vakantiepark. Nu krijgt zij geen huurtoeslag meer

uit 2016 ontvangen zo'n tweeduizend bewoners van vakantieparken geen huurtoeslag meer. [redacted] is daar één van. Bij Pauw vertelt zij over de grote ... Zonder huurtoeslag kan zij de huur namelijk niet betalen en wordt ze "feitelijk de straat op gedrukt", aldus [redacted]. De voorzitter van de Nederlandse Orde van ...

https://pauw.bnnvara.nl/media/376886

NEUTRAAL
12/09/2017
20:53
6 maanden
geleden

#recreatiewoning #huurtoeslag. Luister morgenochtend 06.30 uur naar @BNR

https://twitter.com/[redacted]/status/907678466887372800 Views: 174

NEGATIEF
11/09/2017
17:10
6 maanden
geleden

Woningnood! Regering: doe er eens wat aan!

[redacted]

woningen toe aan mensen met een laag inkomen, die in aanmerking komen voor huurtoeslag. De corporaties schuiven alles ... of vakantiehuisje, waar vaak de huur gigantisch is! Groep 3 Voor studenten is het zeer ... Het enige waar zij terecht kon was een vakantiewoning, die van alles mankeerde en zeer duur was in huur ...

http://[redacted]/woningnood-regering-er-eens-aan/

NEUTRAAL
08/09/2017
16:36
6 maanden
geleden

@BNR huurders van een recreatiewoning geconfronteerd met stopzetten huurtoeslag. Veel sociaal zwakkeren worden de dupe! #kanechtniet

https://twitter.com/[redacted]/status/906164257284390912 Views: 173

NEUTRAAL
08/09/2017
16:28
6 maanden
geleden

Per 1-7-2016 geen huurtoeslag meer voor recreatiewoningen. Veel leed voor sociaal zwakkeren! #huurtoeslag #politiekwatdoenjullie

https://twitter.com/[redacted]/status/906162453133877248 Views: 173

NEUTRAAL
05/09/2017
09:00
6 maanden geleden

Regeling briefadres gemeente Neder-Betuwe 2017

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Neder-Betuwe, gelet op de artikelen 1.1, 2.23, 2.38 tot en met 2.42, 2.45, 2.47, 2.52 en 4.17 van de Wet basisregistratie personen (Wet BRP), artikel 29 van het Besluit basisregistratie personen (Besluit BRP), de artikelen 17, 18 en 19 van de Regeling basisregistratie personen ...

https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2017-152817.html

NEUTRAAL
01/09/2017
09:00
6 maanden geleden

Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 30 augustus 2017 tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst Recreatie

Recreatie 2017/2018 Verbindendverklaring CAO-bepalingen MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 30 augustus 2017 tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst Recreatie UAW Nr. 11889 De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; ...

https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2017-44376.html

Opmerkingen over Berichten

Hier worden de laatste berichten getoond die voldoen aan de zoekopdracht.

Rapport

Monitor actie notarieel partnerschap

Periode: 27/02/2018 - 08/04/2018

Door:
Project: Team Handhavingsregie

Datum aangemaakt: 09/04/2018

Inhoudsopgave

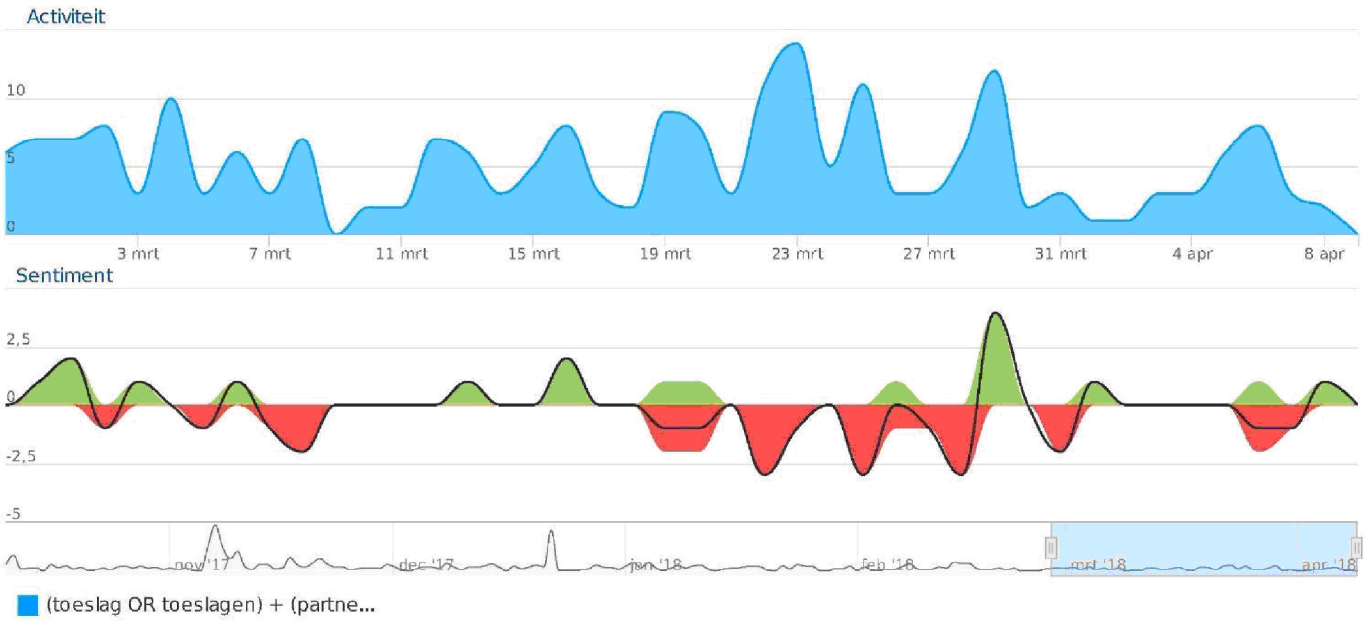
Inhoudsopgave	1
Executive summary	2
Activiteit & Sentiment	3
Trending topics	4
Bronnen	5
Websites	6
Auteurs	7
Links	8
Geomark	9
Media reach	10
Berichten	12

Executive summary

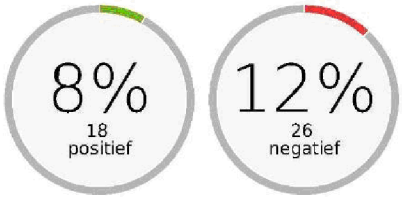
Monitor actie notarieel partnerschap

Op 27 februari 2018 gaan er 15.000 brieven uit naar mensen die vorig jaar een notarieel samenlevingscontract zijn aangegaan en die daardoor met terugwerkende kracht elkaars partner worden. In dit rapport monitoren we de ontwikkelingen naar aanleiding van deze ingreep op (sociale) media.

Activiteit & Sentiment



215
berichten



van February 27, 2018
tot en met April 8, 2018

Opmerkingen over Activiteit & Sentiment

De eerste grafiek 'Activiteit' geeft aan hoeveel berichten in de gekozen tijdsperiode voldoen aan de zoekopdracht. Per dag wordt het aantal berichten geteld en in deze grafiek visueel weergegeven. Hoe hoger de piek, hoe meer berichten de zoekopdracht op de betreffende dag heeft opgeleverd.

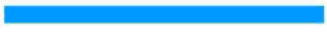
Als gerelateerde reacties aan staan in de zoekopdracht, zie je drie lijnen in de grafiek. De blauwe lijn laat het totale aantal berichten zien binnen de gekozen tijdsperiode. De groene lijn laat het aantal berichten zien dat specifiek voldoet aan de zoekopdracht. De gele lijn laat het aantal gerelateerde reacties zien.

De tweede grafiek toont het sentiment van de zoekopdracht. Coosto probeert automatisch vast te stellen welk sentiment een auteur wil overbrengen met het bericht. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen positief sentiment, negatief sentiment en neutraal. Als positief markeert Coosto berichten die een positieve emotie uitstralen: blijdschap, enthousiasme, vertrouwen, enz. Als negatief, berichten die een negatieve emotie uitstralen: frustratie, woede, angst, enz. Alle overige berichten worden als neutraal bestempeld. Coosto geeft ieder bericht een sentimentscore (positief, negatief of neutraal) en deze berichten worden per dag tegen elkaar afgezet, waardoor er een sentimentscore uitkomt. Wanneer de grafiek boven de nullijn uitkomt is de sentimentscore positief, wanneer de grafiek onder de nullijn uitkomt duidt dit op een negatieve sentimentscore.

Als gerelateerde reacties aan staan in de zoekopdracht, zie je ook in de grafiek 'Sentiment' drie lijnen. De blauwe lijn laat de totale sentimentscore zien. De groene lijn laat de sentimentscore zien van het aantal berichten dat specifiek voldoet aan de zoekopdracht. De gele lijn laat de sentimentscore zien van het aantal gerelateerde reacties.

In de derde grafiek vindt u een tijdslijn. Uit deze tijdslijn kunt u opmaken of er in het verleden over het desbetreffende onderwerp is gesproken.

Trending topics

Trend	Trend volume
1. salaris	
2. werkgever	
3. keer	
4. succes	
5. huur	
6. arbeidsbeperking	
7. ongelijkheid	
8. congres	
9. lange termijn	
10. ww	

Opmerkingen over Trending topics

Trending topics zijn woorden of woordcombinaties die in de gekozen tijdsperiode opvallend vaak voorkomen in de berichten die voldoen aan de zoekopdracht. Ze zijn bedoeld om een kort, thematisch overzicht te bieden van belangwekkende onderwerpen in de geselecteerde periode.

Omdat Trending Topics geautomatiseerd op statistische gronden worden vastgesteld en niet door een mens gecontroleerd worden kunnen er soms vreemde resultaten tussen zitten.

Bronnen

Type bronnen	Berichten
1. Forum	72
2. Facebook	51
3. Nieuws	36
4. Twitter	30
5. Blog	21
6. Google+	3
7. Instagram	1
8. review	1

Opmerkingen over Bronnen

Coosto deelt websites in bij een bepaald type bron: nieuws, blog, forum, Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube, Google+, Instagram en Pinterest. Elk van de categorieën omvat alle websites die tot deze categorie behoren. In de tabel wordt het aantal berichten per type bron weergeven.

Websites

Website	Berichten
1. www.facebook.com/Belastingdienst	34
2. forum.viva.nl	24
3. forum.fok.nl	10
4. gathering.tweakers.net	8
5. radar.avrotros.nl	7
6. perspectiefforum.uwv.nl	6
7. twitter.com/Belastingdienst	5
8. www.ellegirltalk.nl	4
9. www.facebook.com/oudersvannu	4
10. www.ad.nl	3

Opmerkingen over Websites

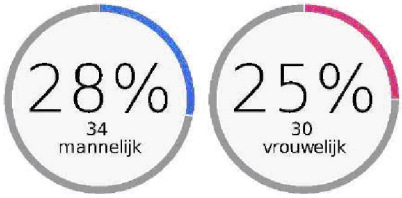
Dit zijn de websites waarop de meeste berichten staan die voldoen aan de zoekopdracht. Met Coosto kan worden gekeken welke websites relevant zijn, en hoe vaak er met welk sentiment op een website wordt gepost.

Het bereik is een getal van 0 t/m 10 dat aangeeft hoe belangrijk een website is. Sites met een hoog bereik zijn belangrijker dan sites met een laag bereik. Bij de berekening van bereik wordt gekeken hoeveel websites linken naar een site, en wat het bereik van deze sites is.

Auteurs

Auteur	Berichten	Retweets & reacties	Volgers	Invloed
1. geen auteur	50	15	×	×
2. Belastingdienst	6	0	52.804	154,6
3.	6	0	×	×
4.	4	2	×	×
5.	3	0	×	×
6.	3	0	×	×
7.	2	1	5	2,2
8.	2	0	×	×
9.	2	0	×	×
10. JURIST	2	0	×	×

122
auteurs



van February 27, 2018
tot en met April 8, 2018

Opmerkingen over Auteurs

Dit zijn de auteurs die de meeste berichten hebben geschreven die voldoen aan de zoekopdracht.

Coosto geeft de auteurs weer in een tabel. De lijst wordt opgemaakt door na te gaan welke auteurs in de gekozen periode verantwoordelijk zijn voor de meeste resultaten.

Het balkje is een grafische weergave van het aantal resultaten, en geeft tevens aan welk deel positief is (groen), welk deel negatief is (rood) en welk deel neutraal is (grijs).

Voor twitteraars berekent Coosto een invloedsscore. Deze wordt bepaald aan de hand van iemands activiteit op twitter, en dan in het bijzonder de mate van interactie tussen de auteur en andere auteurs. Deze score begint bij nul (geen invloed) en kan oplopen tot in de duizenden (wat hoogst ongebruikelijk is). Als een auteur geen twitteraar is, toont Coosto een rood kruisje.

Links

Links		Berichten
1.	https://twitter.com/CulemborgseCrnt/status/964750476532178945	7
2.	https://twitter.com/ status/970247913581445121	6
3.	https://vraagde2ekamer.nl/fiscaal-partner-en-toeslag/	3
4.	https://www.intermediair.nl/cv/?utm_source=ad.nl&utm_campaign=ad_werkt&utm_	3
5.	https://www.intermediair.nl/salariskompas/#!/ervaring?utm_source=ad.nl&utm_campaig	3
6.	https://www.intermediair.nl/vacature/zoeken?query=&location=&distance=city&am	3
7.	http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/toeslagen/in	2
8.	http://www.calcasa.nl/nieuws/2017-q2-wox-kwartaalbericht-nog-nooit-zo-vaak-boven-de-vraagp	2
9.	http://www.pbl.nl/publicaties/middeninkomens-op-de-woningmarkt-ruimte-op-een-krap-speelve	2
10.	http://www.processionals.nl	2

Opmerkingen over Links

Dit zijn de links die het meest genoemd worden in de berichten gerelateerd aan de zoekopdracht. In de tabel zie je in hoeveel berichten er aan deze link gerefereerd wordt. Hieraan kun je zien welke links relevant voor jouw PR- of marketingcampagne kunnen zijn. Bijzonder aan dit overzicht is dat verkorte links meegenomen worden en links cross-platform gevolgd worden.

Geomark

Meest besproken gemeenten

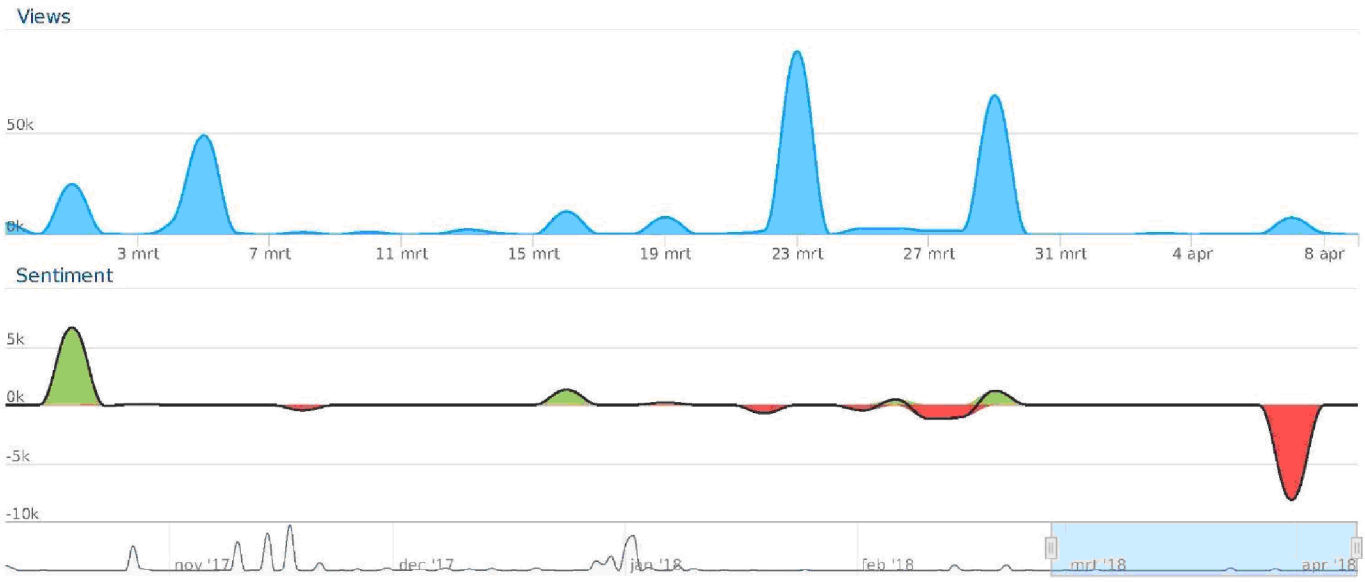
Gemeente	Totaal
1. Amsterdam	2
2. Groningen	2
3. Utrecht	2
4. Apeldoorn	1
5. Arnhem	1
6. Assen	1
7. Bergen (NH)	1
8. Heeze-Leende	1
9. Loon op Zand	1
10. Teylingen	1



Opmerkingen over Geomark

In dit kaartje ziet u over welke gemeentes het meest gesproken wordt in de berichten die voldoen aan de zoekopdracht. Dit is bepaald met behulp van een automatische analyse op het voorkomen van plaatsnamen en andere geografische aanduidingen in de tekst van de resultaten.

Media reach



290.092
views

3%
10.098
positief

4%
12.210
negatief

van February 27, 2018
tot en met April 8, 2018

Bronnen

Type bronnen	Berichten	Views
1. Nieuws	23	152.527
2. Blog	10	117.216
3. Forum	46	11.099
4. Twitter	16	8.824
5. Facebook	1	277
6. Instagram	1	149

Websites

Website	Berichten	Views
1. www.ad.nl	3	91.938
2. vrouw.nl	1	48.209
3. www.mamaenzo.nl	1	35.000
4. www.seniorweb.nl	1	16.279
5. www.ed.nl	2	9.961
6. www.quotenet.nl	1	8.149
7. www.rtvnoord.nl	1	7.846
8. www.gelderlander.nl	1	6.606
9. www.plusonline.nl	1	6.266
10. www.trouw.nl	1	6.104

Opmerkingen over Media reach

De eerste grafiek 'Weergaven' geeft aan hoe vaak de berichten door de tijd aan iemand getoond zijn. Het aantal weergaven is gebaseerd op statistieken van social media, blogs, nieuwssites, fora, radio, tv en printmedia. Van elk resultaat wordt het aantal volgers van de auteur toegevoegd om het totale aantal weergaven te berekenen. Afhankelijk van de tijdseenheid die je kiest, wordt het aantal weergaven in de grafiek per dag, uur of maand weergegeven.

De tweede grafiek toont het sentiment van het bereik en de verhouding tussen negatief en positief sentiment. Coosto stelt automatisch vast welk sentiment een auteur wil overbrengen met een bericht. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen positief sentiment, negatief sentiment en neutraal. Als positief markeert Coosto berichten die een uiting van blijdschap, enthousiasme, vertrouwen bevatten. Berichten die frustratie, woede, angst uiten, zijn gemarkeerd als negatief. Alle overige berichten zijn neutraal. Coosto trekt het bereik van alle negatieve berichten af van het bereik van de positieve berichten en toont het resultaat daarvan in de grafiek.

Berichten

POSITIEF
08/04/2018
20:48
10 uur geleden

Krijg ik eens een mooi bedrag terug gaat dat waarschijnlijk verekend worden met me toeslag.schuld. omdat ik een kind kreeg moet ik perse toeslag partner worden en mag ik het hele jaar terug betalen. Daaaaaag teruggave

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1821394287897560?comment_id=1832789920091330

NEUTRAAL
08/04/2018
13:31
17 uur geleden

downtime

Hij heeft een vast contract. Dan kan er gewoon vóór het einde van de maand betaald worden. Eventuele toeslagen voor overuren enzo kan dan wel wat later worden (veel werkgevers betalen die een maand later uit). Deze werkgever heeft z'n zaken gewoon niet op orde.

https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/1846817/0 Views: 605

NEUTRAAL
07/04/2018
14:30
2 dagen geleden

Dit laatste is ook nog een punt, want in principe zou u recht hebben op toeslag voor deze extra gewerkte dagen. Dit is mede afhankelijk van uw ... verschillen uitpakken afhankelijk van het soort contract en het soort werk (nul-uren, ploegendienst, seizoensgebonden werk, zorg of horeca waar onregelmatige tijden "normaler" ...

https://rijdenderechter.kro-ncrv.nl/forum/conflict-tussen-werkgever-en-werknemer/voorwaarden-ontslag/weigering-vrije-dag?page=1

NEGATIEF
07/04/2018
13:00
2 dagen geleden

Tegengeluid uit makelaarsland: zo worden de problemen op de Amsterdamse huizenmarkt opgelost

Rijkenmakelaar gaf onlangs zijn visie waarin hij betoogt dat beleggers de redders zijn van de Amsterdamse huizenmarkt. 'Beleidsmakers moeten eerst een dagje meelopen alvorens ze negatief oordelen over pandjesbazen.' In deel 2 van zijn queeste komt hij met oplossingen. 'Amsterdam is nog geen London of Parijs maar de ...

http://www.quotenet.nl/Nieuws/Tegengeluid-uit-makelaarsland-zo-worden-de-problemen-op-de-Amsterdamse-huizenmarkt-opgelost-213264

Views: 8.149

NEUTRAAL
07/04/2018
00:25
2 dagen geleden

De liberale staat dwingt door middel van belastingen, toeslagen en uitkeringen steeds meer één vorm van samenleven en levensinrichting af. Het is niet alleen het... https://t.co/515RYQQI2b

https://twitter.com/ /status/982383736443502593 Views: 16

NEUTRAAL
06/04/2018
16:20
3 dagen geleden

Beste Ts, Vergeet dat contract. Die aanpassing of nieuw contract is helemaal niet belangrijk. Zodra je een nieuw huurcontract ontvangt kan je pas ... daarom niet doen. Het volgende is van belang voor de belastingdienst Toeslagen; Je authentieke huurcontract en die hebben ze al in bezit door je eerdere bezwaarprocedure ...

https://forum.viva.nl/geld-recht/huurtoeslag-zelfst-wr-afgewezen/list_messages/407759/1 Views: 63

NEUTRAAL
06/04/2018
13:37
3 dagen geleden

Even dit: Die 5 jaar klopt ook niet meer, dat is nu 3 jaar en als je toeslag aanvraagt voor 2017, mits de juiste datum op het contract staat en je krijgt het toegewezen, dan hoef je voor 2018 en daarna niets meer te doen. Wat ik dan weer niet weet is hoe dat zit met de wijziging naar zelfstandig bij de gemeente en de ingangsdatum daarvan.

https://forum.viva.nl/geld-recht/huurtoeslag-zelfst-wr-afgewezen/list_messages/407759/1 Views: 63

NEUTRAAL
06/04/2018
13:27
3 dagen
geleden

gizzmo-returns

Dan zou het kunnen. Als je het nog nooit hebt aangevraagd en haar contract pas sinds kort is aangepast, gaat terugwerkende kracht hier niet op. Dit is echt foutieve info wat je geeft. (ik werk met de toeslagen, mijn werkgever is een toeslaginfopunt, dus ik weet waar ik het over heb)

https://forum.viva.nl/geld-recht/huurtoeslag-zelfst-wr-afgewezen/list_messages/407759 Views: 63

NEUTRAAL
06/04/2018
13:19
3 dagen
geleden

Mocht het zo zijn dat zij bij de aanvraag op de site voor 2019 het contract in moet sturen, dan bepaald de belastingdienst op basis van de datum van huuraanvang op het contract voor hoeveel jaar zij nog recht heeft op toeslag en dat kan oplopen tot 5! jaar.

https://forum.viva.nl/geld-recht/huurtoeslag-zelfst-wr-afgewezen/list_messages/407759 Views: 63

NEGATIEF
06/04/2018
11:36
3 dagen
geleden

Zowel financieel als in de rol van ouder en partner. Pensioen is via mijn werkgever geregeld, ik heb naast mijn studie gewerkt als verpleegkundige ... Ik moest naast mijn studie werken omdat we innde problemen waren gekomen met de toeslagen. Ons gastouderbureau bleek het papierwerk niet op orde te hebben en is met de noorderzon ...

https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?f=72&t=183063

POSITIEF
06/04/2018
11:23
3 dagen
geleden

Toen ik 18werd moest ik het huis uit omdat er anders teveel toeslagen wegvielen (gezamenlijk inkomen werd dan te hoog) En zelfs de huur omhoog ging (wederom gezamenlijk ... @stofzuigertje Jij zegt dus eigenlijk: koop alleen op inkomen van partner maar op 2 namen, verzwijg die schuld (want dat kan nog) en dan komt het goed? We ...

https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?f=72&t=183063

NEGATIEF
06/04/2018
09:34
3 dagen
geleden

Ik kan me goed voorstellen dat je het vervelend vindt om een toeslag te betalen, terwijl je al een aantal jaar over je rijbewijs beschikt. Je zou denken dat rijervaring meer waard is ... Zoals ik al zei verschilt dit per bestemming en per partner. In Barcelona moet je inderdaad echt minimaal 25 jaar zijn. In andere landen kan dit ...

https://nl.trustpilot.com/review/www.sunnycars.nl

NEUTRAAL
06/04/2018
08:42
3 dagen
geleden

Emancipatiebeleid; Brief regering; Emancipatienota 2018-2021: Principes in praktijk

D66 - 30 420 Emancipatiebeleid Nr. 270 BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal Den Haag, 29 maart 2018 Emancipatienota 2018-2021 - PRINCIPES IN PRAKTIJK - Afgelopen jaar kwam een geheim aan het licht: in de jaren »50 van de vorige eeuw had de gemeente Amsterdam een ...

https://drimble.nl/politiek/d66/50739019/emancipatiebeleid-brief-regering-emancipatienota-2018-2021-principes-in-praktijk.html

---

NEUTRAAL
05/04/2018
22:31
3 dagen
geleden

Ik heb het 4 jaar vol gehouden leuke mensen maar mentaliteit van AH is gewoon super slecht!! Als je iemand kon vinden om jouw shift over te nemen gingen ze het weigeren omdat die persoon dan in de toeslag komt of te oud of over zijn/haar contract uren ging!!!!

http://www.facebook.com/192099134851/posts/10157835442784852?comment_id=371285796684680

NEUTRAAL
05/04/2018
22:24
3 dagen
geleden

@ En het zat het dan? De toeslag, als je tenminste geen partner hebt die werkt of een beetje spaargeld, gaat rechtstreeks naar de werknemer.

https://twitter.com /status/981991037332844546

NEUTRAAL
05/04/2018
19:35
3 dagen
geleden

Kan al een aantal weken niet inloggen op Mijn Toeslagen. Is er een storing? Of is er een andere manier dat we kunnen tekenen? Moet voor 9 april getekend hebben dat ik een toeslagpartner heb, anders worden de toeslagen stopgezet ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1828900667146922

NEUTRAAL
05/04/2018
15:45
4 dagen
geleden

Over moeilijke onderwerpen als toeslagen, beloningsstructuur winkelmanager, werkdruk en veiligheid moet nog gesproken worden. Hoezo trots? Of medewerkers van Gall & Gall nu erg blij met dit ... Om die reden is het ook de vraag of het verstandig is om een contract af te sluiten voor 3 jaar. Als wij de loonontwikkeling in de ...

http://www.facebook.com/545269319144516/posts/616803055324475

NEUTRAAL
05/04/2018
14:53
4 dagen
geleden

Medewerker met een arbeidsbeperking niet belasten maar ontlasten

die bijvoorbeeld te maken hebben met de vraag of iemand een werkende partner heeft. In dat laatste geval heeft hij of zij slechts recht op een half ... Vervolgens heeft dit weer invloed op de verschillende toeslagen van de Belastingdienst. Het eind van het liedje kan dan zomaar zijn dat de werknemer geconfronteerd wordt met allerle ...

