



Rijksoverheid

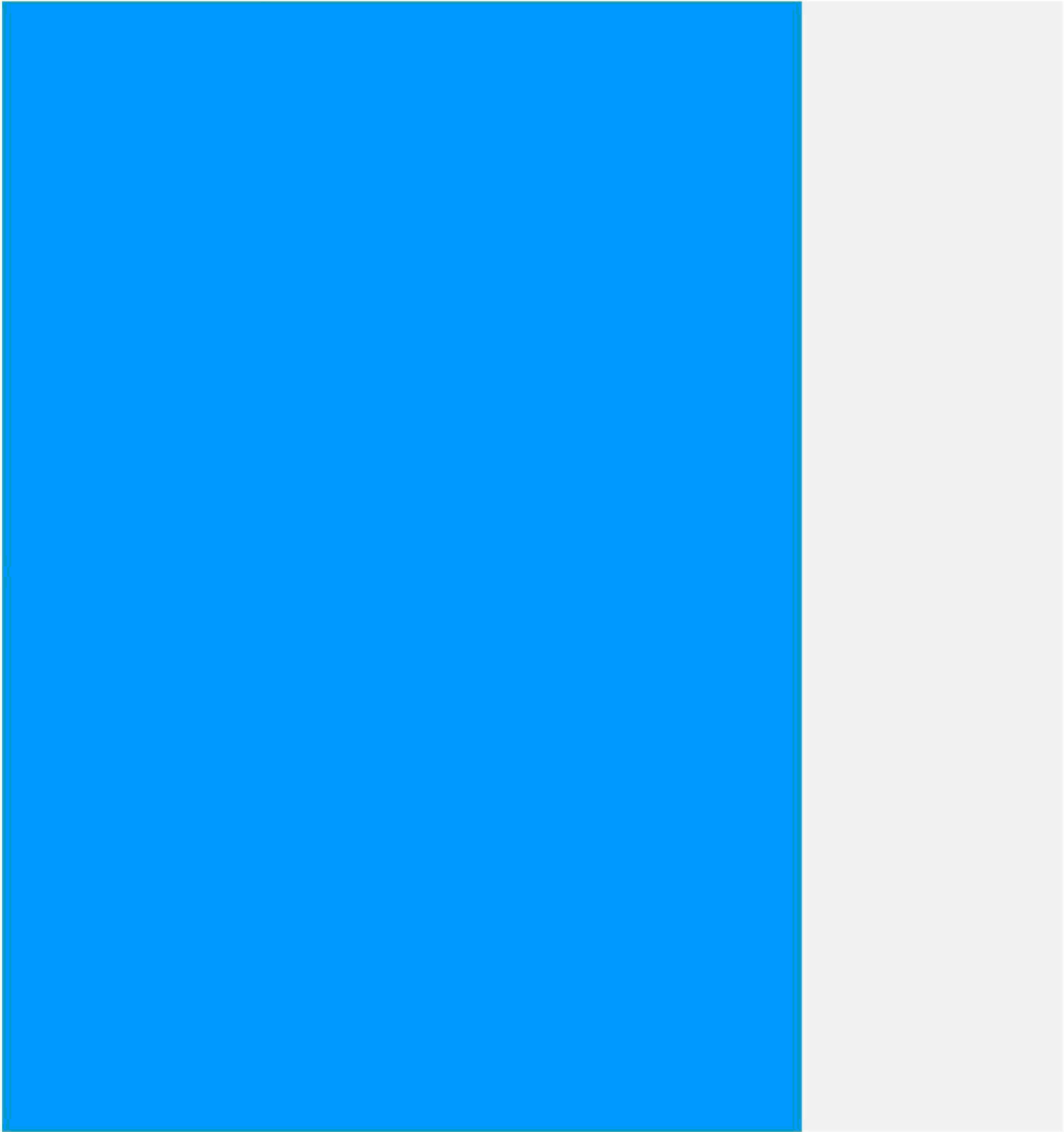
GEB Interactieve Dienstverlening

Informatievoorziening en Interactie met burgers en bedrijven

Versie 0.1.0

Ministerie van Financiën/Belastingdienst/Klantinteractie & -services

Utrecht dag_maand_jaar





Rijksoverheid

GEB Interactieve Dienstverlening

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

Contact: Ministerie van Financiën, Belastingdienst, Klantinteractie & -services



@belastingdienst.nl



minfin.nl

Documenteigenschappen

Filenaam: GEB Interactieve Dienstverlening

Laatste wijziging: 28-04-2021

Huidige status: Concept

Versienummer: 0.1.0

Toelichting status

Concept: opzet

Review: -

Definitief:

