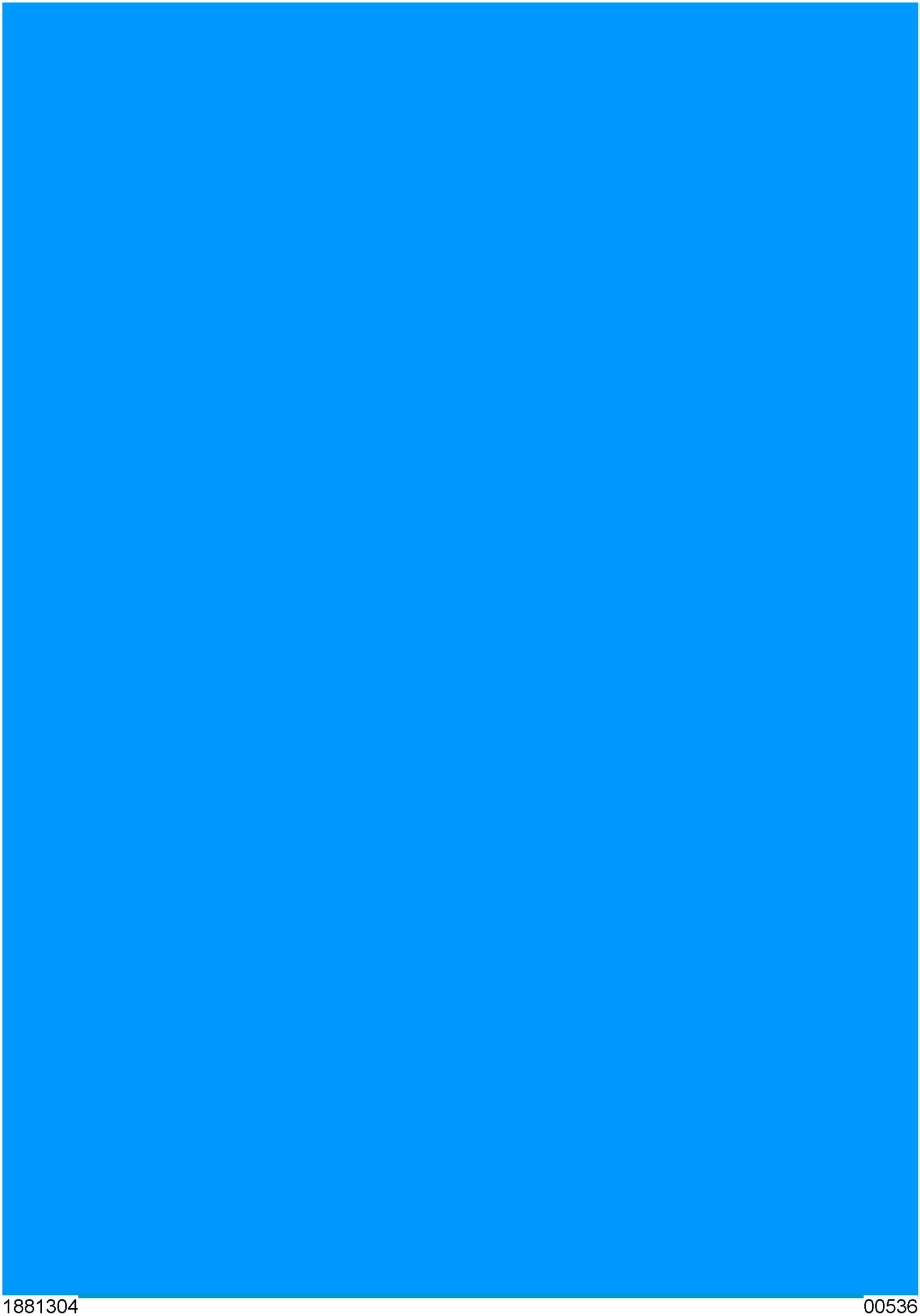
Rijksoverheid

GEB Interactieve Dienstverlening

Informatievoorziening en Interactie met burgers en bedrijven

Versie 1.0.1
Ministerie van Financiën/Belastingdienst/Klantinteractie & -services
Utrecht 24_november_2021



Rijksoverheid

GEB Interactieve Dienstverlening

Informatievoorziening en Interactie met burgers en bedrijven
Ministerie van Financiën/Belastingdienst/Klantinteractie & -services

Contact: Ministerie van Financiën, Belastingdienst, Klantinteractie & -services
Croeselaan 14
3521 CA Utrecht
[redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Documenteigenschappen

Filenaam: GEB Interactieve Dienstverlening
Laatste wijziging: 24-11-2021
Huidige status: versie voor MT KI&S
Versienummer: 1.0.1
Toelichting status
Concept: -
Review: review fase afgerond op 15 okt 2021
Definitief: 24-11-2021

Versie	Status	Datum	Omschrijving
0.0.1	concept	17-02-2021	Opzet en sjabloon
0.0.2	concept	22-02-2021	Proces Interactieve Dienstverlening Generiek
0.0.3	concept	03-03-2021	Aanscherpingen proces Interactieve Dienstverlening Opzet voor voorstel Opzet verwerkingsdoeleinden Opzet betrokken partijen
0.0.4	concept	10-03-2021	Opzet onderdeel A.1 voorstel Onderdeel 3 bijgewerkt Opzet Juridisch en beleidsmatig kader uitgewerkt Opzet belangen bij de gegevensverwerking Verwerkingslocatie Opzet bijzondere persoonsgegevens
0.0.5	concept	17-03-2021	Review onderdeel A.1 voorstel Opzet rechtsgrond Opzet doelbinding Opzet noodzaak en evenredigheid Aanpassingen onderwerp bijzondere persoonsgegevens
0.0.6	concept	24-03-2021	Opzet Kanaal Telefonie specifieke beschrijving Aanpassen en aanscherpen paragraaf 11, 12,13 en 14
0.0.7	concept	31-03-2021	Opzet rechten van betrokkene Aanpassen en aanscherpen noodzaak en evenredigheid
0.0.8	concept	14-04-2021	Opzet beschrijving subsidiariteit
0.0.9	concept	21-04-2021	Opzet onderdeel A2 persoonsgegevens
0.1.0	concept	28-04-2021	Opzet persoonsgegevens bedrijfsvoering-gegevens Opzet onderdeel C: risico's Opzet onderdeel D: maatregelen
0.1.1	concept	30-04-2021	Opzet onderdeel D: maatregelen
0.1.2	concept	03-05-2021	Interactieve persoonlijke dienstverlening figuur gewijzigd naar nieuwe versie Eerste opzet interactieve dienstverlening via chat

			Figuur interactieve dienstverlening chat toegevoegd.
0.1.3	concept	06-05-2021	Uitwerkingen maatregelen aangescherpt. Pagina nummers hersteld
0.1.4	concept	07-05-2021	Opzet videobellen Aanscherpen paragraaf persoonsgegevens
0.1.5	concept	07-05-2021	Opzet videobellen en chat aangescherpt
0.1.6	concept	17-05-2021	Aanpassingen paragraaf: Voorstel, Persoonsgegevens en Gegevensverwerkingen
0.1.7	concept	21-05-2021	Aanpassingen paragraaf: Gegevensverwerkingen, specifiek toegevoegd vertegenwoordiger/gemachtigde
0.1.8	concept	26-05-2021	Paragraaf gegevensverwerkingen: - proactieve interactie op initiatief van de Belastingdienst of Toeslagen uitgewerkt - gegevensverwerking chat aangescherpt
0.1.9	concept	04-06-2021	- Integraal doorgenomen en aanpassingen doorgevoerd. - Opzet voor kanaal specifieke risico's en maatregelen opgenomen in onderdelen C en D.
0.2.0	concept	07-06-2021	- kanaal specifieke risico's en maatregelen videobellen - kanaal specifieke risico's en maatregelen chat
0.2.1	concept	15-06-2021	Opzet Balie
0.2.2	concept	17-06-2021	-Aanpassingen vertegenwoordiger/gemachtigde -Notificatie SMS bij Telefonische Proactieve Interactie
0.2.3	concept	30-07-2021	Aanpassingen aan paragraaf 'Voorstel'
0.2.4	concept	02-08-2021	Paragraaf 'Voorstel' introductie organisatie
0.2.5	concept	03-08-2021	-Opmerkingen in de kantlijn toegevoegd als bespreekpunten -Vragen bij de risico's toegevoegd bij onderdeel C
0.2.6	concept	04-08-2021	-Eerste opzet bewaartermijnen
0.2.7	concept	10-08-2021	-Diverse wijzigingen bij integraal doorlopen GEB tot en met pag.20
0.2.8	concept	17-08-2021	-Diverse wijzigingen bij integraal doorlopen GEB

0.2.9	concept	25-08-2021	- Verschillende figuren aangepast - Tabelnummers toegevoegd - Verificatie bij proactieve interactie via de Belastingtelefoon toegevoegd - Aanpassing paragraaf 7 Verwerkingslocaties - Alle risico's verplaatst naar de risicoparagraaf - Verantwoording voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens uitgebreid
0.3.0	concept	26-08-2021	- Risico's en maatregelen zijn beoordeeld en uitgewerkt
0.3.1	concept	15-10-2021	- Technieken en methoden van de gegevensverwerking
0.3.2	concept	22-10-2021	- 1e stap verwerken feedback reviewronde - de onderdelen tot en met de gegevensverwerking zijn aangescherpt
0.3.3	concept	29-10-2021	- 2e stap verwerken feedback reviewronde - de onderdelen tot en met risico's en maatregelen zijn verwerkt.
0.3.4	concept	05-11-2021	- Managementsamenvatting - Versie ter aanbieding aan MT KI&S voorbereiden
1.0	definitief	12-11-2021	- Versie ter vaststelling door het MT KI&S
1.0.1	Versie MT KI&S	24-11-2021	- Besluit klantverificatie telefonische proactieve interactie verwerkt

Naam	Dienstonderdeel	Rol
	Financiën/Belastingdienst/KI&S	Datacoördinator (Penvoerder)

Naam	Dienstonderdeel	Rol
	KI&S	
	KI&S	
	KI&S	
	CAP	
	CAP	
	CAP	Medewerker Advisering (Auteur)
	IV	(Geconsulteerd)
	IV	(Geconsulteerd)
	KI&S	(Geconsulteerd)
	IV&D	(Gedeeld met)
Diverse medewerkers	CAP, MKB, Particulieren, Toeslagen en IV	Feedback moment versie 0.3.0

Inhoud

Managementsamenvatting **11**

A. Beschrijving kenmerken gegevensverwerkingen **14**

1. Voorstel *14*

Organisatie 14

Introductie 15

KI&S en Interactie 15

Scope GEB 16

2. Persoonsgegevens *17*

Interactiegegevens 17

Bedrijfsvoeringgegevens 18

Gegevens beschikbaar vanuit de Ketens 19

3. Gegevensverwerkingen *12*

Opzet van dit hoofdstuk 12

Verklaring van termen 12

Niet persoonsgebonden of persoonsgebonden 13

Identificeren: Authentiseren en Verifiëren 13

Notificeren 13

Klanttevredenheid 13

Kanaalselectie 13

Gedeelde informatiepositie 14

Bepalen 'soorten' betrokkenen 14

Controle Gemachtigde/Vertegenwoordiger 15

Interactieve dienstverlening – generiek *15*

Interactie op initiatief van de betrokkene 15

Proactieve interactie op initiatief van de Dienst (outbound) 16

Fysieke dienstverlening Balie *18*

Maken van een afspraak 18

Notificatie 18

Balieafspraak 18

Interactieve telefonische dienstverlening *19*

Interactie op initiatief van de betrokkene 19

Proactieve Interactie op initiatief van de Belastingdienst of Toeslagen 20

Interactieve dienstverlening via chat *22*

Interactie op initiatief van de betrokkene 22

Chat via web 22

Chat via social media 22

Interactieve dienstverlening via videobellen 23
Afspraak via kanaal telefonie 23
Afspraak via Belasting-/Toeslagkantoor 24
Het videogesprek 24

4. Verwerkingsdoeleinden 26
Dienstverlening aan burgers en bedrijven 26
Verbetering compliance burger en bedrijf 26
Uitvoering fiscale processen 26
Totstandbrenging contact tussen burger en bedrijf en de achterliggende Belastingdienst-organisatie dan wel verwijzen naar andere overheidsinstanties 26
Genereren management informatie 27

5. Betrokken partijen 27

6. Belangen bij de gegevensverwerkingen 29

7. Verwerkingslocaties 30

8. Technieken en methoden van de gegevensverwerkingen 30

9. Juridisch en beleidsmatig kader 32

10. Bewaartermijnen 33
Fiscale- en Toeslaggegevens 33
Interactie gegevens 33
Management informatie 33

B. Beoordeling rechtmatigheid gegevensverwerkingen 33

11. Rechtsgrond 33
Algemeen Belang 34
Gerechtvaardigd Belang 34
Noodzakelijkheid 35
Proportionaliteit 35
Betrokkenen 35
Medewerkers 35
Subsidiariteit 35
Belangenafweging 36

12. Bijzondere persoonsgegevens 36
Camerabeelden 37
Uitzonderingsgronden 38
Gezondheid gegevens 39
Etniciteit 39
Nationaliteit 39

13. Doelbinding 41

14. Noodzaak en evenredigheid 42
a. Proportionaliteit 42
b. Subsidiariteit 44
15. Rechten van de betrokkenen 46
C. Beschrijving en beoordeling risico's voor de betrokkenen **49**
D. Beschrijving voorgenomen maatregelen **49**
16. Risico's en maatregelen 49
Bijlage 1: Meetpunten Management Informatie Contact Center Kanalen **68**

Managementsamenvatting

In deze gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) is de verwerking interactieve dienstverlening getoetst. De interactieve dienstverlening wordt door het dienstonderdeel Klantinteractie en –Services (KI&S) met inzet van verschillende kanalen aan burgers en bedrijven aangeboden namens [redacted] en [redacted] De GEB is uitgevoerd omdat de verwerking vooral gelet op de grootschaligheid (miljoenen interacties) en de context waarbinnen deze plaatsvindt een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de natuurlijke personen. Hierbij heeft KI&S sterk laten meewegen dat de inhoud van de interacties, zoals bv. een telefoongesprek met een belastingetrokkene, gevoelige persoonsgegevens bevat. [redacted] van KI&S is gemandateerd verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die verwerkt worden om de interactie tot stand te brengen. De inhoud van deze interacties valt nadrukkelijk niet onder de gemandateerd verwerkingsverantwoordelijkheid van KI&S. De verantwoordelijkheid voor de (fiscale) inhoud behoort toe aan de middelen directies. Dit gezegd hebbende vindt KI&S het van groot belang en ziet KI&S het ook als zijn verantwoordelijkheid om de services te beveiligen zodat de inhoud die besproken wordt veilig is en strikt vertrouwelijk blijft.

In de GEB worden de interacties die middels de kanalen balie, telefonie, chat en videobellen verlopen getoetst. De gedachten hierachter is dat de verwerking die plaatsvindt om deze services aan te bieden nagenoeg gelijk zijn. Voor het aanbieden van de services wordt een grotendeels gelijke set aan gegevens verwerkt. De kanalen kennen door de aard van de kanalen en de technieken die worden gebruikt kanaal specifieke risico's. Naast de generieke risico's zijn deze dan ook in kaart gebracht per kanaal. Door deze opzet van de GEB kunnen er in de toekomst ook relatief eenvoudig nieuwe kanalen worden toegevoegd mits de te verwerken gegevens ongeveer gelijk blijven.

Hieronder is een samenvatting te vinden van de risico's en de verschuiving die optreedt als de maatregelen uit de GEB zijn uitgevoerd. Verder is in deze managementsamenvatting een top 5 van grootste risico's opgenomen.

Geïdentificeerde risico's	
Tijdens de GEB zijn er verschillende risico's geïdentificeerd. De generieke risico's doen zich bij alle kanalen voor. Wanneer je een generiek risico mitigeert dan heeft dat een doorwerking op alle kanalen. De kanaal specifieke risico's doen zich alleen bij het betreffende kanaal voor. De risico's die bij een kanaal van toepassing zijn, zijn dus de generieke risico's plus de kanaal specifieke risico's.	
Generieke risico's:	18
Kanaal Balie:	0
Kanaal Telefonie:	1
Kanaal Chat:	3 (waaronder 1 specifiek bij social media)
Kanaal Videobellen:	8
Totaal	30

Aantal risico's		
Classificatie	*Risico voor maatregel*	*Risico na maatregel*
Laag	0	21
Midden	13	9
Hoog	17	0
Aantal openstaande mitigerende maatregelen	12	

Belangrijkste openstaande risico's en maatregelen			
Nr.	*Risico's en maatregelen* *De nummers corresponderen met de risico's en mitigerende maatregelen zoals opgenomen in onderdeel D van de GEB.*	*Risico voor maatregel*	*Restrisico na maatregel*
12.	Controle op de vertegenwoordiger/gemachtigde ontbreekt.	Hoog	Laag
	-Wanneer er om wat voor reden twijfel ontstaat dan wordt er geen persoonsgebonden informatie verstrekt. *-Zorg voor eind 2023 voor een voorziening die het mogelijk maakt om te controleren of de interactie met de daadwerkelijke wettelijke vertegenwoordiger/gemachtigde plaatsvindt. Bijvoorbeeld via de WDE, een te ontwikkelen machtigingenregister en een koppeling met het bewind-, curatele- en insolventieregister (laatste is voor de controle van de wettelijke vertegenwoordiger).* *-Onderzoek voor eind 2024 of de controle kan worden uitgebreid door de betrokkene de mogelijkheid te geven om zelf de intermediair/ gemachtigde / de wettelijk vertegenwoordiger kenbaar te maken bij de Belastingdienst.*		
13.	Medewerkers hebben toegang tot bijna alle informatie van alle personen en bedrijven met een identificerend nummer. Actieve logging en monitoring ontbreekt.	Hoog	Laag
	-Voor de interactie kan er worden gekozen voor npg of np interactie. Hier wordt al een filtering gemaakt. *- Leg in instructies vast dat alleen het BSN/RSIN/FINR van de betrokkene en evt. noodzakelijk BSN/RSIN/FINR van de kring van personen rondom de betrokkene mag worden gebruikt. Voor 01-07-2022.* *-Medewerkers krijgen bovendien periodiek instructies/AVG-cursussen.* *-Ga de Contact Center Applicaties zo inrichten dat er actieve logging en monitoring mogelijk is. Realiseer dit voor 31-12-2023.*		

C.2	Het is onduidelijk of de inhoud van persoonsgebonden chats bewaard moet blijven, voor hoe lang en wie daar toegang toe mag hebben.	Hoog	Laag
	Doe onderzoek naar de bewaartermijn en toegangsvereisten van persoonsgebonden chats en implementeer dit voordat de service persoonsgebonden wordt aangeboden.		
V.7	Burgers kunnen via de upload functionaliteit van het Toeslagen Portaal gebruiken om stukken aan Toeslagen te leveren. Burgers kunnen dit niet wanneer het om fiscale zaken gaat.	Hoog	Midden
	Bij de Belastingdienst is, in tegenstelling tot bij Toeslagen, geen functionaliteit om stukken via een portaal beschikbaar te stellen voor het videobellen gesprek. Onderzoek voor 31-12-2022 of er een mogelijkheid is om stukken via een upload functionaliteit ter beschikking te stellen voor het videobellengesprek.		
V.3	De aanbieder van videobellen is een verwerker	Hoog	Laag
	Er wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld met de aanbieder van de dienst videobellen. De vereisten in de verwerkersovereenkomst zijn ook van toepassing op de sub verwerkers. Er mogen geen sub verwerkers toegevoegd/gewijzigd worden zonder schriftelijke instemming van de Belastingdienst.		

A. Beschrijving kenmerken gegevensverwerkingen

Beschrijf op gestructureerde wijze de voorgenomen gegevensverwerkingen, de verwerkingsdoeleinden en de belangen bij de gegevensverwerkingen.

1. Voorstel

Beschrijf het voorstel waar de gegevensbeschermingseffectbeoordeling op ziet en de context waarbinnen deze plaatsvindt op hoofdlijnen.

Organisatie

De verwerking 'Interactieve Dienstverlening' wordt uitgevoerd door Klantinteractie en Services (KI&S). KI&S is de klantenservice van de Belastingdienst en Toeslagen. Vanuit de rol van klantenservice is KI&S verantwoordelijk voor de informatievoorziening en interactie met burgers en bedrijven. Burgers en bedrijven zullen de Belastingtelefoon ongetwijfeld kennen. KI&S zorgt echter voor een uitgebreid pakket van diensten zodat de burgers en de bedrijven zelf hun zaken kunnen regelen met de Belastingdienst. Denk hierbij naast de Belastingtelefoon ook aan andere vormen van communicatie zoals de website, de interactie via social media, chat en videobellen. Daarnaast zorgt KI&S er o.a. voor dat de portalen werken zodat er via de mijn-omgeving online aangifte gedaan kan worden. Voor al deze diensten beheert KI&S de services die de interactie van burgers en bedrijven met de Belastingdienst en Toeslagen mogelijk maken.

Als klantenservice werkt KI&S in opdracht van en namens de andere uitvoeringsdirecties van de Belastingdienst en voor Toeslagen. Het opdracht gevende dienstonderdeel schakelt KI&S in om de dienstverlening met betrekking tot een taak die zij bij wet toebedeeld hebben gekregen uit te voeren. Zo zorgt KI&S bv. voor het beantwoorden van telefonische dienstverleningsvragen die tijdens de aangifte periode aan de Belastingdienst worden gesteld.

In deze GEB wordt de Interactieve Dienstverlening die KI&S namens de Belastingdienst en Toeslagen uitvoert getoetst. Onder de scope van de GEB vallen de interacties via de kanalen: balie, telefonie, chat, videobellen en social media. Onderstaande tabel bevat de kanalen en de afnemers hiervan.

	Balie	Belastingtelefoon	Chat	Social Media	Videobellen
CAP Autoheffingen en Inning		X	X	X	
MKB Loonheffing en omzetbelasting		X	X	X	
Particulieren Inkomensheffing en schenk- en erfbelastingen	X	X	X	X	X
Toeslagen Toeslagen	X	X	X	X	X

In de introductie lees je waarom er voor het uitvoeren van een GEB is gekozen. Onder KI&S en Interactie wordt verder ingegaan over de relatie van KI&S met de andere onderdelen van de Belastingdienst.