http://www.rd.nl/vandaag/economie/medewerker-met-een-arbeidsbeperking-niet-belasten-maar-ontlasten-1.1478804

Views: 369

NEUTRAAL
05/04/2018
14:39
4 dagen
geleden

Minimaal 18 euro per uur ex toeslagen. 5 jaar contract steevaste bijscholing. Geen crashroosters. Reiskostenvergoeding. Wat zou dat mooi zijn.. ik droom verder

http://www.facebook.com/194170320600024/posts/2003816182968753?comment_id=2105505276133176

NEUTRAAL
04/04/2018
16:59
5 dagen
geleden

996 voor partners. En als je samen een kind hebt ben je toeslagpartner. Voor KGB is geen harde grens vast te stellen omdat dat ook weer afhankelijk ... Ik zou zeker even nakijken hoe het nu voor jullie situatie zit (log in op toeslagen.nl met je DigiD of bel even met de belastingdienst). Zo jammer als je aan het eind van het jaar ...

https://forum.viva.nl/geld-recht/kinderbijslag-belastingdienst-en-svb/list_messages/407631/1 Views: 62

NEUTRAAL
04/04/2018
09:30
5 dagen
geleden

Belastingdienst @Belastingdienst
52.804 volgers - 154,6 invloed

@ schrijft je vriend zich per 2 juni bij je in? Dan berekenen we de toeslagen van januari tot en met juni op basis van jouw bruto jaarinkomen. Pas vanaf 1 juli doen we dit op basis van het jaarinkomen van jou én je toeslagpartner: https://t.co/a512PC4Tol. ^LK

https://twitter.com/Belastingdienst/status/981433838244069381

NEUTRAAL
04/04/2018
09:02
5 dagen
geleden

Belastingdienst @Belastingdienst
52.802 volgers - 154,6 invloed

@ Dit heeft in principe geen gevolgen. Voor je toeslagen hangt het er vanaf of je toeslagpartner wordt. Dat is het geval als je aan een van de voorwaarden voldoet: https://t.co/vJMf46izBs. ^SW

https://twitter.com/Belastingdienst/status/981426782158098432

NEUTRAAL
03/04/2018
14:57
6 dagen
geleden

Belastingdienst @Belastingdienst
52.793 volgers - 152,7 invloed

@[redacted]/oor toeslagen kijken we niet of je fiscaal partner bent, maar of je toeslagpartner bent: https://t.co/8zP1iuku2W. Het is daarnaast ook mogelijk dat je geen toeslagpartner bent, maar dat je wel als medebewoner voor de huurtoeslag wordt gezien: https://t.co/xx516PM4iE. ^RM

https://twitter.com/Belastingdienst/status/981153624863670272

NEUTRAAL
03/04/2018
14:36
6 dagen
geleden

[redacted]

Samenwonen of liever alleen? Kleiner of groter huis? Je mag het zelf weten, het is jouw geld. Dus niet meer huur-afhankelijk en voordeurdelers-afhankelijk zoals de huidige toeslagen. Je merkt dat de regering hier een beetje over struikelt, ze moet leren los te laten en dat is lastig ...

https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/1641413/25 Views: 605

NEUTRAAL
03/04/2018
13:48
6 dagen
geleden

UWV Webcare

jullie! Je vraagt je af of jij als partner van iemand die Wajong heeft, recht hebt op een toeslag. De Wajong uitkering is toegekend aan je partner. Verandert de leefsituatie van je partner (door bijvoorbeeld samenwonen/trouwen of gezinsuitbreiding) dan kan hij recht hebben op een toeslag. Er wordt dan gekeken naar de ...

https://perspectiefforum.uwv.nl/forum/s/zwangerschap-samen-met-partner-die-wajong-heeft

---

NEUTRAAL
02/04/2018
13:37
7 dagen
geleden

[redacted]

eens: Extra Bijstandsaanvulling aan kunt vragen (Dat kan alleen als jij als partner van je vriend ook al de Nederlandse ID kaart hebt of Paspoort ofzo). Wajong Toeslag krijgen jullie geen recht op. In Drenthe hier waar ik woon: Word het Begeleid Wonen eventueel ook geregeld via de : Woningbouwvereniging heb ik ...

https://perspectiefforum.uwv.nl/forum/s/vriend-met-wajong-uitkering-en-partner-werkloos

---

POSITIEF
01/04/2018
12:42
1 week geleden

[redacted]

Maar ja goed het blijft toch wel moeilijk op jezelf gaan (maar alleen met een partner kun je niet altijd Wajong Toeslag krijgen, kan dan alleen als je een kind of meerdere kinderen hebt, als ik het goed heb) ...

https://perspectiefforum.uwv.nl/forum/s/wajong-en-bijstand-tips-voor-huren

---

NEGATIEF
31/03/2018
20:42
1 week geleden

[redacted]

uitkering van 1800 euro netto, zelfs niet met de toeslagen. Een bijstandsgerechtigde heeft ... heeft dan recht op de huur toeslag en bv kinder toeslag maar hier hebben werkende mensen met een laag inkomen ook ... VVD voorop, word afgebroken: Je contract is geen zak meer waard door het versoepelde ontslagrecht wat door de VVD er ...

http://frontpage.fok.nl/nieuws/791357/1/2/50/minister-nieuwkomers-sneller-aan-het-werk.html

---

NEGATIEF
31/03/2018
12:50
1 week geleden

[redacted]

@[redacted] Dat kan voor het aanvullend pensioen, maar de #AOW is lastig, vooral als partner parttime of onbetaald werkt. Dan mis je toch zo'n €750,= per maand tot die partner zelf AOW krijgt. Partner toeslag in 2015 afgeschaft.

https://twitter.com/[redacted]/status/980034472103104512

NEUTRAAL
31/03/2018
11:00
1 week geleden

[redacted]

@[redacted] Samenwonen met een minderjarig kind is dat standaard. Of het nu de papa is of niet. Vriendin kon ook fluiten naar de kinderopvang toeslag. In de praktijk kwam het erop neer dat haar nieuwe vriend dit ging betalen.

https://twitter.com/[redacted]/status/980006873578594304

NEUTRAAL
30/03/2018
20:29
1 week geleden

Zwangerschap samen met partner die Wajong heeft

Had even een algemene vraag hier hopelijk mag dat. Wij proberen een kindje te krijgen. Maar vroeg mij 2 zaken af hierover als volgt: Heb ik dan als partner recht op: Wajong Toeslag (wanneer het kind er zou zijn bedoel ik). (Las dat dit mogelijk zou zijn totdat het kind de 12 jaar gepasseerd is). En is Wajong Toeslag gelijk aan ...

https://perspectiefforum.uwv.nl/forum/s/zwangerschap-samen-met-partner-die-wajong-heeft

NEUTRAAL
30/03/2018
13:00
1 week geleden

Werkenden met een handicap moeten maar zien hoe ze aan hun inkomen komen

En als ze samenwonen met een partner kan het zijn dat ze die dispensatie half of helemaal niet krijgen. U weet wel, de bijstandswet kijkt naar het ... Ze krijgen te maken met bijvoorbeeld bevoorschotting (toeslagen) en verrekeningen achteraf met de uitkering. Een papieren rompslomp wordt het terwijl het nu veel eenvoudiger gaat ...

https://www.schagenfm.nl/nw-28464-7-3685399/nieuws/werkenden_met_een_handicap_moeten_maar_zien_hoe_ze_aan_hun_inkomen_komen.html?page=1

NEUTRAAL
29/03/2018
21:04
1 week geleden

Je hebt een basis contract en de onregelmatige uren worden als toeslag uitbetaald. Kan mij ondernemer technisch niet ... Toeslagen moet een medewerker voor werken. Contracturen is een werkgever verplicht te betalen, zou wat zijn als ...

http://www.ellegirltalk.nl/topic/het-andere-youtubers-bloggerstopic.701903/page-843

NEUTRAAL
29/03/2018
19:04
1 week geleden

recht op betaling tijdens 2de Paasdag?

Hallo allemaal, De situatie is als volgt: ik heb een 36-uur contract. Ik krijg per uur betaald. Elke dag check ik in als ik begin met werken, en check ik uit als ik ... betekend: inkomen : - het overeengekomen vaste salaris; - vaste toeslagen al dan niet op grond van een overheidsbesluit; - verdiensten op grond van een in de ...

http://forum.fok.nl/topic/2432675/1/25 Views: 466

NEUTRAAL
29/03/2018
17:34
2 weken geleden

Wil40, mijn totale inkomen is er behoorlijk op achteruit gegaan ja, vanaf toen ik nog volledig een normaal salaris kon verdienen. Toeslagen krijg ik niet; ik heb een werkende partner. Pensioen gelukkig straks wel. Ik heb de mazzel dat arbeidsongeschiktheid is gedekt in het pensioenfonds van mijn werkgever ...

http://www.ouders.nl/forum/werk-recht-en-geld/mensen-met-handicap-minder-betalen?page=2 Views: 40

POSITIEF
29/03/2018
16:46
2 weken geleden

RT @ Vandaag richting Drechtsteden voor stallingbezoek. @zwijndrecht2070 zijn de toeslagen dik in orde: +35% na 18:00, +50% na 22:00. Zaterdag +35% en zondag +100%. En dat allemaal met een vast contract. Leuke sfeer, tevreden klanten. Wat een verschil met @GemeenteUtrecht ! □□ 😀 https://t.co/Dt0LDf6pf8



https://twitter.com/ /status/979369112299360257 Views: 1.207

POSITIEF
29/03/2018
14:34
2 weken geleden

Vandaag richting Drechtsteden voor stallingbezoek. @zwijndrecht2070 zijn de toeslagen dik in orde: +35% na 18:00, +50% na 22:00. Zaterdag +35% en zondag +100%. En dat allemaal met een vast contract. Leuke sfeer, tevreden klanten. Wat een verschil met @GemeenteUtrecht ! □□ 😀 https://t.co/Dt0LDf6pf8



https://twitter.com/ status/979335993491943426 Views: 5

POSITIEF
29/03/2018
14:33
2 weken
geleden

Vandaag richting Drechtsteden voor stallingbezoek. @zwijndrecht2070 zijn de toeslagen dik in orde: +35% na 18:00, +50% na 22:00. Zaterdag +35% en zondag +100%. En dat allemaal met een vast contract. Leuke sfeer, tevreden klanten. Wat een verschil met @GemeenteUtrecht ! 😀

https://twitter.com/ /status/979335713178161153 Views: 5

POSITIEF
29/03/2018
13:36
2 weken
geleden

Processionals

Zij boeken wereldwijd succes door ons als echte partner te verdiepen in de behoeften van onze klanten. Voor de afdeling Vehicle Refinishes zijn wij nu op ... dan krijg je daar goed voor betaald, namelijk: - Bruto maandsalaris tot € 3100, exclusief toeslagen (afhankelijk van kennis en ervaring) - Reiskostenvergoeding - ...

https://plus.google.com/104773078459897744588/posts/9BcmcEQUFQD

NEUTRAAL
29/03/2018
11:26
2 weken
geleden

2018 Uw arbeidsvermogen: Ik heb arbeidsvermogen Meer inkomsten kan minder toeslagen en hogere eigen bijdragen en minder uitkering aan partner tot gevolg hebben.

https://perspectiefforum.uwv.nl/forum/s/werken

NEUTRAAL
29/03/2018
08:00
2 weken
geleden

'Ik had zoiets van: ik heb het goed gedaan. Ondanks mijn jonge leeftijd'

ik werk in ploegendiensten lever ik natuurlijk sociale tijd in, maar ook zonder de toeslag, verdien ik bovengemiddeld." Heb je weleens met succes onderhandeld over salaris? „Ja, dit heb ik gedaan toen ik mijn contract moest tekenen. Ik was het niet eens met wat me werd aangeboden ...

https://www.ad.nl/ad-werkt/ik-had-zoiets-van-ik-heb-het-goed-gedaan-ondanks-mijn-jonge-leeftijd%7Ea084b6ba/
Views: 30.663

NEUTRAAL
29/03/2018
08:00
2 weken
geleden

werkt bij ASML: 'Als ik mijn loon vergelijk met leeftijdsgenoten ben ik hartstikke tevreden'

ik werk in ploegendiensten lever ik natuurlijk sociale tijd in, maar ook zonder de toeslag, verdien ik bovengemiddeld." Heb je weleens met succes onderhandeld over salaris? „Ja, dit heb ik gedaan toen ik mijn contract moest tekenen. Ik was het niet eens met wat me werd aangeboden ...

https://www.ed.nl/ed-werkt/ -werkt-bij-asml-als-ik-mijn-loon-vergelijk-met-leeftijdsgenoten-ben-ik-hartstikke-tevreden%7Ea084b6ba/
Views: 4.984

NEUTRAAL
29/03/2018
08:00
2 weken
geleden

'Ik had zoiets van: ik heb het goed gedaan. Ondanks mijn jonge leeftijd'

ik werk in ploegendiensten lever ik natuurlijk sociale tijd in, maar ook zonder de toeslag, verdien ik bovengemiddeld." Heb je weleens succes onderhandeld over salaris? „Ja, dit heb ik gedaan toen ik mijn contract moest tekenen. Ik was het niet eens wat me werd aangeboden ...

https://www.ad.nl/ad-werkt/ik-had-zoiets-van-ik-heb-het-goed-gedaan-ondanks-mijn-jonge-leeftijd~a084b6ba/
Views: 30.663

NEUTRAAL
29/03/2018
00:00
2 weken
geleden

CEDRIS ROEPT KABINET OP OM LOONKOSTENSUBSIDIE TE BEHOUDEN.

waardoor sommige werknemers, zoals mensen met een (werkende) partner geen recht hebben op een aanvulling, maar alleen een 'half salaris' ontvangen ... is vaak complex: werknemers krijgen te maken met bijvoorbeeld bevoorschotting (toeslagen) en verrekeningen achteraf met de uitkering. Bovendien bouwt iemand geen pensioen en ...

http://www.handicapnieuws.net/content/hnnieuws/donderdag-29-maart-2018/21/

NEGATIEF
28/03/2018
20:59
2 weken
geleden

ANVR: update KLM-CRS-toeslag

heeft aangedrongen om - lopende de onderhandelingen - agenten vanaf 1/4 de KLM-tarieven tijdelijk zonder CRS-toeslag te geven. Wij verwachten morgen meer duidelijkheid ... agenten, is onduidelijk wat dit precies betekent voor hun contract met Amadeus. 'NTA's die vandaag nog binnen komen zijn gegarandeerd ...

https://www.travelpro.nl/74248-2/ Views: 848

NEGATIEF
28/03/2018
12:35
2 weken
geleden

Hierdoor ga ik dus ziek uit dienst op 25 maart(contract loopt af) en ontvang dan een WW ziekte uitkering via Uwv. Nu heb ik dus afgelopen week mijn vakantiegeld en ... Dit is van mij van belang met het aanvragen van toeslagen, aangezien dit een groot verschil is.

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1818491918187797

NEGATIEF
28/03/2018
09:56
2 weken
geleden

RT @ : De VVD heeft liever dat mensen met een arbeidsbeperking afhankelijk zijn van een uitkering, toeslagen en ander bureaucratische 'giften' dan dat ze een echt salaris krijgen. https://t.co/6co7hU3ROx

> Het wordt eenvoudiger en goedkoper voor werkgevers om gehandicapten in dienst te nemen. De gehandicapten verliezen hun pensioen en degenen met spaargeld of **partner** met inkomen krijgen geen aanvulling op betaling onder min loon https://t.co/peEWPRGAqT via @volkskrant
> 19:36 - 27 Mar 2018

https://twitter.com/ /status/978903675597938688 Views: 200

NEUTRAAL
28/03/2018
08:51
2 weken
geleden

Per 23 februari j.l. is mijn fiscale partner bij mij uitgeschreven, hierdoor heb ik recht op kindergebonden budget. De toeslag voor maart is in februari al uitbetaald, ontvang ik deze dan nog met terugwerkende kracht?

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1818313478205641

NEUTRAAL
28/03/2018
07:18
2 weken
geleden

Hoofdlijnen loondispensatie Participatiewet

lager is dan het voor iemand geldende sociaal minimum kan recht op een toeslag in het kader van de Toeslagenwet en zo nodig op aanvullende bijstand bestaan ... je geen recht op een uitkering, bijvoorbeeld door een werkende partner of eigen vermogen, dan houdt de werknemer minder over dan mensen met een beperking die onder de ...

https://www.salarisnet.nl/2018/03/hoofdlijnen-loondispensatie-participatiewet/ Views: 438

NEUTRAAL
28/03/2018
00:00
2 weken
geleden

Het partnerbegrip in fiscale wetten en sociale zekerheid

van partnerschap met de ouder het recht op toeslagen. De Kamerleden Leijten en Van ... Als partner wordt aangemerkt: de echtgenoot, de geregistreerde partner of de ongehuwde meerderjarige die samen met een andere ongehuwde meerderjarige een notarieel samenlevingscontract is aangegaan en op hetzelfde adres staat ...

http://taxlive.nl/-/het-partnerbegrip-in-fiscale-wetten-en-sociale-zekerheid Views: 301

NEGATIEF
27/03/2018
23:11
2 weken
geleden

De VVD heeft liever dat mensen met een arbeidsbeperking afhankelijk zijn van een uitkering, toeslagen en ander bureaucratische 'giften' dan dat ze een echt salaris krijgen.

> Het wordt eenvoudiger en goedkoper voor werkgevers om gehandicapten in dienst te nemen. De gehandicapten verliezen hun pensioen en degenen met spaargeld of **partner** met inkomen krijgen geen aanvulling op betaling onder min loon https://t.co/peEWPRGAqT via @volkskrant
> 19:36 - 27 Mar 2018

https://twitter.com/ /status/978741330150117376 Views: 1.191

NEUTRAAL
27/03/2018
14:39
2 weken
geleden

Cedris roept kabinet om loonkostensubsidie te behouden

CEDRIS

waardoor sommige werknemers, zoals mensen met een (werkende) partner geen recht hebben op een aanvulling, maar alleen een 'half salaris' ontvangen ... is vaak complex: werknemers krijgen te maken met bijvoorbeeld bevoorschotting (toeslagen) en verrekeningen achteraf met de uitkering. Bovendien bouwt iemand geen pensioen en ...

https://www.perssupport.nl/persbericht/d4b00ec4-f2a1-4e9f-b686-896f972f28ad/cedris-roept-kabinet-om-loonkostensubsidie-te-behouden

---

NEUTRAAL
27/03/2018
02:10
2 weken
geleden

Dit gezien de drempel bij de zorgkosten. Maar bij de toeslagen werkt het net even anders in het jaar van overlijden. Er valt NIETS te kiezen. Voor de eerste helft van ... van de overledene + het JAARinkomen van de overblijvende partner bepalend voor het recht op zorgtoeslag. Voor de 2e helft van het jaar was er geen ...

http://forum.fok.nl/topic/2431313/1/25 Views: 468

POSITIEF
26/03/2018
17:31
2 weken
geleden

Hij krijgt een uitkering toch? Hoe zit zij met toeslagen e.d.? Als hij daar vaker over de vloer gaat komen, kan dat van invloed zijn op zowel zijn uitkering ... . Kan misschien ook een mooi argument zijn om eventueel samenwonen, al dan niet officieel nog even uit te stellen enzo. Kan de bewindvoerder ook vast meer over vertellen.

http://forum.fok.nl/topic/2432034/3/25 Views: 467

NEUTRAAL
26/03/2018
15:15
2 weken
geleden

Waar doet ze het van? Meekijken in het huishoudboekje van

Commerciële Redactie

Flair samen met Aegon Netto-inkomsten Salaris: € 2800 Salaris partner: € 3000 Toeslagen: € 60 Kinderbijslag: € 215 Totaal € 6075 Uitgaven Hypotheek: € 930 ...

https://www.flaironline.nl/budget/waar-doet-ze-het-van-meekijken-het-huishoudboekje-van- Views: 2.520

NEGATIEF
26/03/2018
13:06
2 weken
geleden

Uit 'toeslagen' die de kostenstijgingen onvoldoende compenseren en uit het 'ophogen' van de AOW-uitkering van (dit jaar) € 4,44 per maand elk voor mij en mijn partner. Ik wens alle 'graaiers' in de zorg een 'fijn' leven toe, zonder dat ze ...

https://radar.avrotros.nl/nieuws/detail/cz-zorgpremies-volgend-jaar-weer-omhoog/#comment-3824733654

NEUTRAAL
25/03/2018
22:33
2 weken
geleden

Goede dag, Voor de zekerheid wil ik uw bevestiging. Mijn contract loopt tot de 1 april 2018 en ik heb dan recht om de laatste kinderopvangtoeslag op het 1 juli ... Is dat klopt dat ik vanaf 1 juli de kinderopvang toeslag voor mijn zoon moet stopzetten?

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1778349052202084?comment_id=1779053922131597&reply_comment_id=1815194121850910

NEUTRAAL
25/03/2018
22:33
2 weken
geleden

Goede dag, Voor de zekerheid wil ik uw bevestiging. Mijn contract loopt tot de 1 april 2018 en ik heb dan recht om de laatste kinderopvangtoeslag op het 1 juli ... Is dat klopt dat ik vanaf 1 juli de kinderopvang toeslag voor mijn zoon moet stopzetten? Dank u wel.

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1778349052202084?comment_id=1779053922131597&reply_comment_id=1815194121850910

NEUTRAAL
25/03/2018
22:33
2 weken
geleden

Goede dag, Voor de zekerheid wil ik uw bevestiging. Mijn contract loopt tot de 1 april 2018 en ik heb dan recht om de laatste kinderopvangtoeslag op het 1 juli ... Is dat klopt dat ik vanaf 1 juli de kinderopvang toeslag voor mijn zoon moet stopzetten? Dank u wel.

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1778349052202084?comment_id=1779053922131597&reply_comment_id=1815194121850910

NEUTRAAL
25/03/2018
22:33
2 weken
geleden

Mijn contract loopt tot de 1 april 2018 en ik heb dan recht om de laatste kinderopvangtoeslag op het 1 juli te krijgen, klopt dat? Voor mijn zoon betaal ik 75 ... Is dat klopt dat ik vanaf 1 juli de kinderopvang toeslag voor mijn zoon moet stopzetten? Dank u wel.

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1778349052202084?comment_id=1779053922131597&reply_comment_id=1815194121850910

NEGATIEF
25/03/2018
16:51
2 weken
geleden

Ik ben bang dat u de kennis niet optimaal hebt geholpen bij de aangifte inkomstenbelasting en bij de toeslagen. Voor de aangifte inkomstenbelasting was het beter geweest om te ... overledene (de helft lager dan in het jaar daarvoor) en de overblijvende partner bij elkaar op. Dat ziet u of u de juiste keuze hebt gemaakt door ...

http://forum.fok.nl/topic/2431313/1/25 Views: 467

NEUTRAAL
25/03/2018
14:37
2 weken
geleden

Zijn er restricties of toeslagen voor young drivers? Moet je bijbetalen voor een tweede chauffeur? Zitten er standaard winterbanden op of moet je bijbetalen en boeken? Je ... Controleer het contract voor je tekent. Zorg ervoor dat je bij ophalen met de auto samen met iemand van het bedrijf goed controleert. Is de auto in goede staa ...

http://www.ellegirltalk.nl/topic/reistopic.701462/page-76

NEGATIEF
25/03/2018
13:22
2 weken
geleden

Tickets bij verplaatsing evenement zelf verkopen (terwijl we niet kunnen op de nieuwe datum)

...iets met veel te hoge toeslagen onder de noemer 'administratie ,- en servicekosten...schaam je hiervoor!) zelf te verkopen. Wanneer je een goede, betrouwbare ... waarop meer medewerking en oplossingsgerichtheid mag worden verwacht van een professionele aanbieder en partner, die je pretendeert te zijn. In afwachting van jullie co ...

https://www.klacht.nl/viagogo/klacht/tickets-bij-verplaatsing-evenement-zelf-verkopen-terwijl-we-niet-kunnen-op-de-nieuwe-datum/

NEUTRAAL
25/03/2018
12:00
2 weken
geleden

Zó heb je in 10 stappen je financiën weer op orde

maand netto op je rekening gestort? Zoek dat ook uit voor je partner, als je die hebt. Ontvang je salaris? Een uitkering? Toeslagen? Of krijg je maandelijks geld terug van de ... inkomensgrens heb je recht op één of meerdere vormen van toeslag. Op de website van het Nibud kun je heel ...

https://www.flaironline.nl/magazines/10-stappen-je-financien-op-orde/ Views: 2.467

NEGATIEF
25/03/2018
11:27
2 weken
geleden

Klacht Viagogo: Geen oplossing, bij niet bij kunnen wonen evement, nadat deze verplaatst is.

...iets met veel te hoge toeslagen onder de noemer 'administratie ,- en servicekosten...schaam je hiervoor!) zelf te verkopen. Wanneer je een goede, betrouwbare ... waarop meer medewerking en oplossingsgerichtheid mag worden verwacht van een professionele aanbieder en partner, die je pretendeert te zijn. In afwachting van jullie co ...

https://www.klachtenkompas.nl/bedrijf/viagogo/klachten/geen-oplossing,-bij-niet-bij-kunnen-wonen-evement,-nadat-deze-verplaatst-is./details?complaintId=00cf14da-8a35-4ae3-ab6f-989cdf114376

NEUTRAAL
25/03/2018
11:16
2 weken
geleden

Hoe zit dit met de toeslagen? Is mijn moeder dan mijn toeslagpartner want dat betekend dat mijn moeder moet gaan bijdragen aan alle kosten en dat is nou juist niet de bedoeling ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1814469275256728

NEUTRAAL
25/03/2018
00:00
2 weken
geleden

Het afnemen van de Inkomens- en Lastentoets staat verder niet ter discussie; de vraag was over of je je eigen of je gezamenlijke inkomen op moet geven. Het betreft hier het netto inkomen dat je maandelijks ontvangt; die van je partner telt niet mee. Toeslagen tellen ook niet mee.

https://forum.tele2.nl/mobiele-abonnementen-180/inkomsten-70452

NEUTRAAL
24/03/2018
21:30
2 weken
geleden

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/content/hulpmiddel-heb-ik-een-toeslagpartner



https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1813213835382272?comment_id=1813884555315200

NEUTRAAL
24/03/2018
16:53
2 weken
geleden

niet gebruikt deel van de heffingskorting worden opgevuld met 'vermogen' Waardoor de andere partner minder hoeft te betalen c.q ... Een allerlaatste tip: controleer altijd in: mijn toeslagen hoe het met de toeslagen zit. Is het inkomen juist doorgegeven, is er een mogelijk recht op een toeslag. Zelfinvullers laten bij de toeslagen ...

https://forum.viva.nl/geld-recht/zelf-belasting-aangifte-doen-of-uitbesteden/list_messages/405924/2 Views: 61

NEUTRAAL
24/03/2018
12:21
2 weken
geleden

Dan toeslag partner. Maakt niet uit of je bij je ouders woont, je zus of je vriend. Is allemaal op 1 adres..

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1813213835382272?comment_id=1813241175379538&reply_comment_id=1813310335372622

NEUTRAAL
24/03/2018
10:48
2 weken
geleden

Jaa maar je woont toch alleen ? En hij komt erbij er staat he medebewoner word he toeslag partner

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1813213835382272?comment_id=1813238418713147

NEUTRAAL
24/03/2018
00:00
2 weken
geleden

Inkomsten

Het betreft hier het netto inkomen dat je maandelijks ontvangt; die van je partner telt niet mee. Toeslagen tellen ook niet mee. Bekijk origineel bericht

https://forum.tele2.nl/mobiele-abonnementen-180/inkomsten-70452

NEUTRAAL
23/03/2018
16:49
2 weken
geleden

Carrièrekansen voor verpleegkundigen en verzorgenden laten te wensen over

Driekwart van de verpleegkundigen en verzorgenden die een toeslag krijgen voor onregelmatig werk, zouden zonder dat extra geld ... onderzoek geeft aan een klein contract te hebben, maar desondanks structureel méér te werken om gaten in het rooster ... Niet rondkomen zonder toeslagen Bijna 70 procent vindt het salaris niet in ...

https://www.zorgvisie.nl/carrierekansen-voor-verpleegkundigen-en-verzorgenden-laten-te-wensen/ Views: 1.458

NEUTRAAL
23/03/2018
16:25
2 weken
geleden

Kinderopvangtoeslag: de regels in 2018

wilt brengen, kun je met flink wat vragen rondlopen over de toeslag. Dit zijn alle regels rondom het ... 2018: de voorwaarden 1. Jij (en je toeslagpartner) werkt, volgt een opleiding, volgt een traject naar werk of ... 2. Je hebt een contract afgesloten met een gastouderbureau of kindercentrum. 3. Je betaalt zelf een deel van de ...

https://www.mamaenzo.nl/gezin/kinderopvang/kinderopvangtoeslag-de-regels-in-2018 Views: 35.000

NEUTRAAL
23/03/2018
13:17
2 weken
geleden

partnerschap). Beiden zijn we co-ouders en alletwee krijgen we toeslagen (huur en zorg). So far, so good, want die ... Ik moet kiezen of we voor 2017 wel of niet fiscaal partner moeten zijn. Daar twijfel ik over, we hebben ... sinds de zomer van 2016 niet meer samenwonen zou ik het wat zuur zijn als fiscaal partner zou betekenen dat ...

https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/1834787/5 Views: 587

NEUTRAAL
23/03/2018
10:14
2 weken
geleden

Ik ken niemand in mijn branche die per direct een vast contract krijgt, het begint (gelukkig) allemaal met een jaarcontract waardoor je echt kan zien hoe iemand ... Volgens mij kan je de toeslagen ook stop zetten als je aan het werk bent toch? Of vergis ik me daarin? Ik zou iig alles aanpakken (zoals je zelf al aangeeft) ...

https://forum.viva.nl/werk-studie/al-2-jaar-werkloos/list_messages/406358/5 Views: 61

NEUTRAAL
23/03/2018
09:12
2 weken
geleden

uit de WW rol" Wie betaalt die lui dan? Want als jij geen uitkering van het UWV meer krijgt, en je krijgt ook geen bijstand omdat je partner wel een UWV-uitkering heeft (+ eventuele toeslag) dan ben jij dus een niet-uitkeringsgerechtigde. Uit welk potje wordt het reïntegratietraject dan gefinancieerd? Niet uit jouw portemonnee ...

http://www.ouders.nl/forum/werk-recht-en-geld/welniet-ziek-melden-bij-uwv?page=0 Views: 43

NEUTRAAL
23/03/2018
08:46
2 weken
geleden

je kunt de wijzigingen die je hebt ingediend terugzien op Mijn toeslagen onder het tabblad 'Statusoverzicht'. Onder de wijziging staat dan wie het heeft doorgegeven. Als je deze wijziging zelf hebt doorgegeven staat er 'doorgegeven door: u of uw toeslagpartner'. Als wij de wijziging hebben doorgegeven staat er ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1811197182250604?comment_id=1811892198847769

NEUTRAAL
23/03/2018
06:01
2 weken
geleden

Verpleegkundigen willen meer salaris: 'We zijn écht meer waard'

Het gros kan alleen rondkomen door de toeslag die ze krijgt voor het draaien van zware avond-, nacht- of weekenddiensten. Dat blijkt uit een peiling van ... V&VN heeft bedenkingen bij het plan van het kabinet om het contract van iedere parttimer in de zorg met één uur uit te breiden. Dit zou omgekend 20 duizend ...

https://www.ad.nl/binnenland/verpleegkundigen-willen-meer-salaris-we-zijn-echt-meer-waard~a6e5c9ae/
Views: 30.612

NEUTRAAL
23/03/2018
06:01
2 weken
geleden

Verpleegkundigen willen meer salaris: 'We zijn écht meer waard'

Het gros kan alleen rondkomen door de toeslag die ze krijgt voor het draaien van zware avond-, nacht- of weekenddiensten. Dat blijkt uit een peiling van ... V&VN heeft bedenkingen bij het plan van het kabinet om het contract van iedere parttimer in de zorg met één uur uit te breiden. Dit zou omgekend 20 duizend ...

https://www.ed.nl/binnenland/verpleegkundigen-willen-meer-salaris-we-zijn-echt-meer-waard%7Ea6e5c9ae/
Views: 4.977

NEUTRAAL
23/03/2018
06:01
2 weken
geleden

Verpleegkundigen willen meer salaris: 'We zijn écht meer waard'

Het gros kan alleen rondkomen door de toeslag die ze krijgt voor het draaien van zware avond-, nacht- of weekenddiensten. Dat blijkt uit een peiling van ... V&VN heeft bedenkingen bij het plan van het kabinet om het contract van iedere parttimer in de zorg met één uur uit te breiden. Dit zou omgekend 20 duizend ...

https://www.destentor.nl/binnenland/verpleegkundigen-willen-meer-salaris-we-zijn-echt-meer-waard~a6e5c9ae/
Views: 3.901

NEUTRAAL
23/03/2018
06:01
2 weken
geleden

Verpleegkundigen willen meer salaris: 'We zijn écht meer waard'

Het gros kan alleen rondkomen door de toeslag die ze krijgt voor het draaien van zware avond-, nacht- of weekenddiensten. Dat blijkt uit een peiling van ... V&VN heeft bedenkingen bij het plan van het kabinet om het contract van iedere parttimer in de zorg met één uur uit te breiden. Dit zou omgekend 20 duizend ...

https://www.gelderlander.nl/binnenland/verpleegkundigen-willen-meer-salaris-we-zijn-echt-meer-waard%7Ea6e5c9ae/
Views: 6.606

NEUTRAAL
23/03/2018
06:01
2 weken
geleden

Verpleegkundigen willen meer salaris: 'We zijn écht meer waard'

Het gros kan alleen rondkomen door de toeslag die ze krijgt voor het draaien van zware avond-, nacht- of weekenddiensten. Dat blijkt uit een peiling van ... V&VN heeft bedenkingen bij het plan van het kabinet om het contract van iedere parttimer in de zorg met één uur uit te breiden. Dit zou omgekend 20 duizend ...

https://www.bd.nl/binnenland/verpleegkundigen-willen-meer-salaris-we-zijn-echt-meer-waard%7Ea6e5c9ae/
Views: 4.186

NEUTRAAL
23/03/2018
06:01
2 weken
geleden

Verpleegkundigen willen meer salaris: 'We zijn écht meer waard'

Het gros kan alleen rondkomen door de toeslag die ze krijgt voor het draaien van zware avond-, nacht- of weekenddiensten. Dat blijkt uit een peiling van ... V&VN heeft bedenkingen bij het plan van het kabinet om het contract van iedere parttimer in de zorg met één uur uit te breiden. Dit zou omgekend 20 duizend ...

https://www.pzc.nl/binnenland/verpleegkundigen-willen-meer-salaris-we-zijn-echt-meer-waard~a6e5c9ae/
Views: 2.148

NEGATIEF
23/03/2018
00:00
2 weken
geleden

INKOMENSTOESLAG LEIDT TOT SCHULDEN EN WERKLOOSHEID.

die zij nu al moeten zien te beheersen zoals toeslagen, minimaregeling, bijzondere bijstand et cetera ... Mensen met een partner gaan er flink op achteruit. Naast bureaucratische onmacht rondom de ... zijn financiële problemen een opzichzelfstaande reden om een tijdelijk contract niet te verlengen ...

http://www.handicapnieuws.net/content/hnnieuws/vrijdag-23-maart-2018/12/

NEUTRAAL
23/03/2018
00:00
2 weken
geleden

Werkgevers hebben geen behoefte aan het nieuwe instrument loondispensatie

waardoor sommige werknemers, zoals mensen met een (werkende) partner geen recht hebben op een aanvulling, maar alleen een 'half salaris' ontvangen ... is vaak complex: werknemers krijgen te maken met bijvoorbeeld bevoorschotting (toeslagen) en verrekeningen achteraf met de uitkering. Bovendien bouwt iemand geen pensioen en ampe ...

http://www.briskmagazine.nl/nieuws/5247/werkgevers-hebben-geen-behoefte-aan-het-nieuwe-instrument-loondispensatie.html

---

NEUTRAAL
22/03/2018
22:25
2 weken
geleden

.. Als je geen toeslagpartner hebt is het maximale jaarinkomen om toeslag te krijgen 28.000 euro en het modaal jaarinkomen in Nederland is 36.500.

https://www.facebook.com/oudersvannu/posts/1917205748289429?comment_id=1939741179369219&reply_comment_id=1946706678672669

NEUTRAAL
22/03/2018
22:12
2 weken
geleden

.. Als je geen toeslagpartner hebt is het maximale jaarinkomen om toeslag te krijgen 28.000 euro en het modaal jaarinkomen in Nederland is 36.500.

https://www.facebook.com/oudersvannu/posts/1917205748289429?comment_id=1939741179369219&reply_comment_id=1946694102007260

NEUTRAAL
22/03/2018
22:12
2 weken
geleden

.. Als je geen toeslagpartner hebt is het maximale jaarinkomen om toeslag te krijgen 28.000 euro en het modaal jaarinkomen in Nederland is 36.500.

https://www.facebook.com/oudersvannu/posts/1917205748289429?comment_id=1939741179369219&reply_comment_id=1946693768673960

NEUTRAAL
22/03/2018
22:11
2 weken
geleden

.. Als je geen toeslagpartner hebt is het maximale jaarinkomen om toeslag te krijgen 28.000 euro en het modaal jaarinkomen in Nederland is 36.500.

https://www.facebook.com/oudersvannu/posts/1917205748289429?comment_id=1939741179369219&reply_comment_id=1946693638673973

NEGATIEF
22/03/2018
17:39
2 weken
geleden

Als het werkelijk zo is dat je met 1 partner fulltime werk en 1 partner 24 uur werk financieel slechter uit bent dan zonder werk maar met toeslagen, dan is het in Nederland nog idioter geregeld met alle ...

https://forum.viva.nl/werk-studie/al-2-jaar-werkloos/list_messages/406358/5 Views: 61

NEUTRAAL
22/03/2018
16:30
3 weken
geleden

Hij heeft 2 jaar een nul uren contract gehad vandaar dat we de toeslagen niet stop hebben gezet want dan kom je gewoonweg niet rond. nu sinds februari een normaal ...

https://forum.viva.nl/werk-studie/al-2-jaar-werkloos/list_messages/406358/4 Views: 61

NEGATIEF
22/03/2018
15:05
3 weken
geleden

Ik schrijf doorlopend dat het haar aardig lukt. Ze redt het zelfs zonder de toeslagen. Ze klaagt er ook niet over. Het is wel zuur dat ze door een minimaal verschil ... Helaas werd haar contract niet verlengd. Dat kan, dat is ook niet de schuld van de werkgever. Jammer dat het langer gaan werken haar geen geld opleverde maar juist ...

https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/1799895/43 Views: 587

NEUTRAAL
22/03/2018
14:20
3 weken
geleden

Maar het verleden kan je niet veranderen.Ze is niet echt totaal afhankelijk van die toeslagen. Het was maar een voorbeeld in de discussie om te laten zien dat je soms ... Een scheiding, huis met een restschuld, daarna aan net op het einde van de crisis je contract niet verlengt en je bent inmiddels 45. Ik vind het knap dat ze zich ...

https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/1799895/43 Views: 587

NEUTRAAL
22/03/2018
11:26
3 weken
geleden

Werkgevers willen loonkostensubsidie niet vervangen door loondispensatie

waardoor sommige werknemers, zoals mensen met een (werkende) partner geen recht hebben op een aanvulling, maar alleen een 'half salaris' ontvangen ... uitvoering is vaak complex: werknemers krijgen te maken met bijvoorbeeld toeslagen en verrekeningen achteraf met de uitkering. Bovendien bouwt iemand geen pensioen en amper ...

https://www.salarisnet.nl/2018/03/werkgevers-willen-loonkostensubsidie-niet-vervangen-door-loondispensatie/
Views: 425

NEUTRAAL
22/03/2018
11:09
3 weken
geleden

Ze leeft van het inkomen van haar partner en toeslagen. Gaan werken is dus altijd gunstiger. Ze is dan onafhankelijk, ze heeft een inkomen, haar CV ...

https://forum.viva.nl/werk-studie/al-2-jaar-werkloos/list_messages/406358/4 Views: 61

NEGATIEF
22/03/2018
09:49
3 weken
geleden

rekening want je komt met een half jaar contract + het contract van je partner wat eind augustus afloopt (mits het word verlengt) boven de toeslagen grens. Dus dat moet uiteraard allemaal terug ... ze heel vaak vragen kreeg over deze kwestie van mensen die toeslag afhankelijk zijn geworden en dat zijn er na de crisis ...

https://forum.viva.nl/werk-studie/al-2-jaar-werkloos/list_messages/406358/3 Views: 61

NEUTRAAL
21/03/2018
14:48
3 weken
geleden

zorgtoeslag nu partner overleden is

Ik help een kennis bij de belastingaangite en aanvragen toeslag maar loop tegen het volgende aan: echtpaar tesamen :in 2017 net teveel inkomen voor zorgtoeslag echtgenoot is in ... Er is voor gekozen om geen fiscale partners te zijn in 2017.Dat kan na overlijden 1 partner) lemand?

http://forum.fok.nl/topic/2431313/1/25 Views: 471

NEUTRAAL
21/03/2018
13:15
3 weken
geleden

Belastingdienst @Belastingdienst
52.595 volgers - 16,0 invloed

@ Normaal gesproken zetten we dit automatisch stop of loopt de toeslag door bij de toeslagpartner. Op onze website lees je hier meer over: https://t.co/oOcz4ZJM0J. Bel ons anders op 0800-0543, een collega kijkt vervolgens met je mee. ^LR

https://twitter.com/Belastingdienst/status/976432067243397120

NEUTRAAL
21/03/2018
12:19
3 weken
geleden

Kun je dan nog beter in de bijstand zitten en dan wel recht hebben op allerlei toeslagen en een sociale huurwoning. Mensen met een middeninkomen die nergens recht op hebben ... Het loont alleen als je boven modaal verdient en als je een vast contract hebt.

https://www.facebook.com/LilianMarijnissenSP/videos/949660851867457/?comment_id=949678118532397&reply_comment_id=950593011774241

NEUTRAAL
20/03/2018
14:21
3 weken
geleden

Er wordt geleefd van huur- en zorgtoeslag. Leven in de zin van: die toeslagen moeten ook afbetalingen dekken van achterstanden in energiebetalingen en soms het ... Dus advies: ga nooit scheiden of samenwonen. Voor ongeveer 96 mensen die een bijstandsuitkering krijgen en 98 procent van onze klanten geldt dat hun rotsituatie met ...

https://www.voetbalprimeur.nl/nieuws/803404/gerbrands-fel-te-gek-voor-woorden-dat-psv-zich-daarvoor-moet-verdedigen-.html

---

POSITIEF
20/03/2018
14:01
3 weken
geleden

aangevuld tot bijstandsniveau omdat mijn man een 0 uren contract had. toen zei de soos ook als je nu voor 24 ... kwijtscheldingen ben je kwijt je toeslagen en er komen kosten voor opvang bij. daar wilde ze ons voor behoeden maar ... bent ze heeft dit vaak gehoord van toeslag afhankelijke mensen. ze adviseerde wel de inloopmiddag op ...

https://forum.viva.nl/werk-studie/al-2-jaar-werkloos/list_messages/406358/3 Views: 61

NEUTRAAL
20/03/2018
11:28
3 weken
geleden

Ik woon op dit moment samen met mijn broertje. Zijn vriendin en haar kindje uit een vorige relatie willen eind dit jaar bij ons intrekken. Word een van hun mijn fiscale partner of hoe zit dit precies?En heeft dit invloed op eventuele toeslagen zoals zorgtoeslag?@Belastingdienst

https://twitter.com/ tatus/976042765887983616

NEGATIEF
20/03/2018
10:50
3 weken
geleden

Dat het hele toeslagen circus absurd is vind ik ook, maar dan om andere redenen gok ik zo. En [redacted] moet wel veel gaan verdienen om over die grens te komen in nog maar ... [redacted] koos daar niet voor want heeft de luxe te wachten op een vast contract en iets passend.

https://forum.viva.nl/werk-studie/al-2-jaar-werkloos/list_messages/406358/2 Views: 61

NEUTRAAL
20/03/2018
08:58
3 weken
geleden

Werkgevers hebben geen behoefte aan nieuwe instrument loondispensatie

Cedris

waardoor sommige werknemers, zoals mensen met een (werkende) partner geen recht hebben op een aanvulling, maar alleen een 'half salaris' ontvangen ... is vaak complex: werknemers krijgen te maken met bijvoorbeeld bevoorschotting (toeslagen) en verrekeningen achteraf met de uitkering. Bovendien bouwt iemand geen pensioen en ampe ...

https://www.perssupport.nl/persbericht/2036b914-8b85-420d-9cee-1137ac0b8a95/werkgevers-hebben-geen-behoefte-aan-nieuwe-instrument-loondispensatie

---

NEUTRAAL
20/03/2018
07:53
3 weken
geleden

FrieslandCampina: winstgevendheid onder druk door eenmalige lasten

[redacted] heeft genomen vanwege onder meer het financiële debacle bij haar Chinese partner Huishan en tegenvallers op de Duitse markt. Een boekwinst op de verkoop van de activiteiten van ... Levert hij minder dan het het vooraf bepaalde volume dan ontvangt hij een toeslag. Het gaat om een tijdelijke maatregel die alleen tussen 1 januari en ...

http://zuivelzicht.nl/index.php/actueel-2/item/3995228-frieslandcampina-winstgevendheid-onder-druk-door-eenmalige-lasten

---

NEUTRAAL
20/03/2018
07:12
3 weken
geleden

Infra Support® @SupportInfra
5 volgers - 2,1 invloed

@[redacted]@EditieNL Er zijn bedrijven waar je wel pensioen opbouwt, een normaal loon verdiend,een vaste uren contract, onregelmatigheid toeslag, telefoon vd zaak, reistijd/reiskosten vergoeding en echt alle opleidingen krijgt en waar ze zich wel aan de ATW & Arbo houden. https://t.co/VPy8h5N9Fa

https://twitter.com/SupportInfra/status/975978332155203584

NEGATIEF
20/03/2018
00:00
3 weken
geleden

INKOMENSTOESLAG LEIDT TOT SCHULDEN EN WERKLOOSHEID.

[redacted] die zij nu al moeten zien te beheersen zoals toeslagen, minimaregeling, bijzondere bijstand et cetera ... Mensen met een partner gaan er flink op achteruit. Naast bureaucratische onmacht rondom de ... zijn financiële problemen een opzichzelfstaande reden om een tijdelijk contract niet te verlengen ...

http://www.handicapnieuws.net/content/hnnieuws/dinsdag-20-maart-2018/13/

NEUTRAAL
19/03/2018
18:12
3 weken
geleden

Tientallen verkeersregelaars nodig tijdens ombouw Ring Zuid

het leven' De opleiding wordt voor je betaald en je krijgt een contract voor minimaal een half jaar. Het hoeft geen baan 'voor het leven' te zijn, zegt [redacted]. 'Per uur verdien je ongeveer 10 euro 50 bruto, exclusief toeslagen. Als je vijftig uur per week draait, tikt het toch aardig aan. Maar voor iemand die dit ...

https://www.rtvnoord.nl/nieuws/191724/Tientallen-verkeersregelaars-nodig-tijdens-ombouw-Ring-Zuid Views: 7.846

NEUTRAAL
19/03/2018
17:19
3 weken
geleden

[redacted]

Als je aan het begin niet rondkomt moet je toeslagen gebruiken om te wonen en te eten. Als je dan een paar maanden werk hebt en je daardoor in totaal geen recht ... Dan heb je dus een schuld. Als dan je contract weer niet verlengt word heb je de toeslagen weer nodig en moet je die schuld ook nog eens afbetalen.

https://forum.viva.nl/werk-studie/al-2-jaar-werkloos/list_messages/406358/1 Views: 61

NEGATIEF
19/03/2018
15:56
3 weken
geleden

[redacted]

Je zult dus wel een tijdelijk contract moeten accepteren om kans te kunnen maken op uiteindelijk een vaste baan. Het argument van de toeslagen vind ik echt kolder. Uiteindelijk wil je toch uit de situatie komen waarin je afhankelijk bent van toeslagen, en gewoon voor jezelf ...

https://forum.viva.nl/werk-studie/al-2-jaar-werkloos/list_messages/406358 Views: 61

NEUTRAAL
19/03/2018
14:23
3 weken
geleden

Hoe lang duurt het voordat de middeling wordt toegepast? Heeft middeling invloed op de ontvangen (b.v. AOW jonge partner) toeslagen in die jaren (vraag voor mijn ouders) of is het puur en alleen uitsmeren van de te betalen belasting over 3 jaren? Of bestaat de kans dat er met terugwerkende kracht de toeslagen ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1805401272830195?comment_id=1806669126036743&reply_comment_id=1806685022701820

POSITIEF
19/03/2018
12:24
3 weken
geleden

De jongste stem van BBA: [redacted]

Amsterdam maakt het zo fijn om hier te wonen Vijf jaar geleden is ze met haar partner en dochter verhuist naar Amstelveen en sindsdien is ze ... ze dit probleem op proberen te lossen, stapelen de schulden zich op: onterechte toeslagen, het niet afzeggen van je ov, ga maar door. We willen niet dat iemand door een ...

https://rtva.nl/2018/03/de-jongste-stem-van-bba-ewa-petiet/ Views: 269

NEUTRAAL
19/03/2018
12:08
3 weken
geleden

[redacted]

1900 euro is gewoon erg weinig, dan heeft [redacted] alle toeslagen, kinderbijslag en vakantiegeld al meegerekend. Daarom werken bijna alle stellen samen, omdat je van 1 normaal ... of je moet per maand netto tussen de 3 en 4 duizend mee naar huis nemen, dan kan 1 partner stoppen. [redacted] zal echt meer inkomen moeten genereren ...

https://forum.viva.nl/kinderen/een-tweede-kindje-financieel-onhaalbaar-wie-heeft-die-besli/list_messages/406302/6
Views: 61

NEGATIEF
19/03/2018
11:27
3 weken
geleden

[redacted]

Voor een echtpaar waarvan partner in 2017 overleed wilde ik voor geheel 2017 nog de Zorgtoeslag aanvragen. Helaas de aanvraag liep vast op de website van de Belastingdienst Toeslagen omdat ik geen DigID machtiging of DigID inlog meer had van de overledene ...

http://radar.avrotros.nl/nieuws/detail/opgelet-bij-het-aanvragen-van-zorgtoeslag-op-zorgtoeslagnl/#comment-3813343035

NEUTRAAL
19/03/2018
09:20
3 weken
geleden

[redacted]

Er vanuit gaande dat je partner ook een kinderwens heeft, zou ik inderdaad eerst inzetten op een budgetcursus. Dat kan vaak via je gemeente of humanitas ... auto, oude abonnementen opzeggen, energieleverancier wisselen, toeslagen) en wat de mogelijkheden zijn om meer inkomen te genereren (bijbaantje voor jou, online wat ...

https://forum.viva.nl/kinderen/een-tweede-kindje-financieel-onhaalbaar-wie-heeft-die-besli/list_messages/406302/4
Views: 61

NEUTRAAL
19/03/2018
09:01
3 weken
geleden

[redacted]

Ik ben altijd van mening dat je zelf de finaciele last zou moeten kunnen dragen voor je kinderen evt met toeslagen etc. Want wat als je partner wegvalt ? Dan zal je toch voor 2 kinderen moeten zorgen in je eentje. Hoe zit het nou met die 2000? is dat inkomen of vaste lasten..

https://forum.viva.nl/kinderen/een-tweede-kindje-financieel-onhaalbaar-wie-heeft-die-besli/list_messages/406302/3
Views: 61

NEUTRAAL
18/03/2018
13:45
3 weken
geleden

BVH @bvh_lokaal
235 volgers - 3,4 invloed

Het startsalaris leraar BO € 2.436 p/m. Dat is zonder toeslagen zoals vakantiegeld en eindejaarsuitkering (=2700) - VO = 2600/3000 p/m - = ca. modaal. Loodgieter gem. 2200 p/m. Als beginnend pedagogisch medewerker kinderopvang salaris € 1.940,- En als je partner hebt...

[redacted]
@bvh_lokaal Op je 25ste modaal verdienen? Hmmm...
12:51 - 18 Mar 2018

https://twitter.com/bvh_lokaal/status/975352431067500545 Views: 235

NEUTRAAL
18/03/2018
08:41
3 weken
geleden

@ @Belastingdienst Maar hij was toeslagpartner dus dan kloppen die toeslagen al niet en ligt de fout bij de bd. Of grijpen hun terug op 'eigen verantwoordelijkheid'. Mss knokploeg regelen en je spullen gaan halen ☺

https://twitter.com status/975275947447521280

NEUTRAAL
17/03/2018
22:37
3 weken
geleden

Kindgebonden budget, combinatie korting, eventuele andere toeslagen. Ik heb recht op €244 kindgebonden budget per maand(ik heb 1 kind op mijn adres ingeschreven staan ... in in het nieuwe kalender jaar, als je dus geen toeslagpartner en fiscaal partner meer bent (dus gescheiden en niet op hetzelfde adres ingeschreven staat) Sterk ...

http://www.zwangerschapspagina.nl/threads/weet-niet-wat-te-doen-man-heeft-gelogenwe.673073/ Views: 119

NEUTRAAL
17/03/2018
00:00
3 weken
geleden

Mensen met een laag inkomen en fiscaal partner met een niet of weinig verdienende partner kunnen het meemaken dat er bij een inkomensstijging 100% belastinggeld ... Man weet zijn inkomen te verhogen tot 23K. Het recht op de 3 toeslagen vermindert aanzienlijk. De belastingdruk is ruim 40% over deze € 3000 inkomensstijging ...

https://community.consumentenbond.nl/geld-verzekeringen-6/vind-jij-belastingheffing-onrechtvaardig-16491

NEUTRAAL
17/03/2018
00:00
3 weken
geleden

is de belastingplichtige die 20K verdient, een niet verdienende fiscaal partner heeft. En een aantal kinderen. Als deze persoon zijn inkomen met € 3000 ... (belasting / toeslagen / geen kwijtschelding meer)

https://community.consumentenbond.nl/geld-verzekeringen-6/vind-jij-belastingheffing-onrechtvaardig-16491

NEUTRAAL
16/03/2018
22:17
3 weken
geleden

Valt nog mee die van ons woont nog steeds thuis omdat hij geen woning kan krijgen en omdat hij geen vast contract heeft maar een oproep contract kan hij ook niet komen. Maar ondertussen wordt zijn salaris wel bij die van ons bijgeteld voor de jaarlijkse huursverhoging en heb je geen recht op toeslagen of kwijtscheldingen

http://www.facebook.com/907473289271610/posts/1863032143715715?comment_id=1863436333675296

NEUTRAAL
16/03/2018
22:14
3 weken
geleden

Moet je eens proberen op basis van een tijdelijk contract, zonder intentieverklaring van de werkgever. Vragen om een vast contract? Of tenminste iets voor een ... Voor huursubsidie verdien je teveel en toeslagen krijg je ook niet. Men vindt het kennelijk volkomen normaal dat je een huur van E800-900 per maand kan ophoesten, maar ...

https://www.geenstijl.nl/5141182/ over-het-gezeik-op-de-woningmarkt/

NEUTRAAL
16/03/2018
21:59
3 weken
geleden

ik bijvoorbeeld melden dat mijn Gemeente het onterecht vind ik (Dat ik als partner van degene die Wajong ontvangt) geen Wajong Toeslag mag hebben, omdat we geen kind hebben ook. Groetjes

https://perspectiefforum.uwv.nl/forum/s/proeftijd-lekker-gratis-moeten-werken

---

POSITIEF
16/03/2018
15:53
3 weken
geleden

Automatische verkoopprijs op Probanden.nl

Die zijn gebaseerd op de individuele toeslagen die de gebruikers van Probanden.nl voor de verschillende artikelgroepen zelf hebben ingesteld ... “Wij willen als partner van onze bedrijfsklanten het gebruik van onze online shop voor hen zo eenvoudig en comfortabel mogelijk maken. Aanvullend op onze voordelige ...

https://aftersalesmagazine.nl/automatische-verkoopprijs-op-probanden-nl Views: 1.051

NEUTRAAL
16/03/2018
14:24
3 weken
geleden

Unieke New Scientist-reis naar grootste observatorium ter wereld

New Scientist, € 4575 voor niet-leden Inclusief lijnvluchten met belastingen en toeslagen, ruimbagage, vervoer ter plaatse, overnachtingen op basis van logies en ontbijt, 8 lunches, 7 ... deelnemers: minimaal 12, maximaal 20 Meer informatie en boeken bij onze partner Labrys Reizen

https://newscientist.nl/blogs/unieke-new-scientist-reis-naar-grootste-observatorium-ter-wereld/ Views: 3.768

NEUTRAAL
16/03/2018
10:45
3 weken
geleden

Hij zal dan om 13 uur van school gehaald worden. Ik werk 16 uur. Voor de opvang van mijn zoontje krijg ik 49 uur toeslag, maar het contract van de opvang is 55 uur omdat hij nog niet in de middag naar school gaat. kan ik voor de resterende uren ook toeslag krijgen? of kan ik hem beter niet naar school doen en hem naar de ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1802205486483107

NEUTRAAL
16/03/2018
09:11
3 weken
geleden

Laat mensen die weinig verdienen niet zelf aanvullende bijstand aanvragen

De ervaring met vergelijkbare systemen zoals de toeslagen laten zien dat juist bij de lage inkomens een grote groep mensen ... flink op achteruit, namelijk de mensen met een partner. Onderzoek laat zien dat de kans op ... werkgevers zijn financiële problemen een reden om een tijdelijk contract niet te verlengen ...

https://www.trouw.nl/opinie/laat-mensen-die-weinig-verdienen-niet-zelf-aanvullende-bijstand-aanvragen%7Ea3cda5ef/
Views: 6.104

POSITIEF
16/03/2018
00:00
3 weken
geleden

Zomeractie met Probanden.nl: nieuwe shopfeature en prestatiesterke b..