Introductie

De GEB Interactieve Dienstverlening is uitgevoerd door het onderdeel KI&S van de Belastingdienst. De GEB Interactieve Dienstverlening ziet, zoals de naam suggereert, op de diverse interactiekanalen binnen KI&S en de bijbehorende verwerkingen van persoonsgegevens (voornamelijk in de vorm van businessdata voor KI&S) die noodzakelijk zijn voor het mogelijk maken van de interacties. De GEB is door KI&S uitgevoerd omdat de verwerkingen vooral gelet op de grootschaligheid(miljoenen interacties) en de context waarbinnen deze plaatsvindt een hoog risico inhouden voor de rechten en vrijheden van de natuurlijke personen. Hierbij heeft KI&S sterk laten meewegen dat de inhoud van de interacties, zoals bv. een telefoongesprek met een belastingbetrokkene, gevoelige persoonsgegevens bevat. De interacties gaan over gevoelige onderwerpen, zoals bv. over aangiften van diverse belastingmiddelen, toeslagen, hulp bij aangifte, klachten of vragen over betalingen. Het kan voorkomen dat tijdens interacties ook bijzondere persoonsgegevens van burgers ter sprake komen, bijvoorbeeld gegevens in het kader van gezondheid indien de vraag van de burger daartoe aanleiding geeft. [redacted] is gemandateerd verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die verwerkt worden om de interactie tot stand te brengen. De inhoud van deze gesprekken valt nadrukkelijk niet onder de gemandateerd verwerkingsverantwoordelijkheid van KI&S. De verantwoordelijkheid voor de (fiscale) inhoud behoort toe aan de middelen directies.

Nu de tot stand brenging van de interactie en de inhoud van de interactie niet los van elkaar staan is bij de toetsing of er een GEB uitgevoerd moet worden ook de aard van de inhoud meegenomen. Het is evident dat de interactie aan waarborgen moet voldoen als de inhoud van de interactie gevoelig is. Hiermee rekening houdend worden de volgende criteria uit de richtsnoeren van de European Data Protection Board worden (indirect) geraakt:

- Gevoelige gegevens of gegevens van zeer persoonlijke aard;
- Op grote schaal verwerkte gegevens.

Daarnaast zal KI&S bestaande maar voor de organisatie nieuwe technologieën toepassen zoals chat en videobellen.

Eveneens worden de volgende onderwerpen indirect geraakt waarvan de Autoriteit Persoonsgegevens in de
Staatscourant (2019, nr. 64418) aangeeft dat daarop een GEB-plicht rust:

- Financiële Situatie (grootschalige verwerking)
- Communicatiegegevens (grootschalige verwerking)

De GEB Interactieve Dienstverlening brengt de privacy risico's van het interactieproces in kaart en schetst vervolgens maatregelen om de risico's zo veel mogelijk te verkleinen dan wel helemaal weg te nemen. Resultaat is een interactieproces dat transparant is, AVG-conform functioneert en dat voor vertrouwen zorgt bij de betrokkenen.

KI&S en Interactie

Binnen de Belastingdienst is het onderdeel KI&S verantwoordelijk voor het afhandelen van de interactie (in de ruimste opvatting van dienstverlening) met de Belasting- en of Toeslagbetrokkenen. Dat betekent dat de traditionele vormen van massale interactie (zoals de BelTel) onder de verantwoordelijkheid vallen van KI&S, maar ook de nieuwere vormen van interactie (zoals mijnbelastingdienst.nl) en de voorziene vormen (zoals dienstverlening via de diverse moderne kanalen (zoals per app en andere internet gebaseerde vormen).

KI&S/Interactie geeft namens de verschillende directies/ketens uitvoering aan deze massale dienstverlening. Bij de uitvoering van de massale dienstverlening is [redacted] gemandateerd verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van alle gegevens ten behoeve van het faciliteren van de interactie[1] en de inzet van de medewerkers. Om de rol van dienstverlener

[1] Intern bekend als de gegevens uit het domein interactie.

goed uit te kunnen voeren krijgt KI&S/Interactie toegang tot de benodigde fiscale- en toeslaggegevens. Voor de verwerking van de fiscale- en toeslaggegevens zijn de verschillende directeuren van de dienstonderdelen die de services bij KI&S afnemen de gemandateerd verwerkingsverantwoordelijke. Het bepalen van de te gebruiken set fiscale- en toeslaggegevens wordt niet bepaald door KI&S/Interactie en is geen onderdeel van deze GEB. De te gebruiken set persoonsgegevens wordt inhoudelijk vastgesteld door de verantwoordelijke directies/ketens en is onderdeel van een door die directies/ketens uitgevoerde GEBs. De middelen directies/ketens stellen de gegevens ter beschikking zodat de dienstverlening aan betrokkene kan worden geleverd. KI&S/Interactie verwerkt deze gegevens enkel en alleen om een adequate invulling te geven aan de dienstverleningsopdracht die de directie/keten heeft.

Scope GEB

Gegevens ten behoeve van het faciliteren van de interactie	Ja
Bedrijfsvoeringsgegevens	Ja
Fiscale en toeslaggegevens	Nee

Bij de uitvoering van de dienstverlening spelen enkele key-elementen van dienstverlening altijd een noodzakelijke rol in de verwerking. Zo zal identificatie (mogelijk geautomatiseerd of anders door tussenkomst van een medewerker) altijd noodzakelijk zijn. Immers als er persoonsgebonden informatie verwerkt wordt, moeten we de identiteit van de betrokkene vaststellen zodat vast staat dat de persoonsgegevens van de juiste persoon worden verwerkt. Als er gesprekken per telefoon gevoerd worden of als er per internet informatie wordt opgevraagd, zullen bij persoonsgebonden (fiscale en/of toeslagen) vragen altijd de systemen van de BD en of Toeslagen bevraagd moeten worden voor de juiste informatie. Zo zijn er een behoorlijk aantal deelverwerkingen te beschrijven die in de ene of andere vorm altijd terug zullen komen.

De maatschappij (en daarmee ook KI&S) is volop in ontwikkeling. Dat betekent dat een GEB, als deze, bij het ontstaan van een nieuwe wijze van interactie aangepast moet worden of mogelijk volledig opnieuw uitgevoerd dient te worden. Om niet alleen een inhoudelijk goede GEB op te leveren, maar ook één die stabiliteit en flexibiliteit biedt, wordt er gestreefd naar een opzet die zoveel mogelijk aanknopingspunten biedt voor de toekomst. In deze GEB wordt, in onderdeel 3 'gegevensverwerkingen', daarom eerst de generieke verwerking interactieve dienstverlening beschreven. Vervolgens wordt de verwerking per kanaal beschreven, omdat het gebruik van de kanalen specifieke eigenschappen en beveiliging risico's met zich mee brengen.

We bieden hiermee aanknopingspunten voor de implementatie van interactie op andere dan de huidige kanalen, zodat het toevoegen van een kanaal niet automatisch zal leiden tot het maken van een nieuwe GEB, maar veeleer tot een evaluatie van deze GEB en het (waar nodig) wijzigen van de bestaande GEB. Gezien de toekomstperspectieven en aspiraties van KI&S kan een dergelijke evaluatie en een aanpassing van de GEB op een min of meer regelmatige basis verwacht worden.

2. Persoonsgegevens

Som alle categorieën van persoonsgegevens op die worden verwerkt. Geef per categorie van betrokkene aan welke persoonsgegevens van hen verwerkt worden. Deel deze persoonsgegevens in onder de typen: gewoon, bijzonder, strafrechtelijk en wettelijk identificatienummer.

Interactiegegevens

KI&S (Interactie) verwerkt een set gegevens ten behoeve van de Interactieve Dienstverlening. Deze gegevens zijn opgenomen in de Klantcontactcenterapplicatie. De Klantcontactcenterapplicatie is ondersteunend aan de verwerking. Voor het vaststellen van de identiteit van de klant worden interactiegegevens gebruikt. Wanneer de identiteit van de betrokkene doormiddel van een aantal persoonsgebonden vragen moet worden vastgesteld, omdat technische authenticatie[2] niet mogelijk is, wordt er ten behoeve van de adequate bescherming van de persoonsgegevens gewerkt volgens het 'uitvoeringskader verstrekken persoonsgebonden informatie'. Wanneer meer gevoelige informatie wordt verstrekt dan worden naast Interactiegegevens de door de Ketens beschikbaar gestelde gegevens gebruikt om een dossier gebonden vraag te stellen.

Partij	Type persoonsgegevens	Toelichting
Belasting- en of Toeslagbetrokkene	Gewone persoonsgegevens	NAW-gegevens, Burgerlijke staat (fiscaal-/toeslagpartnerschap), geboortedatum, telefoonnummer, privé e-mail, gebruikersnaam portal Belastingdienst, gegevens omtrent partner/kinderen, machtigingsformulieren, unieke contact-id op user-niveau Afhankelijk van de interactie ook stem of gezichtskenmerken Browser informatie om diensten goed weer te geven. Identiteitsbewijs ten behoeve van identificatie aan de balie/videobellen (bij paspoort en identiteitsbewijs staat de nationaliteit) Paspoortnummer, ID nummer, Rijbewijsnummer
		a. Contacthistorie (KCH): - Contactmomenten - Klantgeschiedenis - Onderwerp/topic van klantcontact om de juiste gegevens te ontsluiten - Notities over het gesprek b. Doorverbindnotities: - Contacthistorie huidig contact - Notities tbv huidig contact c. Frobo-notities: - Case informatie
	Bijzondere persoonsgegevens	Mogelijke indicatie van seksuele geaardheid ivm fiscaal partnerschap, indicatie strafrechtelijk verleden[3], Ras en Etniciteit (laatste 2 zijn inherent aan de aard van Videobellen en de Balie)
	Wettelijk Identificatienummer	BSN, RSIN, Finr
Medewerker	Gewone persoonsgegevens	SAP-nr, Naam, Gebruikersnaam (UserID), functie, Belastingdienst e-mailadres, rijkspas, IP-adres, inhoud interactiemomenten, informatie ten behoeve van de bedrijfsvoering

[2] Technische authenticatie betreft hier het authenticatieproces via een extern middel, vb. DigiD.
[3] Uit registraties in de bronsystemen kan volgen dat men verblijft in een penitentiaire inrichting.

Bedrijfsvoeringgegevens

Naast de gegevens die zijn opgenomen in de klantcontactcenterapplicatie verwerkt interactie de gegevens ten behoeve van de bedrijfsvoering.

- Het gaat onder andere om gegevens ten behoeve van de functionele uitvoering van het bedrijfsproces
    - Gegevens om het klantcontact mogelijk te maken;
    - Gegevens ten behoeve van kanaalgebruik;
    - Gegevens ten behoeve van procesverbetering (analyse);
    - Gegevens ten behoeve van interne controle als waarborg voor verantwoord omgaan met gegevens;
    - Management informatie[4]

Voor de bedrijfsvoering worden de volgende persoonsgegevens verwerkt:

Partij	Type persoonsgegevens	Toelichting
Belasting- en of Toeslagbetrokkene	Gewone persoonsgegevens	NAW-gegevens, contactgegevens, geboortedatum, gegevens omtrent partner / kinderen, machtigingsformulieren, unieke contact-id op user-niveau
		a. Contacthistorie (KCH): - Contactmomenten - Klantgeschiedenis - Onderwerp/topic van klantcontact om de juiste gegevens te ontsluiten - Notities over het gesprek b. Doorverbindnotities: - Contacthistorie huidig contact - Notities tbv huidig contact c. Frobo-notities: - Case informatie
	Wettelijk Identificatienummer	BSN, RSIN, Finr
Medewerker	Gewone persoonsgegevens	SAP-nr, Naam, Gebruikersnaam (UserID), inhoud interactiemomenten, informatie ten behoeve van de bedrijfsvoering zoals AHT[5], categorieën van afwezigheid ect.

[4] Voor het leveren van management informatie worden de gegevens verwerkt die zijn opgenomen in bijlage 1: Meetpunten managementinformatie Contact Center Kanalen.
[5] Average handling time

Gegevens beschikbaar vanuit de Ketens

Om persoonsgeboden dienstverleningsvragen te beantwoorden krijgt Interactie een set fiscale en of toeslaggegevens beschikbaar gesteld door de Keten waarvoor Interactie de dienstverlening in service uitvoert. De betreffende Ketens zijn verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van deze gegevens die reeds in bezit zijn van de Belastingdienst en Toeslagen. De gegevens worden conform een procedure structureel beschikbaar gesteld als deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening ten behoeve van de betreffende keten. De gegevens worden via een autorisatie op de middelapplicaties beschikbaar gesteld aan de uitvoerende medewerkers van KI&S. Op de samenstelling van deze gegevens heeft Interactie geen directe invloed. Interactie verzorgt de massale interactieve dienstverlening voor de volgende Ketens:

- Inning (alle belastingmiddelen incl. Toeslagen)
- Inkomensheffingen (IH)
- Schenk- en erfbelastingen
- Loonheffingen (LH)
- Autoheffingen
- Toeslagen
- Omzetbelasting (OB)

Deze ketens dragen zelf zorg voor de GEB op de verwerkingen die zij o.a. met behulp van de services die KI&S aanbiedt uitvoeren. In die GEB wordt het gebruik van de fiscale en of toeslaggegevens getoetst. Vanuit de betreffende GEBs kan aan worden gegeven van welke onderdelen uit de GEB Interactieve Dienstverlening gebruik wordt gemaakt.

3. Gegevensverwerkingen

Geef alle voorgenomen gegevensverwerkingen weer.

Opzet van dit hoofdstuk

De beschrijving van dit hoofdstuk (gegevensverwerkingen) is sterk modulair opgesteld omdat de diverse keuzes van de betrokkenen niet alleen bepalend zijn voor de wijze waarop de interactie plaatsvind, maar ook voor inhoud van de verwerking.

De wijze waarop een betrokkene tot interactie overgaat met de Belastingdienst en Toeslagen is mede bepalend voor inhoud van de verwerking en de "processtappen" die geraakt worden. Om een voorbeeld te geven: de verwerking, als een betrokkene voor persoonsgebonden interactie kiest met behulp van het interactiekanaal chat, dan raakt dit een aantal van deze modules. Deze modules (oftewel: bouwblokken) omvatten (onder andere) een identificatieproces dat zoveel mogelijk geautomatiseerd plaatsvind (door bijvoorbeeld het identificeren m.b.v. DigiD). Het identificatieproces van een interactie per telefoon zal een dergelijke identificatie uitvoeren door het stellen van persoonlijke vragen (waar alleen de betrokkene antwoord op zou moeten weten). Beide identificatieprocessen betreffen het vaststellen en controleren van de identiteit van betrokkenen, maar voeren dat uit op een wijze die bepaald wordt door de diverse keuzes van de betrokkene (hier de kanaal keuze).

Dit hoofdstuk moet daarom om kunnen gaan met die mate van inhoudelijke flexibiliteit van de verwerking en deze ook kunnen weergeven. De kanaal keuze, de keuze voor persoonsgebonden of niet persoonsgebonden interactie en de wijze van identificeren hebben invloed op het gebruik van de bouwblokken en daardoor op de set van gegevens die voor de verwerking verwerkt wordt.

Dit hoofdstuk wordt daarom als volgt ingedeeld:

1. Allereerst worden diverse begrippen en termen verklaard; deze termen worden gebruikt in het beschrijven van de verwerking en worden gebruikt binnen de dienstverlening (in het algemeen) en de interactie in het bijzonder;
2. De verwerking wordt in het algemeen (op basis van de bouwblokken) beschreven, maar ook wordt de inhoudelijke diversiteit van de "bouwblokken", op basis van de keuzen van de betrokkenen, beschreven;
3. Vervolgens wordt aangegeven welke "bouwblokken" in de verwerking geraakt worden.

Verklaring van termen

In deze GEB worden een aantal begrippen veelvuldig gebruikt een dergelijk begrip wordt vaak gebruikt om een bepaalde deelverwerking of principe te benoemen. In veel van die gevallen is de inhoud (met alleen de aanduiding) niet voldoende. In deze paragraaf worden deze begrippen besproken en geduid.

Niet persoonsgebonden of persoonsgebonden

Het grote verschil tussen niet persoonsgebonden (NPG) dienstverlening en persoonsgebonden dienstverlening (PG) ligt in de keuze van de betrokkene en daarmee het doel van het gesprek. De betrokkene kan (in eerste instantie) kiezen voor de mogelijkheid om NPG vragen te stellen. Omdat er niet gerefereerd kan worden naar de persoonlijke situatie van de betrokkene, kan de informant uitsluitend algemene (NPG-)vragen beantwoorden. Uiteraard kan de betrokkene op elk willekeurig moment kiezen voor een beantwoording vanuit het persoonlijk perspectief. Als een betrokkene kiest voor deze (persoonlijke) benadering zal de BD de betrokkene willen en moeten identificeren. Dat doet de dienst aan de hand van het BSN / RSIN / Finr. Na het identificeren heeft de informant (gebaseerd op de gestelde vraag) toegang tot de benodigde persoonsgebonden gegevens.

Identificeren: Authentiseren en Verifiëren

Tijdens de identificatie aan de hand van het BSN/RSIN/Finr, dient de identiteit van de betrokkene gecontroleerd te worden. De controle van de identiteit van de betrokkene verloopt via de authenticatie of de verificatie. De keuze voor authenticatie of verificatie is afhankelijk van het interactiekanaal en de daar aangeboden wijze van de controle van de identiteit.

Verificatie is een vorm van identiteitscontrole die bestaat uit het stellen van een aantal persoonsgebonden vragen aan de betrokkene. Voor de controle van de antwoorden krijgt de informant van de Belastingdienst een set van persoonsgegevens getoond. Door het juist beantwoorden van persoonlijke vragen wordt aangenomen dat de betrokkene inderdaad is, wie hij/zij claimt te zijn.

Authentiseren wordt in deze verwerking beschouwd als een identiteitscontrole die door de techniek wordt ondersteund. Wanneer authentiseren wordt toegepast krijgt betrokkene (via de informant van de Belastingdienst of het systeem) toegang tot de persoonsgegevens wanneer de authenticatie succesvol is. Een voorbeeld van authentiseren is het inloggen via DigiD.

In de processen worden authentiseren en verifiëren als aparte deelverwerkingen beschouwd.

Notificeren

Met een notificatie kunnen serviceberichten aan de betrokkenen worden gestuurd met betrekking tot de interactiediensten. Het betreft hier doorgaans bevestigings- of logistieke(afspraak) informatie die via Brief, E-mail, SMS of Pushberichten (App) naar de betrokkene wordt verstuurd.

Klanttevredenheid

Middels het Continue KlantTevredenheids Onderzoek (CKTO) kan bij ieder kanaal een vragenlijst aangeboden worden aan de betrokkenen om zijn ervaring met betrekking tot de aangeboden dienstverlening vast te leggen. Via de vragenlijst wordt feedback vastgelegd. De resultaten van de vragenlijst die via een webdienst wordt aangeboden, worden tussentijds opgeslagen zodat een betrokkene de vragenlijst op een later moment kan afronden. Bij de telefonische vragenlijst wordt dit niet gedaan. Vanuit dit proces (interactie) worden de gegevens voor het CKTO aangemaakt/verzameld. Het proces van het CKTO valt niet binnen scope van deze GEB.

Kanaalselectie

De Belastingdienst kent momenteel de volgende interactieve dienstverleningskanalen waar PG-vragen worden beantwoord:

a. Balie
b. Telefonie
c. Chat
d. Videobellen

Voor de volgende kanalen is momenteel alleen NP-interactie mogelijk:
e. Social Media (Facebook, Instagram, Twitter)

Indien een betrokkene een kanaal op PG wijze benadert zullen er persoonsgegevens worden verwerkt om de identiteit van de burger te identificeren en te verifiëren/authentiseren. Voor het correct beantwoorden van de persoonsgebonden vraag zullen persoonsgegevens waaronder fiscale- en toeslaggegevens geraadpleegd worden in zowel de interactiesystemen als de systemen van de middelen (fiscale gegevens).

Gedeelde informatiepositie

Indien een betrokkene een kanaal benadert en zich vooraf identificeert, dan wordt eerst zijn/haar identiteit geverifieerd/geauthentiseerd. Bij de verificatie gebeurt dit doormiddel van een set van gegevens die aan de assisterende medewerker van de Belastingdienst of Toeslagen wordt getoond om de verificatie te kunnen uitvoeren. Deze gegevens worden getoond in een applicatie(s) die de medewerker ondersteund bij het uitvoeren van het dienstverleningsproces. De betreffende set van de gegevens is opgenomen in onderdeel A2 ('Persoonsgegevens') van de GEB. Het gaat hier om de gegevens die in de contactcenterapplicaties worden getoond aangevuld met een set van fiscale en/of toeslaggegevens. Na het vaststellen van de identiteit (verificatie/authenticatie) kan de betrokkene verder worden geholpen met zijn/haar vraag. De assisterende medewerker van KI&S of de applicatie(s) die de dienstverlening ondersteunen hebben toegang tot diverse interactie en middelensystemen om de vraag van de betrokkene te beantwoorden. De rechten en toegang (logisch toegangsbeheer) tot de gegevens in de middelensystemen lopen via de betreffende uitvoeringsdirecties of ketens. De toegang tot de betreffende systemen is afhankelijk van de vraag van de betrokkene. In het geval dat het antwoord wordt gegeven door een assisterende medewerker spelen ook het de kennisgebieden van die medewerker een rol. Indien men bijvoorbeeld via het kanaal telefonie een vraag heeft over toeslagen, dan wordt de betrokkene gekoppeld of doorverbonden aan een medewerker die de Skill[6] heeft op dat kennisgebied en daarom toegang heeft tot de betreffende systemen/gegevens van toeslagen.

Tijdens de PG interactie worden over en weer (persoons)gegevens uitgewisseld en/of besproken om uiteindelijk de vraag van de betrokkene op een correcte wijze te kunnen beantwoorden. Door middel van het bovenstaande proces ontstaat er uiteindelijk een gedeelde informatiepositie tussen de betrokkene en de dienstverlenende tak van de Belastingdienst of Toeslagen. Op deze manier is voor beide partijen duidelijk over welke gegevens/informatie men beschikt. De betrokkene kan vervolgens op een transparante en interactieve wijze worden geholpen en geïnformeerd door de medewerker of de applicatie van de Belastingdienst.

Bepalen 'soorten' betrokkenen

Er zijn verscheidene soorten betrokkenen aan te merken bij de verschillende interactieprocessen. Bij de processen chat, telefonie, videobellen en social media zijn er vier typen betrokkenen, namelijk geïdentificeerde en niet geïdentificeerde betrokkene die voor zichzelf contact zoeken, de gemachtigde en de vertegenwoordiger van een rechtspersoon. Daarnaast is er de informant. Bij het balieproces is als betrokkene aan te merken de betrokkene, de gemachtigde en de vertegenwoordiger van een rechtspersoon. Ook is er de Huba-medewerker. De geïdentificeerde en niet geïdentificeerde betrokkene is een natuurlijk persoon, of iemand die interacteert namens een organisatie.

[6] Vaardigheid, kennis en de opdracht voor de beantwoording van vragen op een bepaald gebied.