Business Wire

nl gewoon hun individuele toeslagen voor de verschillende artikelgroepen. Uit de toeslagen en de aankoopprijs berekent de online shop automatisch de ... seizoensactie te benutten (Graphic: Business Wire) „Wij willen als partner van onze bedrijfsklanten het gebruik van onze online shop voor hen zo eenvoudig en comfortabel ...

http://www.nieuwsbank.nl/inp/2018/03/16/P007.htm/Zomeractie-met-Probanden.nlQ-nieuwe-shopfeature-en-prestatiesterke-b..
Views: 248

NEUTRAAL
15/03/2018
15:42
4 weken
geleden

Let op: deze bedragen zijn alleen voor klanten die al AOW en een AOW-toeslag hebben. Voor klanten die al AOW en een AOW-toeslag hebben: Uw partner heeft nog geen AOW, uw toeslag is met 10% verlaagd** Let op: de volgende bedragen zijn alleen voor klanten die al AOW en een AOW-toeslag hebben ...

https://www.nieuwskoerier.nl/news/265654-meer-ouderen-doen-in-2017-een-beroep-op-voedselbanken

---

NEUTRAAL
15/03/2018
14:12
4 weken
geleden

Ik ga met mijn moeder ons huis verlaten en samen woning leven met mijn zusje. Mijn uitkering en toeslagen gaan veranderen. Wat moet ik doen aan belastingdienst???. En er is 10 dagen tussen end van onze huidige contract en de andere woning contract. We zijn er tussen met mijn zusje blijven. Is er een probleem?? We willen geen doubble huur betalen

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1751034444933545?comment_id=1800996836603972

NEUTRAAL
15/03/2018
14:12
4 weken
geleden

Onze uitkering en toeslagen gaan veranderen. Wat moet ik doen aan belastingdienst???. En er is 10 dagen tussen eind van onze huidige contract en de andere woning contract beginnen. We zijn er tussen met mijn zusje blijven. Is er een probleem?? We willen ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1751034444933545?comment_id=1800996836603972

NEUTRAAL
15/03/2018
14:12
4 weken
geleden

Ik ga met mijn moeder ons huis verlaten en samen wonen leven met mijn zusje. Onze uitkering en toeslagen gaan veranderen. Wat moet ik doen aan belastingdienst???. En er is 10 dagen tussen end van onze huidige contract en de andere woning contract. We zijn er tussen met mijn zusje blijven. Is er een probleem?? We willen geen doubble huur betalen

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1751034444933545?comment_id=1800996836603972

NEUTRAAL
15/03/2018
09:33
4 weken
geleden

recht heeft op zorgtoeslag "Bent u in Nederland verzekerd, maar uw toeslagpartner in het buitenland? Dan hebt u recht op de helft van de toeslag voor iemand met een toeslagpartner die wel in Nederland verzekerd is. Het inkomen van uw toeslagpartner telt wel mee voor het bepalen van de hoogte van de zorgtoeslag" Enkel bij het ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1800742593296063

NEUTRAAL
14/03/2018
17:44
4 weken
geleden

@ Mensen in huis nemen als ze dakloos worden kan ook niet meer want als ze geen 300 pm kunnen betalen heet t samenwonen dus hoofd bewoner toeslagen en uitkering kwijt. Daardoor meer mensen buiten waar ze vroeger bij fam of vrienden konden logeren

https://twitter.com status/973963022963224578

NEUTRAAL
14/03/2018
13:39
4 weken
geleden

wilde het vorige kabinet (ook VVD) de al bestaande kleine scholen toeslag afschaffen. De huidige minister deelt ten opzichte van dat plan dus een ... Op die basis kun je leerkrachten geen vast contract bieden. Ik ben benieuwd hoeveel kleine scholen er alsnog de brui aan geven.

http://www.ouders.nl/forum/ouders-en-school/kleine-scholen-krijgen-meer-geld-om-kwaliteit-onderwijs-te-verhogen?page=0

Views: 45

NEUTRAAL
14/03/2018
09:57
4 weken
geleden

Ook volwassen kind kan fiscaal partner zijn

Het aanmerken van een kind als fiscaal partner is niet per definitie onjuist ... bloedverwantschap in de eerste graad bij de toeslagen mogelijkerwijs sprake van partnerschap, terwijl bij ... de aanspraak op (een) toeslag(en) positieve gevolgen kan hebben in de inkomstenbelasting.' Basispartnerschap De ...

https://www.accountancyvanmorgen.nl/2018/03/14/ook-volwassen-kind-kan-fiscaal-partner-zijn/ Views: 475

NEUTRAAL
13/03/2018
22:46
4 weken
geleden

Toch wil ik graag kijken of ik en mijn (toeslag) partner in aanmerking kunnen komen voor beide toeslagen, omdat dit ons enorm kan helpen kwa kosten ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1798908706812785

NEUTRAAL
13/03/2018
15:17
4 weken
geleden

Dat kan inderdaad kloppen. Controleer op Mijn toeslagen of we ook rekening houden met de juiste gegevens zoals je inkomen en een eventuele toeslagpartner: http://bit.ly/MijnTSL. ^LR

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1797985030238486?comment_id=1798094150227574&reply_comment_id=1798365726867083

NEUTRAAL
13/03/2018
13:55
4 weken
geleden

Antwoord op vragen van de leden Leijten (SP) en Van Kent over partnerschap

en samenwonenden met een notarieel samenlevingscontract die in de basisregistratie personen staan ingeschreven op ... Sindsdien wordt in de fiscaliteit en toeslagen onder partner mede verstaan degene die als ingezetene op ... X Noot 1 https://vraagde2ekamer.nl/fiscaal-partner-en-toeslag/ X Noot 2Memorie van toelichting bij de ...

https://drimble.nl/dossiers/belastingen/50182575/antwoord-op-vragen-van-de-leden-leijten-sp-en-van-kent-over-partnerschap.html

---

NEUTRAAL
13/03/2018
10:18
4 weken
geleden

'Aanmerken van kind als fiscaal partner niet onrechtvaardig'

en samenwonenden met een notarieel samenlevingscontract die in de basisregistratie personen staan ingeschreven op ... In de fiscaliteit en toeslagen wordt onder partner dus verstaan degene die als ingezetene op hetzelfde ... dat het partnerschap naast negatieve gevolgen voor de aanspraak op (een) toeslag(en) positieve gevolgen ...

http://www.amweb.nl/branche/nieuws/2018/03/aanmerken-van-kind-als-fiscaal-partner-niet-onrechtvaardig-101109492
Views: 2.238

POSITIEF
13/03/2018
08:05
4 weken
geleden

als je 600 euro krijgt dan is de gemeente verplicht om dit aan te vullen tot bijstandnivo zo een 900 euro mits je geen partner met inkomen hebt. Het zou mooi zijn om alleenstaand ouder met bijstand uitkering te zijn dan heb je zo 1600 netto per maand te pakken incl kindgebondenbudget en toeslagen

https://www.facebook.com/302317879895775/posts/1467299213397630?comment_id=1467804220013796

NEUTRAAL
13/03/2018
02:29
4 weken
geleden

@ Waarom dan niet de her-invoering van de belastingvrije voet? Het netto loon van de laagste inkomens stijgt weer, tevens gunstiger voor de kleine ondernemer, die makkelijker iemand een contract kunnen geven Dat al dit soort toeslagen bestaan geeft al aan dat 't systeem niet werkt

https://twitter.com/Joh52195515/status/973370397092610049

NEUTRAAL
12/03/2018
18:32
4 weken
geleden

TS heeft een contract met een Salaris er in met zoveel uren dat is relevant en dat die uitbetaald worden dat is relevant. Al het gezwets van onze pseudo LOI ... Dat mensen toeslagen etc moeten terugbetalen ligt niet aan de baas maar aan het jaarinkomen totaal

https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?f=74&t=182067&start=40

NEUTRAAL
12/03/2018
17:04
4 weken
geleden

Als enige toeslag staat: Nachttoeslag € 6,00.- vanaf 00:00 tot en met 07:00 Ik reserveer en betaal de afgesproken prijs inclusief nachttoeslag ... Het contract dat door mij is ondertekend bevat geen enkele verwijzing naar de algemene voorwaarden waar Park Plus nu mee voor de dag komt. Zonder die verwijzing in ...

https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?f=95&t=181111

NEUTRAAL
12/03/2018
16:35
4 weken
geleden

Als enige toeslag staat: Nachttoeslag € 6,00.- vanaf 00:00 tot en met 07:00 Ik reserveer en betaal de afgesproken prijs inclusief nachttoeslag ... Het contract dat door mij is ondertekend bevat geen enkele verwijzing naar de algemene voorwaarden waar Park Plus nu mee voor de dag komt. Zonder die verwijzing in ...

https://www.klachtenkompas.nl/bedrijf/park-plus/klachten/park-plus-geeft-mijn-auto-beschadigd-terug,-reageert-niet-en-weigert-inzage-dash-cambeelden-etc./details?complaintId=fc41336a-6da6-4085-9e9e-84a04c21964a

---

NEUTRAAL
12/03/2018
15:03
4 weken
geleden

Misschien staat in het contract iets over uitbetalingsdatums. TS zou met de werkgever om de tafel kunnen gaan voor compensatie van het geleden ... 4,25%) en is ongeveer 4,25%*2150 = € 92,- De invloed van salarishoogte op arbeidskortingen en toeslagen is hierbij niet meegenomen. Je kan de werkgever eens lief ...

https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?f=74&t=182067&start=40

NEUTRAAL
12/03/2018
14:44
4 weken
geleden

Daarnaast hebben die parttime werkende vrouwen doorgaans een partner die ook werkt, dus aan het gezinsinkomen zal het niet liggen. In Nederland is het nog steeds zo dat je echt ... verplichtingen te kunnen voldoen en dan toch vaak nog met allerlei toeslagen van de overheid.

http://www.facebook.com/150839001615267/posts/1881436935222123?comment_id=1881629965202820

NEUTRAAL
12/03/2018
12:00
4 weken
geleden

Belastingdienst @Belastingdienst
52.331 volgers - 19,8 invloed

@[redacted] Heb je dit al doorgegeven via Mijn toeslagen: https://t.co/1YGAOqtky9? Je kunt voor jezelf zorgtoeslag aanvragen zodra de scheiding is aangevraagd bij de rechtbank én jullie niet meer samenwonen. Je vraagt de toeslag aan via Mijn toeslagen. ^SC

https://twitter.com/Belastingdienst/status/973151705285132288

NEUTRAAL
12/03/2018
10:10
4 weken
geleden

EC-Rent @ec_rent
235 volgers - 2,1 invloed

Deze week staat onze Protonic Red #BMW #i8 bij onze partner @PRMcars in Friesland: Last-Minute te huur vanaf € 319,20 voor 1 dag incl 200 km, € 799,20 voor 3 dagen incl 600 km of € 1180 voor 5 dagen incl 1000 km. Geen toeslag voor levering bij partnerlocatie in Friesland! https://t.co/AK0QLgPtxd



https://twitter.com/ec_rent/status/973124094118985728 Views: 235

NEUTRAAL
11/03/2018
15:04
4 weken
geleden

[redacted]

Als je net met partner 2x bovenmodaal zit mag je meer betalen dan dat je krijgt. Bruto netto loon geen kindgebonden budget geen zorg toeslag geen huur toeslag. Geen kwijtschelding heffingen. Extra zwaar belast met vakantie geld en oprotpremie. ...

https://forum.viva.nl/geld-recht/studiekosten-van-minderjarig-kind-aftrekbaar/list_messages/404725/1 Views: 62

NEUTRAAL
11/03/2018
13:15
4 weken
geleden

Ik vraag me hetzelfde af. Het artikel roept enkel vragen op. Heel onduidelijk Wat is de bedoeling van die bon? Waarom zou iemand met een contract van een kinderopvang (met een LRK code) geen recht hebben op toeslag? Zijn er andere voorwaarden waar aan zij niet heeft voldaan...?

http://www.facebook.com/202097684605/posts/10157231444429606?comment_id=10157231689649606

NEUTRAAL
10/03/2018
22:20
4 weken
geleden

JURIST

v. na stoppen met werken).Toevallig net bekeken voor mijn partner die het afgelopen jaar een dubbel inkomen had door uitbetaling van een groot ... Overigens worden eventueel eerder verstrekte toeslagen (bijvoorbeeld kinderopvangtoeslag) ook niet aangetast doordat de aanslagen in stand blijven, maar dat terzijde.

https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/1799895/42 Views: 589

NEUTRAAL
10/03/2018
22:20
4 weken
geleden

JURIST

v. na stoppen met werken).Toevallig net bekeken voor mijn partner die het afgelopen jaar een dubbel inkomen had door uitbetaling van een groot ... Overigens worden eventueel eerder verstrekte toeslagen (bijvoorbeeld kinderopvangtoeslag) ook niet aangetast doordat de aanslagen in stand blijven, maar dat terzijde.

https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/1799895/42 Views: 589

NEGATIEF
08/03/2018
19:48
1 maand
geleden

[redacted]

vervolgens het volledige jaarinkomen van mijn ex partner pakt is toch van den zot. Stel, ze was op op 31 januari 2017 vertrokken, en krijgt op 2 februari ... mijn ex officieel was uitgeschreven per 1-9-2017 is zij ook verdwenen uit de administratie van Mijn Toeslagen. Ik heb toen aan Belastingdienst doorgegeven dat IK alleen op ...

http://forum.fok.nl/topic/2429301/1/25 Views: 462

NEUTRAAL
08/03/2018
19:22
1 maand
geleden

verwijderen van de trolls en flames] Ik lees hier: https://www.belastingdien(...)-een-toeslagpartner/ "Uw toeslag berekenen we altijd over uw gezamenlijke jaarinkomen. Maar hebt u maar een deel van het jaar een toeslagpartner of een ...

http://forum.fok.nl/topic/2429301/1/25 Views: 462

NEUTRAAL
08/03/2018
10:31
1 maand
geleden

als jij toeslagpartner bent van je ma wil dat zeggen dat je nog thuis woont en jij en je moeder twee inkomens hebben. Dat is een totaal andere situatie en logisch dan dat je geen recht hebt op toeslagen. Daar komt bij dat je zelf waarschijnlijk geen kinderen hebt om voor te zorgen als je nog bij je moeder woont.

http://www.facebook.com/192099134851/posts/10157724578739852?comment_id=2023239261020347

NEGATIEF
08/03/2018
07:44
1 maand
geleden

Maar alle medereizigers hebben natuurlijk de toeslag buiten de daluren in laten gaan.... Aan het botte antwoord van Slidestops te leen, zal de NS dit wel gewoon in zijn eigen zak steken (of van welke partner dan ook, maar niet de zak van de reiziger) Zeer irritant dat er zo wordt ...

https://forum.ns.nl/geld-terug-bij-vertraging-36/2-uur-lang-vast-in-de-trein-tussen-schiphol-en-rotterdam-centraal-45891/index1.html

---

NEUTRAAL
08/03/2018
06:10
1 maand
geleden

Vraagde2ekamer @Vraagde2ekamer
81 volgers - 2,5 invloed

Rappel-2 voor antwoord op vraag over #Fiscaal #Partner en #Toeslag aan kamerleden @RenePetersOss (#CDA), @RensRaemakers (#D66) en @cnijkerken (#VVD). Ter info: kamerlid @bartvankent (#SP) heeft antwoord gegeven. Zie voor publicatie op: https://t.co/N8XseNtTe3

https://twitter.com/Vraagde2ekamer/status/971614168464977925 Views: 81

NEUTRAAL
08/03/2018
05:13
1 maand
geleden

Vraagde2ekamer

Rappel-2 voor antwoord op vraag over Fiscaal Partner en Toeslag aan kamerlid Peters (CDA), kamerlid Raemakers (D66) en kamerlid Nijkerken (VVD). Ter info: kamerlid van Kent (SP) heeft antwoord gegeven. Zie voor publicatie op: https://vraagde2ekamer.nl/fiscaal-partner-en-toeslag/

https://plus.google.com/+Vraagde2ekamernl9/posts/LWLwDc2ZJrC

NEUTRAAL
08/03/2018
00:00
1 maand
geleden

Aftrekbare vervoerskosten bij extra kilometers door ziekte

Als je in 2017 (samen met een eventuele partner) minder inkomen hebt dan €34.131, wordt de aftrek voor een aantal zorgkosten (waaronder deze vervoerskosten) ... en december om op een vrij eenvoudige manier belasting te besparen of toeslagen veilig te stellen. 6 mrt.Correcties en actuele aanpassingen op de Belastinggids ...

https://www.consumentenbond.nl/belastingaangifte/aftrekbare-vervoerskosten-bij-extra-kilometers-door-ziekte

---

NEUTRAAL
07/03/2018
20:42
1 maand
geleden

Toeslagen zijn apart, dus hier ga je nog wel bericht van ontvangen denk ik. Ik had vorig jaar met belastingaangifte voor t eerst mn vriend als fiscaal partner en had dat niet apart opgegeven bij de toeslagen afdeling ...

http://www.ellegirltalk.nl/topic/belastingaangifte.701576/page-31

NEUTRAAL
07/03/2018
12:08
1 maand
geleden

Ik heb een vraag over de toeslag. Sinds augustus vorig jaar ben ik ziek geweest tot op de dag van vandaag (later was ik in een kraamkliniek). Ik kwam erachter in het bedrijf waar ik altijd zei dat mijn contract gesloten was op 19-10-2017. Ik heb gehoord dat ik de toeslag maar een half jaar heb ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1789835147720141

NEGATIEF
07/03/2018
10:03
1 maand
geleden

van factoren, de risicofactoren: - Verandering of verlies van sociale contacten, partner, kinderen die {ver weg} wonen, verlies van werk, verlies aan allerlei ... hulp, hulp bij allerlei formulieren van het UWV, SVB, de gemeente, de belastingdienst, toeslagen, aftrekposten, medische kosten.... Uit {ik wil niemand tot last zijn} ...

http://www.facebook.com/231642440511713/posts/620620404947246

NEUTRAAL
06/03/2018
21:43
1 maand
geleden

RT @ : Een #basisinkomen is nader onderzoek meer dan waard. Het kan een oplossing zijn voor toegenomen ongelijkheid & armoede. En het is een simpeler contract tussen overheid-bedrijven-burgers ipv ingewikkeld stelsel van uitkeringen & toeslagen. https://t.co/XZ7u22Y2LQ

> Onderweg naar congres #Basisinkomen in #Culemborg, waar ik één van de groepen mag begeleiden. Top-initiatief van . Ben benieuwd naar ideeën en vervolg! https://t.co/7e7AJyybqx
> 11:41 - 4 Mar 2018

https://twitter.com/EchteBijstand/status/971124217621118976 Views: 767

NEUTRAAL
06/03/2018
15:12
1 maand
geleden

Processionals

exclusief ploegentoeslag - Exclusief ploegentoeslag (5-ploegen) - Vakantie toeslag 8% - Direct op contract bij de werkgever Bezoek www.processionals.nl voor meer informatie over de vacature [

https://plus.google.com/104773078459897744588/posts/92EMzsjHieo

---

POSITIEF
06/03/2018
13:27
1 maand
geleden

Sunny Cars @Sunnycars_NL
1.582 volgers - 1,0 invloed

@slabakkerig Dat verschilt per lokale partner en kan ik zo niet zeggen. Bij de een zit een extra bestuurder standaard inbegrepen, bij de ander wordt er een toeslag voor gevraagd. In de huurvoorwaarden staat dit onder 'belangrijke huurinformatie'. Als je hulp nodig hebt dan hoor ik het wel! :)

https://twitter.com/Sunnycars_NL/status/970999311793381377

NEUTRAAL
06/03/2018
11:17
1 maand
geleden

Of je fiscaal partner bent, hangt af of je aan de voorwaarden voldoet: http://bit.ly/2mwOCzh. Let op dat als je geen fiscaal partner bent, er toch een kans is dat je toeslagpartners bent: http://bit.ly/2E5LZgx. Als je toeslagpartners bent, dan kijken we naar het salaris van jullie beiden om de hoogte van je toeslag te bepalen. ^AV

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1787624967941159?comment_id=1788421804528142

NEUTRAAL
06/03/2018
00:00
1 maand
geleden

Correcties Belastinggids 2018

De juiste tabellen zijn: Tabel 14 Drempel specifieke zorgkosten fiscale partner Drempelinkomen Niet-aftrekbare drempel meer dan maar niet meer dan €0 €15 ... en december om op een vrij eenvoudige manier belasting te besparen of toeslagen veilig te stellen. 27 feb.Reiskosten voor regelmatig ziekenbezoek zijn alleen ...

https://www.consumentenbond.nl/belastingaangifte/correcties-belastinggids-2018

NEUTRAAL
06/03/2018
00:00
1 maand
geleden

Callgirl voor Albert Heijn

Onderzoek In de loopgraven van de supermarktoorlog Ons Bonusvoordeel is afhankelijk van Oost-Europeanen die tegen een onzeker loon, onder hoge druk boodschappen sorteren in het Albert Heijn-magazijn. Aan het einde van hun shift worden ze weggestopt in het bos of aan de rand van de stad. 'Ik voel me een callgirl.' 'Ping'. Het is twee voor ...

https://www.groene.nl/artikel/callgirl-voor-albert-heijn

NEGATIEF
05/03/2018
15:32
1 maand
geleden

Waarom moet iemand die alleen reist zo idioot veel aan eenpersoons kamer toeslag betalen? Er zijn hier in Nederland al meer dan een miljoen alleenstaanden ... zou ik daar met een partner slapen, kost die kamer nog steeds 20 euro, alleen moet ik dan voor de partner iets meer bijbetalen voor het ontbijt. Boek ik als alleenstaande ...

https://forum.sunweb.nl/boeking-38/eenpersoonskamer-toeslag-11110/index1.html

---

NEUTRAAL
05/03/2018
12:14
1 maand
geleden

Daarom moet ik schrijven en omdat ik onregelmatig werk en dus daar toeslag op ontvang. Maar leegloop is kort gezegd toch? Als je niet aan je uren komt die volgens contract zijn afgesproken?

http://forum.fok.nl/topic/2428673/1/25 Views: 463

NEUTRAAL
05/03/2018
09:02
1 maand
geleden

Van #metoo naar #wechange

dus het is behoorlijk riskant om financieel afhankelijk te zijn van het salaris van je partner. Dat betekent niet dat iedere vrouw fulltime zou moeten werken, maar streef ... Er zullen dan namelijk minder vrouwen aanspraak maken op uitkeringen en toeslagen.' seksuele weerbaarheid: "MeToo begint al op de ...

https://vrouw.nl/artikel/in-het-nieuws/51878/van-metoo-naar-wechange Views: 48.209

NEUTRAAL
04/03/2018
23:05
1 maand
geleden

En het maakt een simpeler contract tussen overheid-bedrijven-burgers mogelijk, in plaats van het huidige ingewikkelde stelsel van uitkeringen & toeslagen. En vooral: mensen kunnen in vrijheid hun talenten inzetten en ...



http://www.facebook.com/223982325830/posts/10155893863715831 Views: 277

NEUTRAAL
04/03/2018
22:50
1 maand
geleden

Volgens mij is zo wanneer je 5 jaar samenwonend bent, je voor de belastingdienst ook zo wie zo fiscaal partner bent, of nog zo is weet niet.. Maar voor toeslagen is gewoon zo dat om inkomen op adres gaat zover mij bekend.