Controle Gemachtigde/Vertegenwoordiger

Bij de verschillende Interactie processen kan een betrokkene zijn zaken laten behartigen door een gemachtigde/vertegenwoordiger/HUBA-medewerker. Onder de gemachtigde kan worden verstaan de wettelijke vertegenwoordiger (bv. bij juridische curatele en bewind). Wanneer een wettelijk vertegenwoordiger persoonsgebonden interactie initieert dan wordt tijdens de identificatie niet vastgesteld of deze persoon gemachtigd is.

Op het moment dat een betrokkene door een HUBA-medewerker ondersteund wil worden moet hier van te voren een afspraak voor worden gemaakt via het kanaal Telefonie. De HUBA kan fysiek op kantoor (balie), telefonisch of via videobellen aangeboden worden. Voor de HUBA-afspraak is er per belastingjaar een machtigingscode nodig. Alleen als er een machtigingscode overlegd kan worden dan kan de HUBA-medewerker invulling geven aan de persoonsgebonden dienstverlening. De machtigingscode is gekoppeld aan E-herkenning zodat de HUBA-medewerker de zaken voor de betrokkene kan regelen, zonder dat de persoonsgegevens van de HUBA-medewerker zelf verwerkt worden in de systemen.

De betrokkene kan zich ook laten vertegenwoordigen door een vertegenwoordiger. Voor de identificatie via authenticatie gebruikt de betrokkene de DigiD machtiging. Voor bedrijven loopt dit via e-herkenning. Voor de identificatie via verificatie moet de vertegenwoordiger de reguliere verificatie vragen beantwoorden voordat deze gebruik kan maken van persoonsgebonden interactie.

Interactieve dienstverlening – generiek

In dit onderdeel van de GEB wordt een generieke procesbeschrijving gegeven.
Figuur 1 is ondersteunend aan de onderstaande beschrijving van de verwerking.

Interactie op initiatief van de betrokkene

Een betrokkene wil contact met de Belastingdienst of Toeslagen omdat deze een vorm van ondersteuning zoekt. De betrokkene krijgt hiervoor een selectie van interactieve dienstverleningskanalen aangeboden [Kanaalselectie]. KI&S biedt de diensten, ter ondersteuning van de fiscale en of toeslagen processen (en de logistieke ondersteuning daarvan), via de volgende interactieve dienstverleningskanalen aan:

a. Balie (in samenwerking met Dienstverlening Particulieren)
b. Telefonie
c. Chat
d. Videobellen
e. Social Media

De betrokkene selecteert in het kanaal een dienst <dienstselectie>. Afhankelijk van de dienst, krijgt de betrokkene de keuze aangeboden om zich al dan niet te identificeren met een (wettelijk) identificerend nummer. Kiest de betrokkene ervoor om zich niet te identificeren dan zal er in het proces alleen NPG informatie gedeeld worden (anoniem). Eventuele persoonsgegevens die voor deze vorm van dienstverlening worden verwerkt zijn functioneel voor het contact via het gekozen interactiekanaal.

In geval de betrokkene verwacht dat de Belastingdienst en Toeslagen persoonlijke- en fiscale-gegevens nodig heeft om de dienstverleningsvraag te kunnen beantwoorden kiest de betrokkene ervoor om zich te identificeren [PG]. Voor sommige interactie kanalen is de identificatie verplicht. De identificatie gebeurt (in alle gevallen) door middel van het kenbaar maken van het identificerende nummer dat bij KI&S bekend is. De identificerende nummers zijn het Burgerservicenummer (BSN), het fiscaalnummer (Finr) en het Rechtspersonen en Samenwerkingsverbanden Informatienummer (RSIN). In de GEB zullen we voor de leesbaarheid de term identificerend nummer hanteren.

Na het ontvangen van het identificerend nummer, moet de identiteit van de betrokkene vastgesteld worden. KI&S biedt hiervoor (in sommige gevallen) de mogelijkheid aan om dit met DigiD te doen. Op het moment dat de identiteit van de betrokkene is vastgesteld, krijgt deze PG-dienstverlening aangeboden <authentiseren>.

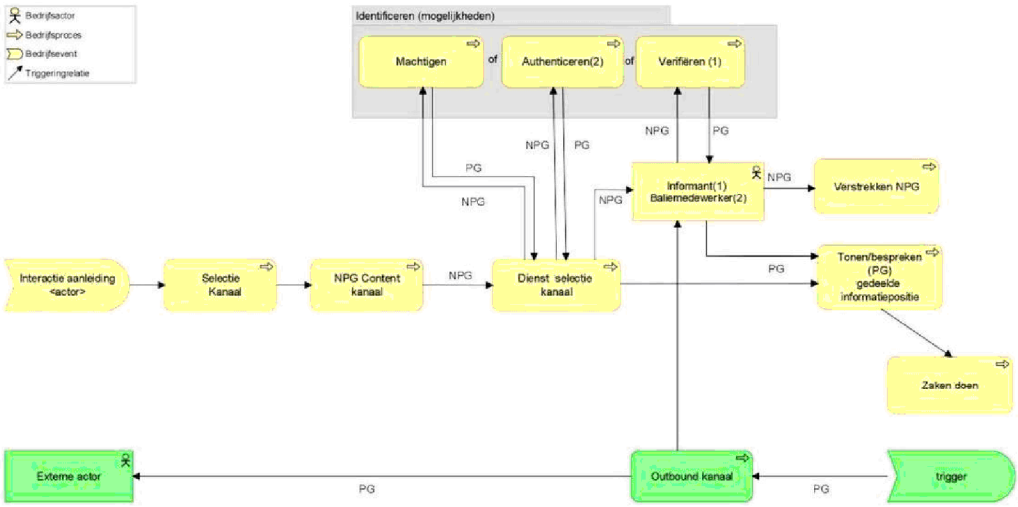
Wanneer de betrokkenen zich identificeert door gebruik van een identificerend nummer en er geen authenticatie heeft plaatsgevonden dan zal de identiteit van de betrokkene geverifieerd moeten worden <Verificatie>. KI&S biedt hiervoor het proces aan terwijl de Belastingdienst en/of Toeslagen hiervoor persoonsgegevens ter beschikking stellen. Hierdoor krijgt de medewerker van KI&S de noodzakelijke identificerende persoonsgegevens[7] en mogelijk dossier gebonden gegevens van de betrokkene te zien. Na een succesvolle verificatie wordt er PG-dienstverlening aangeboden.

Nu de Dienst heeft vastgesteld dat zij contact hebben met de betrokkene en of een vertegenwoordiger, wordt een gedeelde informatiepositie getoond aan de medewerker van KI&S <Tonen/bespreken gedeelde informatiepositie>. Deze informatiepositie bevat interactiegegevens en een beperkt aantal fiscale-/ toeslaggegevens. Op het moment dat de medewerker meer fiscale-/toeslaggegevens nodig heeft om de persoonsgebonden vraag van de betrokkene te beantwoorden <Zaken doen> dan kan deze de middelsystemen raadplegen. De middelsystemen kunnen worden geraadpleegd door gebruik te maken van het verstrekte identificerende nummer. Toegang tot deze systemen verloopt via een logisch toegangsbeheer. De middeldirecties zijn verantwoordelijk voor het ter beschikkingstellen van deze fiscale-/toeslaggegevens.

Proactieve interactie op initiatief van de Dienst (outbound)

De Dienst constateert door middel van een trigger dat zij met het attenderen/informeren of notificeren de betrokkene kunnen helpen, zodat deze (bijvoorbeeld) zijn rechten kan claimen of dat deze aan zijn fiscale-/toeslag verplichtingen kan voldoen. De triggers komen uit de processen van de middelen en maken deel uit van de handhavingsregie of worden geëntameerd door KI&S <trigger>. Nadat aan de hand van een trigger is besloten dat er proactieve dienstverlening wordt toegepast, wordt door of namens de opdrachtgever een lijst opgesteld met de betrokkenen. De interactieve proactieve dienstverlening verloopt exclusief alleen via Telefonie.
Alvorens er tijdens de interactie pg-informatie wordt besproken wordt er een verificatie uitgevoerd. Voor de rest van de proactieve interactie wordt aangesloten op het proces voor reactieve interactie en wordt de gedeelde informatiepositie gebruikt om de betrokkene te attenderen/informeren en eventuele aanvullende dienstverleningsvragen te beantwoorden.

[7] De noodzakelijke identificerende persoonsgegevens betreffen: wettelijk identificerend nummer, geboortedatum, NAW-gegevens.



Figuur 1 Interactie met externe betrokkenen - generiek

Fysieke dienstverlening Balie

In dit onderdeel van de GEB wordt een procesbeschrijving gegeven voor interactie via de balie. Figuur 2 is ondersteunend aan de onderstaande beschrijving van de verwerking.

Maken van een afspraak

Wanneer de belasting- en/of toeslagbetrokkene een gesprek met een medewerker aan de balie wil, dient deze betrokkene een afspraak in te plannen via het kanaal telefonie. De betrokkene benadert de Belastingdienst of Toeslagen via de Belastingtelefoon om een balieafspraak te maken, bv. in het kader van de HUBA. Via het IVR-keuzemenu[8] komt de betrokkene uit bij de optie "plan een balieafspraak". Na het vaststellen van de identiteit door verificatie wordt er een balieafspraak ingepland. Naast het inplannen van de balieafspraak kan de informant de betrokkene ook verder helpen met het evt. beantwoorden van vragen.

Notificatie

Het plannen van de afspraak verloopt via de BVS-applicatie (Bezoeker Verwijs Systeem). Via dit platform worden er een aantal gegevens vastgelegd ten behoeve van de balieafspraak:

- Naam
- Contactgegevens[9]
- Identificerend nummer (BSN)
- Onderwerp (contactthema)

De betrokkene krijgt vanuit de BVS-applicatie per e-mail een bevestiging (notificatie) van de balieafspraak. Deze mail wordt verstuurd van een noreply-adres en kan niet gebruikt worden om contact met de dienst te zoeken.

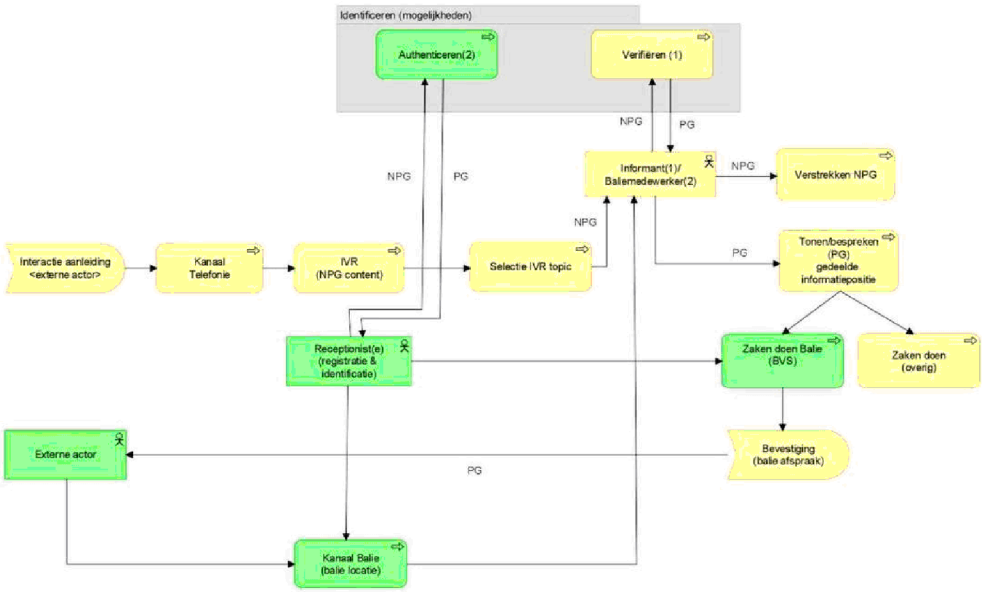
Balieafspraak

De betrokkene verschijnt aan de balie en wordt ontvangen door een medewerker. Deze maakt een registratie in de BVS-applicatie en voert de identificatie uit door middel van het raadplegen van het identiteitsbewijs van de betrokkene. De baliemedewerker maakt zijn identiteit kenbaar door zich te identificeren met de rijkspas. Na de identificatie kunnen de betrokkene en de medewerker van de Belastingdienst of Toeslagen de zaak bespreken. Vanaf hier wordt weer aangesloten op het generieke proces van interactieve dienstverlening.

[8] IVR: Interactive Voice Responder

[9] De contactgegevens betreffen het privé e-mailadres en telefoonnummer van de betrokkene.

1881304 00536



Figuur 2 Interactie Kanaal Balie

Interactieve telefonische dienstverlening

In dit onderdeel van de GEB wordt een procesbeschrijving gegeven voor interactie via het kanaal telefonie. Figuur 4 is ondersteunend aan de onderstaande beschrijving van de verwerking.

Interactie op initiatief van de betrokkene

De betrokkene kiest ervoor om via het kanaal telefonie contact op te nemen met de Belastingdienst of Toeslagen. Naast het stellen van vragen (en deze beantwoord krijgen) kan de betrokkene ook een belafspraak plannen via de telefoon, web of een applicatie zoals de aangifte app (call back dienst)[10] Op het moment dat de betrokkene ervoor kiest om van telefonie gebruik te maken wordt deze gewezen op de privacyverklaring. De betrokkene krijgt een <dienstselectie> aangeboden dit kan bv. Zijn: "heeft u een toeslagenvraag", "heeft u een ondernemersvraag" etc. Vervolgens wordt de betrokkenen in de gelegenheid gesteld om zijn BSN of het fi-nummer door te geven zodat de Belastingtelefoon inzicht krijgt in de (fiscale/toeslag)gegevens van de betrokkene <identificeren>. Voor algemene vragen hoeft de betrokkene zich niet te identificeren en kan de NPG-vraag meteen worden beantwoord <verstrekken NPG>. Hieronder een voorbeeld van de uitvraag[11]:

'Voor persoonlijke vragen hebben wij uw gegevens en BSN nodig. Kies 1, als u uw BSN wilt intoetsen zodat wij uw gegevens bij de hand hebben. Kies 2, als u een algemene vraag heeft waarbij wij uw BSN niet nodig hebben.'

Op dit deel van het proces zijn uitzonderingen bijvoorbeeld wanneer de betrokkene gebruik wil maken van de bestelautomaat. Via de bestelautomaat kan men formulieren en brochures bestellen. Deze formulieren en brochures zijn noodzakelijk of ondersteunend aan de uitvoering van persoonsgebonden belasting- of toeslagzaken.

[10] De toets op de werkprocessen Call Back is in de vorm van een tweetal Privacy QuickScan uitgevoerd. Deze scans zijn toegevoegd aan het verwerkingenregister van de Belastingdienst.
[11] Voortschrijdend inzicht kan er toe leiden dat de uitvraag aangepast wordt. De strekking van de uitvraag blijft hetzelfde.

Nadat de betrokkene een keus heeft gemaakt wordt deze ofwel verder geholpen met zijn npg-vraag of er volgt een identificatie. De identificatie betreft in dit geval de <verificatie>. Deze verificatie gaat altijd vooraf aan het beantwoorden van de pg-vraag. De verificatie voor logistieke[12] informatie betreft een controle vraag op de persoonsgegevens. Op het moment dat er ook financiële informatie wordt verstrekt wordt er ook een dossier gebonden vraag gesteld ter verificatie. Voor ondernemers geldt dat er altijd een dossier gebonden vraag wordt gesteld, omdat de informatie over de ondernemer in de regel is te vinden op internet.

Na een succesvolle verificatie wordt de betrokkene verder geholpen met zijn dienstverleningsvraag. De informant heeft hiervoor de beschikking over de interactiegegevens en een beperkte set fiscale-/toeslag gegevens zoals omschreven in paragraaf 2 van de GEB. Op het moment dat de medewerker meer fiscale-gegevens nodig heeft om de persoonsgebonden vraag van de betrokkene te beantwoorden <Zaken doen> dan kan deze de middelsystemen raadplegen. De middelsystemen kunnen worden geraadpleegd door gebruik te maken van het verstrekte identificerende nummer. Toegang tot deze systemen verloopt via een logisch toegangsbeheer. De middeldirecties zijn verantwoordelijk voor deze beschikbaar gestelde fiscale-/toeslaggegevens.

Ondernemers kunnen via de Belastingtelefoon ook de persoonlijke beveiligings- en communicatie instellingen wijzigen. De informant kan op verzoek van de ondernemer het wachtwoord van de mijnomgeving van de ondernemer resetten.

Proactieve Interactie op initiatief van de Belastingdienst of Toeslagen

Middels een opdracht <trigger> verstrekt vanuit een middelenproces wordt telefonische interactie geïnitieerd.

Bij telefonie wordt er doormiddel van een door de opdrachtgever opgestelde lijst met betrokkenen telefonisch contact tot stand gebracht. De medewerker van KI&S krijgt de beschikking over het identificerende nummer van de betrokkene om aan de hand van het dossier en het voor de interactie beschikbaar gestelde belscript de interactie voor te bereiden.

Mogelijke opdrachtgevers voor proactieve interactie via outbound telefonie
CAP Autoheffingen en Inning
MKB Loonheffing en omzetbelasting
Particulieren Inkomensheffing en schenk- en erfbelastingen
Toeslagen Toeslagen

De opdrachtgever van de proactieve interactie kan er voor kiezen om vooraf aan de interactie een sms notificatie[13] aan de betrokkenen toe te sturen. De sms notificatie zorgt ervoor dat de betrokkenen meer zekerheid hebben dat zij daadwerkelijk door KI&S worden gebeld en niet door kwaadwillende. Bijkomend voordeel is dat deze werkwijze ook de bereikbaarheid vergroot. De SMS notificatie bevat een bericht met een volgende strekking:

"Vanaf vandaag belt de Belastingdienst u met telefoonnummer <uitgaand telnr> in verband met <onderwerp gesprek>. We zien uit naar het gesprek."

---

[12] Logistieke informatie geeft antwoord op statusvragen oftewel de voortgang van een proces. Hierbij valt te denken aan vragen als: "Is mijn .... ontvangen?" of "Is mijn .... al verwerkt?" Het kan hier gaan om zaken als: een aangifte, aanvraag, betaling, beschikking, bezwaar, ontvangstdatum, uitsteldatum, dagtekening etc.

[13] Bij de proactieve telefonische interactie loopt de interactie in 90% van de gevallen via 06-nummers. Doormiddel van het sturen van een sms heeft de notificatie een groot bereik.

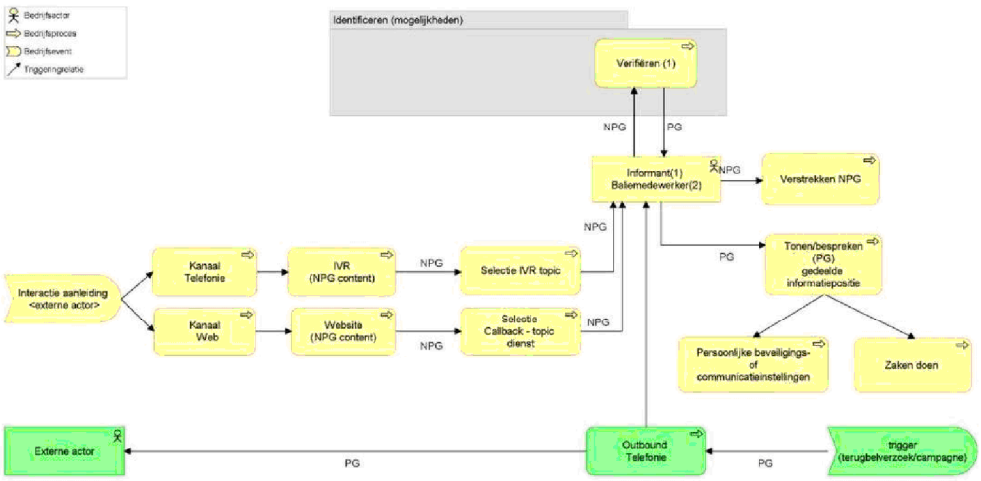
1881304 00536

Bij tot stand komen van een verbinding wordt voordat er persoonsgebonden informatie wordt verstrekt een verificatie uitgevoerd[14]. Bij proactieve interactie via de Belastingtelefoon wordt afgeweken van de reguliere verificatie. De verificatie ziet er als volgt uit:

- Er wordt gecheckt of de persoon opneemt met de naam die op de bellijst staat;
- De Belastingtelefoon monitort het aantal foutieve contacten. Dat wil zeggen het aantal contacten dat met een andere naam opneemt dan de naam die op de bellijst staat. De Belastingtelefoon neemt passende maatregelen op het moment dat dit aantal foutieve contacten plots toeneemt.
- De nummers die de Belastingtelefoon gebruikt staan op www.belastingdienst.nl/telefoonnummers. Burgers en bedrijven kunnen de nummers hier controleren;
- Er wordt algemene info toegevoegd op www.belastingdienst.nl/telefoonnummers over de proactieve interactie (ook wel de outboundcampagne genoemd). Burgers en bedrijven kunnen dit verifiëren op het moment dat zij met de Belastingtelefoon in contact zijn;
- Op het moment dat het telefoonnummer door de betrokkene is verstrekt door eerder telefonisch contact met de Belastingtelefoon dan wordt om de laatste 3[15] cijfers van het BSN gevraagd.

Bij het opstellen van het kader voor verificatie is in de overwegingen meegenomen dat er tijdens proactieve interactie via de Belastingtelefoon over het algemeen alleen logistieke informatie wordt gedeeld. Mocht het noodzakelijk zijn om gevoelige fiscale gegevens (zoals de hoogte van het inkomen) te bespreken dan worden altijd de laatste 3 cijfers van het BSN gevraagd.

Voor de rest van de proactieve interactie wordt aangesloten op het standaard proces voor interactieve telefonische dienstverlening.



Figuur 3 Interactie Kanaal Telefonie

[14] Vastgelegd in het kader klantverificatie outbound telefonie

[15] Dit is in een andere context door de AP als voldoende beschermend aangemerkt: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/01_brief_ap_belastingdienst_toeslagen_21-11-2016.pdf. De betrokkene wordt bewust niet om het gehele BSN gevraagd i.v.m. het gevaar voor phishing bij outbound gesprekken.

Interactieve dienstverlening via chat

In dit onderdeel van de GEB wordt een procesbeschrijving gegeven voor interactie via het kanaal chat. Figuur 4 is ondersteunend aan de onderstaande beschrijving van de verwerking.

Interactie op initiatief van de betrokkene

Voor interactie via chat staan er een aantal kanalen ter beschikking van de betrokkene namelijk:

- Chat via web
    - Via mijnomgeving (generiek portaal)
    - Via website
- Chat via social media (Facebook, Instagram en Twitter)

Chat via web

Bij het gebruik van chat via web heeft een betrokkene de keuze om via de mijnomgeving of op de website de chat te starten. Op het moment dat een betrokkene niet kiest voor het startpunt mijnomgeving dan wordt er uitsluitend npg informatie verstrekt. Blijkt er later pg informatie nodig te zijn voor het beantwoorden van de dienstverleningsvraag dan kan de betrokkene via een chat voor een topic bij de dienstverleningsinformant van de Belastingdienst uitkomen. Alvorens er persoonlijke informatie wordt verstrekt wordt de betrokkene gewezen op de privacyverklaring en wordt de identiteit van de betrokkene gedurende de LiveChat vastgesteld middels authenticatie (lees hier: via een inlog). Voor de rest van het proces is de afhandeling van de dienstverleningsvraag gelijk aan de afhandeling in het generieke proces.