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1785065964863726?comment_id=1786572168046439

NEUTRAAL
04/03/2018
22:45
1 maand
geleden

RT @ Een #basisinkomen is nader onderzoek meer dan waard. Het kan een oplossing zijn voor toegenomen ongelijkheid & armoede. En het is een simpeler contract tussen overheid-bedrijven-burgers ipv ingewikkeld stelsel van uitkeringen & toeslagen. https://t.co/XZ7u22Y2LQ

> Onderweg naar congres #Basisinkomen in #Culemborg, waar ik één van de groepen mag begeleiden. Top initiatief van . Ben benieuwd naar ideeën en vervolg! https://t.co/7e7AJyybqx
> 11:41 - 4 Mar 2018

https://twitter.com/LeefbaarInkomen/status/970414967932506114 Views: 1.779

NEUTRAAL
04/03/2018
19:12
1 maand
geleden

RT @ : Een #basisinkomen is nader onderzoek meer dan waard. Het kan een oplossing zijn voor toegenomen ongelijkheid & armoede. En het is een simpeler contract tussen overheid-bedrijven-burgers ipv ingewikkeld stelsel van uitkeringen & toeslagen. https://t.co/XZ7u22Y2LQ

> Onderweg naar congres #Basisinkomen in #Culemborg, waar ik één van de groepen mag begeleiden. Top-initiatief van . Ben benieuwd naar ideeën en vervolg! https://t.co/7e7AJyybqx
> 11:41 - 4 Mar 2018

https://twitter.com/ status/970361234783645696 Views: 1.157

NEUTRAAL
04/03/2018
18:26
1 maand
geleden

RT @ : Een #basisinkomen is nader onderzoek meer dan waard. Het kan een oplossing zijn voor toegenomen ongelijkheid & armoede. En het is een simpeler contract tussen overheid-bedrijven-burgers ipv ingewikkeld stelsel van uitkeringen & toeslagen. https://t.co/XZ7u22Y2LQ

> Onderweg naar congres #Basisinkomen in #Culemborg, waar ik één van de groepen mag begeleiden. Top-initiatief van . Ben benieuwd naar ideeën en vervolg! https://t.co/7e7AJyybqx
> 11:41 - 4 Mar 2018

https://twitter.com status/970349665387466758 Views: 464

NEUTRAAL
04/03/2018
17:27
1 maand
geleden

RT @ Een #basisinkomen is nader onderzoek meer dan waard. Het kan een oplossing zijn voor toegenomen ongelijkheid & armoede. En het is een simpeler contract tussen overheid-bedrijven-burgers ipv ingewikkeld stelsel van uitkeringen & toeslagen. https://t.co/XZ7u22Y2LQ

> Onderweg naar congres #Basisinkomen in #Culemborg, waar ik één van de groepen mag begeleiden. Top-initiatief van @ . Ben benieuwd naar ideeën en vervolg! https://t.co/7e7AJyybqx
> 11:41 - 4 Mar 2018

https://twitter.com/ /status/970334916222373888 Views: 176

NEUTRAAL
04/03/2018
13:09
1 maand
geleden

, we apply 70% of your agreed salary (stated in your contract) as the basis of the childcare benefit calculation. You can still submit a change ... ly/2tfB7ap) via the Mijn toeslagen section: http://bit.ly/MijnTSL. You can also call us on working days at (055) 5 385 385 and press 2 for English ...



https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1777788965591426?comment_id=1783111485059174&reply_comment_id=1785935564776766

NEUTRAAL
04/03/2018
12:15
1 maand
geleden

GroenLinks Culemborg heeft geretweet 755 volgers - 5,6 invloed

RT @ : Een #basisinkomen is nader onderzoek meer dan waard. Het kan een oplossing zijn voor toegenomen ongelijkheid & armoede. En het is een simpeler contract tussen overheid-bedrijven-burgers ipv ingewikkeld stelsel van uitkeringen & toeslagen. https://t.co/XZ7u22Y2LQ

> Onderweg naar congres #Basisinkomen in #Culemborg, waar ik één van de groepen mag begeleiden. Top-initiatief van . Ben benieuwd naar ideeën en vervolg! https://t.co/7e7AJyybqx
> 11:41 - 4 Mar 2018

https://twitter.com/GLCulemborg/status/970256382581755910 Views: 755

NEUTRAAL
04/03/2018
12:14
1 maand
geleden

Een #basisinkomen is nader onderzoek meer dan waard. Het kan een oplossing zijn voor toegenomen ongelijkheid & armoede. En het is een simpeler contract tussen overheid-bedrijven-burgers ipv ingewikkeld stelsel van uitkeringen & toeslagen.

> Onderweg naar congres #Basisinkomen in #Culemborg, waar ik één van de groepen mag begeleiden. Top-initiatief van @ . Ben benieuwd naar ideeën en vervolg! https://t.co/7e7AJyybqx
> 11:41 - 4 Mar 2018

https://twitter.com/ status/970256175588667392 Views: 551

NEUTRAAL
04/03/2018
09:05
1 maand
geleden

Opinie D66 Amstelveen: 'Middenhuur al snel te duur'

Voor koopstarters met een vast contract, een hoog middeninkomen (van bijvoorbeeld 40.000 tot 44.0000 euro) en een hypotheek van de bank, is een koopwoning in Amstelveen veelal ... dus driedubbel worden benadeeld: laag aanbod, hogere huur, geen toeslag of aftrek. Middenhuur onbetaalbaar Al langere tijd zet de Amstelveense ...

https://www.amstelveenz.nl/nieuws/opinie-d66-amstelveen-middenhuur-al-snel-te-duur.html Views: 595

POSITIEF
03/03/2018
12:19
1 maand
geleden

Nog geen contract binnen maar wel mijn rooster. Mag op zich niet klagen. Vaak 3 volle dagen, verdeeld over de week. 3 van de 4 zaterdagen werken en dat vind ik ... heel erg maar ik heb er niks aan qua extra's want het is een standaard dag, alleen de zondag heeft een toeslag en dan plannen ze mij niet in haha ...

https://forum.viva.nl/werk-studie/werklozen-topic/list_messages/366963/60 Views: 62

NEUTRAAL
03/03/2018
10:45
1 maand
geleden

Hallo , als in de brief staat dat we het inkomen van 2018 nodig hebben, dan bedoelen we een schatting: http://bit.ly/2mX3jJb. We hebben de schatting nodig om je toeslagen correct te berekenen. Jij of je toeslagpartner kan het geschatte inkomen ieder moment wijzigen als het inkomen verandert. ^SC

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1783209345049388?comment_id=1784500268253629

NEUTRAAL
03/03/2018
00:00
1 maand
geleden

D66-Amstelveen wil gevarieerd aanbod woningen voor middeninkomens

D66-Amstelveen

Voor koopstarters met een vast contract, een hoog middeninkomen (van bijvoorbeeld 40.000 tot 44.0000 euro) en een hypotheek van de bank, is een koopwoning in Amstelveen ... sector dus driedubbel worden benadeeld: laag aanbod, hogere huur, geen toeslag of aftrek. Middenhuur onbetaalbaar. Al langere tijd zet de Amstelveense ...

http://amstelveenweb.com/nieuws-D66-Amstelveen-wil-gevarieerd-aanbod-woningen-vo&newsid=313159965

NEUTRAAL
02/03/2018
15:54
1 maand
geleden

Dat klopt. Dan krijg je hulp van de overheid, tegemoetkomingen, toeslagen etc. Maar liever verhalen bij de ex partner dan dat de overheid/ indirect wij allemaal meer moeten betalen.

https://forum.viva.nl/geld-recht/partneralimentatie-niet-meer-van-deze-tijd/list_messages/403677/4 Views: 62

NEUTRAAL
02/03/2018
13:59
1 maand
geleden

ik krijg geen toeslagen sinds dat ik ben geworden wordt je toeslag partner

http://www.facebook.com/150580708294362/posts/1920516584634090?comment_id=1921693167849765

NEUTRAAL
02/03/2018
13:29
1 maand
geleden

Ik betaalde - als de kinderloze partner in zijn koophuis - de helft van de G/W/L/netflix etc en de helft van ... Hij is door het samenwonen wel zijn eenouder-toeslag kwijtgeraakt maar daar stond het delen van de vaste lasten tegenover. Toeslagen hadden we verder allebei niet. En houd inderdaad zeker je eigen huis aan; ik woon nog ...

https://forum.viva.nl/geld-recht/financin-samengesteld-gezin/list_messages/403672/1 Views: 62

NEGATIEF
02/03/2018
13:26
1 maand
geleden

Als jij pas recent weet dat er zoiets als partner alimentatie bestaat ben je niet echt heel erg maatschappelijk betrokken geweest. Dan zit je dus ook niet in de ... en kom je al snel over het maximum aantal uren heen waarover je kinderopvang toeslag kan krijgen. Gastouder aan huis dan maar? Waar vindt je iemand die zo ...

https://forum.viva.nl/geld-recht/partneralimentatie-niet-meer-van-deze-tijd/list_messages/403677 Views: 62

NEUTRAAL
02/03/2018
12:39
1 maand
geleden

moet hij anders toch alle extra's betalen, of alleen op vakantie e.d. Inderdaad, die toeslagen. Toen ik ging samenwonen ging ik voor de kinderopvang 600 euro meer betalen. Dat geld had ik zelf niet echt over, dus we moesten wel alles bij ...

https://forum.viva.nl/geld-recht/financin-samengesteld-gezin/list_messages/403672 Views: 62

NEUTRAAL
02/03/2018
12:38
1 maand
geleden

Ik moet mijn inkomen over 2018 opgeven ivm. toeslagen van mijn fiscale partner. Dit lijkt me vrij onmogelijk gezien 2018 pas net begonnen is. In een jaar kan veel gebeuren wat invloed heeft op je inkomen in positieve of negatieve zin. Bedoelen jullie niet het inkomen over 2017 of moet ik echt waarzeggertje gaan spelen en een gokje wagen?

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1783209345049388

NEUTRAAL
02/03/2018
00:36
1 maand
geleden

blijft staan en er is geen waterdicht contract voor onderhuur wordt hij vanwege de inwonende minderjarige kinderen fiscaal partner met TS. ALS er toeslagen zijn wordt het recht van de toeslagen gebaseerd op het gezamenlijk inkomen ...

https://kassa.bnnvara.nl/vraag-beantwoord/vraag/geldzaken-recht/huis-verkocht-nu-onderhuren?date=2018-02-28T23:18:00

NEUTRAAL
02/03/2018
00:00
1 maand
geleden

Haal het meeste voordeel uit de zorg voor je kind

door de hogere algemene heffingskorting en de inkomensafhankelijke combinatiekorting die de minstverdienende partner krijgt. Dit zie je pas terug bij de belastingaangifte ... In dat bedrag zijn alle toeslagen, tegemoetkomingen en kortingen opgenomen. Zo kan je precies uitrekenen wat het beste voor jou, je partner en jullie kind ...

http://www.womeninc.nl/nieuwsbericht/haal-het-meeste-voordeel-uit-de-zorg-voor-je-kind

---

POSITIEF
01/03/2018
17:29
1 maand
geleden

Belastingaangifte 2017: Zo haal je er alles uit

Denk aan de hypotheekrente of betaalde alimentatie. Zo kun je bepaalde uitgaven toebedelen aan de partner die het hoogste belastingtarief betaalt ... te weten: schuiven met aftrekposten en inkomsten kan gevolgen hebben voor heffingskortingen en toeslagen. Check dit op www.belastingdienst.nl/rekenhulpen/toeslagen/ ...

https://www.plusonline.nl/belastingen/belastingaangifte-2017-zo-haal-je-er-alles-uit Views: 6.266

NEUTRAAL
01/03/2018
13:35
1 maand
geleden

.. Zoals ik het begrijp loopt het contract bij haar huidige werkgevers gewoon door. Ook al is ze vrijgesteld van werken, het recht op kinderopvang blijft gewoon bestaan als ... heeft dit wel effect op je inkomen (dat wordt hoger) en dus ook op je recht op toeslag (dat wordt lager).

http://forum.fok.nl/topic/2342718/10/25 Views: 457

POSITIEF
01/03/2018
13:26
1 maand
geleden

Bovendien, je contract loopt nog, dus op die basis heb je recht op toeslag en als je ww krijgt, heb je daarna ook nog drie ... voor alleen deze weken of je wacht het af en dan corrigeert Toeslagen ergens in de loop van 2019 (<- dat zou ik ...

http://forum.fok.nl/topic/2342718/10/25 Views: 457

NEUTRAAL
01/03/2018
12:42
1 maand
geleden

Je bent toeslagpartner voor de toeslagen. Voor de inkomstenbelasting ben je fiscaal partner: http://bit.ly/2IykjXH. Je kunt dan bepaalde inkomsten en aftrekposten verdelen met je partner. Je krijgt echter wel apart van elkaar een aanslag. Deze worden dan ook niet met elkaar verrekend. ^



https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1781724861864503?comment_id=1781836698519986

NEUTRAAL
01/03/2018
09:30
1 maand
geleden

de website van de belastingdienst en zie met name punt 6 U heeft een toeslagen partner indien: U hebt een samenlevingscontract afgesloten bij de notaris ... Is uw medebewoner een onderhuurder? Dan bent u niet elkaars toeslagpartner. U bent elkaars fiscale partner voor de inkomstenbelasting. Iemand gebruikt mijn adres ...

https://kassa.bnnvara.nl/vraag-beantwoord/vraag/geldzaken-recht/huis-verkocht-nu-onderhuren?date=2018-02-28T23:18:00

NEUTRAAL
01/03/2018
00:00
1 maand
geleden

behoefte berekening kinderalimentatie

wordt de kinderbudget berekent met of zonder haar toeslagpartner (het is haar keuze) wordt de behoefte voor kinderalimentatie berekend => behoefte tabel - kinderbudget = ... kind de behoefte van de kinderen = 1000 per maand, ze heeft 400 kinderbudget als ik haar toeslag partner niet meereken met toeslag partner is het 0, Wat is n ...

http://www.gratisadviseurs.nl/question.php?id=325092 Views: 1.001

NEUTRAAL
01/03/2018
00:00
1 maand
geleden

Ondersteuning bij de digitale belastingaangifte

Samen invullen doet men het meeste met de partner/een familielid (32%), of een medewerker van een ouderenbond/vakbond (31%). Een vriend/bekende of betaalde ... kunnen er steeds meer andere overheidszaken digitaal worden geregeld, zoals toeslagen of vergunningen aanvragen. In de enquête gaf driekwart van de leden aan positief ...

https://www.seniorweb.nl/nieuws/ondersteuning-bij-de-digitale-belastingaangifte Views: 16.279

NEUTRAAL
28/02/2018
23:39
1 maand
geleden

weekend toeslagen

eerdere cao op zaterdag toeslag was tot 12.00uu 150% na 12.00uur 200% en zondag 200% en nu zaterdag 133% en ... verkoop prijs is hoger het is niks mee te maken met onze toeslagen! ik snap het niet waarom zijn toeslagen ... . maar goed daarom ben ik met mijn partner onze lidmaaschapij bij fnv gestop.! Gewenste Oplossing:als fnv ...

https://www.klacht.nl/fnv/klacht/weekend-toeslagen/

NEUTRAAL
28/02/2018
17:56
1 maand
geleden

partijen niet meer op hetzelfde adres staan ingeschreven ben je geen fiscaal partner en toeslagpartner meer van elkaar bij de belastingdienst. Dit betekent onder andere dat je nu wellicht wél in aanmerking komt voor bepaalde toeslagen. #lawyers #lawyerlife #workaholic #work #echtscheiding ...

https://instagram.com/p/Bfv3L9-HTWp/ Views: 149

NEUTRAAL
28/02/2018
17:28
1 maand
geleden

Stel, iemand werkt met een 0-uren contract maar toch dusdanig veel dat het de hoogte van de huur- en zorgtoeslag zou kunnen beïnvloeden ... Wat kan ik dan het beste doen? - Moet ik zelf de toeslagen stopzetten/wijzigen of doen jullie dit? Daarbij ben ik vooral benieuwd naar de consequenties mocht ik te ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1780812878622368

NEUTRAAL
28/02/2018
14:13
1 maand
geleden

Belastingdienst dit jaar doe ik voor het eerst aangifte voor mij en mijn (toeslag) partner. We zijn namelijk in 2017 getrouwd. Zij studeerde nog in 2017, ik werkte al. Ze heeft in één keer haar collegegeld universiteit (2006,- euro) betaald in 2017. Mag ik dit bij mijzelf als zijnde aftrekpost opgeven?

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1779292772107712?comment_id=1780605718643084

NEUTRAAL
28/02/2018
12:16
1 maand
geleden

Die verliezen allerlei toeslagen/kwijtscheldingen en hebben ook te maken met werkstress. Vooral als je wisselende diensten hebt, fysiek zwaar werk doet of te maken hebt met een tijdelijk contract. Zo'n bijstandstrekker kan de hele dag doen wat hij ...

http://frontpage.fok.nl/nieuws/788979/1/1/50/aantal-mensen-in-de-bijstand-daalt.html

NEUTRAAL
28/02/2018
10:29
1 maand
geleden

Of allemaal of niemand er is kinderbijslag en alleenstaande ouder toeslag (mensen die natuurlijk geen partner hebben) dus kunnen makkelijk wat op zei zetten je hoort het al ver van te voren

http://www.facebook.com/125271570827713/posts/1756882684333252?comment_id=1756900017664852

POSITIEF
28/02/2018
07:50
1 maand
geleden

2300 netto. Toeslagen voor stand-by diensten en uren van stand-by diensten heb ik nu dan niet meegerekend. Verdien redelijk goed voor een 36 uurs contract al zeg ik het zelf. (al weet ik dat het niet zo veel is als al mijn mannelijke collega's.)

http://www.ellegirltalk.nl/topic/hoeveel-verdien-je-en-wat-doe-je.699626/page-48

NEUTRAAL
27/02/2018
21:33
1 maand
geleden

Goede dag, dank u wel voor de bericht. Eingelijk heb mijn contract vanaf 1 december 2017 tot het eind van maart 2018 gekregen. 20 uur per week. Kan voor beide kinderen kinderopvang toeslag krijgen? Kan je alsjeblieft mee tellen? Ik ben niet zekrer welke variant is eigenlijk correct: A: met ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1778349052202084?comment_id=1779053922131597&reply_comment_id=1779785085391814

NEUTRAAL
27/02/2018
21:33
1 maand
geleden

Goede dag, dank u wel voor het bericht. Eingelijk heb mijn contract vanaf 1 december 2017 tot het eind van maart 2018 gekregen. 20 uur per week. Kan voor beide kinderen kinderopvang toeslag krijgen? Kan je alsjeblieft mee tellen? Ik ben niet zekrer welke variant is eigenlijk correct: A: met ...

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1778349052202084?comment_id=1779053922131597&reply_comment_id=1779785085391814

NEUTRAAL
27/02/2018
21:23
1 maand
geleden

Goede dag, dank u wel voor de bericht. Eingelijk heb mijn contract vanaf 1 december 2017 tot het eind van maart 2018 gekregen. Kan voor beide kinderen kinderopvang toeslag krijgen? Kan je alsjeblieft mee tellen? Ik ben niet zekrer welke variant is eigenlijk correct:26 (aantal weke van 1 januari to 1 juli?

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1778349052202084?comment_id=1779053922131597&reply_comment_id=1779775885392734

NEUTRAAL
27/02/2018
19:56
1 maand
geleden

Belastingdienst

Hallo [redacted]eb je al gekeken op Mijn toeslagen onder het tabblad 'Mijn beschikkingen'? Misschien staat daar waarom je partner geen toeslag krijgt. Anders kun je ons morgen het beste bellen op 0800-0543. Een collega kijkt het dan voor je na. ^SA

https://www.facebook.com/Belastingdienst/posts/1779660372070952?comment_id=1779687078734948

NEUTRAAL
27/02/2018
10:30
1 maand
geleden

Contractprijzen naar beneden bijgesteld; lees de kleine lettertjes

Uitgangspunt is de op het contract vermelde prijs. Hiervan gaan de onvermijdelijke kosten af. Via kortingen en premies is spreiding in de prijs berekend. De maximale toeslag of korting is een theoretisch getal, het geeft aan welke richting het op gaat. Als leverdatum is gekozen voor week 13, de gemiddelde ...

http://www.boerderij.nl/Akkerbouw/Achtergrond/2018/2/Contractprijzen-naar-beneden-bijgesteld-lees-de-kleine-lettertjes-253260E/

Views: 4.679

NEUTRAAL
27/02/2018
07:58
1 maand
geleden

Sport_Life

Als samenwonend stel ben je volgens mij automatisch elkaars toeslag partner.

https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/1670101/74 Views: 584

Opmerkingen over Berichten

Hier worden de laatste berichten getoond die voldoen aan de zoekopdracht.

Toeslagen
Belastingdienst

Rapport

Onderzoek aanbod advertenties met recht op huurtoeslag

Periode: 01/01/2015 - 24/10/2016

Door
Project: Coosto Project voor

Datum aangemaakt: 26/10/2016

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 1
Executive summary 2
Activiteit & Sentiment 3
Trending topics 5
Bronnen 6
Auteurs 7
Geomark 8
Berichten 9

Executive summary

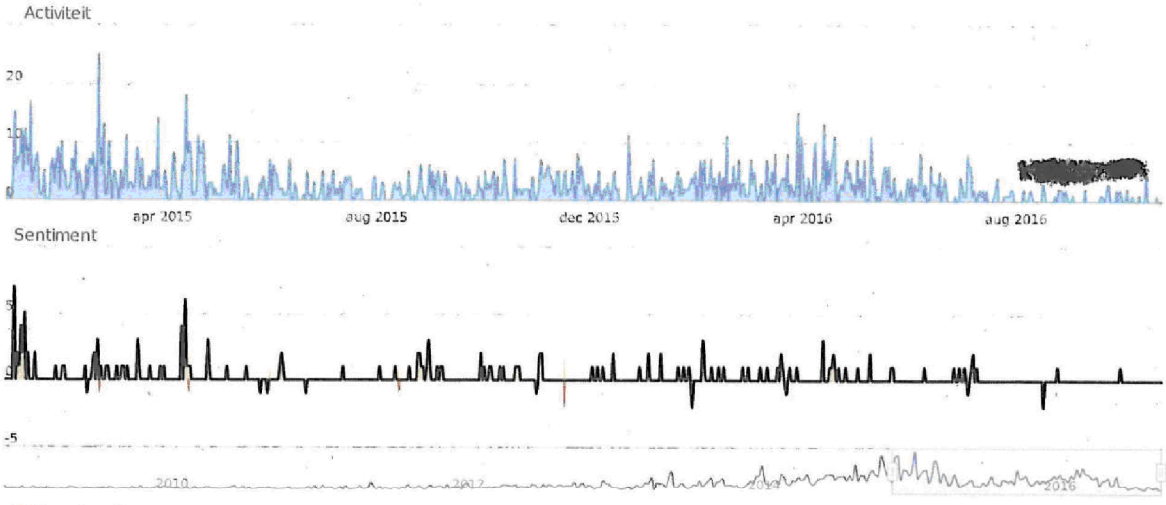
Social Media analyse omtrent aanbod advertenties met recht op huurtoeslag

In opdracht van [redacted] B/Toeslagen, heb ik middels Sociale Media gekeken naar het aanbod van woonadvertenties met de mogelijkheid tot het aanvragen van huurtoeslag.
De opdracht is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de manier waarop verhuurders woningen online aanbieden.
Het gaat hierbij voornamelijk om de advertenties waarbij wordt aangegeven dat er recht is op huurtoeslag.

Met behulp van Coosto, een monitoringtool, zijn de sociale media van de periode 1 januari 2015 t/m 24 oktober 2016 gemonitord. Uit de analyse blijkt dat het merendeel van de woonadvertenties op Facebook geplaatst wordt.
Dit is op zich niet raar aangezien Facebook het op een na grootste social media platform is van Nederland (9.6 miljoen gebruikers). Wat verder ook opvalt is dat Groningen in het merendeel van de berichten de meest besproken gemeente is.

Bij de advertenties van woningen in Groningen wordt vaak geadverteerd met de tekst " HUURTOESLAG MOGELIJK".
Mede gezien bovenstaande informatie zal ik adviseren om eventueel naderonderzoek in Groningen uit te voeren.

Activiteit & Sentiment



1.748
berichten

9%
165
positief

1%
17
negatief

van January 1, 2015
tot en met October 24, 2016

Opmerkingen over Activiteit & Sentiment

Deze query bevat de volgende woorden: "huurtoeslag mogelijk" minus "geen huurtoeslag"
Met de query is gezocht in alle Social Media bronnen in de realtime database van Coosto en dat gaf een resultaat van 1.748 berichten waarvan er 1.406 uit Facebook komen, 243 van Twitter en het restant uit overige bronnen.

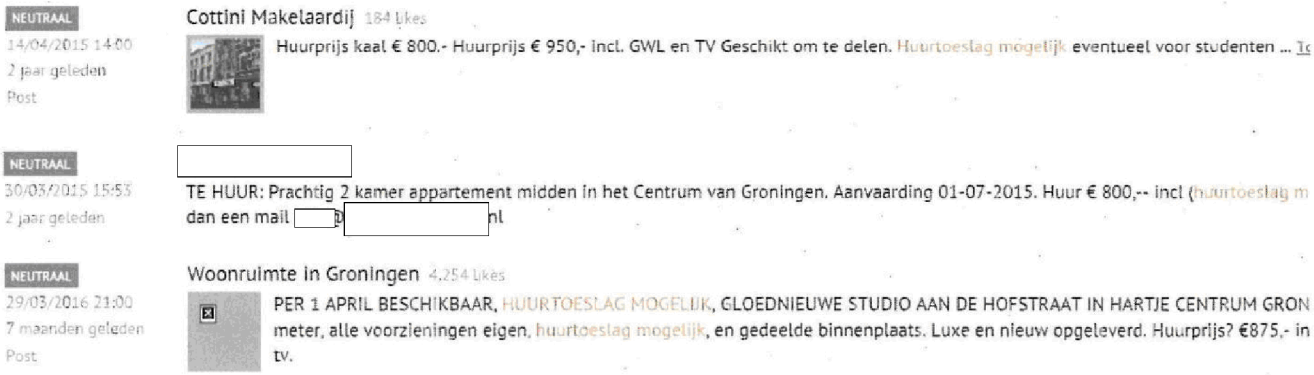
Hieronder een voorbeeld van de query;



De grafiek activiteit geeft in februari 2015 een grote piek weer, dit komt door een twitter bericht die meerdere malen geretweet is. Het is een bericht waarbij iemand aangeeft opzoek te zijn naar een woonruimte.



De grafiek geeft voor beide jaren in de periode maart/april een piek weer. Dit komt doordat er in deze periodes veel advertenties zijn geplaatst met de aanduiding "huurtoeslag mogelijk".
Zie hieronder een paar voorbeelden;



Uitleg Coosto

De eerste grafiek 'Activiteit' geeft aan hoeveel berichten in de gekozen tijdsperiode voldoen aan de zoekopdracht. Per dag wordt het aantal berichten geteld en in deze grafiek visueel weergegeven. Hoe hoger de piek, hoe meer berichten de zoekopdracht op de betreffende dag heeft opgeleverd.

De tweede grafiek toont het sentiment van de zoekopdracht. Coosto probeert automatisch vast te stellen welk sentiment een auteur wil overbrengen met het bericht. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen positief sentiment, negatief sentiment en neutraal. Als positief markeert Coosto berichten die een positieve emotie uitstralen: blijdschap, enthousiasme, vertrouwen, enz. Als negatief, berichten die een negatieve emotie uitstralen: frustratie, woede, angst, enz. Alle overige berichten worden als neutraal bestempeld. Coosto geeft ieder bericht een sentimentscore (positief, negatief of neutraal) en deze berichten worden per dag tegen elkaar afgezet, waardoor er een sentimentscore uitkomt. Wanneer de grafiek boven de nullijn uitkomt is de sentimentscore positief, wanneer de grafiek onder de nullijn uitkomt duidt dit op een negatieve sentimentscore.

In de derde grafiek vindt u een tijdslijn. Uit deze tijdslijn kunt u opmaken of er in het verleden over het desbetreffende onderwerp is gesproken.

Trending topics



Opmerkingen over Trending topics

In Trending Topics kan men nagaan waarover wordt gesproken in relatie tot de query. De woorden die in de Trending Topics worden getoond komen vaak voor in de berichten van de query.

Het laat in dit geval zien welke woorden het meest gebruikt woorden bij woonadvertenties, en/of berichten over woonruimtes. Huurprijs en toilet zijn hierbij toch wel de keywords.

Uitleg Coosto.

Trending topics zijn woorden of woordcombinaties die in de gekozen tijdsperiode opvallend vaak voorkomen in de berichten die voldoen aan de zoekopdracht. Ze zijn bedoeld om een kort, thematisch overzicht te bieden van belangwekkende onderwerpen in de geselecteerde periode.

Omdat Trending Topics geautomatiseerd op statistische gronden worden vastgesteld en niet door een mens gecontroleerd worden kunnen er soms vreemde resultaten tussen zitten.

Bronnen

Type bronnen	Berichten
1. Facebook	1.406
2. Twitter	243
3. Nieuws	29
4. Blog	21
5. Instagram	19
6. Forum	18
7. YouTube	10
8. Google+	2

Opmerkingen over Bronnen

In dit overzicht wordt duidelijk dat het grootste deel van de berichten afkomstig is uit Facebook.
Het groene deel zijn 111 positieve berichten en het grijze deel betreft 1.286 neutrale berichten.

Hieronder een voorbeeld van de top 5 Facebook pagina's;

Website	Bereik	Berichten ▾
1. www.facebook.com/DomicaGroningen.Huurwoning		72
2. www.facebook.com/movetogroningen		69
3. www.facebook.com/kamergezochtgroningen		45
4. www.facebook.com/1405970479709961		42
5. www.facebook.com/Groenhuysvastgoed		42

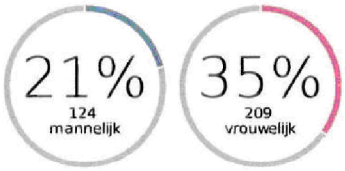
Uitleg Coosto.

Coosto deelt websites in bij een bepaald type bron: nieuws, blog, forum, Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube, Google+, Instagram en Pinterest. Elk van de categorieën omvat alle websites die tot deze categorie behoren. In de tabel wordt het aantal berichten per type bron weergeven.

Auteurs

	Auteur	Berichten	Retweets & reacties	Volgers	Invloed
1.	[redacted]	118	326	×	×
2.	Woonruimte in Groningen	81	410	×	×
3.	[redacted]	72	27	×	×
4.	Kamernet in Rotterdam	53	1	×	×
5.	Appartement huren in Groningen	34	79	×	×
6.	HUURAANBOD.NL	33	46	×	×
7.	Kamer huren in Groningen? Like ons	33	459	×	×
8.	Huren in Rotterdam? Like ons	29	63	×	×
9.	Huren met huurtoeslag in Groningen	29	12	×	×
10.	Studio huren in Groningen	29	37	×	×

591
auteurs



van January 1, 2015
tot en met October 24, 2016

Opmerkingen over Auteurs

Het eerste wat opvalt is dat de meeste auteurs berichten schrijven voor woningen in Groningen.
Je ziet dat ondanks [redacted] de meeste berichten plaatst, zij toch niet de meeste reacties en retweets hebben. Zo heeft de pagina "Kamer huren in Groningen" met 33 berichten meer reacties en retweets dan [redacted]

Uitleg Coosto.

Dit zijn de auteurs die de meeste berichten hebben geschreven die voldoen aan de zoekopdracht.

Coosto geeft de auteurs weer in een tabel. De lijst wordt opgemaakt door na te gaan welke auteurs in de gekozen periode verantwoordelijk zijn voor de meeste resultaten.

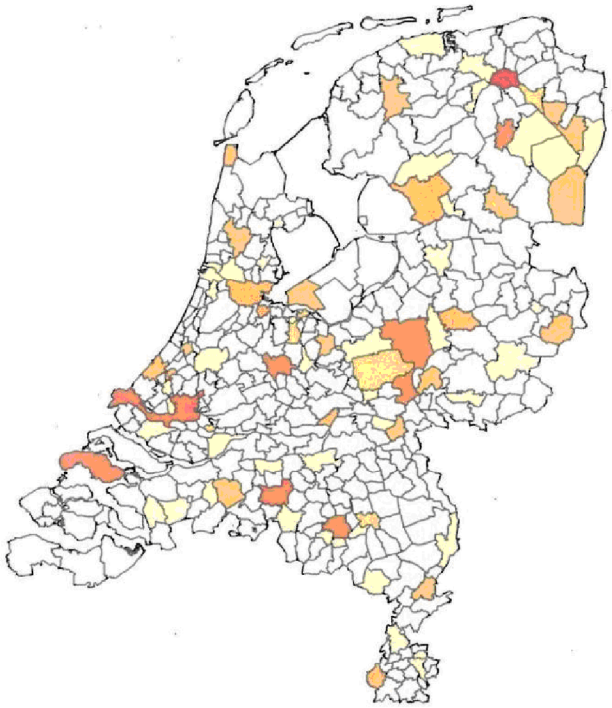
Het balkje is een grafische weergave van het aantal resultaten, en geeft tevens aan welk deel positief is (groen), welk deel negatief is (rood) en welk deel neutraal is (grijs).

Voor twitteraars berekent Coosto een invloedsscore. Deze wordt bepaald aan de hand van iemands activiteit op twitter, en dan in het bijzonder de mate van interactie tussen de auteur en andere auteurs. Deze score begint bij nul (geen invloed) en kan oplopen tot in de duizenden (wat hoogst ongebruikelijk is). Als een auteur geen twitteraar is, toont Coosto een rood kruisje.

Geomark

Meest besproken gemeenten

Gemeente	Totaal
1. Groningen	258
2. Rotterdam	101
3. Tilburg	69
4. Utrecht	58
5. Eindhoven	56
6. Schouwen-Duiveland	37
7. Arnhem	29
8. Assen	22
9. Apeldoorn	21
10. Tiel	14



Opmerkingen over Geomark

Wat opvalt is dat Amsterdam er niet tussen staat, terwijl Amsterdam de meeste huurtoeslag aanvragers (108.292) heeft. En Groningen die respectievelijk minder aanvragers (30.007) heeft op nummer één staat. Dit laat zien dat er bij advertenties voor woningen in Groningen de tekst "huurtoeslag mogelijk" veel gebruikt wordt.
Dit kan te maken hebben met het feit dat Groningen een studenten stad is.

Uitleg Coosto.

In dit kaartje ziet u over welke gemeentes het meest gesproken wordt in de berichten die voldoen aan de zoekopdracht. Dit is bepaald met behulp van een automatische analyse op het voorkomen van plaatsnamen en andere geografische aanduidingen in de tekst van de resultaten.

Berichten

Berichten met label Huur advertenties

Hier ziet u een aantal berichten die uit de query naar voren zijn gekomen.
Dit is bedoeld om u een beeld te geven van hoe de advertenties er uitzien. Wat bij de meeste advertenties opvalt is dat de huurprijs boven de maximale huurgrens ligt en de adverteerder aangeeft dat het alsnog mogelijk is om huurtoeslag aan te vragen.

Een mooi voorbeeld is de advertentie van [redacted] De kale huurprijs van € 800,- ligt al boven de maximale huurgrens van € 710,68 en toch zou er volgens de makelaar recht bestaan op huurtoeslag.

NEUTRAAL
29/09/2016 11:15
4 weken geleden

tweedehands 321 volgers - 0,6 invloed
Huurtoeslag mogelijk !: Omschrijving: Huizen en Woningen > Huur woningen Nederland > Woonhuizen KENMERKEN: ● Soort... https://t.co/pNm5UNYLXS
Bereik: https://twitter.com/tweedehands/status/781422158694133762

NEUTRAAL
30/08/2016 15:42
2 maanden geleden



Per 1 oktober te huur: 2-kamer appartement aan de Laagstraat in Eindhoven. Huurtoeslag mogelijk! - Keurig verzorgd, modern en fris 2-kamerappartement op de eerste woonlaag met gemeenschappelijke dakterras en eigen berging, gelegen op loopafstand van de winkels aan het Franz Leharplein. Indeling begane grond: Centrale entree met bellentableau,
Bereik: https://www.facebook.com/503376416351354_1206220392733616

NEUTRAAL
29/08/2016 16:55
2 maanden geleden



Privé dakterras van 20m2. Bezichtigen? Domica Eindhoven tel: 040-7820040 Email: Eindhoven@Domica.nl - PER 1/10/16 BESCHIKBAAR: 1-SLAAPKAMERAPPARTEMENT NABIJ HET CENTRUM VAN VALKENSWAARD: HUURTOESLAG MOGELIJK! Per 1/10/16 komt dit 1-slaapkamerappartement beschikbaar gelegen op de eerste verdieping nabij het centrum van ...
Bereik: https://www.facebook.com/503376416351354_1205510016137987

NEUTRAAL
23/08/2016 18:20
2 maanden geleden

Wonen in Arnhem? Beeldhouwerstraat (Particulier) kost € 775,- /per maand: http://bit.ly/2bzm2sk Huurtoeslag mogelijk! Aan een rustige, ruime straat gelegen mooie authentieke jaren '30 benedenwoning met ruime stadstuin op het westen. In deze schitterende woning zijn in 2016 renovaties uitgevoerd aan de badkamer en keuken ...
Bereik: https://www.facebook.com/740091786004897_1410248428989226

NEUTRAAL
16/08/2016 16:15
2 maanden geleden

Huurwoning of kamer huren in Tilburg - Like ons
TE HUUR in Oud-Noord | Appartement van 40 m2 Huurprijs: €710,- per maand | Huurtoeslag mogelijk! - Woonruimte te huur in Oud-Noord, Tilburg. Vanaf 01-09-2016 komt er een Appartement beschikbaar met een oppervlakte van 40m, 2 kamer(s) en 1 slaapkamer(s). Het zal gestoffeerd opgeleverd worden. De huurprijs is €710,- per maand ...
Bereik: https://www.facebook.com/1604445126461266_1751287395110371

NEUTRAAL
16/08/2016 09:12
2 maanden geleden

Kamer Te Huur Groningen



NU IN PRIJS VERLAAGD! HUURTOESLAG MOGELIJK. PER DIRECT BESCHIKBAAR; SCHITTERENDE STUDIO, GELEGEN IN HARTJE CENTRUM GRONINGEN! De studio is per direct beschikbaar en bevindt zich in de Hofstraat 8a. Dit is een zijstraat van de Oude Ebbingestraat. Het is werkelijk waar voorzien van alle luxe gemakken ...
Bereik: https://www.facebook.com/757930060910895_1082744055096159

NEUTRAAL
21/07/2016 10:33
3 maanden geleden

Schrijf je in op de website van BVwonen en kom vandaag nog naar dit appartement kijken! Huurprijs all in €795 huurtoeslag mogelijk! Waarborgsom €795 Contractkosten €375 excl. BTW http://www.bvwonen.nl/aanbod/object/tilburg/aa7459175c88bd4fecbedf19db702db3 ...
Bereik: https://www.facebook.com/1561906687426366_1780317155585317

NEUTRAAL
13/07/2016 10:37
4 maanden geleden

Kortom; Huurprijs ; 675 excl. (huurtoeslag mogelijk) 875 all in Minimale huurperiode 12 maanden Maximaal 2 werkende / studerende personen vanaf 23 jaar Geen huisdieren Gestoffeerd Contractkosten €395 Schrijf je in op de website en plan vandaag nog een bezichtiging: http://www.bvwonen.nl/aanbod/object/Eindhoven ...
Bereik: https://www.facebook.com/1561906687426366_1776465919303774

NEUTRAAL
11/07/2016
10:28
4 maanden geleden

Woonruimte in Groningen

ZELFSTANDIGE STUDIO PER 1 AUGUSTUS! HUURTOESLAG MOGELIJK VANAF 23 JAAR! Woningzoekenden opgelet. Per 1 augustus komt deze prachtige ruime studio van 33m2 met tuin beschikbaar aan de Nieuwe Sint Jasstraat. De studio is zeer netjes opgeleverd met een ruime open keuken, grote douche, luxe laminaat en een grote tuin ...

Bereik: https://www.facebook.com/346698628801525_726171790854205

NEUTRAAL
06/07/2016
18:15
4 maanden geleden

Huren in Eindhoven? Like ons



Per direct beschikbaar, nieuwe gemeubileerde lofts in het centrum van de stad. Huurtoeslag mogelijk. Bekijk de lofts en reageer gratis: http://papayo.nl/property/brand-new-lofts-available/

Bereik: https://www.facebook.com/456308891218393_530051910510757

NEUTRAAL
06/07/2016
10:37
4 maanden geleden

Woonruimte in Groningen

PER DIRECT BESCHIKBAAR!!! STUDIO IN HET CENTRUM!!! HUURTOESLAG MOGELIJK VANAF 18 JAAR!!! Mooie zelfstandige studio in hartje centrum! De studio ligt aan de Steentilstraat. Alle faciliteiten zoals een keuken met koel/vries combinatie, 4-pits kookplaat, afzuigkap zijn eigen. Er staat ook een wasmachine in de keuken ...

Bereik: https://www.facebook.com/346698628801525_724060801065304

POSITIEF
01/07/2016
13:58
4 maanden geleden

Woonruimte in Groningen

Huurtoeslag mogelijk. Neem snel een kijkje op de website, of bel direct naar [redacted] om een bezichtiging in te plannen ... Luxe badkamer. Huurtoeslag mogelijk! €900,- per maand inclusief gas, water, elektriciteit, internet en tv! Bel direct voor een afspraak: [redacted] De foto's zijn genomen ...

Bereik: https://www.facebook.com/346698628801525_721991237938927

NEUTRAAL
26/05/2016
11:14
5 maanden geleden

Kamernet in Groningen



Per 01-07-2016 komt er een mooi appartement vrij aan de Starnumanstraat te Groningen. ... ... De kosten bedragen €795 inclusief G/W/E en Internet. ... In het appartement is een koel-vries combinatie, vaatwasser, afzuigkap, gasfornuis en is compleet gestoffeerd. ... ... - Huurtoeslag mogelijk!! ... ... Lijkt het je l...

Bereik: https://www.facebook.com/1595961800690598_1776319032654873

NEUTRAAL
07/05/2016
18:14
6 maanden geleden

Huurwoningen Utrecht - Like ons



Reageer nu gratis: Per direct te huur een zelfstandige en (indien gewenst) gemeubileerde studio nabij het centraal station van Utrecht!! Huurtoeslag mogelijk!!De studio beschikt over een laminaatvloer, grote ramen, een nette en ruime badkamer en een eigen keuken.De huurprijs bedraagt 850,- inclusief g.w.e.Verstuur sne .. ...

Bereik: https://www.facebook.com/766552540122017_869479439829326

NEUTRAAL
10/01/2016
14:16
10 maanden geleden

Kamernet in Rotterdam



Zadkine college is op paar minuten loopafstand. Huur €650 exclusief. Huurtoeslag mogelijk. ...

Bereik: https://www.facebook.com/1595693420696998_1656846914581648

POSITIEF
17/09/2015
11:23
1 jaar geleden

[redacted]

Beschikbaar per 1 oktober. Leuke studio in het centrum van Groningen. €800,- ALL IN HUURTOESLAG MOGELIJK. Voor meer info over deze en andere huurwoningen in Groningen, bel +31(0)50-7116082 of mail naar groningen@domica.nl

Bereik: https://www.facebook.com/348316418621119_893175264135229

NEUTRAAL
14/04/2015
14:00
2 jaren geleden

[redacted]



Huurprijs kaal € 800.- Huurprijs € 950,- incl. GWL en TV Geschikt om te delen. Huurtoeslag mogelijk eventueel voor studenten ...

Bereik: https://www.facebook.com/236376176453167_814047992019313

Valt buiten verzoek

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan:
Cc:
Datum: 17-01-2014 09:02
Onderwerp: Update: zoekgeraakte zoekopdrachten (aanvraag #3251)

Coosto Support, 17-Jan 09:02:

Goedemorgen

Ik vind dit erg vervelend! Ik heb deze informatie alvast doorgezet naar ons technisch team. Daarnaast heb ik deze 'aanvraag' samengevoegd met de melding van

Ik zie je telefoontje tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Customer Support

16-Jan 18:40:

Hallo

Zoals je al had begrepen zijn er bij de FIOD projecten binnen Coosto een aantal zoekopdrachten zoekgeraakt. Voor de zekerheid hier nog even de cijfers. (waarschijnlijk is dit al doorgegeven)
Totaal 65 projecten, waarvan er uiteindelijk 14 nog zoekopdrachten bevatten, 10 met 1 zoekopdracht en 4 met meerdere zoekopdrachten. Zover ik kan zien zijn de zoekopdrachten, die te vinden zijn volledig. Het aantal projecten dat leeg is is dus hoog. Ook opvallend is dat 3 projecten tweemaal onder dezelfde naam voorkomen (allemaal leeg).
Omdat het om afgeronde projecten gaat is de schade gelukkig niet zo groot. Maar het had natuurlijk niet mogen gebeuren.
Er zijn 3 projecten wel belangrijk, als het kan wil ik die graag hersteld hebben. Vanwege de vertrouwelijkheid zal ik je morgenochtend bellen over welke 3 projecten dit gaat en de periode waar het omdraait.

Met vriendelijke groet,

sociale media monitoring

.....
Belastingdienst/FIOD/ Strategische OpsporingsInformatie
Bernadottelaan 13-15 | 3527 GA | Utrecht
.....

http://www.belastingdienst.nl

De Belastingdienst gebruikt e-mail niet voor de uitwisseling van vertrouwelijke informatie met de burger of voor de bekendmaking van beslissingen. De Belastingdienst hanteert conventies voor het gebruik van e-mail. Deze zijn te vinden op www.belastingdienst.nl.

----- Doorgestuurd door op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan:
Datum: 20-01-2014 09:47
Onderwerp: Update: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223)

Coosto Support, 20-Jan 09:47:

Hoi

We hebben Coosto uitgebreid doorzocht en de oorzaak gevonden: De bewuste zoekopdrachten waren geen opgeslagen zoekopdrachten, maar recente zoekopdrachten. Als gedurende langere tijd geen activiteit in het project is, dan worden de recente zoekopdrachten inclusief zoektabs automatisch verwijderd. Dit kunnen we terugzien in onze logfiles die we bijhouden.

Het lijkt erop dat er verwarring is ontstaan doordat de tabel 'Opgeslagen zoekopdrachten' en 'Recente zoekopdrachten' op elkaar lijken. We zullen eventuele aanpassingen om dit te verduidelijken meenemen in de roadmap.

Ik hoop dat dit je vraag voldoende beantwoord!

Met vriendelijke groet / Kind regards,
- Coosto Support

16-Jan 14:40:

Hoi

is bezig met het opstellen van een lijst met wat ze precies missen, zodat we jullie van concrete info kunnen voorzien. Zodra

ik dat heb komt het naar jullie toe.

Groet,

Verzonden vanuit Lotus Traveler

Coosto Support --- [Coosto Support] Re: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223) ---

Van:"Coosto Support" <support@coosto.com>
Aan:
Datum:do, 16 jan. 2014 14:37
Onderwerp[Coosto Support] Re: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223)

Coosto Support, 16-Jan 14:37:

Hoi

Tot op heden hebben we nog geen 'verloren' zoekopdrachten gevonden. Ben je al in het bezit van een voorbeeld zoekopdracht dat in een van deze subprojecten stond?

Ik hoor het graag!!

Met vriendelijke groet / Kind regards,
- Coosto Support

Coosto Support, 16-Jan 10:22:

Hoi

In de volgende projecten staan er opgeslagen zoekopdrachten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Afgeronde projecten:

Kun je me aangeven of je hier wel/geen opgeslagen zoekopdrachten ziet? Daarnaast hebben we geen verwijderde zoekopdrachten kunnen vinden (voor deze sub-projecten) in de database. Desgewenst kunnen we ook doorgeven welke zoekopdrachten er specifiek in de database staan voor deze 2 projecten.

Ik hoor het graag!

Met vriendelijke groet / Kind regards,

Coosto Support, 15-Jan 16:34:

Hoi

Dat is prima. Ik heb je terugkoppeling doorgegeven aan ons technisch team, zodat ze dit probleem nogmaals kunnen onderzoeken.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

, **15-Jan 16:23:**

Hoi

Ik ben zelf niet bekend met deze projecten en zal dit intern bespreken. Maar het lijkt me onwaarschijnlijk dat er nooit zoekopdrachten zijn opgeslagen. Zodra ik meer weet hoor je het van me.

Groet,

Verzonden vanuit Lotus Traveler

Coosto Support --- [Coosto Support] Re: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223) ---

Van:"Coosto Support" <support@coosto.com>
Datum:wo, 15 jan. 2014 16:02
Onderwerp[Coosto Support] Re: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223)

Coosto Support, 15-Jan 16:01:

Hoi

Het lijkt erop dat er voor deze subprojecten nooit opgeslagen zoekopdrachten zijn geweest. Ook niet in onze database. Heb je toevallig een zoekopdracht waarvan je weet dat deze in zo'n subproject valt, maar niet zichtbaar is? Wat nog zou kunnen is dat er ooit gevoelige informatie in deze projecten heeft gestaan en dat vanuit jullie de vraag is gekomen of wij dit willen verwijderen in onze database. Zou dit het geval kunnen zijn?

Ik hoor het graag!

Met vriendelijke groet / Kind regards,

Coosto Support, 15-Jan 15:46:

Hoi

We gaan dit voor je uitzoeken. Ik kom hier bij je op terug!

Met vriendelijke groet / Kind regards,

15-Jan 15:24:

Hoi,

Ik heb net gesproken met en zij vertelde me dat verschillende van de subprojecten onder het FIOD-project leeg zijn (geen zoekopdrachten meer bevatten) terwijl hier voorheen wel zoekopdrachten instonden. Het gaat om de subprojecten onder het project 'speciale projecten' en 'afgeronde projecten fiod bk'. Het is niet duidelijk hoe lang dit al het geval is.

Ik zie in deze subprojecten ook geen opgeslagen zoekopdrachten staan. Zouden jullie na willen kijken of deze misschien per ongeluk zijn verwijderd of dat er iets anders is misgegaan?

Groet,

----- Doorgestuurd door KB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan:
Cc:
Datum: 20-01-2014 11:53
Onderwerp: Update: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223)

Coosto Support, 20-Jan 09:47:

Hoi [redacted]

We hebben Coosto uitgebreid doorzocht en de oorzaak gevonden: De bewuste zoekopdrachten waren geen opgeslagen zoekopdrachten, maar recente zoekopdrachten. Als gedurende langere tijd geen activiteit in het project is, dan worden de recente zoekopdrachten inclusief zoektabs automatisch verwijderd. Dit kunnen we terugzien in onze logfiles die we bijhouden.

Het lijkt erop dat er verwarring is ontstaan doordat de tabel 'Opgeslagen zoekopdrachten' en 'Recente zoekopdrachten' op elkaar lijken. We zullen eventuele aanpassingen om dit te verduidelijken meenemen in de roadmap.

Ik hoop dat dit je vraag voldoende beantwoord!

Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] Coosto Support

[redacted] **16-Jan 14:40:**

Hoi [redacted]

[redacted] is bezig met het opstellen van een lijst met wat ze precies missen, zodat we jullie van concrete info kunnen voorzien. Zodra ik dat heb komt het naar jullie toe.

Groet,
[redacted]

Verzonden vanuit Lotus Traveler

Coosto Support --- [Coosto Support] Re: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223) ---

Van:"Coosto Support" <support@coosto.com>
Aan"[redacted]
Datum:do, 16 jan. 2014 14:37
Onderwerp[Coosto Support] Re: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223)

Coosto Support, 16-Jan 14:37:

Hoi [redacted]

Tot op heden hebben we nog geen 'verloren' zoekopdrachten gevonden. Ben je al in het bezit van een voorbeeld zoekopdracht dat in een van deze subprojecten stond?

Ik hoor het graag!!

Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] - Coosto Support

Coosto Support, 16-Jan 10:22:

Ho [redacted]

In de volgende projecten staan er opgeslagen zoekopdrachten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Speciale projecten:
Afgeronde projecten:

Kun je me aangeven of je hier wel/geen opgeslagen zoekopdrachten ziet? Daarnaast hebben we geen verwijderde zoekopdrachten kunnen vinden (voor deze sub-projecten) in de database. Desgewenst kunnen we ook doorgeven welke zoekopdrachten er specifiek in de database staan voor deze 2 projecten.

Ik hoor het graag!

Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted]

Coosto Support, 15-Jan 16:34:

Hoi

Dat is prima. Ik heb je terugkoppeling doorgegeven aan ons technisch team, zodat ze dit probleem nogmaals kunnen onderzoeken.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

, 15-Jan 16:23:

Ho

Ik ben zelf niet bekend met deze projecten en zal dit intern bespreken. Maar het lijkt me onwaarschijnlijk dat er nooit zoekopdrachten zijn opgeslagen. Zodra ik meer weet hoor je het van me.

Groet,

Verzonden vanuit Lotus Traveler

Coosto Support --- [Coosto Support] Re: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223) ---

Van:"Coosto Support" <support@coosto.com>
Aan
Datum:wo, 15 jan. 2014 16:02
Onderwerp[Coosto Support] Re: opgeslagen zoekopdrachten kwijt? (aanvraag #3223)

Coosto Support, 15-Jan 16:01:

Hoi

Het lijkt erop dat er voor deze subprojecten nooit opgeslagen zoekopdrachten zijn geweest. Ook niet in onze database. Heb je toevallig een zoekopdracht waarvan je weet dat deze in zo'n subproject valt, maar niet zichtbaar is? Wat nog zou kunnen is dat er ooit gevoelige informatie in deze projecten heeft gestaan en dat vanuit jullie de vraag is gekomen of wij dit willen verwijderen in onze database. Zou dit het geval kunnen zijn?

Ik hoor het graag!

Met vriendelijke groet / Kind regards,

Coosto Support, 15-Jan 15:46:

Hoi

We gaan dit voor je uitzoeken. Ik kom hier bij je op terug!

Met vriendelijke groet / Kind regards,

, 15-Jan 15:24:

Hoi,

Ik heb net gesproken met en zij vertelde me dat verschillende van de subprojecten onder het FIOD-project leeg zijn (geen zoekopdrachten meer bevatten) terwijl hier voorheen wel zoekopdrachten instonden. Het gaat om de subprojecten onder het project 'speciale projecten' en 'afgeronde projecten fiod bk'. Het is niet duidelijk hoe lang dit al het geval is.

Ik zie in deze subprojecten ook geen opgeslagen zoekopdrachten staan. Zouden jullie na willen kijken of deze misschien per ongeluk zijn verwijderd of dat er iets anders is misgegaan?

Groet,

----- Doorgestuurd door [redacted]KB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 29-01-2014 14:43
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Part II: Scriptmelding - Dashboards (aanvraag #3494)

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link:
https://www.coosto.nl/zendesk#!/details/3494/

Coosto Support, 29-Jan 14:43:

Deze aanvraag is gesloten en samengevoegd in aanvraag #3493 "Scriptmelding - inladen Dashboard".

[redacted], 29-Jan 14:30:

Vervolg op vorig bericht:

Wij gebruiken Internet Explorer 8.0 voor het inladen van de dashboards. Ook het indienen van een supportvraag werkt niet vanwege het feit dat er in het nieuwe venster dat getoond wordt niet gescrolled kan worden of dat dit venster gescalled kan worden.

Bij de scriptmelding is één of meerdere widgets niet in staat om te laden. Meestal is dit de widget die de laatste berichten toont.

Alvast dank voor het kijken naar dit probleem.

Bijlage(n)
Screenshot - Scriptmelding.jpg

----- Doorgestuurd door [redacted]KB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 29-01-2014 14:43
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Scriptmelding - inladen Dashboard (aanvraag #3493)

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link:
https://www.coosto.nl/zendesk#!/details/3493/

Coosto Support, 29-Jan 14:43:

Aanvraag #3494 "Part II: Scriptmelding - Dashboards" is gesloten en samengevoegd met deze aanvraag. Vorige opmerking in aanvraag #3494:

Vervolg op vorig bericht:

Wij gebruiken Internet Explorer 8.0 voor het inladen van de dashboards. Ook het indienen van een supportvraag werkt niet vanwege het feit dat er in het nieuwe venster dat getoond wordt niet gescrolled kan worden of dat dit venster gescalled kan worden.

Bij de scriptmelding is één of meerdere widgets niet in staat om te laden. Meestal is dit de widget die de laatste berichten toont.

Alvast dank voor het kijken naar dit probleem.