Kiest een betrokkene voor het starten van een chat via de mijnomgeving of het portaal dan wordt de betrokkene hier eerst geattendeerd op de privacyverklaring en volgt de identificatie middels authenticatie. Na het vaststellen van de identiteit kunnen er persoonlijke dienstverleningsvragen worden beantwoord door bv. een dienstverleningsinformant.
De verder afhandeling van de dienstverleningsvraag is gelijk aan de afhandeling in het generiek proces.

Chat via social media

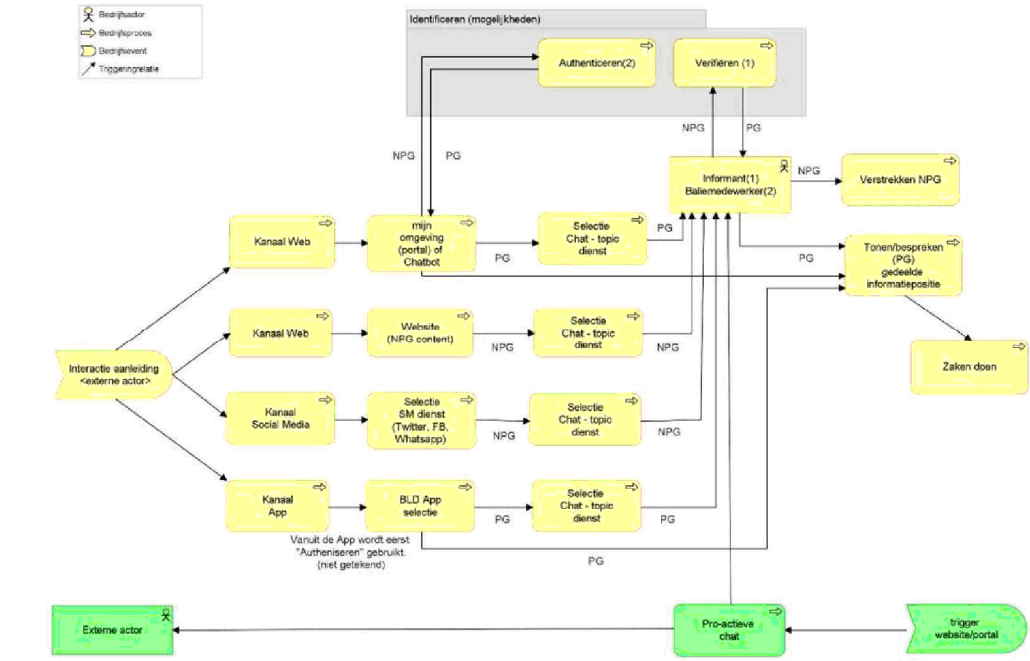
Wanneer een betrokkene voor het gebruik van social media kiest voor het stellen van een dienstverleningsvraag worden er in eerste instantie alleen npg-vragen beantwoord. Via het social media kanaal wordt aangegeven dat er geen pg-zaken worden gedaan ook niet in direct messages. Op de website van de Belastingdienst is een pagina opgenomen: 'Hoe gaan we met elkaar om?' met gedragsregels die van toepassing zijn op alle interacties[16]. Deze gedragsregels gelden voor alle typen interactie.

Voor de interactie via social media geldt het uitgangspunt dat de betrokkene zelf de keuze maakt om via social media vragen te stellen en hiermee in de openbaarheid van het internet te treden. Dit kan de betrokkene doen onder een alias. Mocht de betrokkene toch pg informatie delen op social media dan probeert de Belastingdienst de gegevens te verwijderen. Op het moment dat het verwijderen buiten de beïnvloedingsfeer van de Belastingdienst ligt, attendeert de Belastingdienst de betrokkene op het gegeven dat deze pg heeft gedeeld en adviseert de Belastingdienst om dit te verwijderen.

[16] https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/standaard_functies/prive/contact/omgangsvormen/

Proactieve interactie middels social media

Naast het beantwoorden van npg-vragen zendt het team dat de interactie via social media verzorgt ook berichten uit met voor doelgroepen nuttige en actuele informatie. Dit is npg interactie. Er wordt eveneens op internet gezocht in social media naar vragen waarop eveneens gereageerd wordt. Dit zijn vragen die in de openbaarheid zijn gesteld en voor het publiek toegankelijk zijn. Het gaat hier altijd om npg-vragen.



Figuur 4 Interactie Kanaal Chat

Interactieve dienstverlening via videobellen

In dit onderdeel van de GEB wordt een procesbeschrijving gegeven voor interactie via het kanaal video. Figuur 5 is ondersteunend aan de onderstaande beschrijving van de verwerking.

De belasting- en/of toeslagbetrokkene kan op verschillende manieren gebruik maken van het kanaal videobellen:

- Plannen van een afspraak via kanaal telefonie;
- De zaakbehandelaar van het Belasting / Toeslagkantoor plant een dossier gebonden afspraak met de betrokkene.

Afspraak via kanaal telefonie

De eerste mogelijkheid voor het starten van een videogesprek is het inplannen van een videogesprek via het kanaal telefonie. De betrokkene benadert de Belastingdienst of Toeslagen via de Belastingtelefoon om een videobellen afspraak te maken, bv. in het kader van de HUBA. Via het IVR keuzemenu komt de betrokkene uit bij de optie plan een videogesprek. De betrokkene wordt vervolgens door een medewerker te woord gestaan. Na het vaststellen van de identiteit door verificatie wordt er een videogesprek ingepland. Naast het inplannen van het videogesprek kan de informant de betrokkene ook verder helpen met evt. npg of pg vragen.

Voor het plannen van de afspraak gebruikt de assisterend medewerker van de Belastingtelefoon de planningstool die als onderdeel wordt aangeboden van een videodienst (SAAS[17]). Via dit platform worden er een aantal gegevens vastgelegd ten behoeve van het videogesprek:

- Naam
- Contactgegevens (E-mailadres en optioneel het telefoonnummer)

Vanuit het platform wordt een notificatie verstuurd naar het opgegeven E-mailadres met een bevestiging/wijziging van de afspraak. De Belastingdienst kan er ook voor kiezen om als notificatie een SMS te versturen, standaard wordt E-mail gebruikt. Het versturen van de SMS kan alleen wanneer de betrokkene zijn telefoonnummer heeft opgegeven. In de notificatie zit een herkenbare URL aan de hand waarvan de betrokkene het videogesprek op het moment van de afspraak kan starten. In de notificatie zit een algemene link naar de beeldbelsessie en een unieke id-code voor de beeldbelsessie. Aan de notificatie is ook informatie toegevoegd over de verwerking van de gegevens en een verwijzing naar de privacyverklaring van de Belastingdienst en Toeslagen. Via de URL wordt het videogesprek gestart zonder dat de betrokkene zelf hoeft in te loggen. De gegevens die worden verwerkt voor realiseren van de afspraak worden een uur na afloop van het videogesprek geanonimiseerd. De aanbieder bewaard meta-gegevens (statistieken) voor de bestuurlijke rapportage (o.a. welke typen gesprekken worden gevoerd, wanneer de gesprekken worden gevoerd en hoe lang de gesprekken duren). De statistieken worden gelogd op basis van ID's en niet op basis van gebruikers- of klantnamen. De persoonsgegevens worden verwijdert.

Afspraak via Belasting-/Toeslagkantoor

Indien het zaakdossier en het contact met de betrokkene hier aanleiding toegeeft kan de zaakbehandelaar, op verzoek van de betrokkene, een videogesprek inplannen om de betrokkene persoonlijk te woord te staan. Het inplannen van het videogesprek gebeurt in overleg met de betrokkene. Het plannen van het videogesprek gebeurt op eenzelfde wijze als dat dit zou gebeuren wanneer er een afspraak via het kanaal telefonie gemaakt zou worden.

Het videogesprek

De betrokkene heeft een notificatie ontvangen met een URL voor de beeldbelsessie aan de hand waarvan het videogesprek kan worden gestart. Het gesprek wordt geïnitieerd door de Belastingdienst of Toeslagen. Voor het deelnemen aan het videogesprek kan de betrokkene de URL uit de notificatie aanklikken en de videoverbinding activeren. Het videogesprek wordt gestart zonder dat de betrokkene hoeft in te loggen. Als het gesprek nog niet gestart is door de medewerker van de Belastingdienst of Toeslagen, wordt de betrokkene in de wachtkamer geplaatst.

Het videogesprek verloopt via de cloudoplossing die via de SAAS wordt aangeboden. Met de aanbieder wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten. Deze cloudoplossing is getoetst conform de hiervoor intern opgestelde procedure[18]. Voor het verstrekken van toegang en de realisatie van het videogesprek worden alleen persoonsgegevens verwerkt zoals de naam, e-mailadres, telefoonnummer en browserinformatie. Deze persoonsgegevens worden niet vastgelegd. De gesprekken worden niet opgenomen en opgeslagen. De dienst wordt puur gebruikt om een videogesprek mogelijk te maken.

Op het moment dat het videobellen tot stand is gebracht wordt eerst de identificatie uitgevoerd door middel van een verificatie door het tonen van een identiteitsbewijs. De medewerker van de Belastingdienst of Toeslagen identificeert zich door het tonen van een Rijkspas. Na de identificatie kunnen de betrokkene en de medewerker van de Belastingdienst of Toeslagen de zaak bespreken. De verwerking wordt beveiligd door gebruik te maken van de browser op de DWB werkplek. Vanuit de DWB wordt er een rechtstreekse (peer to peer) WebRTC versleutelde verbinding (AES256) tussen

---

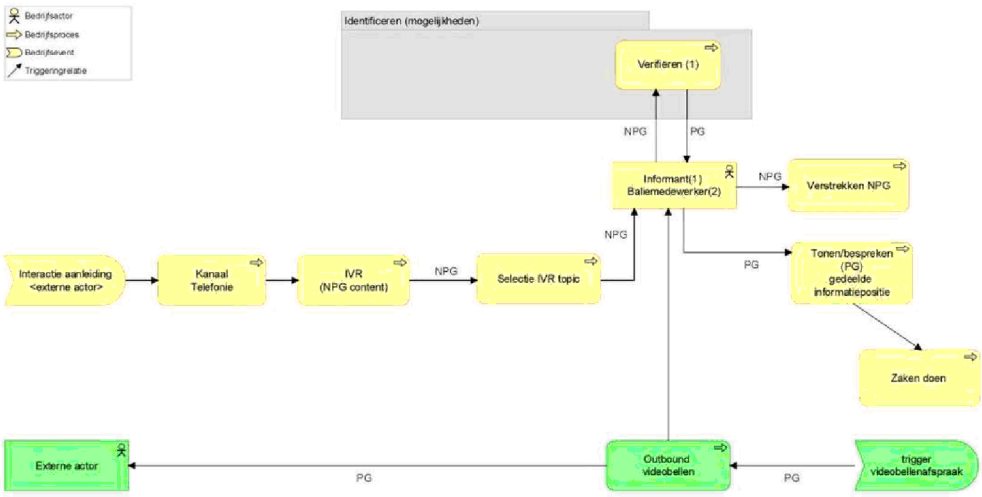
[17] Bij implementatie betreft de SAAS de dienst van 24Sessions. Er wordt hier gekozen voor een algemene omschrijving, omdat een andere leverancier niet per definitie betekent dat de verwerking verandert.

[18] De cloudtoets, de toets wordt uitgevoerd om te bepalen of er voldoende waarborgen zijn, om het gebruik van de specifieke cloudoplossing toe te staan.

betrokkene en behandelaar tot stand gebracht. Hiermee is de verbinding beveiligd. De verbinding wordt dus versleuteld voordat de gegevens/het gesprek door de cloud gaat. De sleutel voor de versleuteling is *on premise* bij de Belastingdienst. Dit betekent dat alleen de Belastingdienst de toegang heeft tot de gegevens.

Het is mogelijk om tijdens het videogesprek schermen met elkaar te delen. Dit maakt deel uit van de inhoud van het gesprek. Voor de inhoud die hier gedeeld wordt zijn de dienstonderdelen en ketens zelf verantwoordelijk. Dit valt buiten de gemandateerd verwerkingsverantwoordelijkheid van [redacted] Het delen van schermen is ter ondersteuning van de persoonlijke klantbehandeling en simuleert de dienstverlening op de fysieke locatie het beste. Hierbij gelden de volgende stelregels:

- De betrokkene mag alle informatie via het scherm delen waarbij de medewerker bijvoorbeeld een snelle beoordeling kan doen of het ter zake doende informatie is. In de videobellen sessie zelf wordt geen upload functionaliteit aangeboden. Burgers kunnen de upload functionaliteit van het Toeslagen Portaal gebruiken om stukken aan Toeslagen te leveren. Voor de Belastingdienst is dit nog niet mogelijk.
- De medewerker mag alleen die informatie delen die al beschikbaar is of binnenkort beschikbaar komt voor de burger. Denk aan de mijnomgeving (mijnBelastingdienst), brieven, conceptbeschikking, en dergelijke. Hiervoor zijn richtlijnen opgesteld door de betrokken middel directies (Particulieren en Toeslagen)



Figuur 5 Interactie Kanaal Videobellen

4. Verwerkingsdoeleinden

Beschrijf de doeleinden van de voorgenomen gegevensverwerkingen.

De gegevensverwerkingen vinden plaats om het onderstaande primaire en secundaire doeleinden te bereiken:

Dienstverlening aan burgers en bedrijven

Het primaire doel van de verwerkingen is dienstverlening aan burgers en bedrijven. KI&S is als dienstonderdeel van de Belastingdienst en voor Toeslagen, primair verantwoordelijk voor dienstverlening aan burgers en bedrijven. KI&S verleent deze dienstverlening via diverse kanalen, bijvoorbeeld via de telefoon, chat en levert de services voor de dienstverlening aan de balie of via videobellen. KI&S voert ook regelmatig campagnes uit voor andere dienstonderdelen van de Belastingdienst. Een goede dienstverlening is voor de Belastingdienst zeer belangrijk. Belastingplichtigen willen graag gehoord en geholpen worden. Het ligt in de maatschappelijke verwachtingen en ontwikkelingen dat uitvoerende overheidsorganen, zoals de Belastingdienst, burger en bedrijf actief informeert en ondersteunt. De omschreven gegevensverwerkingen in deze GEB maken het mogelijk om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan de belastingplichtige te verstrekken.

Met de bovenstaande dienstverlening worden ook enkele secundaire doeleinden bereikt:

Verbetering compliance burger en bedrijf

Goede dienstverlening bereikt een belangrijk secundair doel: het verbeteren van de compliance door burger en bedrijf. Door burger en bedrijf op een goede wijze te informeren en assisteren met betrekking tot hun rechten en plichten worden zij bewogen om zich aan de geldende regelgeving te houden.

Uitvoering fiscale processen

Via de dienstverleningskanalen van KI&S kunnen belastingplichtigen diverse verzoeken indienen die te maken hebben met de uitvoering van fiscale of toeslagen processen. Voorbeelden zijn verzoeken tot het opstellen van een inkomensopgave, het aanvragen van uitstel voor het doen van de IB-aangifte en het aanvragen van een betalingsregeling. KI&S neemt via de dienstverleningskanalen de verzoeken van belastingplichtigen in behandeling en stuurt deze, voor zover KI&S het verzoek niet zelf uitvoert, door naar het betreffende dienstonderdeel dat de verantwoordelijkheid draagt met betrekking tot het specifieke onderwerp. KI&S voert tevens regelmatig campagnes uit ten behoeve van andere dienstonderdelen bij de uitvoering van hun werkzaamheden. KI&S draagt met de bovenstaande werkzaamheden bij aan de uitvoering van de onderliggende fiscale en toeslagen processen van de Belastingdienst en Toeslagen.

Totstandbrenging contact tussen burger en bedrijf en de achterliggende Belastingdienst-organisatie dan wel verwijzen naar andere overheidsinstanties

De vragen en verzoeken die binnenkomen via de dienstverleningskanalen van KI&S kunnen niet altijd door KI&S zelf worden beantwoord of afgehandeld. In deze gevallen brengt KI&S de vraagsteller in contact met medewerkers van het achterliggende dienstonderdeel van de Belastingdienst die de betreffende vraag of verzoek wel in behandeling kunnen nemen. Het komt ook wel eens voor dat de Belastingdienst de vraag of verzoek van burger en bedrijf helemaal niet in behandeling kan nemen. In deze gevallen kan KI&S de vraagsteller doorverwijzen naar andere overheidsorganisaties die de vraagsteller mogelijk wel verder van dienst kunnen zijn.

Genereren management informatie

Aan de hand van de interacties die de medewerkers van KI&S hebben met de betrokkenen wordt management informatie gegeneerd. De management informatie wordt zoveel mogelijk geaggregeerd in Dashboards getoond. De management informatie wordt door KI&S gebruikt om het interactieproces in goede banen te leiden. Door middel van de management informatie is het bijvoorbeeld mogelijk om een inschatting te maken in het aantal interacties die in de toekomst hoogstwaarschijnlijk plaats zullen vinden. Aan de hand van deze informatie kan het personeel op een efficiënte wijze worden ingezet zodat iedere betrokkene op een passende wijze geholpen kan worden. Management informatie wordt ook gebruikt voor analyses en sturing op de interactie over de verschillende kanalen heen. Denk bv. aan het in kaart brengen van de effecten die de interacties hebben. Indien men over hetzelfde onderwerp naar aanleiding van een balieafspraak opnieuw telefonisch contact opneemt met de Belastingtelefoon kan men de conclusie trekken dat de afspraak aan de balie niet het gewenste effect heeft gehad. Aan de hand van dit soort informatie kan men de processen bijsturen.

5. Betrokken partijen

Benoem welke organisaties betrokken zijn bij welke gegevensverwerkingen. Deel deze organisaties per gegevensverwerking in onder de rollen: verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, verstrekker en ontvanger. Benoem tevens welke functionarissen binnen deze organisaties toegang krijgen tot welke persoonsgegevens.

De minister van Financiën is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Voor de Belastingdienst is deze verantwoordelijkheid via mandatering belegd bij [redacted] KI&S is onderdeel van de Belastingdienst en als zodanig is [redacted] de gemandateerde verwerkingsverantwoordelijke. In de bestuurlijke lijn en dagelijkse praktijk zal deze verantwoordelijkheid (onder)gemandateerd zijn aan [redacted] De [redacted] draagt in de dagelijkse praktijk de verantwoordelijkheid voor de kanaal- en klantinteracties.

De voor de beoogde doelen benodigde kanaalinteracties komen voort uit de interactie tussen de betrokkene, de gemachtigde, de KI&S-informant of andere dienstverleningsmedewerkers zoals het personeel dat de balie bezet. KI&S voert deze verwerking uitsluitend uit namens de [redacted] en [redacted] In sommige gevallen treden voorgaande dienstonderdelen als verstrekker van gegevens (proactieve interactie), of als ontvanger van gegevens als KI&S een verzoek of vraag doorstuurt naar het betreffende dienstonderdeel.

De betrokkene is een natuurlijk persoon of een vertegenwoordiger van een rechtspersoon. Een betrokkene kan ook een gemachtigde zijn die optreedt namens een ander natuurlijk persoon (die ook een betrokkene is) of een rechtspersoon.
Naast de bovengenoemde betrokkenen / gemachtigden is er nog één ander type gebruiker, namelijk de HUBA-medewerker, die uitsluitend tijdens de aangifteperiode namens de betrokkene helpt bij het doen van belastingaangifte.

Samenvattend zijn de volgende partijen betrokken bij deze verwerking:

Partij	Rol	Gebruikers
Minister van Financiën, namens deze	Verwerkingsverantwoordelijke	Diverse medewerkers van de betrokken dienstonderdelen van de Belastingdienst; zie hieronder voor meer details
en	Gedelegeerd verwerkingsverantwoordelijke	Informanten / Teamleiders / Supervisors / Coaches / Opleiders / K&K data- en analytics
Dienstonderdeel Particulieren	Verstrekker / ontvanger	Diverse medewerkers betrokken bij fiscale en dienstverleningsprocessen
Dienstonderdeel MKB	Verstrekker / ontvanger	Diverse medewerker betrokken bij de fiscale processen
Dienstonderdeel CAP	Verstrekker / ontvanger	Diverse medewerkers betrokken bij de fiscale processen
	Verstrekker / ontvanger	Diverse medewerkers betrokken bij de toeslagen processen
24Sessions	Verwerker	Beheerders

6. Belangen bij de gegevensverwerkingen

Beschrijf alle belangen die de verwerkingsverantwoordelijke en anderen hebben bij de voorgenomen gegevensverwerkingen.

In de onderstaande tabel zijn de belangen per partij omschreven:

Partij	Belang
Minister van Financiën, namens deze	*Het verstrekken van kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan burger/bedrijf. De noodzaak tot het verstrekken van dienstverlening is een direct gevolg van de uitvoering van de aan de Belastingdienst opgedragen wettelijke taken in bijvoorbeeld de Algemene wet inzake rijksbelastingen. De Belastingdienst dient als overheidsorganisatie klaar te staan om de ontstane vragen en verzoeken naar aanleiding van de uitvoering van de aan haar toegekende wettelijke taken actief op te pakken. KI&S voert tevens diverse campagnes uit namens andere dienstonderdelen van de Belastingdienst. In deze gevallen is het belang een correcte uitvoering van de aan de Belastingdienst opgedragen wettelijke taken. Om welke taak het precies gaat verschilt per verzoekend dienstonderdeel.*
	Zie uitleg hierboven
Dienstonderdeel Particulieren	*Het verkrijgen van een grotere mate van compliance bij de betrokkene door correcte en tijdige voorlichting, dan wel het correct uitvoeren van aanvragen. Particulieren voert taken uit met betrekking tot de particuliere belastingplichtige.*
Dienstonderdeel MKB	*Het verkrijgen van een grotere mate van compliance bij de betrokkene door correcte en tijdige voorlichting, dan wel het correct uitvoeren van aanvragen. MKB voert taken uit met betrekking tot de belastingplichtige in het midden- en kleinbedrijf.*
Dienstonderdeel CAP	*Het verkrijgen van een grotere mate van compliance bij de betrokkene door correcte en tijdige voorlichting, dan wel het correct uitvoeren van aanvragen. CAP ondersteunt intern de diverse dienstonderdelen door onder andere het inwinnen en verstrekken van gegevens en het onderhouden van contacten met diverse externe partijen. CAP is tevens verantwoordelijk voor de heffing en inning van Auto middelen.*
	Het verkrijgen van een grotere mate van compliance bij de betrokkene door correcte en tijdige voorlichting, dan wel het correct uitvoeren van aanvragen. Toeslagen is verantwoordelijk voor de rechtmatige, juiste en tijdige toekenning en uitbetaling van toeslagen aan diegenen die er recht op hebben.
Betrokkene	*Het belang van de betrokkene is dat hij op correcte wijze aan zijn verplichtingen kan voldoen of aanspraak kan maken op zijn rechten, door correcte en tijdige voorlichting. Men wil graag actief geïnformeerd worden over de rechten of plichten die men heeft.*
24Sessions	*Voldoen aan het contract dat is afgesloten.*

7. Verwerkingslocaties

Benoem in welke landen de voorgenomen gegevensverwerkingen plaatsvinden.