Bijlage(n)
Screenshot_-_Scriptmelding.jpg

[redacted], 29-Jan 14:24:

Hallo,

Ik krijg een scriptmelding (zie bijlage) tijdens het inladen van een dashboard van Coosto. Deze scriptmelding geeft hij ook bij andere dashboards. De browserversie (Internet Explorer) waar wij de dashboards mee inladen is

---

----- Doorgestuurd door [redacted]/LKB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 29-01-2014 14:47
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Scriptmelding - inladen Dashboard (aanvraag #3493)

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link:
https://www.coosto.nl/zendesk#!/details/3493/

Coosto Support, 29-Jan 14:46:

Hoi [redacted]

Ik heb zowel het probleem met de scriptmelding bij het inladen van de dashboards als het probleem met het supportformulier doorgezet naar ons technisch team. Totdat het probleem met het supportformulier is opgelost, kun je ons ook direct mailen op support@coosto.nl

Ik kom hier bij je op terug!

Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] Coosto Support

Coosto Support, 29-Jan 14:43:

Aanvraag #3494 "Part II: Scriptmelding - Dashboards" is gesloten en samengevoegd met deze aanvraag. Vorige opmerking in aanvraag #3494:

Vervolg op vorig bericht:

Wij gebruiken Internet Explorer 8.0 voor het inladen van de dashboards. Ook het indienen van een supportvraag werkt niet vanwege het feit dat er in het nieuwe venster dat getoond wordt niet gescrolled kan worden of dat dit venster gescalled kan worden.

Bij de scriptmelding is één of meerdere widgets niet in staat om te laden. Meestal is dit de widget die de laatste berichten toont.

Alvast dank voor het kijken naar dit probleem.

Bijlage(n)
Screenshot_-_Scriptmelding.jpg

[redacted] **29-Jan 14:24:**

Hallo,

Ik krijg een scriptmelding (zie bijlage) tijdens het inladen van een dashboard van Coosto. Deze scriptmelding geeft hij ook bij andere dashboards. De browser versie (Internet Explorer) waar wij de dashboards mee inladen is

---

----- Doorgestuurd door [redacted]/LKB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl>
Datum: 07-02-2014 16:01
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Scriptmelding - inladen Dashboard

---

We hebben je aanvraag gesloten. Om de aanvraag opnieuw te openen kun je reageren op deze mail of op onderstaande link klikken om te reageren in Coosto:
https://www.coosto.nl/zendesk#!/details/3493/

Coosto Support, 07-Feb 16:01:

Hoi [redacted]

Ons technisch team heeft zojuist het probleem met het inladen van het dashboard en het probleem met het supporscherm verholpen.

Mocht je hier nog vragen over hebben, dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] Coosto Support

Coosto Support, 29-Jan 14:46:

Hoi [redacted]

Ik heb zowel het probleem met de scriptmelding bij het inladen van de dashboards als het probleem met het supportformulier doorgezet naar ons technisch team. Totdat het probleem met het supportformulier is opgelost, kun je ons ook direct mailen op support@coosto.nl

Ik kom hier bij je op terug!

Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] - Coosto Support

Coosto Support, 29-Jan 14:43:

Aanvraag #3494 "Part II: Scriptmelding - Dashboards" is gesloten en samengevoegd met deze aanvraag. Vorige opmerking in aanvraag #3494:

Vervolg op vorig bericht:

Wij gebruiken Internet Explorer 8.0 voor het inladen van de dashboards. Ook het indienen van een supportvraag werkt niet vanwege het feit dat er in het nieuwe venster dat getoond wordt niet gescrolled kan worden of dat dit venster gescalled kan worden.

Bij de scriptmelding is één of meerdere widgets niet in staat om te laden. Meestal is dit de widget die de laatste berichten toont.

Alvast dank voor het kijken naar dit probleem.

Bijlage(n)
Screenshot_-_Scriptmelding.jpg

[redacted] **29-Jan 14:24:**

Hallo,

Ik krijg een scriptmelding (zie bijlage) tijdens het inladen van een dashboard van Coosto. Deze scriptmelding geeft hij ook bij andere dashboards. De browserversie (Internet Explorer) waar wij de dashboards mee inladen is

---

----- Doorgestuurd door [redacted] LKB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl>
Datum: 09-07-2014 12:46
Onderwerp: [Coosto Support] Re: bug inlog?

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link:
https://www.coosto.nl/zendesk#!/details/6483/

Coosto Support, 09-Jul 12:46:

Hoi

heeft vanochtend een supportvraag vanuit jouw account ingediend.
Zou het kunnen dat jullie beide gelijkertijd op jouw account bezig waren?

Met vriendelijke groet / Kind regards,
Coosto Support

- Coosto Support, 09-Jul 11:39:

Hoi

Ik ga dit voor je uitzoeken. Zodra ik meer weet, kom ik er bij je op terug.

Met vriendelijke groet / Kind regards,
Coosto Support

09-Jul 11:26:

Toen ik op 'zoek' drukte kreeg ik de melding in het screenshot. Dit terwijl ik nergens anders ben ingelogd en niemand mijn gegevens heeft....

Groet,

Bijlage(n)
Screenshot.jpg

----- Doorgestuurd door /LKB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan:
Datum: 14-07-2014 14:15
Onderwerp: [Coosto Support] Re: bug inlog?

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link:
https://www.coosto.nl/zendesk#!/details/6483/

- Coosto Support, 14-Jul 14:15:

Hoi

Bedankt voor je aanvullende informatie. Ik heb dit doorgegeven aan ons technisch team.
Zij gaan dit verder uitzoeken.

Zodra ik hier meer over weet, kom ik er bij je op terug.

Met vriendelijke groet / Kind regards,
- Coosto Support

14-Jul 14:10:

Hallo Coosto Support

Wij waren niet tegelijkertijd ingelogd op mijn account. Dit gebeurd nooit,

aangezien één van de twee accounts (live sessies) wordt gesloten door Coosto door middel van een melding voordat je verder kunt met inloggen. Coosto laat geen dubbele logins toe, toch?

Het gebeurt niet vaak, maar eens in de zoveel tijd (dit is misschien maximaal 5 keer geweest in een half jaar tijd) 'knalt de sessie' eruit. Zonder foutmelding of het wegvallen van de internetlijn (we gebruiken Coosto op een laptop en zijn daarmee verbonden aan het internet via een vast kabelnetwerk (UTP) en niet via een Wifi netwerk). Wat er gebeurt is dat er een 'handeling' verricht wordt in Coosto (dit kan het invoeren van een query zijn en dan vervolgens op 'enter' of op de knop 'zoeken' drukken met de linkermuisknop). Met andere woorden, de sessie wordt verbroken omdat het moment dat Coosto een opdracht (welke dan ook) ontvangt (client-server).

Voor mij heeft het niet de grootste prioriteit, het inloggen daarna gaat eenvoudig. Het is alleen vervelend dat je opnieuw moet navigeren naar je (sub)project als je bezig bent met het schrijven van query's en het bekijken van de resultaten daarvan. Het blijft toch vreemd dat dit gebeurt.

10, 2g

Met vriendelijke groet,

- Social Media

.....
Belastingdienst/LKB/LTO, Internet Service Centre
Herman Gorterstraat 55 | 3511 EW | Utrecht
1e etage | Kamer 1.51
Postbus 18280 | 3501 CG Utrecht
.....

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan:
Datum: 09-07-2014 12:46
Onderwerp: [Coosto Support] Re: bug inlog?

Bijlage(n)
graycol.gif
ecblank.gif

- Coosto Support, 09-Jul 12:46:

Hoi

heeft vanochtend een supportvraag vanuit jouw account ingediend.
Zou het kunnen dat jullie beide gelijkertijd op jouw account bezig waren?

Met vriendelijke groet / Kind regards,
- Coosto Support

- Coosto Support, 09-Jul 11:39:

Ho

Ik ga dit voor je uitzoeken. Zodra ik meer weet, kom ik er bij je op terug.

Met vriendelijke groet / Kind regards,
- Coosto Support

, 09-Jul 11:26:

Toen ik op 'zoek' drukte kreeg ik de melding in het screenshot. Dit terwijl ik nergens anders ben ingelogd en niemand mijn gegevens heeft....

Groet,

[redacted]

Bijlage(n)
Screenshot.jpg

----- Doorgestuurd door [redacted]/LKB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 11-01-2017 17:12
Onderwerp: [Coosto Support] Re: belastingdienst

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.
https://in.coosto.com/zendesk/#!/details/37765/

[redacted] - Coosto Support, 11 jan. 17:12 CET:

[redacted]

Zoals telefonisch afgesproken heb ik het aantal accounts beschikbaar gesteld in het hoofdproject "Belastingdienst". Hierbij wilde je 30 accounts aanmaken. Dit is vanaf nu mogelijk.

Mocht je nog vragen hebben stel ze gerust!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] – Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

----- Doorgestuurd door [redacted]/LKB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 28-02-2017 12:45
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Verzoek: maximaal aantal admins/editors instellen per project

---

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag (#39819) is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:
https://support.coosto.com/hc/requests/39819

[redacted](Coosto Support)
28 feb. 12:44 CET
Beste [redacted]

Bedankt voor je uitgebreide toelichting! We gaan hiermee aan de slag.

Wanneer dit in orde is laat ik je dit weten.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted]
28 feb. 11:50 CET
Beste Coosto,
Hierbij verzoek ik jullie om het aantal admins/editors per project te maximaliseren. In overleg met [redacted] dien ik dit verzoek in bij de support afdeling van Coosto. Ik heb de projectstructuur zoals wij deze nu hebben ingericht in Coosto aangehouden. Een maximaal aantal van bijvoorbeeld 25 admins/editors in het project 'Belastingen/ISC' betekent dat ik graag zou willen dat er maximaal 25 admins/editors aangemaakt kunnen worden in dit én alle onderliggende projecten die onder het project 'Belastingen/ISC' vallen.
In de bijlage heb ik de aantallen vermeldt. Daarnaast hebben we ook nog een tweede hoofdproject ('FIOD') die buiten het reguliere 'Belastingdienst' hoofdproject staat. Graag een maximaal aantal van 65 admins/editors hanteren voor dit andere hoofdproject 'FIOD'.
Graag verneem ik van jullie wanneer het gelukt is.
Met vriendelijke groet,
[redacted]
Bijlage(n)
20170228 Belastingdienst Coosto Verzoek Maximaal aantal admins per project.docx

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.

----- Doorgestuurd door [redacted]/LKB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 28-02-2017 12:56
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Foutmelding (Fatal Error) in Coosto

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag (#39822) is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:
https://support.coosto.com/hc/requests/39822

[redacted] (Coosto Support)
28 feb. 12:56 CET
Goedemiddag [redacted]

Bedankt voor je melding! Er is op dit moment een storing bij Coosto waarbij je foutmeldingen krijgt (Fatal Error). Er wordt hier nu hard aan gewerkt om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. Hiervoor onze excuses.

Ik hou je hiervoor op de hoogte!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] – Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted]
28 feb. 11:55 CET
Beste Coosto,
Ik krijg sinds de release van het Performance Centre in Coosto een foutmelding in mijn browser bij zowel Google Chrome als Internet Explorer(v11). Deze melding krijg ik willekeurig bij het openen van pagina's binnen Coosto (zowel op het

uitvoeren van een query als het openen van de 'projecteninstellingen' menu).
Zie bijlage voor details.
Graag hoor ik hoe deze foutmelding verholpen kan worden.
Met vriendelijke groet,

Bijlage(n)
Foutmelding Coosto.jpg

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.

----- Doorgestuurd door KB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan:
Datum: 01-03-2017 09:36
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Verzoek: maximaal aantal admins/editors instellen per project

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag (#39819) is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:
https://support.coosto.com/hc/requests/39819

(Coosto Support)
1 mrt. 09:36 CET
Goedemorgen

Ik heb de projectstructuur uit je bijlage nagekeken. Hierin zie ik dat je graag een aantal maximum accounts ziet per project. Ik begreep van mijn collega dat hij dit met jullie had besproken dat het mogelijk was. Echter is dit een misverstand en is het niet mogelijk om per project een aantal aan accounts in te stellen. Hiervoor mijn excuses.

Het is mogelijk om het aantal accounts (Admin/Editors) in te stellen voor het hoofdproject (Belastingdienst). Vanuit de onderliggende (sub)projecten zal het aantal beschikbare accounts vanuit het hoofdproject aangehouden worden.

Als voorbeeld zijn er nu 61 accounts beschikbaar in het hoofdproject. Het aantal van 61 accounts zijn in dit geval ook aan te maken vanuit het subproject door een deelnemer met Admin rechten.

Mocht je hier nog over vragen hebben stel ze gerust!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto

(Coosto Support)
28 feb. 12:44 CET
Beste

Bedankt voor je uitgebreide toelichting! We gaan hiermee aan de slag.

Wanneer dit in orde is laat ik je dit weten.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
– Coosto Support
http://www.coosto.com/

https://twitter.com/coosto

[redacted]

[redacted]
28 feb. 11:50 CET
Beste Coosto,
Hierbij verzoek ik jullie om het aantal admins/editors per project te maximaliseren. In overleg met [redacted] dien ik dit verzoek in bij de support afdeling van Coosto. Ik heb de projectstru ctuur zoals wij deze nu hebben ingericht in Coosto aangehouden. Een maximaal aantal van bijvoorbeeld 25 admins/editors in het project 'Belastingen/ISC' betekent dat ik graag zou willen dat er maximaal 25 admins/editors aangemaakt kunnen worden in dit én alle onderliggende projecten die onder het project 'Belastingen/ISC' vallen.
In de bijlage heb ik de aantallen vermeldt. Daarnaast hebben we ook nog een tweede hoofdproject ('FIOD') die buiten het reguliere 'Belastingdienst' hoofdproject staat. Graag een maximaal aantal van 65 admins/editors hanteren voor dit andere hoofdproject 'FIOD'.
Graag verneem ik van jullie wanneer het gelukt is.
Met vriendelijke groet,
[redacted]
Bijlage(n)
20170228 Belastingdienst Coosto Verzoek Maximaal aantal admins per project.docx

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.

----- Doorgestuurd doo [redacted] LKB/BLD op 10-01-2019 10:39 -----

Van: Coosto Support <support@coosto.com>
Aan: [redacted]
Datum: 01-03-2017 13:51
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Foutmelding (Fatal Error) in Coosto

- Typ uw reactie boven deze regel -

Uw supportaanvraag (#39822) is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:
https://support.coosto.com/hc/requests/39822

[redacted] (Coosto Support)
1 mrt. 13:51 CET
Hoi [redacted]

Hierbij een update over de problemen die jullie gisteren ervaren hebben.

We hebben de oorzaak van het probleem gevonden en maatregelen getroffen zodat het niet nogmaals kan gebeuren. Vanaf gisteren einde dag is Coosto weer stabiel.

Excuses voor het ongemak en mocht je nog vragen hebben dan hoor ik het graag.
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted]
Teamleader Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted] (Coosto Support)
28 feb. 12:56 CET

Goedemiddag [redacted],

Bedankt voor je melding! Er is op dit moment een storing bij Coosto waarbij je foutmeldingen krijgt (Fatal Error). Er wordt hier nu hard aan gewerkt om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. Hiervoor onze excuses.

Ik hou je hiervoor op de hoogte!
Met vriendelijke groet / Kind regards,
[redacted] - Coosto Support
http://www.coosto.com/
https://twitter.com/coosto
[redacted]

[redacted]
28 feb. 11:55 CET
Beste Coosto,
Ik krijg sinds de release van het Performance Centre in Coosto een foutmelding in mijn browser bij zowel Google Chrome als Internet Explorer(v11). Deze melding krijg ik willekeurig bij het openen van pagina's binnen Coosto (zowel op het uitvoeren van een query als het openen van de 'projecteninstellingen' menu).
Zie bijlage voor details.
Graag hoor ik hoe deze foutmelding verholpen kan worden.
Met vriendelijke groet,
[redacted]
Bijlage(n)
Foutmelding Coosto.jpg

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.
Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.
This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

Valt buiten verzoek



Coosto Updates, december 2014. Navigator (incl. webinars) | Publicatiemodule | Dagelijks overzicht in je mailbox

Wordt deze e-mail niet juist weergegeven? Open in je browser.

Navigator 2014

Afgelopen woensdag vond ons event Navigator 2014 plaats. We willen iedereen bedanken voor zijn aanwezigheid. Op deze plaats vind je een recap, met enkele tweets en presentaties van Ziggo en DELA.

Webinars

De parallelsessies die zijn gegeven op Navigator kun je morgen (woensdag) nogmaals bekijken in een webinar. Het gaat om sessies over het inrichten en meten van je webcare én over het inzetten en meten van je PR-inspanningen. Schrijf je hier in.

Publicatiemodule

Tijdens Navigator werd aangekondigd dat Coosto in januari een eigen publicatiemodule lanceert. Hiermee kun je content publiceren met geavanceerde opties, een eigen contentkalender

maken en de statistieken van de eigen accounts meten. Schrijf je hier alvast in voor een webinar over deze module.

Dagelijkse mailing

Vorige week hebben we nieuwe feature gelanceerd: een dagelijkse mail met daarin een korte samenvatting van de dag ervoor en alle social media berichten erbij. Een knipselkrant dus. Deze is in te stellen voor iedere zoekopdracht en voor iedere ontvanger. Lees hier hoe je hem instelt en gebruikt.

Verder:

- Rituals App nu al een succes
- Coosto presenteert The 2014 DMA Awards

Website | Blog | Twitter | Facebook | LinkedIn | Google+

Coosto
Fellenoord 35
5612 AA
Eindhoven

Copyright © 2014 Coosto
All rights reserved.

Afmelden voor deze mailing

This email was sent to [redacted]@belastingdienst.nl
why did I get this? unsubscribe from this list update subscription preferences
Coosto · Fellenoord 37 · Eindhoven, Noord-Brabant 5612 AA · Netherlands

[redacted]

Datum: 10-02-2016 08:00
Onderwerp: Coosto lanceert PR-waarde
Verzonden door: "Coosto" [redacted]@mail32.atl71.mcdlv.net>

COOSTO

Coosto lanceert PR-waarde!

Hi [redacted]

Coosto lanceert vandaag PR-waarde! Je kunt vanaf nu meten hoeveel het zou hebben gekost om alle berichten die over jouw merk verschijnen in te kopen aan advertenties om eenzelfde bereik te behalen. Deze waarde berekenen we zowel voor sociale netwerken als voor nieuwssites, fora en blogs.
In de formule voor blogs, nieuwssites en fora worden o.a. het aantal paginaweergaven, unieke bezoekers, de plaats in het artikel en de interactie afgezet tegen de bijbehorende advertentietarieven. Voor sociale netwerken worden o.a. interactie, bereik en invloed afgezet tegen de advertentietarieven van het platform. **In deze sheet vind je uitgebreide informatie over de formule en de totstandkoming.**

Onze PR-waarde is tot stand gekomen met dank aan PR-experts in de bureauwereld en het bedrijfsleven. Een team van data-scientists heeft op basis van hun input de formule ontwikkeld. Verder heeft een speciaal team het afgelopen jaar uitgevers benaderd om wereldwijd de juiste informatie te vergaren van honderdduizenden websites. Deze specifieke informatie maakt onze PR-waarde uniek. We zijn ervan overtuigd dat deze feature je kan helpen betere beslissingen te maken voor jouw merk.

De PR-waarde is gratis voor alle gebruikers. Bij opgeslagen zoekopdrachten vind je de ingestelde zoekopdracht voor jouw merk. Via de Support-knop kun je deze zoekopdracht aanpassen of de PR-waarde voor een nieuwe zoekopdracht aanvragen.

Met vriendelijke groeten,

~Team Coosto

Log in bij Coosto

Meer informatie en use cases

Fellenoord 35 5612 AA
Eindhoven, The Netherlands
login in Coosto
www.coosto.com
You're receiving this email because you are our customer. If you don't want to hear from us anymore, you can unsubscribe here. Copyright © 2016 Coosto, All rights served

COOSTO

Nu ook sentiment in Coosto Engagement

Vanaf heden wordt het sentiment van de berichten ook weergegeven in de webcare-omgeving. Je ziet bij ieder openbaar bericht in de Engagementmodule linksonder een smiley. Door op de smiley te klikken kun je het sentiment aanpassen. Deze aanpassing zal ook direct worden doorgevoerd in de monitoringomgeving en bij rapportages.

Bekijk hieronder oude en nieuwe blogs over social media sentiment:

Belang van sentiment

Waarom is social media sentiment voor jou van belang? De praktijk én de wetenschap zijn het er over eens: personen kunnen op social media de stemming van hun netwerk beïnvloeden.

Lees meer

Sentiment per netwerk

Bij Coosto onderscheiden we drie typen sentiment: positief, negatief en neutraal. Ik heb per sociaal netwerk gekeken hoeveel procent positief, negatief en neutraal is.

Lees meer

Update mobiele app

Het is in onze Engagement-app nu ook mogelijk om kolommen aan te maken of te importeren. Daarnaast hebben we het uiterlijk van de app volledig vernieuwd!

Download gratis in de Play Store

Download gratis in de App Store

Onderzocht door CBS

Volgens CBS correleert het door Coosto toegekende sentiment van social media berichten sterk met het consumentenvertrouwen en vormt het daarom betrouwbare input voor real-time analyses.

Lees meer

Reviews vooral positief

De berichten op reviewsites zijn uitermate uitgesproken vergeleken met andere social media bronnen. De berichten op reviewsites zelfs extreem positief.

Lees meer

Korting op CX Circle

CX Circle is een nieuwe community voor professionals die zich bezig houden met customer experience. Als hun partner bieden we je 20% korting aan op een abonnement met de kortingscode: COOSTO20.

Bekijk hun agenda

Fellenoord 35 5612 AA
Eindhoven, The Netherlands
login in Coosto
www.coosto.com
You're receiving this email because you subscribed for the Coosto newsletter. if you don't want to hear from us anymore, you can unsubscribe here. Copyright © 2016 Coosto, All rights served

COOSTO



Hi

Met plezier laten we je weten dat we printmedia hebben toegevoegd aan Coosto! Om dit te verwezenlijken zijn we een samenwerking aangegaan met LexisNexis. LexisNexis biedt een zeer compleet aanbod van onder andere (inter)nationale en regionale kranten, huis-aan-huisbladen en vak- en opiniebladen.

Zo kun je als bedrijf zien welke kranten of tijdschriften de meeste artikelen over je merk publiceren en op welke dag van de week je merk het meest genoemd wordt. Daarnaast kun je alerts of dagelijkse overzichten laten versturen, zodat de data van kranten en tijdschriften direct in je mailbox belandt.

De data van LexisNexis is een mooie stap in het compleet maken van onze data: communicatie- en PR-professionals willen in hetzelfde systeem de online en de offline buzz meten. Daarom voegden we eerder ook al **radio- en televisiedata** aan Coosto toe. Bovendien levert LexisNexis ons wereldwijde data, zodat je ook printmedia uit het buitenland kunt monitoren.

Wil je ook gebruik maken van printmedia? Neem dan contact op met onze contactpersoon voor informatie over deze modules of laat je gegevens achter via de onderstaande knop.

Met vriendelijke groeten,

~Team Coosto

Log in bij Coosto

Neem contact op

Fellenoord 35 5612 AA
Eindhoven, The Netherlands
login in Coosto
www.coosto.com
You're receiving this email because you are our customer. If you don't want to hear from us anymore, you can unsubscribe here. Copyright © 2016 Coosto, All rights reserved

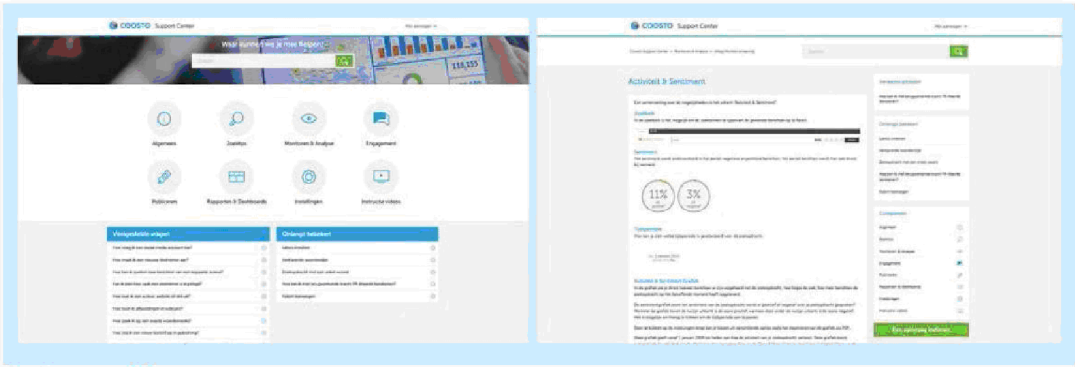


Hoi

Sinds vorige week kun je ons gloednieuwe Support Center raadplegen. Hierin worden alle onderdelen van Coosto uitgebreid toegelicht. Je kunt hier alles vinden: van de projectinstellingen tot aan het inplannen van een bericht in onze Publicatiemodule en van het koppelen van je Instagramaccount tot aan sorteren op influencers. Je kunt eenvoudig door de verschillende categorieën klikken of direct zoeken naar artikelen en veelgestelde vragen. Bij de veelgestelde vragen vind je bovendien antwoord op vragen die regelmatig worden gesteld aan ons supportteam. Zo ben je altijd in staat om Coosto optimaal in te zetten.

Als je bent ingelogd, vind je het Support Center onder het tandwiel rechtsboven. Uiteraard blijft het mogelijk om een aanvraag in te dienen via de groene supportknop in Coosto en natuurlijk blijven we ook telefonisch bereikbaar. We verwachten dat deze aanvulling op onze servicekanalen je helpt Coosto zo goed mogelijk in te zetten!

Lees de blog van over het Support Center, of **log gewoon direct in**!



Printmedia

Via een samenwerking met LexisNexis bieden we sinds kort ook printmedia-monitoring aan. Zo kun je zien welke kranten of tijdschriften de meeste artikelen over je merk publiceren en op welke dag van de week je merk het meest genoemd wordt. Daarnaast kun je alerts of dagelijkse overzichten laten versturen, zodat de data van kranten en tijdschriften direct in je mailbox belandt.

Neem contact op voor meer info



PR-waarde

Een tijdje geleden hebben we PR-waarde geïntroduceerd in onze tool. Ons datascienceteam heeft een formule ontwikkeld waarmee we een geldwaarde toekennen aan ieder bericht. Deze geldwaarde geeft aan wat het had gekost om hetzelfde bereik in te kopen aan advertenties. De som van de waarden per bericht waarin je merk genoemd wordt, vormt de PR-waarde van jouw merk.

Lees meer

Fellenoord 35 5612 AA
Eindhoven, The Netherlands
login in Coosto
www.coosto.com
You're receiving this email because are our customer If you don't want to hear from us anymore, you can unsubscribe here. Copyright © 2016 Coosto, All rights reserved

Nieuw in Coosto

De afgelopen weken hebben we weer enkele nieuwe dingen toegevoegd in Coosto. Aangezien deze voor jou ook van waarde kunnen zijn hebben we ze hier voor jou op een rijtje gezet:

Engagement performance dashboard

Met het nieuwe dashboard Engagement Statistieken kun je webcareprestaties voortaan realtime monitoren. Je meet alle dagelijkse statistieken van 0.00u tot 23.59u lokale tijd, zoals binnengekomen berichten, verstuurde / voltooide / openstaande reacties, servicelevel en de gemiddelde reactietijd. Je kunt deze statistieken van je hele team zien of per webcaremedewerker. Je kunt ook de statistieken per label zien.
Administrators kunnen dit dashboard opzetten via "Nieuw Dashboard" in de Home-tab. Je kunt dit dashboard zoals gewoonlijk publiceren via de dashboardinstellingen. Het is verplicht dit te beveiligen met een wachtwoord. **Lees meer**

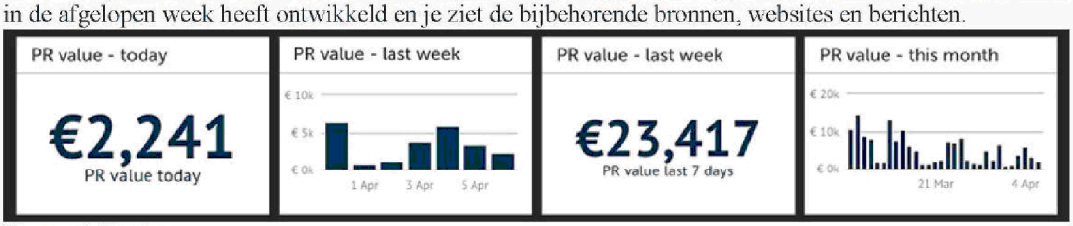
Klantenservice KPI's



Om nog gemakkelijker je servicelevel, reactietijden en maximaal aantal openstaande berichten te monitoren kun je als beheerder nu ook KPI's instellen. Je kunt dan direct in het dashboard zien of je je KPI's die dag behaalt. Ga rechtsboven naar het tandwiel, klik op Projectinstellingen en ga dan naar KPI's.