De verwerking vindt plaats in Nederland

Voor Videobellen geldt dat de dataverwerking van de subcontractor van, de huidige aanbieder, 24Sessions, Amazon plaatsvindt in Frankfurt (Duitsland) en Dublin (Ierland). Voor toekomstige onderaannemers is het verplicht om binnen de EU te blijven.

8. Technieken en methoden van de gegevensverwerkingen

Beschrijf op welke wijze en met gebruikmaking van welke (technische) middelen en methoden de persoonsgegevens worden verwerkt. Benoem of sprake is van (semi-) geautomatiseerde besluitvorming, profilering of big data -verwerkingen en, zo ja, beschrijf waaruit een en ander bestaat.

In de onderstaande tabel zijn de technische platformen opgenomen waarmee KI&S in de GEB beschreven diensten beschikbaar stelt. Het komt voor dat er meerdere technische platformen worden gebruikt om de dienst te leveren, de letter "P" geeft het primaire platform aan. Het Contactcenterplatform Genesys is voor omni-channel[19] interacties het platform waar alles samenkomt voor een uniform inzicht in de interacties. Hiernaast bestaat het Digital Experience Managementplatform. Op dit platform komt alles samen wat te maken heeft met kwaliteit, klantervaringen/reacties etc. De processen, die via het Digital Experience platform lopen vallen buiten de scope van deze GEB, maar worden hier benoemd zodat duidelijk is dat hiervoor ook aparte verwerkingen plaatsvinden.

Deze GEB bevat geen uitgebreide technische uitwerkingen. Hiervoor wordt verwezen naar de technische documentatie die voor de verschillende platformen op detail is uitgewerkt. Het gaat te ver om deze in de GEB op te nemen. Hieronder een beknopt overzicht van de technische middelen die ingezet worden.

Technische middelen (Platform) **Dienstverlening**	**Genesys** (Contact Center)	**JCC** (Balie)	**24sessions** (Videobellen)	**Verint** Digital experience mgmt	**Coosto** (Social Media Monitoring)	Opmerking
Balie		P				
Telefonie	P					
Chat	P					
Videobellen	P		P			Hybride oplossing
Social Media	In planning				P	Nog geen Contact Center integratie (puntoplossing), Coosto kan t.z.t. vervallen.

Tabel Dienstverlening en gebruikte technische middelen (platformen)

Legenda:
On- Premise
Cloud

[19] Omni-channel maakt contact via het voorkeurskanaal van de belasting- of toeslagbetrokkene mogelijk, terwijl de context bij elke interactie behouden blijft, voor een consistente ervaring.

In de tabel hieronder wordt toegelicht op welke wijze de persoonsgegevens op een kanaal worden verwerkt. Het gaat hierom de varianten geautomatiseerde, semi-geautomatiseerde en niet geautomatiseerd. Een verwerking is geautomatiseerd als bv. de authenticatie in zijn geheel automatisch verloopt, dit gebeurd bv. als men via de aangifte app op het telefonieplatform binnenkomt. De authenticatie is dan via DigiD verlopen. Daarentegen is de identificatie die op het telefonieplatform plaatsvindt niet-geautomatiseerd. Deze verloopt namelijk door het stellen van enkele verificatievragen die goed beantwoord moeten worden. De semi-geautomatiseerde verwerking betreft het aanmaken van interactiegegevens. Deze zal deels automatisch verlopen, er wordt bv. automatisch een logging aangemaakt van de interactie en deels handmatig, er wordt een gespreksnotitie gemaakt door de medewerker.

In deze verwerking is echter geen sprake van (semi)geautomatiseerde besluitvorming, profilering of bigdata verwerking zoals in de AVG wordt bedoeld.

Persoonsgegevens **Dienstverlening**	**Interactie gegevens** (1)PG (2)NPG	**I&A** (a)Verificatie (b)DigiD	**Notificeren** (A)E-Mail (B)SMS	**Klant Tevredenheid** (*)survey (**)feedback (***)NPS	
Balie	(1)	(a)	(A)	*	(1)(a) is een combinatie die veel voorkomt. Start met NPG en verder via Verificatie proces.
Telefonie	(1)(2)	(a) (b) igv App	(B)	*	Call-Back wordt beproefd met notificatie via SMS.
Chat	(1)(2)	(a) (b)			
Videobellen	(1)	(a)	(A)	*	
Social Media	(2)				

Tabel Verwerking persoonsgegevens per kanaal

Legenda

Niet Geautomatiseerd
Semi-Geautomatiseerd
Geautomatiseerd
Profiling
Big data

Let op:

- *Indien het PG interacties betreft, zijn de gebruikte middelsystemen buiten scope van deze GEB.*
- *Voor Digital Experience Management zal een separate GEB-procedure worden uitgevoerd.*

9. Juridisch en beleidsmatig kader

Benoem de wet- en regelgeving, met uitzondering van de AVG en de Richtlijn, en het beleid met mogelijke gevolgen voor de voorgenomen gegevensverwerkingen.

De massale informatievoorziening en interactie is ondersteunend voor de verwerkingen in het fiscale en toeslagen proces c.q. de dienstverlening. Als zodanig is de volgende regelgeving bepalend voor de inhoud van het proces:

- De Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr); De Awr stelt regels m.b.t. het formeel fiscaal recht;
- De Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir); stelt regels m.b.t. de inkomensafhankelijke regelingen
- De Algemene wet bestuursrecht (Awb); De Awb is een algemene wet, die regels bevat voor de verhouding tussen overheid en individuele burgers en bedrijven;
    - O.a. van belang is hoofdstuk 9 AWB betreffende de klachtbehandeling.
- De Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003
- De Invorderingswet 1990; Deze wet geeft de kaders op basis waarvan de Belastingdienst de inning uitvoert;
- Materiële fiscale wetgeving zoals de wet OB, LH, IB etc.;
- De Wet algemene bepalingen Burgerservicenummer; Deze wet geeft het kader voor de verwerking van het BSN;
- Archiefwet (bewaren, archiveren en vernietigen);

Door een beslissing van de DT wordt het dienstverleningsproces gezien als een onderdeel van de opgedragen taak van de Belastingdienst, dus een wettelijke verplichting om dat te doen (de verplichting om je taak goed uit te voeren). E.e.a. is vastgelegd in de 'Beleidslijnen en Acties AVG' vastgesteld op 16 juli 2018.

10. Bewaartermijnen

Bepaal en motiveer de bewaartermijnen van de persoonsgegevens aan de hand van de verwerkingsdoeleinden.

Fiscale- en Toeslaggegevens

Binnen het interactieproces verwerkt KI&S diverse (persoons)gegevens. Veel gegevens die KI&S verwerkt zijn afkomstig van of komen uit systemen van andere dienstonderdelen van de Belastingdienst. KI&S raadpleegt de betreffende gegevens alleen indien dit noodzakelijk is om de betrokkene op een juiste manier van dienst te zijn binnen de interactie(s). De bewaartermijnen van deze gegevens, zijn in de bronsystemen vastgelegd en worden door deze dienstonderdelen vastgesteld.

Interactie gegevens

KI&S genereert daarnaast zelf diverse (persoons)gegevens naar aanleiding van de interacties die de betrokkene heeft met de medewerkers of systemen van KI&S. KI&S hanteert qua bewaartermijnen voor deze gegevens 7 jaar na het verstrijken van het jaar waarin het contact heeft plaatsgevonden. KI&S heeft deze bewaartermijn zelfstandig vastgesteld bij gebrek aan een concreet bewaartermijn in de selectielijsten. Hiermee sorteert KI&S voort op de bewaartermijn van 7 jaar die in concept is opgenomen in de selectielijst Primair Proces Directoraten-Generaal Belastingdienst, Douane en Toeslagen.

Tijdens de interacties worden ook gegevens met betrekking tot klantcontacthistorie gegenereerd. Dit zijn gegevens die zien op eerder contact dat men met de Belastingdienst heeft gehad, bijvoorbeeld hoe vaak men eerder contact heeft opgenomen. Deze gegevens worden 2 jaar bewaard in de gebruikerssytemen. De gegevens worden dagelijks overgeheveld naar een analytische omgeving. De bewaartermijn in de analytische omgeving is vastgesteld op 7 jaar.

Management informatie

De bewaartermijn voor management informatie is vastgesteld op 7 jaar conform de selectielijst Beleid en ondersteunende processen Belastingdienst[20].

B. Beoordeling rechtmatigheid gegevensverwerkingen

Beoordeel de rechtsgrond, noodzaak en doelbinding van de voorgenomen gegevensverwerkingen en rechten van de betrokkene.

11. Rechtsgrond

Bepaal op welke rechtsgronden de gegevensverwerkingen worden gebaseerd.

Een verwerking in het kader van de AVG is alleen rechtmatig als deze plaatsvindt op grond van ten minste een van de rechtsgronden die in art.6, lid 1 AVG zijn opgenomen. De volgende rechtsgronden zijn van toepassing voor deze verwerking:

a) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang (art. 6 lid 1 sub e AVG).
b) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, in het bijzonder wanneer de betrokkene een kind is (art. 6 lid 1 sub f AVG).

[20] https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/selectielijst-voor-de-administratieve-neerslag-van-de-beleids-en

Algemeen Belang

De Belastingdienst int namens de Rijksoverheid de belasting die belastingplichtigen moeten betalen. De Belastingdienst heeft de volgende taken:

- heffen en innen van rijksbelastingen en premies volksverzekeringen;
- opsporen van belastingfraude (door FIOD, de opsporingsdienst van de Belastingdienst);
- toezicht houden op het naleven van fiscale wetten en regels.

Bovenstaande taken zijn krachtens de wet aan de Belastingdienst opgedragen. In de Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003 is bijvoorbeeld in art. 2, lid 1 het volgende opgenomen:

'Er is een rijksbelastingdienst onder de naam Belastingdienst. Deze dienst is belast met de heffing en invordering van rijksbelastingen en met andere bij of krachtens de wet opgedragen taken.'

KI&S werkt naast de Belastingdienst ook in service en als onderdeel van de keten toeslagen voor [redacted] heeft de volgende taken:

- uitbetalen van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderopvang, huur en zorg;
- toezicht houden op naleven van de fiscale wetten en regels.

Bovenstaande taken zijn bij wet of krachtens de wet aan Toeslagen opgedragen. In het opschrift van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke regelingen is daarover het volgende opgenomen:

'Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het wenselijk is inkomensafhankelijke regelingen, zoals die op het punt van wonen, kinderen en zorg, zoveel mogelijk te harmoniseren door een aantal algemene begrippen in die regelingen onder te brengen in één nieuwe wet, en de uitvoering van deze regelingen te stroomlijnen door deze waar mogelijk te laten plaatsvinden door de Belastingdienst/Toeslagen;'

In het DT van de Belastingdienst is vastgelegd dat de Belastingdienst de dienstverlening als onderdeel van de opgedragen taak van de Belastingdienst beschouwt. Dienstverlening levert een noodzakelijk bijdrage aan de uitvoering van 'de taak'. Door de inzet van dienstverlening worden de belastingplichtigen beter in staat gesteld om hun rechten en plichten uit te oefenen. Ditzelfde geldt voor de toeslaggerechtigden.

De dienstverlening van de Belastingdienst is zodanig onlosmakelijk verbonden met de uitvoering van de wettelijk vastgestelde fiscale- en toeslag gerelateerde taken van de Belastingdienst, dat het algemeen belang van de dienstverlening daarmee is aangetoond. De compliance van de betrokkene wordt door kwalitatief hoogstaande dienstverlening sterk vergroot en verbeterd. Het algemeen belang is hiermee aangetoond.

Gerechtvaardigd Belang

Voor het uitvoeren van bedrijfsvoeringprocessen, waaronder het aanbieden van de interactie contacten bij de juiste persoon, het maken van het rooster, en het leveren van betrouwbare management informatie op geaggregeerd niveau worden persoonsgegevens verwerkt. Het gaat hierbij om gegevens van burgers, vertegenwoordigers van bedrijven en medewerkers, zoals (resp.) BSN, RSIN en user-id. De Belastingdienst voert deze verwerkingen uit op grond van het gerechtvaardigd belang. Op basis van betrouwbare management informatie worden de bedrijfsprocessen zo optimaal mogelijk ingericht. Ook moet KI&S zich verantwoorden over de prestaties. Zowel de betrokkenen als de Belastingdienst hebben belang bij een optimaal functionerend interactieproces. Hiermee is het gerechtvaardigde belang van deze verwerking aangetoond.

Noodzakelijkheid

De verwerking van de persoonsgegevens is noodzakelijk om het bedrijfsbelang te behartigen. Zonder de verwerking van de persoonsgegevens kan het doel (adequate management informatie ten behoeve van efficiënte bedrijfsvoering) niet worden bereikt. De noodzakelijkheid van de verwerking ondergaat daarbij een proportionaliteits- en subsidiariteitstoets.

Proportionaliteit

Betrokkenen

Zonder de verwerking van gegevens van de betrokkenen, daarbij m.n. het BSN / RSIN, kan geen uitvoering gegeven worden aan de optimalisatie van de bedrijfsprocessen ten aanzien van interactieve dienstverlening, aangezien door middel van het BSN / RSIN de koppeling wordt gemaakt tussen de betrokkene en de betreffende interactiegegevens.

Medewerkers

Er worden medewerkersgegevens verwerkt ten behoeve van de adequate uitvoering van de interactieve dienstverlening. Het gaat hierbij (m.n.) om het user-id. De medewerkersgegevens worden bijvoorbeeld verwerkt om het aanbod te verdelen, de interactie-contacten aan te bieden bij de medewerkers met de juiste competenties, het logisch toegangsbeheer tot de gegevens te realiseren en voor het maken van roosters en dergelijke.

De inbreuk op de privacy van de betrokkenen staat in redelijke verhouding tot het doel van de verwerking en is daarmee proportioneel. Het is te rechtvaardigen dat de persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van adequate management informatie in het kader van efficiënte bedrijfsvoering. Zodoende kunnen de bedrijfsvoeringsprocessen geoptimaliseerd worden, zodat de publieke middelen ter bekostiging van dit proces zo efficiënt mogelijk worden besteed, wat een breed gedragen maatschappelijk belang kent. Ten behoeve van de bedrijfsprocessen wordt er gewerkt met geanonimiseerde rapporten. De persoonsgegevens worden alleen intern verwerkt binnen de extra beveiligde analytische omgeving.

Subsidiariteit

De Belastingdienst heeft ervoor gekozen om KI&S verantwoordelijk te maken voor het beantwoorden van vrijwel alle fiscale dienstverleningsvragen, de klant hoeft dus maar één keer contact te leggen voor meerdere vragen. De gegevens van de burgers en bedrijven hoeven dus maar eenmaal geraadpleegd te worden voor het beantwoorden van de vragen. Een oplossing voor de dienstverlening waarbij de centrale taak van KI&S wordt gedecentraliseerd zal altijd meer klantcontactmomenten opleveren en daarom altijd tot het raadplegen van meer gegevensraadplegingen met alle risico's van dien. Er bestaat geen minder ingrijpende wijze waar op dit doel bereikt kan worden.

Mogelijk kunnen persoonsgegevens van de betrokkenen in een later stadium, bijvoorbeeld door middel van encryptie of de Belastingdienst brede implementatie van de Verticale Datadefinitie Architectuur (VDA) en sleutel gebaseerde diensten, op een voor de betrokkene minder ingrijpende (lees: beter beveiligde) wijze verwerkt worden. KI&S heeft dit onder de aandacht gebracht van de afdeling IV- en Databeheersing (IV&D). Vanuit de rol van IV&D als kadersteller wordt er vanuit architectuurprincipes een beweging in gang gezet waardoor o.a. KI&S in staat wordt gesteld deze bedrijfsvoeringprocessen minder belastend voor de betrokkenen uit te voeren. Daarvoor zullen nieuw aan te wenden technische oplossingen kritisch moeten worden onderzocht en getest.

Belangenafweging

Het belang van de Belastingdienst – bij verwerking van de persoonsgegevens – weegt zwaarder dan de inbreuk op de rechten van de betrokkenen. Dat volgt (onder meer) uit het feit dat de gevolgen voor de betrokkene relatief beperkt zijn. De persoonsgegevens worden immers uitsluitend binnen de Belastingdienst-infrastructuur verwerkt. Deze ICT-infrastructuur voldoet aan hoge hedendaagse beveiligingseisen. Ongewenste gevolgen voor de betrokkene – zoals datalekken of onrechtmatige verwerking anderszins – worden zoveel mogelijk voorkomen. Voor alle klant- en medewerkersgegevens geldt dat deze worden afgeschermd op basis van logisch toegangsbeheer. De Belastingdienst gaat uiteraard zeer zorgvuldig met de te verwerken gegevens om en treft passende maatregelen om de gegevens te beschermen. Hierover kan men meer lezen in paragraaf 16 van deze GEB. Tevens kunnen de betrokkenen deze verwerking verwachten. Het is immers gemeengoed dat organisaties management informatie aanwenden ter optimalisatie van hun bedrijfsvoering.

12. Bijzondere persoonsgegevens

Indien bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens worden verwerkt, beoordeel of één van de wettelijke uitzonderingen op het verwerkingsverbod van toepassing is. Bij verwerking van een wettelijk identificatienummer beoordeel of dit is toegestaan.

KI&S verwerkt in sommige gevallen (indirecte) bijzondere categorieën van persoonsgegevens tijdens de interacties die de medewerkers hebben met de betrokkenen. Bijzondere persoonsgegevens worden alleen verwerkt bij persoonsgebonden vragen. KI&S voert ook regelmatig campagnes uit in opdracht van andere dienstonderdelen. Het kan zijn dat tijdens deze campagnes ook bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt. In deze gevallen zijn de betreffende dienstonderdelen zelf verantwoordelijk voor de onderbouwing van het gebruik van de betreffende bijzondere persoonsgegevens.

De volgende indirecte bijzondere categorieën van persoonsgegevens komen voor in het interactieproces:

A. Gezondheidsgegevens (aftrek ziektekosten bij aangifte inkomstenbelasting);
B. Giften aan bv. religieuze instituten;
C. Een mogelijke indicatie seksuele geaardheid (doormiddel van partnerschap);
D. Wajong-status;
E. (Ex-) detentie.

De verwerking van bovenstaande (indirecte) bijzondere categorieën van persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor een correcte beantwoording van de vragen en/of verzoeken die de betrokkenen hebben. De bovenstaande bijzondere categorieën van persoonsgegevens worden alleen door de medewerker van KI&S verwerkt indien de vraag en/of het verzoek van de betrokkene of de campagne van het opdracht gevende dienstonderdeel daartoe aanleiding geeft. Voorbeelden van situaties waarin de bovenstaande bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt zijn:

Nr.	Onderwerp
A	Voor het bespreken van de voorwaarden aftrek ziektekosten
B	Bij afwijzing aftrek, de controle of de gift aan een ANBI is gedaan
C	Beantwoorden van vragen over toeslagen en fiscaal partnerschap
D	Voor het vaststellen van jonggehandicaptenkorting
E	Voor vragen m.b.t. de aanvraag zorgtoeslag

KI&S verwerkt naast stemgeluiden ook gezichtsafbeeldingen van zowel de medewerker als de betrokkenen. Dit gebeurt bij Videobellen. Gezichtsafbeelding en stemgeluid kunnen, onder voorwaarden, worden gekwalificeerd als biometrische gegevens en daarmee als

bijzondere persoonsgegevens[21]. Met betrekking tot KI&S is hier echter geen sprake van. De betreffende gegevens zullen door KI&S niet worden verwerkt door middel van een specifieke technische verwerking met het oog op unieke identificatie van een persoon. Er is geen sprake van bijvoorbeeld gezichts- of stemherkenning waarmee men kan worden geïdentificeerd (overweging 51 AVG). Hiermee voldoet deze specifieke verwerking niet aan de definitie van een 'biometrisch gegeven' zoals bedoeld in de AVG en is daarmee niet te kwalificeren als een bijzonder persoonsgegeven.

Camerabeelden

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in 2016 een rapport gepubliceerd over cameratoezicht[22]. Tijdens videobellen maken KI&S en de betrokkene gebruik van camerabeelden: de beelden van de camera van het device waarmee men de interactie voert. KI&S wil graag benadrukken dat zij de camerabeelden niet gebruikt voor toezicht en dat er ook geen opnamen worden bewaard. De camerabeelden worden slechts gebruikt om de interactie op een persoonlijke en correcte wijze uit te voeren. In het rapport van de AP wordt onder andere besproken wanneer camerabeelden als bijzondere persoonsgegevens aan te merken zijn. Het rapport biedt aanknopingspunten om het gebruik van de camerabeelden tijdens de interacties nader te toetsen. KI&S heeft gebruik gemaakt van deze aanknopingspunten ook al gebruikt KI&S de beelden niet voor toezicht en worden de beelden niet stelselmatig verwerkt. De AP stelt in paragraaf 2.11, van het rapport, vast of camerabeelden als bijzondere persoonsgegevens dienen te worden beschouwd. De AP stelt dat op camera fysieke kenmerken van een persoon zichtbaar zijn; bijvoorbeeld of men een bril (gezondheidsgegeven) of hoofddoek (religieus gegeven) draagt. De AP stelt ook dat iemands ras van camerabeelden kan worden afgeleid. Iets later in het rapport zijn regels opgenomen met betrekking tot camerabeelden. De Autoriteit Persoonsgegevens beschouwt camerabeelden van een persoon thans, ook om opportuniteitsredenen, niet als bijzondere persoonsgegevens als:

- het doeleinde van de verwerking niet gericht is op het verwerken van bijzondere persoonsgegevens dan wel op het onderscheid maken op grond van een bijzonder persoonsgegeven;
- het voor de verantwoordelijke redelijkerwijs niet voorzienbaar is dat de verwerking zal leiden tot het maken van onderscheid op grond van een bijzonder persoonsgegeven, en
- de verwerking van die bijzondere persoonsgegevens onvermijdelijk is bij die verwerking.
- Indien de verwerking van camerabeelden echter identificatie tot doel heeft, worden deze beelden wel als een ras-gegeven aangemerkt.

KI&S gebruikt de camerabeelden niet om een onderscheid te maken op grond van een bijzonder persoonsgegeven. Iedereen die een interactie via het kanaal videobellen wil hebben, kan daarvoor een afspraak inplannen. Tijdens de interactie zelf wordt expliciet geen onderscheid gemaakt op grond van een bijzonder persoonsgegeven. Het is echter onvermijdelijk dat KI&S op indirecte wijze bijzondere persoonsgegevens van de betrokkene verwerkt; een reeds genoemd voorbeeld is videobellen met een bildrager. Het feit dat iemand een bril draagt zegt iets over de gezondheid van de ogen van die persoon. Voor de interactie is dit gegeven helemaal niet relevant, maar de medewerker van KI&S kan dit wel op indirecte wijze uit de beelden opmaken. Bij een balie bezoek wordt dit gegeven overigens ook verwerkt.

De camerabeelden worden door de Belastingdienst wel mede gebruikt ter identificatie. Aan het begin van de interactie wordt de identiteit van de betrokkene mede geverifieerd door het tonen van een identiteitsbewijs. De medewerker van de Belastingdienst zal onder

[21] ECLI:NL:RBMNE:2020:24

[22] https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/autoriteit-persoonsgegevens-publiceert-beleidsregels-cameratoezicht

andere de foto op het identiteitsbewijs vergelijken met de betrokkene die op dat moment op beeld te zien is. Indien de foto en het beeld overeenkomen, dan kan met grote zekerheid worden vastgesteld dat de betrokkene daadwerkelijk is wie hij/zij zei/zegt te zijn. De AP beschouwt, zoals beschreven in het rapport, de beelden in dat geval wel als een rasgegeven. Er dient met betrekking tot het gebruik van camerabeelden tijdens de interacties binnen het kanaal videobellen te worden getoetst of KI&S voldoet aan een van de uitzonderingen uit de AVG dan wel UAVG.

Uitzonderingsgronden

Verwerking van bijzondere persoonsgegevens is volgens artikel 9 AVG verboden, tenzij hiervoor een van de uitzonderingen van toepassing is. De Belastingdienst kan slechts voor een gedeelte van de bovenstaande verwerkingen gebruikmaken van een uitzondering op het verwerkingsverbod.

Voor de (indirecte) bijzondere persoonsgegevens met betrekking tot giften aan vb. religieuze instituten, indicatie seksuele geaardheid door middel van partnerschap en (ex-) detentie bestaat er geen uitzondering op het verwerkingsverbod. De Belastingdienst gebruikt deze gegevens in de interactieprocessen echter niet om het bijzonder persoonsgegeven vast te leggen. Daarnaast zijn deze gegevens reeds beschikbaar in de bronsystemen en worden deze enkel beschikbaar gesteld om de dienstverleningsvragen te beantwoorden. De uitzondering waar de Belastingdienst voor in aanmerking komt met betrekking tot de uitvoering van haar wettelijke taken staat in art. 9 lid 2 onder g AVG. Er dient dan onder andere sprake te zijn een 'zwaarwegend algemeen belang'. Lidstaten hebben in de AVG de mogelijkheid gekregen om bijvoorbeeld bepaalde bepalingen uit de AVG zelf verder te beperken, waaronder de bepaling(en) met betrekking tot bijzondere persoonsgegevens. De nationale wetgever heeft uiteindelijk in art. 23 UAVG ervoor gekozen om de uitzondering in art. 9 lid 2 onder g AVG te beperken tot een verwerking die noodzakelijk is ter voldoening aan een volkenrechtelijke verplichting en, onder voorwaarden, verwerkingen door de AP en de ombudsman dan wel ter aanvulling van een verwerking van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard. De nationale wetgever heeft de verwerking van bijzondere persoonsgegevens om redenen van zwaarwegend algemeen belang op grond van lid statelijk recht hiermee uitgesloten. De Belastingdienst kan daarom geen gebruikmaken van de uitzondering onder art. 9 lid 2 onder g AVG. De overige uitzonderingen uit art. 9 lid 2 AVG zijn ook niet van toepassing. Het bovenstaande levert volgens KI&S een voor de Belastingdienst onwerkbare situatie op. Het is niet mogelijk om de aan de Belastingdienst opgedragen wettelijke taken uit te voeren zonder de verwerking van bijzondere persoonsgegevens[23]. Dit vergt volgens KI&S reparatie.

Het MT van KI&S heeft op 16-06-2020 het besluit genomen om het risico van het verwerken van (indirecte) bijzondere persoonsgegevens ten aanzien van de verschillende interactiekanalen te accepteren. Dit risico wordt mede geaccepteerd, omdat KI&S de bijzondere persoonsgegevens niet stelselmatig verwerkt. De bijzondere persoonsgegevens worden niet geregistreerd, zijn veelal herleidbaar uit de gegevens die al beschikbaar zijn in de systemen of worden verwerkt, omdat de gegevens tijdens de interactie aangehaald worden door de betrokkene. Het vraagstuk is door KI&S kenbaar gemaakt tijdens het datacoördinatoren-overleg en staat op de lijst met aandachtspunten van het overleg. . Het vraagstuk over de verwerking van bijzondere persoonsgegevens door de Belastingdienst is een vraagstuk dat binnen de hele organisatie speelt.

[23] In de huidige praktijk blijkt dat de bijzondere persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor het beantwoorden van de dienstverleningsvragen en dat er niet volstaan, kan worden met algemene informatie. In de Interactiestrategie is er rekening mee gehouden dat de betrokkene algemene informatie over de regelingen digitaal (op de website) kan opzoeken. Wanneer er na het raadplegen van de informatie toch een vraag ontstaat of blijft bestaan, kan de betrokkene interactie hebben met de Belastingdienst via een kanaal naar keuze. Via dat interactiekanaal wordt de betrokkene desgevraagd met persoonsgebonden interactie verder geholpen. Op basis van de Interactiestrategie moet het, desgewenst, om persoonsgebonden interactie gaan waarbij de menselijke maat een belangrijke rol speelt.

Gezondheid gegevens

De gegevens met betrekking tot gezondheid mogen wel door KI&S worden verwerkt. De nationale wetgever heeft in art. 30 lid 1 onder a UAVG besloten dat gegevens met betrekking tot gezondheid door onder andere bestuursorganen mogen worden verwerkt indien dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van wettelijke voorschriften (...) die voorzien in aanspraken die afhankelijk zijn van de gezondheidstoestand van de betrokkene. De bovenstaande uitzondering is van toepassing op KI&S. Men dient bijvoorbeeld te kunnen verifiëren of men in aanmerking komt voor de aftrek van ziektekosten indien de betrokkene hierover een vraag of verzoek heeft. De aftrekbaarheid van ziektekosten is uiteraard afhankelijk van de gezondheidstoestand van de betrokkene. Lid 4 van art. 30 UAVG vereist verder dat, indien men gebruikmaakt van de uitzonderingen in het artikel, de gegevens alleen worden verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht. KI&S voldoet ook aan deze eis. Medewerkers van de Belastingdienst zijn tot geheimhouding verplicht op grond van art. 67 AWR. Gelet op het bovenstaande mag KI&S ten behoeve van de dienstverlening gegevens met betrekking tot gezondheid verwerken.

Etniciteit

Het gegeven etniciteit, zoals deze door KI&S wordt verwerkt bij het kanaal videobellen, mag door KI&S worden verwerkt. De nationale wetgever heeft in artikel 25 aanhef onder a UAVG bepaald dat het verbod tot de verwerking van persoonsgegevens waaruit etniciteit blijkt niet van toepassing is 'met het oog op de identificatie van de betrokkene, en slechts voor zover de verwerking voor dat doel onvermijdelijk is'. KI&S verwerkt het gegeven etniciteit bij het kanaal videobellen en dienstverlening verwerkt dit bij de balie ter identificatie van de betrokkene. Zoals hierboven reeds is beschreven wordt tijdens de interacties bij het kanaal videobellen en de balie de identiteit van de betrokkene mede geverifieerd door het tonen van een identiteitsbewijs. De foto op het identiteitsbewijs en de uiterlijke kenmerken van de betrokkene worden met elkaar vergeleken. Op deze manier kan KI&S met grote zekerheid vaststellen of de betrokkene daadwerkelijk is wie hij/zij zei/zegt te zijn. De verwerking van het gegeven etniciteit is onvermijdelijk als je de identiteit van de betrokkene op een betrouwbare en de meest gebruikelijke manier wil kunnen vaststellen. Een vergelijking tussen de foto op het identiteitsbewijs en het live beeld of de persoon die aan de balie staat is een betrouwbare manier van identificatie. Indien KI&S de identificatie van de betrokkene uitvoert zonder gebruik te maken van een identiteitsbewijs, dan loopt KI&S een significant hoger risico dat KI&S (persoons)gegevens of informatie mededeelt aan een onjuist persoon. De negatieve gevolgen die hieruit voortvloeien kunnen voor zowel de uiteindelijk getroffen betrokkene als de Belastingdienst groot zijn.

Nationaliteit

Nationaliteit wordt niet stelselmatig verwerkt bij de identificatie aan de balie of bij videobellen. Op het moment dat de betrokkene een paspoort of identiteitsbewijs hanteert dan staat daar de nationaliteit op. Bij de controle wordt er niet actief naar de nationaliteit gekeken, omdat het geen onderdeel is van de identiteitsvaststelling. Het heeft de voorkeur om de identiteit via het rijbewijs vast te stellen, omdat daar het gegeven nationaliteit niet op staat. De Belastingdienst vindt het aannemelijk dat een groot deel van de betrokkenen zich identificeert met het rijbewijs. De niet stelselmatige verwerking van de nationaliteit zal dan ook maar bij een beperkt aantal identificaties plaatsvinden. Burgers hebben namelijk doorgaans hun rijbewijs op zak. Kanttekening hierbij is dat niet iedereen een rijbewijs heeft en zich daardoor ook met de wettelijke identiteitsbewijzen moeten kunnen identificeren. Er is voor de Belastingdienst en Toeslagen geen andere manier om de identiteit van de betrokkene op een veilige manier vast te stellen. Het ligt bovendien ook in lijn der verwachtingen dat identificatie bij de balie of videobellen met het rijbewijs, identiteitsbewijs of paspoort plaatsvindt.

Voor het vervullen van verwerkingsdoeleinden in het kader van de grondslag gerechtvaardigd belang wordt expliciet niet gebruikgemaakt van bijzondere persoonsgegevens. Dit is bovendien niet toegestaan omdat er dan geen uitzonderingen uit artikel 9 AVG dan wel de UAVG van toepassing zijn.

Wettelijk identificatienummer

KI&S verwerkt tijdens de dienstverlening ook wettelijke identificatienummers. De verwerking van de wettelijke identificatienummers (BSN) is hier toegestaan op grond van artikel 10 Wet algemene bepalingen Burgerservicenummer. KI&S verwerkt de betreffende wettelijke identificatienummers in het kader van de uitvoering van haar (wettelijke) taken; zie ook het eerder in de GEB aangehaalde besluit van het DT Belastingdienst. Voor het vervullen van verwerkingsdoeleinden in het kader van de grondslag gerechtvaardigd belang worden waar mogelijk geen wettelijke identificatienummers verwerkt.

> KI&S houdt nadrukkelijk geen register bij met deze bijzondere persoonsgegevens. De gegevens worden enkel verwerkt, omdat deze gegevens ter sprake komen in het interactieve gesprek, chat of in uitzonderlijke gevallen ter inzage worden aangeboden om de dienstverleningsvraag goed te kunnen beantwoorden.

13. Doelbinding

Indien de persoonsgegevens voor een ander doel worden verwerkt dan oorspronkelijk verzameld, beoordeel of deze verdere verwerking verenigbaar is met het doel waarvoor de persoonsgegevens oorspronkelijk zijn verzameld.

De (persoons)gegevens die de Belastingdienst en Toeslagen ter beschikking hebben, worden oorspronkelijk verwerkt voor heffing en invordering van rijksbelastingen, het uitkeren van inkomensafhankelijke toeslagen en andere bij of krachtens de wet opgedragen taken. Wanneer deze gegevens voor een ander doel worden gebruikt, moet de verenigbaarheid worden aangetoond.

KI&S verwerkt de gegevens primair in het kader van dienstverlening. Dit is een ander doel dan waarvoor de gegevens oorspronkelijk zijn ingewonnen. Het gebruik van de gegevens voor dienstverlening is verenigbaar met het doel van de oorspronkelijke verwerking. Voor de goede uitvoering van deze taak wordt er ook management informatie verwerkt. Hieronder volgt een uitwerking van de verenigbaarheidstoets.

Het oorspronkelijke verwerkingsdoel en het nieuwe verwerkingsdoel zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. De dienstverlening die KI&S uitvoert is een direct gevolg van het uitvoeren van de opgedragen wettelijke taken aan de Belastingdienst en Toeslagen. De betrokkenen kunnen bij KI&S terecht voor de beantwoording van vragen en/of verzoeken die men heeft naar aanleiding van de wettelijke rechten en plichten die men heeft ten opzichte van de uitvoerende Belastingdienst en Toeslagen. De compliance van de betrokkenen met betrekking tot de belastingwetgeving wordt hiermee tevens vergroot. Het gaat hier om vragen die voortvloeien uit het doel waarvoor de gegevens oorspronkelijk zijn ingewonnen. De betrokkenen hebben zelf de keuze of men en, zo ja, op welke wijze (interactiekanaal, pg- niet pg) men de interactiekanalen van KI&S wil benaderen. De betrokkene kan zo zelf beslissen hoe persoonlijk men de betreffende interactie wil maken en de bijbehorende mate waarin eventuele (persoons)gegevens door de medewerker(s) van KI&S worden verwerkt. De gegevens die worden verwerkt zijn noodzakelijk om de betrokkenen te kunnen assisteren. De gegevens die worden ingezien zijn afhankelijk van de vraag of het verzoek. Het kan zijn dat er ook (indirecte) bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt. Een nadere toelichting met betrekking tot deze verwerking(en) is te vinden in paragraaf 12 van deze GEB. De Belastingdienst gaat uiteraard zeer zorgvuldig met de te verwerken gegevens om en treft passende maatregelen om de gegevens te beschermen. Hierover kan men meer lezen in paragraaf 16 van deze GEB. De verwerking van de gegevens ligt in lijn met de verwachtingen die de betrokkenen hebben ten aanzien van de Belastingdienst en Toeslagen. Men verwacht dat de Belastingdienst en Toeslagen, in dit geval KI&S, klaar staat om betrokkenen te helpen als men vragen en/of verzoeken heeft. Dat er (persoons)gegevens worden verwerkt om goede hulp te kunnen verlenen is dan zeer vanzelfsprekend. Zonder de betreffende gegevens kan er geen dienstverlening plaatsvinden.

Gelet op het bovenstaande is de verwerking van (persoons)gegevens in het kader van dienstverlening verenigbaar met het oorspronkelijke verwerkingsdoel.

14. Noodzaak en evenredigheid

Beoordeel of de voorgenomen gegevensverwerkingen noodzakelijk zijn voor het verwezenlijken van de verwerkingsdoeleinden. Ga hierbij in ieder geval in op proportionaliteit en subsidiariteit.

a. Proportionaliteit: staat de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer en de bescherming van de persoonsgegevens van de betrokkenen in evenredige verhouding tot de verwerkingsdoeleinden?

b. Subsidiariteit: kunnen de verwerkingsdoeleinden in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkenen minder nadelige wijze, worden verwezenlijkt? Benoem hierbij de overwogen alternatieven.

a. Proportionaliteit

Betrokkenen

Zonder de verwerking van gegevens van de betrokkenen (in dit kader burger en bedrijf), kan geen uitvoering worden gegeven aan het interactieproces van de Belastingdienst en Toeslagen, noch aan optimalisatie van haar bedrijfsprocessen ten aanzien van de interactieve dienstverlening. De gegevensverwerkingen van de betrokkenen zijn noodzakelijk om de dienstverlening uit te kunnen voeren en om de bedrijfsvoeringprocessen optimaal te kunnen houden. De interactieve dienstverlening wordt aangeboden door KI&S, de klantenservice van de Belastingdienst en Toeslagen. Als dienstverlener zal KI&S zoveel als mogelijk optreden als bondgenoot van de betrokkene. KI&S legt de verbinding tussen de betrokkene en de Belastingdienst en Toeslagen. Via de interactieve dienstverlening wordt de betrokkene in staat gesteld om van zijn rechten gebruik te maken en om aan zijn verplichtingen te voldoen.

Sommige gegevens (zoals het identificerende nummer, waar onder het BSN) worden ingewonnen op een moment dat nog niet vaststaat of dat noodzakelijk is voor de dienstverlening. In een beperkt aantal gevallen van de interacties blijkt dat iemand die zich identificeert alleen een np-vraag (ofwel wet- en regelgeving vraag) had. In deze gevallen had het identificerende nummer en de daaraan gekoppelde gegevens niet verwerkt hoeven te worden. Deze problematiek speelde bij het kanaal telefonie. Er zijn maatregelen getroffen (per 04-01-2021) om dit aantal verder terug te dringen doormiddel van een gedegen toelichting op de uitvraag naar het identificerende nummer in de welkomsttekst (IVR). Het is niet mogelijk om dit voor honderd procent te voorkomen, omdat KI&S hierbij afhankelijk is van de beoordeling van de betrokkene in hoeverre er persoonsgegevens nodig zijn voor het beantwoorden van de dienstverleningsvraag.

Voor de interactie en het beantwoorden van persoonsgebonden dienstverleningsvragen krijgen applicaties en/of de assisterende medewerkers toegang tot een gedeelde informatiepositie. De informatiepositie die aan de assisterende medewerker ter beschikking wordt gesteld is niet toegespitst op de specifieke dienstverleningsvraag van de betrokkene. De assisterend medewerker krijgt dus een dossier aangeboden. Op basis van dit dossier kan de pg-dienstverleningsvraag worden beantwoord. Dit dossier kan de assisterend medewerker raadplegen op basis van de toegang die doormiddel van logisch toegangsbeheer wordt geboden. Voor het beperken van de gegevensset zodat alleen de gegevens worden getoond die noodzakelijk zijn voor de beantwoording van de dienstverleningsvraag wordt niet gekozen.

Wanneer de betrokkene de Belastingdienst of Toeslagen benadert met een dienstverleningsvraag dan gaat KI&S er vanuit dat de betrokkene wil dat deze vraag beantwoordt wordt en het daarmee noodzakelijk is dat KI&S voor het beantwoorden van pg-vragen bepaalde gegevens raadpleegt. De interactie met KI&S moet natuurlijk verlopen. Het uitgangspunt van KI&S is dat de betrokkene zich gewoon goed geholpen voelt. Het is niet wenselijk dat gedurende de interactie allerlei procedures doorlopen moeten worden waarbij de betrokkene meerdere malen om toestemming moet worden gevraagd om bepaalde gegevens te raadplegen. Het juridiseren van de interactie past niet in de huidige tijdgeest.

Daarnaast geldt ook dat de assisterende medewerker de betrokkene beter kan helpen als hij breder kan kijken. Dat een relatief breed 'klantbeeld' nodig is, blijkt ook uit de Algemene Politieke Beschouwingen (APB) van 2019. Tijdens de APB heeft Pieter Heerma (CDA) een motie ingediend voor een parlementair onderzoek naar de problemen van uitvoeringsinstanties. Deze motie is aangenomen. Tijdens de APB werd stilgestaan bij de problemen die burgers hebben ervaren wanneer zij contact hebben met overheidsorganisaties. Er werd verwezen naar de regels en procedures waar de instanties in verstrikt zijn en waardoor de burgers minder centraal staan. Uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst en Toeslagen zouden vaak te anoniem zijn, onbereikbaar en onbehulpzaam, waardoor het eerste contact van de betrokkene met de overheid vaak als negatief wordt ervaren.

Naast het beantwoorden van de dienstverleningsvraag, heeft de informant ook een signalerende functie. Voor de signalerende functie is een volledig dossier eveneens noodzakelijk. De informant kan door het 'klantbeeld' de klant op eventuele (aanstaande) problemen attenderen. Op die manier kan KI&S de klant de aandacht geven die hij verdient.

Potentiële materiële en immateriële schade

Wanneer er door een onbevoegde inbreuk op de persoonsgegevens wordt gemaakt levert dit hypothetisch de onderstaande risico's op voor de betrokkene:

Klant:
- Blootstelling aan identiteitsdiefstal en fraude;
- Reputatie- en anderszins relationele schade;
- Enig ander aanzienlijk economisch of maatschappelijk nadeel voor de betrokkene in kwestie.

Er zijn beveiligingsmaatregelen genomen die dit risico tot het minimale beperken. De beveiligingsmaatregelen staan in detail beschreven in hoofdstuk D Beschrijving voorgenomen maatregelen onder de kop Beveiliging persoonsgegevens. De menselijke factor blijft in deze de zwakste schakel. Er wordt door KI&S stevig ingezet op de integriteit van de medewerkers. De medewerkers krijgen een verplichte opleiding m.b.t. integriteit. Er wordt tevens periodiek bij het onderwerp integriteit stilgestaan. De medewerkers moeten een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanleveren, inhuur moet een non-disclosure agreement ondertekenen. Voor een ieder geldt de geheimhoudingsplicht (Art.67 AWR). Bij overtredingen wordt een integriteitsonderzoek ingesteld. Dit integriteitsonderzoek wordt niet door KI&S zelf uitgevoerd maar door de Commissie Integriteit Financiën. Mochten er toch gegevens in handen van derden komen dan wordt de datalekkenprocedure gehanteerd.

Medewerkers

De verwerking van medewerkersgegevens is noodzakelijk voor de adequate uitvoering van de interactieve dienstverlening (taakstelling). De medewerker is in het kader van de AVG tevens een betrokkene. Door middel van medewerkersgegevens wordt management informatie gegenereerd die ten doel heeft het dagelijkse interactieproces te kunnen faciliteren. De medewerkersgegevens worden bijvoorbeeld verwerkt om het werkaanbod te verdelen, de interactie-contacten aan te bieden bij de medewerkers met de juiste competenties, het logisch toegangsbeheer tot de gegevens te realiseren en voor het maken van roosters en dergelijke.

Anderzijds worden medewerkersgegevens op geaggregeerd niveau gebruikt ten behoeve van managementinformatie die in dashboardvorm wordt weergegeven. Het gaat hierbij (per interactievorm) om interactie-aantallen, vraagtypen, wacht- en doorlooptijden en overige bedrijfsprocesmatige informatie, ter optimalisatie van die processen.

De inbreuk op de privacy van de betrokkenen (burger, bedrijf en medewerker) staat in evenredige verhouding tot het doel van de verwerking en is daarmee proportioneel en is noodzakelijk voor die verwerking. Het is te rechtvaardigen dat de persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van de adequate uitvoering van het dienstverleningsproces, conform de taakstelling van de Belastingdienst en Toeslagen, en daarnaast ten behoeve van management informatie in het kader van efficiënte bedrijfsvoering van de Belastingdienst en Toeslagen. Zodoende kan het interactieproces en het bedrijfsvoeringproces adequaat uitgevoerd worden. De publieke middelen die ter bekostiging van deze processen ter beschikking staan worden daarmee zo efficiënt mogelijk besteed, hetgeen een breed gedragen maatschappelijk belang kent.