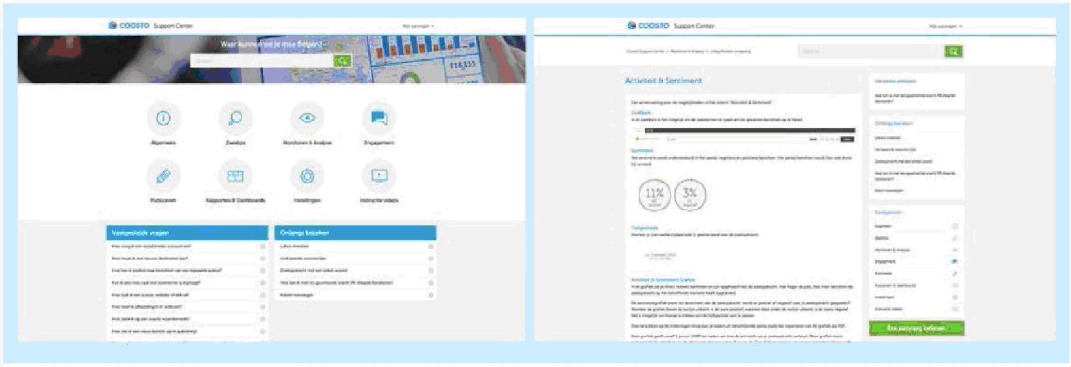
PR-waarde in dashboards en rapporten

Je kunt nu ook de PR-waarde van jouw merk als widget toevoegen aan je dashboards. Dit kan als getal of als grafiek en over verschillende tijdsperiodes. Je vindt het widget bij de categorie 'PR-waarde'.
Daarnaast kun je de PR-waarde van de afgelopen week exporteren naar een PDF-rapportage of dit toevoegen aan een reguliere PDF-rapportage. Naast het geldbedrag krijg je in de rapportage te zien hoe de PR-waarde zich in de afgelopen week heeft ontwikkeld en je ziet de bijbehorende bronnen, websites en berichten.



Support Center

Misschien had je het al gezien, maar we hebben nu ook een plek waar je alle uitleg van Coosto kunt terugvinden: **support.coosto.com**. Hiervoor moet je wel ingelogd zijn.



Log in bij Coosto om deze nieuwe features te gebruiken

Fellenoord 35 5612 AA
Eindhoven, The Netherlands
login in Coosto
www.coosto.com
You're receiving this email because you subscribed. If you don't want to hear from us anymore, you can unsubscribe here. Copyright © 2016 Coosto, All rights reserved

COOSTO

Aankondiging onderhoud

Vannacht (in de nacht van maandag 9 mei op dinsdag 10 mei) zullen er geplande werkzaamheden plaatsvinden aan Coosto. De werkzaamheden vinden plaats tussen 00:00 CEST en 06:00 CEST.
De werkzaamheden zullen op de onderstaande onderdelen van Coosto invloed hebben:

Engagement

- Er zullen weinig tot geen nieuwe berichten binnenkomen in de engagementomgeving. Na het onderhoud zullen de gemiste berichten met terugwerkende kracht binnenkomen.
- Je zult geen berichten zien wanneer je op het discussie-icoonklikt.
- De gesprekshistorie in de engagementomgeving is niet beschikbaar.

Zoekomgeving

- Het is niet mogelijk om te zoeken in Coosto.

- Alerts en rapporten zullen na het onderhoud aangemaakt en verzonden worden.

Er zullen geen berichten missen in Coosto. Alle gepauzeerde berichten zullen na het afronden van het onderhoud verwerkt worden en beschikbaar worden in jouw Coosto-omgeving.
Mocht je na het onderhoud nog problemen ondervinden neem dan contact op met onze supportafdeling via de 'groene knop' of telefonisch via het nummer 040 – 249 27 77.

Onze excuses voor eventueel ongemak.

Fellenoord 35 5612 AA
Eindhoven, The Netherlands
login in Coosto
www.coosto.com
You're receiving this email because you subscribed. If you don't want to hear from us anymore, you can unsubscribe here. Copyright © 2016 Coosto, All rights reserved

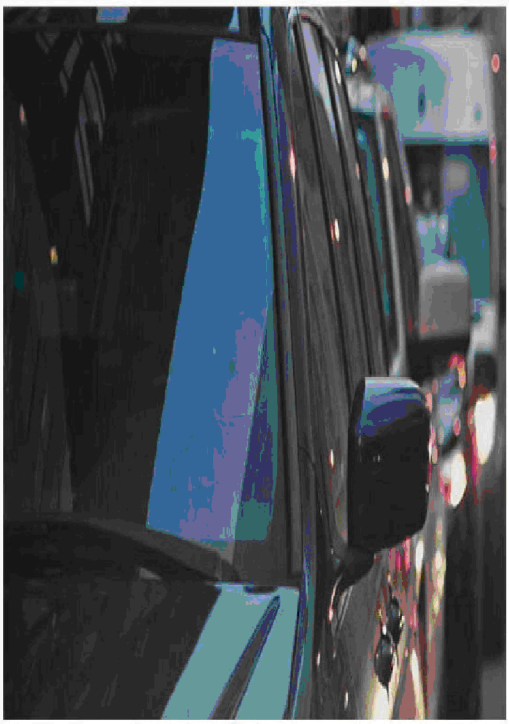
COOSTO

B	C	D	E	F
COOSTO				
02/05/2016 00:00 - 08/05/2016 23:59				
Engagement performance				
	Totaal	Twitter	Facebook	Linkedin
Inbound				
Binnengekomen berichten	321	22	286	7
Binnengekomen publieke berichten	94% (302)	77% (17)	95% (272)	100% (7)
Binnengekomen privéberichten	6% (19)	23% (5)	5% (14)	0% (0)

Engagementrapportage

We zijn op dit moment onze engagementrapportage volledig aan het vernieuwen. De nieuwe bèta-versie van de

engagement-rapportage biedt je nog beter inzicht in je webcareprestaties!
Lees meer in ons Support Center



Automotive in Q1

'Welke automerken gaan het hardst op social media? We hebben 35 automerken in Q1 vergeleken op social media prestaties en presenteren de resultaten in ons nieuwste Industry Report.
Ontvang het gratis rapport



Filterzoekopdrachten

Vanaf nu is het mogelijk om in Coosto meerdere zoekopdrachten te combineren door een filterzoekopdracht te gebruiken. schreef een blog over hoe het werkt en wat de voordelen zijn.
Lees de blog



7 social webcare tips!

Reageren op klachten is helemaal niet moeilijk wanneer je weet welke taal je moet gebruiken. Maartje legt in dit blog haarfijn uit met welke 7 tips je effectief op social media klachten kan reageren en waarom dit werkt.

Lees de 7 tips hier

Fellenoord 35 5612 AA
Eindhoven, The Netherlands
login in Coosto
www.coosto.com
You're receiving this email because you're a client of us. If you don't want to hear from us anymore, you can unsubscribe here. Copyright © 2016 Coosto, All rights reserved

Bekijk webversie

Downtime door verhuizing servers

Afgelopen maanden hebben we gewerkt aan de verhuizing van onze servers naar een van de meest moderne datacentra in Europa. In de nacht van zaterdag 16 op zondag 17 juli zullen wij het laatste gedeelte van onze servers verplaatsen naar het nieuwe datacentrum. Dit zorgt ervoor dat Coosto

maximaal van 0:00 CEST tot 06:00 CEST niet bereikbaar zal zijn.

Waarom verhuizen we onze servers?

Wij stellen steeds hogere eisen aan de kwaliteit van onze infrastructuur, zodat we je een betere service kunnen leveren en we klaar zijn voor de toekomst. De verhuizing naar het nieuwe datacentrum garandeert ons een minimale beschikbaarheid van 99,995%, wat betekent dat storingen in het datacentrum niet meer zullen zorgen voor storingen in Coosto. Ons nieuwe datacentrum in Eindhoven is het enige datacentrum in Nederland die deze maximaal haalbare certificering, genaamd Tier IV, heeft.

Naast continuïteit vinden we duurzaamheid ook erg belangrijk. Het nieuwe datacentrum gebruikt honderd procent duurzaam opgewekte groene energie. Het datacentrum is zelfs C02 negatief, omdat het voor de koeling en het afvoeren van restwarmte verbonden is met andere gebouwen rondom het datacentrum. Zo dragen wij net als onze held [redacted] ons steentje bij aan het milieu.

- Betere uptime
- Hogere continuïteit
- Verbeterde beschikbaarheid

- Beveiliging is ISO27001 en PCI-DSS gecertificeerd en ISAE3000 verklaring
- Noodvoorzieningen: 48 uur dieselvoorraad voor het gehele centrum en eigen koeling
- 100% duurzaam opgewekte groene stroom uit Nederland
- Continuous cooling vanuit energie-uitwisselring en eigen, waterloze back-up koeling
- Eerste operationele C02-negatieve datacentrum ter wereld

~Team Coosto

Fellenoord 35, 5612 AA Eindhoven, The Netherlands

login bij Coosto
www.coosto.com

Je ontvangt deze email omdat je een Coosto-gebruiker bent. Als je geen mail van ons wilt ontvangen, kun je jezelf hier uitschrijven.
Copyright © 2016 Coosto, All rights reserved

Bekijk webversie

Coosto & GDPR

In onze mail van 12 februari hebben we je een eerste update gegeven over Coosto en de GDPR. We vinden het belangrijk om je te informeren over de stand van zaken. Daarom ontvang je van ons vandaag een informatiebrochure, verwerkersovereenkomst en een webinar-uitnodiging.

Jouw GDPR informatiebrochure

Alles wat je als Coosto-gebruiker moet weten over de GDPR

In deze brochure leggen we uit wat de GDPR voor jou als Coosto-gebruiker betekent, wat wij doen om je daarbij te helpen en wat er van jou verwacht wordt.

Download GDPR informatiebrochure

Verwerkersovereenkomst

Klaar voor 25 mei

In het kader van de GDPR moeten we vastleggen voor welke doelen Coosto namens jouw organisatie persoonsgegevens mag verwerken. Dit doen we door middel van een verwerkersovereenkomst.

We vragen je deze verwerkersovereenkomst aan te vullen, te ondertekenen en terug te sturen naar
(uiterlijk 25 mei 2018).

Download verwerkersovereenkomst

In de informatiebrochure vind je meer informatie over het hoe, wat en waarom van deze verwerkersovereenkomst.

Webinar

Voor antwoord op je vragen

Wil je stap voor stap uitleg over de gevolgen van de GDPR voor jou als Coosto-gebruiker, schrijf je dan in voor een van onze webinars. V
bij Coosto, vertelt je in 30 minuten wat je wat de GDPR inhoudt en hoe je je voorbereidt. Tijdens het webinar heb je ook de gelegenheid om vragen te stellen.

Webinar
20 maart
Starttijd: 14.30 uur
↓

Inschrijven

Webinar
29 maart
Starttijd: 10.30 uur
↓

Inschrijven

Webinar
3 april
Starttijd: 14.30 uur
↓

Inschrijven

Ons GDPR-team staat dagelijks klaar om je vragen te beantwoorden via gdpr@coosto.com of +31 (0)40 [redacted]

Je ontvangt deze e-mail omdat je klant van ons bent

Kennedyplein 101, 5611 ZS Eindhoven, The Netherlands

Schrijf je uit of wijzig je voorkeuren

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.
Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.
This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

Dit document is een voorbeeld van een webcare monitoring rapportage.
Dit weekoverzicht bevat online berichtgeving van deze week m.b.t. klantreacties en meldingen van burgers, bedrijven en de publieke opinie. Het dient ter ondersteuning van het MT Belastingdienst en stakeholders van de Belastingdienst om zicht en grip te krijgen op beelden, meningen en influencers van opkomende issues.

50

Belastingdienst

(Online) media bijlage TOPlijst

30 april 2018

Klantinteractie- en Services

Team Webcare Monitoring

VERTROUWELIJK

Vernieuwing Belastingdienst

Staatssecretaris Snel schrijft in een brief naar de Tweede Kamer dat er momenteel teveel tegelijk gebeurd omtrent de vernieuwing van de Belastingdienst, waardoor resultaten uitblijven. Ook zou er meer personeel vertrekken dan dat de werklast door de vernieuwing daalt. Snel grijpt daarom in, zodat de inning niet in gevaar gaat lopen.
Het nieuws is onder andere gedeeld door NOS, RTL Nieuws, Nu.nl, Das Kapital, RTL Z, TPO, AD en Telegraaf.
In de momenteel 46 reacties op FD is vooral kritiek op de overheid en wetgeving die het systeem onnodig ingewikkeld zou hebben gemaakt. Ook is er veel kritiek op de 'riante' vertrekregeling, al zijn er ook veel tegengeluiden. In deze reacties legt men uit waarom de regeling niet zo riant zou zijn, vooral niet voor de mensen in de lagere salarisschalen.
In sommige artikelen spreekt men van ingrijpen door de staatssecretaris, anderen noemen het een vertraging in de vernieuwing. Veelal richt men zich op de vertrekregeling en de dreigende leegloop die die zou veroorzaken. In het verlengde daarvan zou dit de handhaving in gevaar kunnen brengen.
Op Twitter verschenen 247 openbare berichten, op Facebook 9.
Bereik: 3.385.863 impressies op Twitter, Facebook, nieuwssites, blogs en fora

Dividendbelasting

Er is de afgelopen week veel ophef geweest over het afschaffen van de dividendbelasting. Dit omdat er eerder beweerd werd dat er geen memo's over waren of dat men daar geen herinnering van had, maar nu blijkt dat die er wel waren.
De memo's spreken de voordelen van het afschaffen van de belasting veelal tegen, waardoor er weer kritiek oplaaide over de maatregel. Er volgt een debat in de kamer waarin vooral een gebrek aan vertrouwen in Rutte, Wiebes en andere leden van de coalitie naar voren komt. Inhoudelijk was er weinig discussie over de dividendbelasting zelf. De Correspondent plaatste wel een achtergrondartikel over de afschaffing van de dividendbelasting.
Het debat eindigt met een motie van afkeuring, ingediend door Jesse Klaver van GroenLinks. Bijna de gehele oppositie steunt de motie, behalve SGP. De motie wordt uiteindelijk niet aangenomen omdat er net niet genoeg steun voor was.
Er waren veel reacties, onder andere op TPO, Joop, FOK!, Reddit, TPO, Nu.nl, FOK!, Nu.nl, DDS, FOK!, FD, DDS, Joop, Nu.nl, Das Kapital, GeenStijl, Joop, Nu.nl, FOK!, TPO, Nu.nl, GeenStijl, Nu.nl, Joop en FD.
Inhoudelijk is de consensus dat de afschaffing van de dividendbelasting een slecht idee is. Men uit wantrouwen tegenover Rutte en er is een vermoeden dat de maatregel vooral met Unilever en Shell in gedachten is ontstaan. Wiebes krijgt veel kritiek vanwege het 'vergeten van zijn eigen stuk'. Meerdere mensen roepen om nieuwe verkiezingen. Er heerst wantrouwen en ongeloof, vooral richting Rutte en Wiebes.
In de nasleep van het debat zijn er nog steeds veel negatieve reacties. Op NPO Radio 1 stemt momenteel 82 procent eens in de stelling 'De reputatie van premier Rutte is ernstig beschadigd'. In de reacties op de stelling is er vooral kritiek op de VVD en coalitie. Sommige mensen geven aan te vinden dat het steunen of afwijzen van moties van afkeuring en wantrouwen anoniem zou moeten. Anderen noemen het hele debat doorgestoken kaart of een toneelspel.
In de reacties op FOK! noemt men Rutte 'glibberig' en heerst er zowel verontwaardiging dat hij er weer mee weg zou komen als teleurstelling omdat men er niet van leert. Ook op PowNed en Nu.nl

spreekt men van een toneelspel in de reacties. De Volkskrant plaatst een selectie van brieven in een opinieblog over het debat. De lezers zouden hoofdschuddend naar het debat hebben gekeken. De Speld plaatst een satirisch artikel met de titel: "*Nederland gerustgesteld: Rutte gebruikte geen informatie voor nemen beslissing*".
Er verschenen meer dan 86.000 berichten op Twitter, waarbij het voor het overgrote deel om retweets gaat, met vooral negatief sentiment richting Rutte, Wiebes en de rest van het Kabinet. Er heerst wantrouwen en ongeloof. De coalitie wordt vaak omschreven als leugenaars en/of incompetent. Er is leedvermaak als één van hen onder druk wordt gezet tijdens het debat. Over de dividendbelasting zelf wordt niet veel gediscussieerd. De consensus lijkt te zijn dat de afschaffing daarvan een slecht idee is. Hashtags als #Dividenddebat, #Memogate en #Memodebat worden zeer veel gebruikt. The Best Social Media plaatst een artikel met de, volgens hun, beste tweets tijdens het debat.
Daarnaast verschenen er zo'n 490 openbare Facebook-berichten.
Bereik: 268.973.171 impressies op Twitter, Facebook, nieuwssites, blogs en fora

Een greep uit de bronnen
Het nieuws over de aankomende openbaarmaking op maandag werd onder andere gedeeld door Trouw, Telegraaf, NRC, MSN, NOS, Elsevier, AV, BNR, RTL Z, BI, Telegraaf, AD, RTL Nieuws, RD, Accountant, Transport Online, Hart van Nederland, Trouw, Volkskrant, NRC, FD, AD en BNR.
Voordat bekend werd dat de memo's worden vrijgegeven was er veel focus op Wiebes, die ook al eerder memo's zou hebben gezien ondanks zijn bewering van niet. Dit werd onder andere gedeeld door RTL Nieuws, RTL Z, Nu.nl, TPO, Joop, Telegraaf en Hart van Nederland.
Het nieuws over de memo's is zoal gedeeld door: Telegraaf, MSN, Nu.nl, NOS, Transport Online, RTL Z, TPO, AD, RTL Z, RTL Nieuws, Telegraaf, MSN, Transport Online, TPO, Telegraaf, WIK, Elsevier, RTL Nieuws, Trouw, Het Parool, NOS, MSN, Hart van Nederland, Telegraaf, TPO, Transport Online, NOS, RTL Nieuws, Telegraaf, Trouw en Volkskrant.
Over het debat verschenen onder andere artikelen op: BI, BNR, BI, RTL Nieuws, RTL Z, Volkskrant, RD, Telegraaf, RTL Z, AV, MSN, Trouw, Telegraaf, NOS, FD, RTL Nieuws, RTL Z, MSN, NOS, Telegraaf, Quote, MSN, LindaNieuws, MSN, FD, AD, Telegraaf, MSN, Elsevier, Volkskrant, RTL Nieuws, Taxence, NOS, RTL Nieuws, MSN, Volkskrant, Trouw, FD, Elsevier, RTL Nieuws, Volkskrant, MSN, Het Parool, RTL Nieuws, FD, Metro, NOS en Telegraaf.
Nieuws over de uitkomst van het debat is onder andere gedeeld op MSN, Trouw, Telegraaf, RTL Nieuws, WIK, MSN, LindaNieuws, Transport Online, AD, Joost, BNR en RD.

Directe uitbetaling kinderopvangtoeslag

Het plan om de kinderopvangtoeslag voortaan direct via DUO naar de kinderopvangorganisaties over te maken gaat niet door, schrijft Nu.nl. Door verbeteringen binnen de dienst zouden minder ouders in problemen komen door hoge terugvorderingen. Ook zouden er de nodige risico's kleven aan de directe uitbetaling. Er is daarom voor gekozen de plannen niet door te laten gaan.
Onder andere RTL Nieuws, Kinderopvang Totaal, Kassa en SalarisNet deelden het nieuws.
Kinderopvang Totaal meldt dat Brancheorganisatie Kinderopvang 'positief verrast' is over het nieuws. De organisatie geeft aan verbaasd te zijn, omdat de aankondiging kwam als 'donderslag bij heldere hemel'. Toch zijn ze er positief over, omdat ze altijd hun zorgen hebben uitgesproken over de directe financiering en nu merken dat staatsecretaris van Ark deze zorgen deelt.
Brancheverenigingen Maatschappelijke Kinderopvang geeft echter aan 'verbijsterd' te zijn door de stopzetting van de plannen, melden NOG, Kinderopvang Totaal en ANP Perssupport. Voorzitter [redacted] stel dat ze het jammer vindt dat een systeem dat schuldenproblematiek kan verminderen 'vroegtijdig ter ziele gaat'. Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang (BOinK) noemt het 'een grote deceptie' en 'we zijn weer terug bij af', aldus Kinderopvang Totaal.
Op Twitter werd het nieuws 83 keer gedeeld.
Bereik: 1.619.464 impressies op Twitter, Facebook, nieuwssites, blogs en fora

As-Soennah

Er is kritiek op de moskee As-Soennah vanwege opruiende teksten van imams. Kamerlid Omtzigt roept de Belastingdienst op te handhaven, omdat de moskee een ANBI status heeft maar niet aan de voorwaarden voldoet. Zo staat er geen jaarverslag online. De moskee zou verder onderzocht worden voor witwaspraktijken.
Het nieuws is veel gedeeld, onder andere op Telegraaf, Elsevier, TPO, NOS, Volkskrant en DDS.
Op Twitter verschenen 764 berichten, op Facebook 23. Een kritische tweet van Pieter Omtzigt (*"AIVD waarschuwt dus dat As Sounnah moskee financier heeft die op buitenlandse terrorismelijst staat Bij de belastingdienst houdt As Sounnah ondertussen gewoon haar ANBI-status (goede doel). Giften zijn aftrekbaar (1) Bizar!"*) is 420 keer gedeeld en kreeg 365 likes.
Bereik: 2.070.280 impressies op Twitter, Facebook, nieuwssites, blogs en fora

Digitaks

Frankrijk zou blijven sturen op een Europese omzetbelasting voor internetbedrijven, en wil dit het liefst dit jaar nog invoeren. Volgens staatssecretaris Snel ziet Nederland liever een wereldwijde aanpak.
Het nieuws is onder andere gedeeld door Transport Online, AD, FD, Volkskrant, RD, TPO en MSN.
Op Twitter is het nieuws 82 keer gedeeld, op Facebook geen enkele keer.
Bereik: 2.185.087 impressies op Twitter, Facebook, nieuwssites, blogs en fora

BTW-fraude

Staatssecretaris Snel gaf aan te hopen op een EU-akkoord met betrekking tot de aanpak van btw-fraude. Het zou volgens hem om 1 van de grootste gaten in de belastinginkomsten gaan.
Het nieuws werd veel gedeeld, zoal door Telegraaf, MSN, RD, TPO, RTL Z en RTL Nieuws.
Er is sinds de samenkomst van de EU-ministers geen update over dit onderwerp naar voren gekomen. Op Twitter verschenen 32 berichten.
Bereik: 422.879 impressies op Twitter, Facebook, nieuwssites, blogs en fora

Kosten Koninghuis

Uit onderzoek van het Republikeins Genootschap blijkt dat het Koningshuis jaarlijks 350 miljoen euro kost, 8 keer meer dan begroot. Daarmee is ook rekening gehouden met 192 miljoen euro die de fiscus jaarlijks aan vermogensbelasting mist omdat het Koningshuis dat niet betaald. De RVD zegt dat de berekeningen gebaseerd zijn op 'giswerk'.
Het nieuws is veel gedeeld, onder andere op LindaNieuws, FOK, NOS, RTL Z en TPO.
Op Twitter verschenen 493 berichten, op Facebook 181.
Bereik: 6.355.359 op Twitter, Facebook, nieuwssites, blogs en fora

iDIN

Het identificatie- en inlogsysteem iDIN voor banken is sinds de introductie ruim een jaar geleden een miljoen keer gebruikt. Je kunt met de inlogdienst onder andere inloggen bij de Belastingdienst in plaats van DigiD.
Het nieuws is onder andere gedeeld door Telegraaf, Telecom Paper, Nu.nl, Tweakers en iCulture.
De reacties gaan inhoudelijk niet over de Belastingdienst.
Op Twitter verschenen 72 berichten over iDIN, op Facebook 5.
Bereik: 1.624.824 impressies op Twitter, Facebook, nieuwssites, blogs en fora

Overig

Deze onderwerpen verschenen in de online media, maar zijn niet grootscheeps opgepakt door andere nieuwssites of raken de Belastingdienst slechts zijdelings.

Herdenking Armeense genocide: Staatssecretaris Snel heeft een bloem gelegd ter herdenking van de Armeense genocide. Het was de eerste keer dat Nederland vertegenwoordigd was bij de herdenking. Het nieuws is veel gedeeld, onder andere door Nu.nl, Telegraaf, PowNed, NOS, MSN en Trouw. Het sentiment online is vooral positief over dat de genocide eindelijk wordt erkend, al is er ook kritiek dat het 100 jaar geleden was en dus zeer lang heeft geduurd.

Belastingdruk: FD plaatst een artikel over dat de belastingdruk op inkomen in Nederland in vergelijking met andere Oeso-landen helemaal niet zo hoog is. Nederland zou op de 18de plaats staan. AD geeft juist aan dat Nederlanders 'bovengemiddeld' veel belasting betalen.

Maatwerk: ZiPconomy schrijft dat de FNV pleit voor een integraal beleid om de arbeidsmarkt voor zelfstandigen gezond te maken. In een brief aan minister Koolmees stelt de vakbond dat sectoraal maatwerk een oplossing kan zijn om de knelpunten op ze zzp-markt aan te pakken. Het zou zaak zijn dat de Belastingdienst weer gaat handhaven. De wet DBA zou voor veel onrust zorgen, maar in feite maar relevant zijn voor een klein deel van de zelfstandigen, namelijk zij die bij een bedrijf hetzelfde werk doen als werknemers. Onder andere FlexNieuws en Abouthrm deelden het nieuws. Er verschenen geen reacties.

Giften: Elsevier plaatst een artikel over dat het Kabinet de regels voor de fiscale aftrek van giften wil aanpakken door met name de drempel te verhogen. Het nieuws is verder niet gedeeld.

DDoS aanbieder gepakt: Verschillende nieuwssites, zoals Nu.nl, Tweakers en NRC, melden dat de Nederlandse politie de grootste aanbieder van DDoS-aanvallen heeft opgerold. Of de eerdere aanval op de Belastingdienst vanuit deze aanbieder werd gedaan, moet blijken uit het onderzoek.

Colofon

Dit weekoverzicht bevat online berichtgeving van deze week m.b.t. klantreacties en meldingen van burgers, bedrijven en de publieke opinie. Het dient ter ondersteuning van het MT Belastingdienst en stakeholders van de Belastingdienst om zicht en grip te krijgen op beelden, meningen en influencers van opkomende issues.

Vragen? Mail