Ten behoeve van het interactieproces wordt qua medewerker-autorisaties gewerkt middels het *need-to-know-principe*, hetgeen inhoudt dat medewerkers slechts gegevens verwerken die hen ter beschikking worden gesteld voor de uitvoering van hun afgebakende takenpakket. Eerder is aangegeven dat medewerkers 'bredere' toegang hebben tot gegevens dan alleen ten aanzien van de voorliggende klantvraag. Hierbij wordt in aanmerking genomen dat van het bredere toegang uitsluitend gebruik wordt gemaakt indien daar aanleiding toe is, zodat de werkwijze blijft passen binnen het *need-to-know-principe*. KI&S neemt organisatorische maatregelen om dit te borgen. Bij applicaties van de Belastingdienst waarbij het *need-to-know principe* niet conform de architectuur is ingericht wordt dit bijvoorbeeld geborgd door het toepassen van een of meerdere maatregelen zoals:

- Gebruikersinstructies voor de medewerkers;
- Monitoring van gebruik door het kwaliteitsteam binnen de huidige en toekomstige richtlijnen voor kwaliteitsmonitoring;
- Voor zover de bedrijfsvoering dit toelaat door het beperken van het aantal medewerkers met toegang tot de betreffende applicatie.

Ten aanzien van de bedrijfsvoeringprocessen wordt gewerkt met geanonimiseerde rapporten, die middels gegevensaggregatie worden opgeleverd. De persoonsgegevens worden alleen intern verwerkt binnen de extra beveiligde analytische omgeving.

b. Subsidiariteit

In deze paragraaf wordt besproken of de verwerkingsdoeleinden niet in redelijkheid op een andere, voor de betrokkenen minder nadelige wijze kan worden verwezenlijkt. Het palet aan dienstverleningskanalen dat door de Belastingdienst en Toeslagen wordt aangeboden maakt het voor de betrokkenen mogelijk om zelf een keuze te maken van welke diensten zij gebruik willen maken.

Dienstverlening aan burgers en bedrijven

De betrokkene kan zelf bepalen op welke wijze hij contact opneemt met de Belastingdienst en Toeslagen. De betrokkene benadert de Belastingdienst en Toeslagen namelijk zelf via de interactiekanalen.[24] Door de keuze mogelijkheid bepaalt de betrokkene in feite zelf de mate van de inbreuk op zijn privacy. Een betrokkene kan het immers als ingrijpend – en daarmee onwenselijk – ervaren om contact te hebben met de Belastingdienst en Toeslagen door middel van bijvoorbeeld videobellen. Daarom bestaan er verschillende interactiemogelijkheden naast elkaar, zodat de betrokkene daarin keuzevrijheid heeft. Naast videobellen bieden de Belastingdienst en Toeslagen ook via andere kanalen hun dienstverlening aan. De betrokkene kan bijvoorbeeld o.a. gebruik maken van de informatie op de website of bellen met de Belastingtelefoon. Ten aanzien van het verwerkingsdoel dienstverlening wordt het afwegingskader met betrekking tot subsidiariteit in drie subdoelen uiteen gezet.

[24] Een uitzondering hierop is de proactieve interactie.

1881304 00536

Compliance

Door laagdrempelige interactiemogelijkheden aan te bieden aan de belasting- en toeslagbetrokkenen beogen de Belastingdienst en Toeslagen de compliance te bevorderen. Betrokkenen kunnen (afhankelijk van het interactiekanaal waarvoor men kiest) snel een adequaat antwoord krijgen op hun vraag, op een wijze die persoonlijk bij hen past. De bereidheid en mogelijkheid om de wet- en regelgeving na te leven neemt naar verwachting toe naarmate men op een eenvoudige wijze geholpen kan worden met de fiscale- en of toeslagvragen. De betrokkene kan daarbij zelf bepalen op welke wijze hij in contact wil komen met de Belastingdienst en Toeslagen Door die keuzemogelijkheid te bieden voldoet de Belastingdienst aan de subsidiariteitstoets.

Fiscale processen

Door de verschillende kanaalkeuzes die worden aangeboden kan de betrokkene zelf de wijze van interactie bepalen met de Belastingdienst en Toeslagen. Daarbij bepaalt de betrokkene ook zelf het communicatietempo met de Belastingdienst en Toeslagen. Men kan immers middels een 'korte lijn' contact onderhouden met de Belastingdienst en Toeslagen door middel van o.a. telefonie/chat/videobellen, maar is daartoe geenszins verplicht. Door daarin – naar gelang – te modereren bepaalt de betrokkene uiteindelijk zelf de mate van inbreuk op zijn privéleven ten aanzien van de interactiewijze tussen hem en de Belastingdienst en Toeslagen.

Interactie betrokkene - Belastingdienst en de achterliggende Belastingdienst (backoffice)-organisatie dan wel het doorverwijzen naar andere overheidsinstanties

De betrokkene leggen contact met de Belastingdienst en Toeslagen via een door hun zelf gekozen interactiekanaal. Wanneer de dienstverleningsvraag niet beantwoord kan worden door de klantenservice van de Belastingdienst en Toeslagen dan wordt de vraag doorgezet naar het Belastingkantoor oftewel de backoffice[25]. De betrokkene besluit zelf om hier al dan niet gebruik van te maken en is zelf in control over of er voor de verdere beantwoording van zijn dienstverleningsvraag inbreuk mag worden gemaakt op zijn privacy. De backoffice besluit op welke manier zij in contact treden met de betrokkene. Dit kan o.a. zijn via schriftelijke correspondentie, telefonie of videobellen. De backoffice is juist ingericht om de betrokkene verder te helpen. Via de backoffice wordt de betrokkene in staat gesteld om complexe dienstverleningsvragen te stellen, die op een persoonlijke manier worden beantwoord. Met de betrekking tot dit onderdeel voldoet de Belastingdienst en Toeslagen aan de subsidiariteitstoets.

Bedrijfsvoering

KI&S genereert management informatie om haar processen op een efficiënte wijze in te richten. Met behulp van de gegevens kan het personeel efficiënt worden ingezet op de kennisgebieden die men beheerst. Het aantal interacties kan naar aanleiding van de management informatie worden ingeschat zodat voldoende medewerkers kunnen worden ingezet om alle interacties op te vangen. KI&S maakt alleen gebruik van de noodzakelijke gegevens om de benodigde management informatie te genereren. KI&S aggregeert de gegevens waar mogelijk. KI&S maakt gebruik van systemen/omgevingen die volledig in lijn zijn met het interne beveiligingsbeleid. Alleen medewerkers die in het kader van hun werkzaamheden toegang nodig hebben tot de management informatie krijgen toegang tot de betreffende gegevens (het *need-to-know principe*). Gelet op het bovenstaande kan de verwerking niet op een andere, voor de betrokkene minder ingrijpende wijze, worden bereikt. KI&S heeft maatregelen genomen om de risico's voor de betrokkenen helemaal dan wel tot een minimum te beperken.

[25] Dit proces staat bekend als het Frontoffice-Backoffice (Frobo) proces.

1881304 00536

15. Rechten van de betrokkenen

Geef aan hoe invulling wordt gegeven aan de rechten van de betrokkenen. Indien de rechten van de betrokkene worden beperkt, bepaal op grond van welke wettelijke uitzondering dat is toegestaan.

De rechten van de betrokkenen zullen voor de verwerkingen in de GEB worden ingevuld via de standaardprocedures die de Belastingdienst aanbiedt. De betrokkene kan zelf kiezen op welke wijze men de Belastingdienst (KI&S) benadert. De wijze waarop de informatie aan de betrokkene zal worden gepresenteerd kan verschillen per interactiekanaal. Informatie over de rechten van betrokkene zal via het kanaal Telefonie bijvoorbeeld door middel van een geluidsopname vooraf aan de interactie worden gepresenteerd. Binnen de meer digitale interactiekanalen, zoals bijvoorbeeld chat, wordt de informatie digitaal gepresenteerd via een (standaard)bericht voordat men in dat geval gaat chatten met een medewerker. De medewerkers van KI&S staan altijd klaar om eventuele extra vragen die de betrokkene heeft naar aanleiding van de gepresenteerde informatie te beantwoorden of, waar nodig, door te zetten naar het juiste dienstonderdeel of team.

Op de website www.belastingdienst.nl/privacy kan de betrokkene zich informeren over wat er met zijn of haar persoonsgegevens gebeurt. Op deze pagina is ook meer informatie te vinden over hoe men bijvoorbeeld een inzageverzoek kan indienen of hoe men zijn of haar gegevens kan corrigeren.

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen hun rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens uitoefenen via het intranet. Hiervoor kan men gebruikmaken van SAP dan wel P-Direkt. Op het intranet is ook meer informatie te vinden met betrekking tot het gebruik van persoonsgegevens van medewerkers.

Hieronder volgt per recht van de betrokkene een korte omschrijving over de manier waarop deze door de Belastingdienst wordt ingevuld:

Transparantie

De Belastingdienst geeft voornamelijk invulling aan de eis van transparantie via haar privacyverklaring. Deze is te vinden via www.belastingdienst.nl/privacy. In de privacyverklaring kan de burger uitgebreid lezen over onder andere welke (soorten) persoonsgegevens de Belastingdienst van hem of haar verwerkt en hoe men zijn of haar rechten kan uitoefenen met betrekking tot deze gegevens. In de privacyverklaring zijn ook contactgegevens te vinden indien men graag nader met de Belastingdienst wil communiceren met betrekking tot dit onderwerp. De verschillende interactiekanalen bevatten op een passende wijze een duidelijke verwijzing naar de bovenstaande pagina.

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen meer informatie over de verwerking van hun persoonsgegevens raadplegen via het intranet[26]. Hiervoor kan men gebruikmaken van de applicaties SAP dan wel P-Direkt.

Inzage

De Belastingdienst biedt de mogelijkheid om verwerkte persoonsgegevens in te zien via het online-portaal 'Mijn Belastingdienst' en 'Mijn Toeslagen'. In de privacyverklaring is tevens een uitgebreide brochure opgenomen waarin de verwerkingen van persoonsgegevens nader worden toegelicht. In de privacyverklaring is een postadres opgenomen die de burger kan gebruiken om zijn of haar inzageverzoek in te dienen. De Belastingdienst beslist uiteraard binnen de wettelijke termijn over dit verzoek.

[26] https://intranet.belastingdienst.nl/servicepunt/personeel-ontwikkeling/werken-bij-de-belastingdienst/#persoonsgegevens-inzien

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen hun persoonsgegevens inzien via de interne applicatie P-Direkt. Medewerkers kunnen ook een inzage verzoek doen via het HR-Portaal. Dit is een standaard voorziening van de Belastingdienst.

Rectificatie

Burgers en bedrijven hebben de mogelijkheid om zelf hun gegevens te rectificeren/corrigeren via diverse online-portalen, vb. 'Mijn Belastingdienst', 'Mijn Toeslagen' en het speciale ondernemersportaal. In de privacyverklaring is meer informatie opgenomen over specifieke wijzigingen en de manier waarop men deze kan doorgeven, vb. adreswijzigingen, aanpassingen in aangiften en het wijzigen van het bankrekeningnummer. Mocht het de burger niet lukken om zijn of haar gegevens zelf te rectificeren via de genoemde mogelijkheden, dan heeft men altijd de optie om een brief te sturen naar een postadres dat is opgenomen in de privacyverklaring waarin men aangeeft dat men graag gebruik wil maken van dit recht.

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen hun persoonsgegevens wijzigen via de interne applicatie P-Direkt.

Gegevenswissing

De burger kan via de eerdergenoemde online-portalen zelf gegevens wissen indien dit mogelijk is. Artikel 17 AVG stelt enkele beperkingen aan dit recht. Hierdoor is het niet altijd mogelijk om te voldoen aan ieder verzoek dat de burger indient. Indien de burger van mening is dat de Belastingdienst bepaalde gegevens van hem/haar dient te wissen omdat deze gegevens volgens hem/haar niet meer nodig zijn om de algemene wettelijke taak van de Belastingdienst uit te voeren, dan kan men een brief sturen naar een postadres dat is opgenomen in de privacyverklaring. De Belastingdienst beslist uiteraard binnen de wettelijke termijn over dit verzoek.

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen hun persoonsgegevens wissen, indien mogelijk, via de interne applicatie P-Direkt.

Beperking

De burger kan een verzoek tot de beperking van een verwerking van persoonsgegevens indienen via een postadres dat is opgenomen in de privacyverklaring. De Belastingdienst beslist uiteraard binnen de wettelijke termijn over dit verzoek.

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen met betrekking tot het recht van beperking gebruikmaken van dezelfde weg als de burger of via zijn/haar leidinggevende.

Bezwaar

De burger kan bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens via een postadres dat is opgenomen in de privacyverklaring. De Belastingdienst beslist uiteraard binnen de wettelijke termijn over dit verzoek.

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen met betrekking tot het recht op bezwaar gebruikmaken van dezelfde weg als de burger of via zijn/haar leidinggevende.

1881304 00536

Dataportabiliteit/Overdraagbaarheid

Een burger kan gebruikmaken van dit recht indien persoonsgegevens worden verwerkt onder de grondslagen toestemming of uitvoering van een overeenkomst en de verwerking(en) via geautomatiseerde procedés wordt verricht. De burger kan dit recht bij de Belastingdienst vrijwel niet uitoefenen omdat de Belastingdienst voornamelijk gegevens verwerkt ter uitvoering van de aan haar opgedragen wettelijke taak. Mocht men toch voldoen aan de eisen die de AVG aan de uitoefening van dit recht stelt, dan kan men een verzoek ter uitoefening van dit recht indienen via het postadres dat wordt genoemd in de privacyverklaring.

Medewerkers van de Belastingdienst kunnen hun persoonsgegevens downloaden in machine leesbaar formaat via de interne applicatie P-Direkt.

C. Beschrijving en beoordeling risico's voor de betrokkenen
En
D. Beschrijving voorgenomen maatregelen

16. Risico's en maatregelen

Risico's

Beschrijf en beoordeel de risico's van de voorgenomen gegevensverwerkingen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Houd hierbij rekening met de aard, omvang, context en doelen van de voorgenomen gegevensverwerkingen.

Ga in ieder geval in op:

a. welke negatieve gevolgen de gegevensverwerkingen kunnen hebben voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen;
b. de oorsprong van deze gevolgen;
c. de waarschijnlijkheid (kans) dat deze gevolgen zullen intreden;
d. de ernst (impact) van deze gevolgen voor de betrokkenen wanneer deze intreden.

Maatregelen

Beoordeel welke technische, organisatorische en juridische maatregelen in redelijkheid kunnen worden getroffen om de hiervoor beschreven risico's te voorkomen of te verminderen. Beschrijf welke maatregel welk risico aanpakt en wat het restrisico is na het uitvoeren van de maatregel. Indien de maatregel het risico niet volledig afdekt, motiveer waarom het restrisico acceptabel is.

De risico's en maatregelen zijn gespecificeerd per kanaal:
Risico's en maatregelen voor alle kanalen: Generiek
Kanaal specifieke risico's: Telefonie, Chat en Videobellen
Voor de balie zijn geen kanaal specifieke risico's anders dan de generieke risico's gedefinieerd.

Beschrijving en beoordeling risico's voor de betrokkenen								
Nr	**Risico**	**Oorsprong van het risico en gevolgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen**	**Maatregel**	**Verantwoordelijk**	**Status maatregel**	**Risico voor de maatregel**	**Mogelijk restrisico na maatregel**	**Uitleg restrisico**
1.Generiek	Er worden mogelijk meer gegevens geraadpleegd dan noodzakelijk	Door de aard van de verwerking worden er gegevens verwerkt (geraadpleegd) voor de beantwoording van de specifieke dienstverleningsvraag. Het zou voorkomen dat de medewerkers meer gegevens zien dan noodzakelijk voor de specifieke dienstverleningsvraag.	Medewerkers krijgen instructies over hoe zij met de gegevens en systemen om moeten gaan en in welk geval zij de gegevens moeten gebruiken. De gegevens zijn uiteindelijk noodzakelijk om maatwerk en persoonlijke interactie te leveren. Het risico kan niet volledig worden gemitigeerd.		Uitgevoerd	Hoog	Midden	Het is niet te voorspellen op welk moment welke specifieke gegevens nodig zijn. Na elk gesprek uitloggen en opnieuw inloggen in de systemen zou zo inefficiënt zijn dat de kosten niet te dragen zijn.

2. Generiek	Noodzakelijke gegevensverwerking	Het komt voor dat een de betrokkene zijn wettelijk identificatienummer doorgeeft en enkel een niet persoonsgebonden vraag blijkt te hebben.	- Voorafgaand aan de interactie wordt de betrokkene de keus geboden om gebruik te maken van pg of npg interactie. - Op het moment dat de medewerker vaststelt dat het om een npg interactie gaat worden er geen pg loggingen vastgelegd. - Op het moment dat de medewerker vaststelt dat het om npg interactie gaat dan krijgt de medewerker de instructie om de pg informatie niet meer te raadplegen. De medewerker krijgt dan de instructie om alleen applicaties te hanteren die functioneel ondersteunend zijn aan de interactie. In het kwaliteitsmonitoringsproces wordt hier op gecontroleerd.		Uitgevoerd	Hoog	Midden	Op het moment dat de interactie via een medewerker verloopt, worden de gegevens niet technisch afgeschermd wanneer er is geconstateerd dat het om npg interactie gaat. Dit is door de technische staat van de systemen te complex, bovendien kan npg interactie later tijdens de interactie pg interactie worden op dat moment mag de ondersteunend medewerker de gegevens verwerken.
3. Generiek	Evaluatie of scoretoekenning	De prestatiegegevens van de medewerkers kunnen in kaart gebracht worden door gebruik te maken van de loggegevens van de interactie.	Prestatiegegevens worden uitsluitend geleverd na voorafgaande toetsing eventueel gevolgd door het raadplegen van de OR. In geval de gegevens geleverd worden gebeurd dit bij voorkeur geanonimiseerd of de toegang wordt afgeschermd middels Row-level security. Row-level security houdt in dat alleen de lijnverantwoordelijke of een vervanger de gegevens kan raadplegen.		Uitgevoerd	Hoog	Laag	n.v.t.

4. Generiek	Bijzondere persoonsgegevens	Er worden indirect bijzondere persoonsgegevens verwerkt.	De verwerking van indirecte bijzondere persoonsgegevens is noodzakelijk voor een correcte beantwoording van de vragen en/of verzoeken die de betrokkenen hebben. De indirecte bijzondere persoonsgegevens worden, conform instructies, alleen door de medewerker van KI&S verwerkt indien de vraag en/of het verzoek van de betrokkene of de campagne van het opdracht gevende dienstonderdeel daartoe aanleiding geeft.		Uitgevoerd	Midden	Midden	Dienstverleningsvragen van betrokkene waar indirecte bijzondere persoonsgegevens voor nodig zijn maken onderdeel uit van het proces voor het verkrijgen van voorzieningen die gekoppeld zijn aan een bepaald bijzonder persoonsgegeven. Denk bijv. aan vragen over de aftrekpost zorgkosten die de betrokkene stelt om te beoordelen of en hoe deze voor de aftrekpost in aanmerking komt. Voor het verwerken van gezondheidsgegevens is een uitzonderingsgrond opgenomen in art.30, lid 1, sub a UAVG. Deze uitzonderingsgrond geldt voor de Belastingdienst.

5. Generiek	Gevoelige gegevens	Er worden wettelijk voorgeschreven persoonsnummers verwerkt (BSN en RSIN)	Voor het verwerken van het wettelijk voorgeschreven persoonsnummer ten behoeve van de interactie heeft de Belastingdienst een grondslag. Deze grondslag betreft Algemeen Belang (zie paragraaf 11 rechtsgrond). Bij het beantwoorden van npg vragen hanteert de Belastingdienst het beleid dat het wettelijk voorgeschreven persoonsnummer ihkv dataminimalisatie niet wordt verwerkt.		In uitvoering, aansluiting bij de verticale data-architecturen en de koppeling aan sleutel- en set-gebaseerde diensten zal de komende jaren zijn uitwerking krijgen (2021-2026)	Hoog	Midden	Voor het verwerken van het BSN ihkv het genereren van management informatie wordt een aparte toetsing uitgevoerd. De grondslag voor deze verwerking betreft gerechtvaardigd belang. Het MT KI&S heeft in het MT van 2 maart 2021 besloten het gebruik van het BSN voor de bedrijfsvoering zoveel mogelijk te beperken. Door de stand der techniek binnen de Belastingdienst is het voor KI&S nog niet mogelijk om het gebruik van het BSN ten behoeve van dit doel in zijn geheel te stoppen. De reden daarvan is dat de interacties die KI&S verzorgt ook gekoppeld moeten worden aan andere zaken die de betrokkene regelen met de andere onderdelen van de Belastingdienst en Toeslagen. De huidige verwerking van deze gegevens vindplaats binnen de het analytisch platform dat strenge beveiligings- en toegangsvereisten kent. KI&S zal aansluiten bij de kaders die vanuit het domein gegevens worden gesteld. Dit zijn onder andere de aansluiting op de verticale data-architecturen en de koppeling aan sleutel- en set-gebaseerde diensten.

6. Generiek	Gevoelige gegevens	Er worden gegevens verwerkt (geraadpleegd) waarvoor een verhoogde (gepercipieerde) gevoeligheid geldt. Het gaat om fiscale- en toeslaggegevens waaronder ook: financiële informatie, erfrechtelijke aspecten, arbeidsprestaties en andere gegevens waarvoor een geheimhoudingsplicht geldt.	Het verwerken van fiscale- en toeslaggegevens ligt in de aard van de aan de Belastingdienst en Toeslagen opgedragen taak. Zonder deze verwerking van de gegevens is het uitvoeren van de massale dienstverlening onmogelijk. Het is er onlosmakelijk mee verbonden. De Belastingdienst en Toeslagen nemen technische en organisatorische maatregelen, conform iBB.		Uitgevoerd	Hoog	Laag	n.v.t.
7. Generiek	Samenwerking met externe partijen	Bij het verzamelen en verder verwerken zijn meerdere externe partijen betrokken. Denk aan Software as a service (Saas) en Platform as a service(Paas). Het gaat hier onder andere om technisch beheer en de ontwikkeling van services.	Op het werk van externe partijen worden audits uitgevoerd worden. Wanneer een externe partij als verwerker opereert wordt er een verwerkersovereenkomst afgesloten als aanvulling op de audits.		Uitgevoerd	Midden	Laag	n.v.t.
8. Generiek	Grootschalige verwerking	De manier waarop de gegevens worden verzameld is privacy gevoelig door de aard en de grootschaligheid van de gegevens die wordt verwerkt.	Er zijn jaarlijks miljoenen interacties met de Belastingdienst en Toeslagen. De verwerking vindt plaats op individueel niveau en op basis van zaak gebonden gevallen. De gegevens zijn privacy gevoelig door de aard van de gegevens. Er wordt dan ook gewerkt binnen kaders zoals die van de AVG en iBB. De medewerkers die in de processen werken zijn gebonden aan de geheimhouding en de gedragsregels zoals die zijn vastgelegd in het personeelsreglement financiën.		Uitgevoerd	Hoog	Laag	n.v.t.

9.Generiek	Besluitvorming met gevolg	Op basis van de gegevens wordt een dienstverleningsvraag beantwoord. Het beantwoorden van een dienstverleningsvraag betreft een inlichting. Aan inlichtingen zijn geen rechtsgevolgen gekoppeld. Een onjuiste antwoord kan vervelende gevolgen hebben voor de betrokken, bv. het indienen van een foutieve aangifte.	-Er wordt een kwaliteitsmonitoringsproces uitgevoerd om de kwaliteit van de antwoorden op de dienstverleningsvragen te borgen. -Medewerkers die de primaire dienstverleningsprocessen uitvoeren worden gecoacht en getraind conform het kwaliteitsproces. Door de coaching en training wordt de kwaliteit van het antwoord geborgd. -Op het moment dat Interactie door een kwaliteitscontrole constateert dat een gegeven antwoord beter kan dan neemt de Belastingdienst opnieuw contact op met de betrokkene.		Uitgevoerd	Midden	Laag	n.v.t.
10.Generiek	Rechten van betrokken	Betrokkene kunnen gebruik maken van het recht om vergeten te worden. De gegevens kunnen verwijdert worden uit de interactiesystemen. Dit verwijderen kan echter alleen wanneer dit wettelijk is toegestaan. Voor de gegevens die bij de Belastingdienst en Toeslagen worden verwerkt, geldt voor een groot deel van de gegevens dat deze niet verwijderd mogen worden op grond van wettelijke regelingen.	Op het moment dat betrokkenen gebruik maken van het recht om vergeten te worden dan worden de gegevens van de betrokkene die zijn gegenereerd tijdens de interactie, indien wettelijk is toegestaan verwijderd, uit de interactiesystemen		Uitgevoerd	Midden	Laag	De Belastingdienst kan niet garanderen dat de gegevens ook uit alle niet interactiesystemen, back-up en herstelsystemen worden verwijderd. De gegevens zijn in ieder geval niet meer via de reguliere processen te benaderen dus zeer moeilijk toegankelijk.

11. Generiek	Gegevensbescherming	Er kunnen zich integriteitsschendingen voordoen, waaronder onbevoegd gebruik of naar buiten brengen van informatie. Onbevoegd gebruik van de gegevens levert hypothetisch de onderstaande risico's op: -Blootstelling aan identiteitsdiefstal en fraude -Reputatie- en anderszins relationele schade -Enig ander aanzienlijk economisch of maatschappelijk nadeel voor de natuurlijke persoon in kwestie; Door de beveiligingsmaatregelen die zijn genomen is het onwaarschijnlijk dat deze risico's zich daadwerkelijk voordoen. Dit risico is kleiner dan in de andere Belastingdienst processen zoals bijv. de aangifte behandeling, omdat de informanten van KI&S slechts een beperkt aantal muteerrechten hebben. Het grootste deel van de autorisaties betreft inzage.	Via de afdeling automatisering van B/CIE worden faciliteiten beschikbaar gesteld ten behoeve van een goede beveiliging van de data. Hoe de beveiliging is ingericht is vastgesteld in iBB. In iBB staan de beleidsregels waaraan medewerkers zich dienen te houden. Het lijnmanagement van KI&S is verantwoordelijk voor het correct toepassen en toezicht op de regels. Het lijnmanagement van KI&S houdt toezicht op de toepassing van het beveiligingsbeleid door het toepassen van logisch toegangsbeheer tot de hard- en software via IMS. In het programma IMS worden de autorisaties beheerd. Op de toegang van de hard- en software is een goedkeuringstraject van toepassing dat via het lijnmanagement loopt. Het lijnmanagement ziet er op toe dat de medewerkers alleen toegang krijgen tot de systemen en data die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden van de medewerker. Dit doet het lijnmanagement op basis van het toekennen van gebruiksprofielen in IMS waarin op basis van functie en profielen wordt bepaald welke toegang de medewerker krijgt. Jaarlijks wordt gecontroleerd of de gebruikersprofielen nog		Uitgevoerd	Midden	Laag	n.v.t.

			overeenkomen met de functieprofielen en of gebruikers over het juiste profiel beschikken. Indien er aanleiding is voor verdenking van misbruik of foutieve koppelingen, wordt dit specifiek gecontroleerd en, indien nodig, gecorrigeerd. -Er is Fysieke beveiliging op het Datacenter (niveau dep. V./ staatsgeheim confidentieel waarbinnen de applicaties worden gehost. -Er is Fysieke beveiliging van de Belastingdienst gebouwen en ruimten. -Er zijn additionele fysieke toegangsmaatregelen getroffen voor de ruimten waar het Technisch Beheer plaatsvindt (Quintax, Apeldoorn) In het geval dat er toch integriteitschendingen plaatsvinden dan wordt de datalekken procedure gevolgd. Indien van toepassing wordt een integriteitsonderzoek gestart.					

12. Generiek	Inbreuk op persoonsgegevens	Controle op de vertegenwoordiger/gemachtigde ontbreekt. Wanneer de vertegenwoordiger/gemachtigde de controle vragen uit de reguliere verificatie kan beantwoorden dan wordt de vertegenwoordiger/gemachtigde verder geholpen. De WDE bevat op dit moment geen gegevens waarmee gecontroleerd kan worden of iemand gemachtigd is.	Wanneer er om wat voor reden twijfel ontstaat dan wordt er geen persoonsgebonden informatie verstrekt. Zorg voor eind 2023 voor een voorziening die het mogelijk maakt om te controleren of de interactie met de daadwerkelijke wettelijke vertegenwoordiger/gemachtigde plaatsvindt. Bijvoorbeeld via de WDE, een te ontwikkelen machtigingenregister en een koppeling met het bewind-, curatele- en insolventieregister (laatste is voor de controle van de wettelijke vertegenwoordiger). Onderzoek voor eind 2024 of de controle kan worden uitgebreid door de betrokkene de mogelijkheid te geven om zelf de intermediair/ gemachtigde / de wettelijk vertegenwoordiger kenbaar te maken bij de Belastingdienst.		Niet gestart Voorziening ter controle machtiging 31-12-2023 Onderzoek de mogelijkheid voor betrokkene om aan de Belastingdienst door te geven wie de intermediair/gemachtigde/wettelijke vertegenwoordiger is 31-12-2024	Hoog	Laag	n.v.t.

13. Generiek	Inbreuk op persoonsgegevens	De medewerker voert een identificerend nummer in dat niet gekoppeld is aan een actieve interactie. Geautoriseerde medewerkers kunnen elk willekeurig identificerend nummer invoeren (ook dat van zichzelf), ze kopiëren dit en voeren het in bij een applicatie. Daarmee hebben de medewerkers toegang tot bijna alle informatie van alle personen en bedrijven met een identificerend nummer. Hierdoor is de medewerker in staat om informatie op te vragen die niet gerelateerd is aan de betrokkene en het interactiemoment. Als de medewerker het identificerend nummer van iemand niet kent, dan kan de medewerker dit ook via BvR raadplegen.	-Voor de interactie kan er worden gekozen voor npg of np interactie. Hier wordt al een filtering gemaakt. - Leg in instructies vast dat alleen het BSN/RSIN/FINR van de betrokkene en evt. noodzakelijk BSN/RSIN/FINR van de kring van personen rondom de betrokkene mag worden gebruikt. Voor 01-07-2022. -Medewerkers krijgen bovendien periodiek instructies/AVG-cursussen. -Ga de Contact Center Applicaties zo inrichten dat er actieve logging en monitoring mogelijk is. Realiseer dit voor 31-12-2023.		Deels uitgevoerd -instructies 01-07-2022 -Logging en monitoring 31-12-2023	Hoog	Laag	Voor de middelsystemen is KI&S niet verantwoordelijk en kan KI&S alleen signaleren en het risico doormiddel van instructies beperken.

14. Generiek	Inbreuk op persoonsgegevens	Informatie van een andere persoon zou verstrekt kunnen worden aan de burger of bedrijf die de interactie initieert, door bijvoorbeeld een typefout in het identificerend nummer	-Een handmatige fout in systeem door een typefout wordt beperkt door 11-proef welke ingebouwd is ter controle van het BSN/RSIN/FINR. -Bij identificatie door authenticatie wordt de fout voorkomen, omdat men dan inlogt door een combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord. -Bij identificatie door verificatie wordt door de medewerker alvorens gegevens te verstrekken eerst de verificatie uitgevoerd. -Blijf medewerkers voorlichting geven over de mogelijke consequenties van het verstrekken van gegevens aan onbevoegde derde.		Uitgevoerd	Hoog	Laag	n.v.t.
15. Generiek	Noodzakelijke gegevensverwerking	In de GID wordt getoond of iemand getrouwd is, echter vanuit fiscaal oogpunt is alleen de fiscale- / toeslagrelatie relevant. Deze gegevens worden opgehaald uit BVR.	In de GID het tonen van de status gehuwd wijzigen in status fiscaal- / toeslagpartnerschap. Realiseer dit voor 31-12-2022		Niet gestart -31-12-2022	Hoog	Laag	n.v.t.
16. Generiek	Technische risico's	De interactie verloopt via internet. De Belastingdienst en Toeslagen kunnen de beveiliging van de apparatuur waarvan de betrokken gebruik maakt niet garanderen. Dit ligt buiten de beinvloedingssfeer van de organisatie.	-De betrokkene is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen internetverbinding en apparatuur. -De Belastingdienst zorgt voor het tot stand komen van sessies, bij vertrouwelijke communicatie wordt de verbinding versleuteld. De vertrouwelijkheid geldt voor alle interacties (zoals VOIP).		Uitgevoerd	Midden	Laag	n.v.t.

17. Generiek	Rechten van betrokkenen	De burgers en bedrijven kunnen bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens via een postadres dat is opgenomen in de privacyverklaring. De Belastingdienst beslist uiteraard binnen de wettelijke termijn over dit verzoek. Aan de betrokkene wordt standaard proactieve dienstverlening aangeboden. Dit gebeurt op basis van de bij de Belastingdienst bekende contactgegevens die ingewonnen zijn via bv. door de betrokkene ingevulde formulieren op de website/portalen of als de betrokkene bv. telefonisch contact met de Belastingdienst heeft opgenomen. De burgers en bedrijven kunnen dit opmaken uit de privacyverklaring. Men wordt hier echter niet actief op geattendeerd. Hierdoor kan het voorkomen dat men in onvoldoende mate de kans heeft gehad om bezwaar te maken tegen deze verwerking.	Onderzoek voor eind 2022 de mogelijkheden om de betrokkene zelf een keuze te laten maken voor de wijze waarop de betrokkene proactief benaderd wil worden i.h.k.v. dienstverlening.		Niet gestart -31-12-2022	Midden	Midden	Na het onderzoek moet er aan de hand van een businesscase bepaald worden of de oplossing geïmplementeerd wordt. Vandaar midden, na implementatie van de oplossing wordt dit laag.

18. Generiek	Inbreuk op persoonsgegevens	Interactie met de Belastingdienst wordt opgenomen door de betrokkene. De betrokkene publiceert de interactie op internet. Hierdoor wordt de privacy van de betrokken medewerker geschonden.	- Op het moment dat er opnamen van gesprekken zijn geplaatst op social media dan kan de medewerker dit melden bij het Meldpunt Agressie Belastingdienst (MAB). Het MAB zal zo goed mogelijk ondersteunen bij het verwijderen van de persoonlijke gegevens op internet.		Uitgevoerd	Hoog	Midden	De Belastingdienst kan niet voorkomen dat een betrokkene de interactie op intranet publiceert. Op het moment dat dit toch gebeurd dan onderneemt de Belastingdienst stappen.
T.1 Telefonie	Inbreuk op persoonsgegevens	Verificatie als identiteitscontrole is niet waterdicht. De identiteitscontrole bestaat uit het stellen van een aantal persoonsgebonden vragen aan de betrokkene. Voor de controle van de antwoorden krijgt de informant van de Belastingdienst een set van persoonsgegevens getoond. Door het juist beantwoorden van persoonlijke vragen wordt aangenomen dat de betrokkene inderdaad is, wie hij/zij claimt te zijn.	-Voor het correct uitvoeren van de verificatie is het 'uitvoeringskader telefonisch verstrekken persoonsgebonden informatie' opgesteld. De set met persoonsgebonden vragen is uitgebreid met een aantal dossier vragen. -Voor de correcte uitvoering van verificatie bij proactieve telefonische interactie is het kader 'Klantverificatie outbound telefonie opgesteld'. -Realiseer een oplossing zodat de verificatie middels een gegevensset in de WDE kan worden uitgevoerd. Hiermee wordt voorkomen dat de medewerker verschillende systemen moet raadplegen voor de verificatie.		WDE oplossing is niet gestart. Realiseer dit voor 31-12-2022	Hoog	Midden	Er blijft altijd een kans dat een derde inbreuk maakt op de persoonsgegevens. Voor de identificatie zou men ook stemherkenning toe kunnen passen. Hier wordt op dit moment niet voor gekozen, omdat hiervoor een database met biometrische gegevens voor noodzakelijk is.
C.1 Chat	Transparantie	Op het moment dat de verwerking start is de privacyverklaring niet meer actueel.	-Actualiseer de privacyverklaring op het moment dat er persoonsgebonden chat zal worden aangeboden. Raadpleeg hierbij de - Toon voorafgaand aan de chat informatie over hoe de persoonsgegevens verwerkt worden.		Niet gestart Realiseer dit voor de implementatie van persoonsgebonden chat (onderzoek t.b.v. maatregel Q3 2022)	Hoog	Laag	N.v.t.

C.2 Chat	Bewaartermijn	Het is onduidelijk of de inhoud van persoonsgebonden chats bewaard moet blijven, voor hoe lang en wie daar toegang toe mag hebben.	Doe onderzoek naar de bewaartermijn en toegangsvereisten van persoonsgebonden chats en implementeer dit voordat de service persoonsgebonden wordt aangeboden.		Niet gestart Realiseer dit voor de implementatie van persoonsgebonden chat (onderzoek t.b.v. maatregel Q3 2022)	Hoog	Laag	N.v.t.
C.3 Chat (Social Media)	Verantwoord omgaan met gegevens	Vragen en antwoorden op Social Media zijn openbaar. Bij de chatvorm Social Media is de betrokkene hiervan op de hoogte. Het komt sporadisch voor dat de betrokkene persoonsgebonden informatie op Social Media gebruikt voor het stellen van de vraag aan de Belastingdienst of Toeslagen.	Wanneer de betrokkene persoonsgebonden informatie deelt op Social Media met de Belastingdienst dan zal de Belastingdienst deze informatie verwijderen. In het geval dat de Belastingdienst de informatie niet kan verwijderen, dan attendeert de Belastingdienst de betrokkene en adviseert de Belastingdienst om de persoonsgebonden informatie te verwijderen.		Uitgevoerd	Midden	Laag	N.v.t.
V.1 Videobellen	Inbreuk op persoonsgegevens	In de huidige oplossing worden de namen en e-mailadressen handmatig ingevoerd in het videobellen systeem. Hierdoor bestaat de kans op een datalek, de verkeerde persoon ontvangt een uitnodiging voor een videogesprek.	1. Invoer dubbel controleren 2. E-mail verificatie uit voeren. Burger moet e-mailadres eerst bevestigen alvorens een e-mail met vergaderlink kan worden verstuurd. 3. Export , import mogelijk maken van Excel bestanden met geselecteerde namen en e-mail adressen. Bij het versturen van een uitnodiging voor het videogesprek worden er geen gegevens gedeeld die een hoog risico opleveren voor de rechten en vrijheden van de betrokkene. Het zal gaan om informatie om de totstandkoming van het videogesprek mogelijk te maken.		Niet gestart Realiseer dit voor de implementatie van persoonsgebonden videobellen (Q2 –Q3 2022)	Midden	Laag	N.v.t.

V.2 Videobellen	Transparantie	Op het moment dat de verwerking start is de privacyverklaring niet meer actueel. De betrokkenen moet voorafgaand aan het videogesprek ingelicht worden over hoe de gegevens verwerkt worden.	-Actualiseer de privacyverklaring op het moment dat videobellen geïmplenteerd wordt. Raadpleeg hierbij de - Toon voorafgaand aan het videobellen gesprek informatie over hoe de persoonsgegevens verwerkt worden. Dit kan bv. in de wachtkamer die getoond wordt voordat het videobellen gesprek start. Hier wordt ook het verzoek gedaan om geen opnamen van het videogesprek te maken.		Niet gestart Realiseer dit voor de implementatie van videobellen (Q1-2022)	Midden	Laag	N.v.t.
V.3 Videobellen	Verwerker	De aanbieder van videobellen is een verwerker.	Er wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld met de aanbieder van de dienst videobellen. De vereisten in de verwerkersovereenkomst zijn ook van toepassing op de sub verwerkers. Er mogen geen sub verwerkers toegevoegd/gewijzigd worden zonder schriftelijke instemming van de Belastingdienst.		In uitvoering Videobellen wordt definitief aangeschaft bij het opstellen van een nieuwe overeenkomst wordt een verwerkersovereen komst afgesloten (Q1-2022)	Midden	Laag	N.v.t.

V.4 Videobellen	Sub verwerker	De aanbieder van videobellen maakt gebruik van IaaS. Het cloud beheer is een gedeelde verantwoordelijkheid van de verwerker en de sub verwerker.	De verwerker en sub verwerker zijn ISO27001 gecertificeerd en hebben een contract met elkaar afgesloten. De toepassing wordt gehost vanuit het rekencentrum van AWS in Dublin (Ierland). Een back-up wordt geplaatst in Frankfurt (Duitsland). Door de toepassing van encryptie op de opgeslagen en getransporteerde data heeft AWS geen toegang tot de gegevens die met de beeldapplicatie in de Cloud worden verwerkt. De Cloud oplossing is getoetst conform een interne toetsingsprocedure de Cloudtoets.		Uitgevoerd	Hoog	Laag	N.v.t.
V.5 Videobellen	Sub verwerker	De subcontractor van de verwerker betreft Amazon dit is een Amerikaans Bedrijf. Volgens de uitspraak in de Schrems II rechtszaak is het niet uit te sluiten dat een Amerikaanse rechter toegang eist tot de opgeslagen klant data..	- Door encryptie op de opgeslagen en getransporteerde data heeft AWS geen toegang tot de gegevens die met de beeldapplicatie in de Cloud worden verwerkt. Het sleutelbeheer van de encryptie vindt on premise plaats.		Uitgevoerd	Hoog	Laag	N.v.t.

V.6 Videobellen	Noodzakelijke gegevensverwerking	De betrokkene mag alle informatie via het scherm delen waarbij de medewerker bijvoorbeeld een snelle beoordeling kan doen of het ter zake doende informatie is. Hiermee wordt een fysiek bezoek aan de balie zoveel mogelijk nagebootst. De betrokkene moet hiervoor wel het scherm delen. Hiermee bestaat het risico dat de medewerker meer gegevens ziet dan deze voor het videogesprek nodig heeft.	De betrokkene kan op eigen initiatief informatie via het scherm delen. De sessie waarbinnen de informatie gedeeld wordt, is voldoende beveiligd door middel van een sleutel (AES256).		Uitgevoerd	Midden	Midden	De handeling is beveiligd, dit neemt echter niet weg dat de medewerker mogelijk meer gegevens verwerkt (inziet) dan noodzakelijk voor de dienstverlening. Zie ook risico 1 generiek.
V.7 Videobellen	Noodzakelijke gegevensverwerking	Burgers kunnen via de upload functionaliteit van het Toeslagen Portaal gebruiken om stukken aan Toeslagen te leveren. Burgers kunnen dit niet wanneer het om fiscale zaken gaat.	Bij de Belastingdienst is, in tegenstelling tot bij Toeslagen, geen functionaliteit om stukken via een portaal beschikbaar te stellen voor het videobellen gesprek. Onderzoek voor 31-12-2022 of er een mogelijkheid is om stukken via een upload functionaliteit ter beschikking te stellen voor het videobellengesprek.		Onderzoek naar upload functionaliteit niet gestart. Realiseer dit onderzoek voor 31-12-2022	Hoog	Midden	Na het onderzoek moet er aan de hand van een businesscase bepaald worden er een functionaliteit komt om stukken via een upload ter beschikking te stellen tijdens het videogesprek. Als dit geïmplementeerd wordt gaat het risico naar laag.

V.8 Videobellen	Bescherming persoonsgegevens	De verwerker en sub verwerker verwerken metagegevens voor het maken en realiseren van de afspraak en het videogesprek. Het gaat om de volgende gegevens: o.a. welke typen gesprekken worden gevoerd, wanneer de gesprekken worden gevoerd en hoe lang de gesprekken duren.	De metagegevens die worden verwerkt worden na een uur na afloop van het videogesprek geanonimiseerd. De verwerker bewaard deze statistieken voor rapportage doeleinden. De statistieken worden gelogd op basis van ID's en niet op basis van gebruikers- of klantnamen.		Uitgevoerd	Midden	Laag	N.v.t.

Bijlage 1: Meetpunten Management Informatie Contact Center Kanalen

Meetpunten Management Informatie Contact Center kanalen									
Proces	Meetpunten	**Inbound**	**Outbound**	**Callback**	**Chat**	**Balie**	**Frobo**	**Social Media**	**Video bellen**
Menu	Keuzes	X				X			
	Afhakers	X				X			
Wachtrij	Binnengekomen	X	X	X	X	X	X	X	X
	Afgebroken	X	X	X	X				X
	Routeringen	X	X	X	X	X	X	X	X
	Doorlooptijd	X	X	X	X	X		X	X
	Tijdigheid aanname	X		X	X		X		X
	Herhaalverkeer	X	X	X	X	X			X
	Forecast	X	X	X	X	X	X		X
Informant/ behandelaar	Aangenomen /behandeld	X		X	X	X	X	X	X
	Bereikt		X	X			X		
	Afhandeltijd	X	X	X	X	X	X	X	X
	Hulpvragen	X	X				X		
	First time fix	X		X	X		X		X
	Onderwerp	X	X	X	X	X	X	X	X
	Resultaat gesprek/chat	X	X	X	X	X	X	X	X
	Logtijden (inlogtijd, pauze, studie, etc)	X	X	X	X				X
	Efficiency	X	X	X	X				X