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

Naam	Dienstonderdeel	Rol
	Financiën/Belastingdienst/KI&S	

Naam	Dienstonderdeel	Rol
	CAP	
	CAP	
	CAP	
	IV	
	KI&S	

Inhoud

A. Beschrijving kenmerken gegevensverwerkingen	6
1. <i>Voorstel</i>	6
2. <i>Persoonsgegevens</i>	7
Interactiegegevens	7
Bedrijfsvoeringgegevens	8
Gegevens beschikbaar vanuit de Ketens	8
3. <i>Gegevensverwerkingen</i>	9
Opzet van dit hoofdstuk	9
Verklaring van termen	2
Niet persoonsgebonden of persoonsgebonden	2
Identificeren: Authentiseren en Verifiëren	2
Notificeren	3
Kanaalselectie	3
Gedeelde informatiepositie	3
Kanaalinstellingen beheren (soll)	4
Bepalen 'soorten' betrokkenen	4
Interactieve dienstverlening – generiek	4
Interactie op initiatief van de betrokkene	4
Proactieve interactie op initiatief van de Dienst (outbound)	6
Interactieve telefonische dienstverlening	7
Interactie op initiatief van de betrokkene	7
Proactieve Interactie op initiatief van de Belastingdienst of Toeslagen	8
Kanaalspecifieke risico's	8
4. <i>Verwerkingsdoeleinden</i>	9
Dienstverlening aan burgers en bedrijven	9
Verbetering compliance burger en bedrijf	10
Uitvoering fiscale processen	10
Totstandbrenging contact tussen burger en bedrijf en de achterliggende Belastingdienstorganisatie dan wel andere overheidsinstanties	10
Genereren stuurinformatie	10
5. <i>Betrokken partijen</i>	10
6. <i>Belangen bij de gegevensverwerkingen</i>	11
7. <i>Verwerkingslocaties</i>	12
8. <i>Technieken en methoden van de gegevensverwerkingen</i>	13
9. <i>Juridisch en beleidsmatig kader</i>	13
10. <i>Bewaartermijnen</i>	13
	4

B.	Beoordeling rechtmatigheid gegevensverwerkingen	13
11.	<i>Rechtsgrond</i>	13
	<i>Algemeen Belang</i>	14
	<i>Gerechtvaardigd Belang</i>	15
	<i>Noodzakelijkheid</i>	15
	<i>Proportionaliteit</i>	15
	<i>Betrokkenen</i>	15
	<i>Medewerkers</i>	15
	<i>Subsidiariteit</i>	15
	<i>Belangenafweging</i>	16
12.	<i>Bijzondere persoonsgegevens</i>	16
13.	<i>Doelbinding</i>	19
14.	<i>Noodzaak en evenredigheid</i>	19
	<i>a. Proportionaliteit</i>	20
	<i>b. Subsidiariteit</i>	22
15.	<i>Rechten van de betrokkenen</i>	24
C.	Beschrijving en beoordeling risico's voor de betrokkenen	26
16.	<i>Risico's</i>	26
D.	Beschrijving voorgenomen maatregelen	29
17.	<i>Maatregelen</i>	29

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.

Binnen de Belastingdienst is het onderdeel Klantinteractie & -services (KI&S) verantwoordelijk voor het afhandelen van de interactie (in de ruimste opvatting van dienstverlening) met de Belasting- en of Toeslagbetrokkene. Dat betekent dat de traditionele vormen van 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).

Hoeveel de traditionele vormen van interactie ook af mogen wijken van de modernere varianten, enkele *key*-elementen van dienstverlening zullen altijd noodzakelijk zijn. Zo zal identificatie (mogelijk geautomatiseerd of anderszins 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 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 daarom een platform onafhankelijk proces beschreven, waarbij de platform specifieke eigenschappen en risico's van de verwerking toch hun plaats vinden.

We bieden hiermee aanknopingspunten voor de implementatie van interactie op andere dan de huidige platformen, zodat het toevoegen van een dergelijk platform 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.

Omdat deze GEB vanuit een verwachting voor de toekomst uitgevoerd wordt, worden er ook deelverwerkingen beschreven die nu nog niet bestaan, maar wel als noodzakelijk bestempeld worden vanuit de toekomstverwachting en de wens vanuit de maatschappij. Zo is er een (deel) verwerking aan het bestaande proces toegevoegd welke voorziet in het verwerken van de voorkeuren van de betrokkenen m.b.t. dienstverlening. Denk hierbij aan het vastleggen van voorkeuren m.b.t. de gewenste kanalen van de betrokkene (zowel op initiatief van de betrokkene als op initiatief van de Belastingdienst), de personen welke namens de betrokkene gemachtigd zijn en de wijze waarop een identificatie uitgevoerd dient te worden (inclusief eventuele vragen aan de hand waarmee de identiteit van de betrokkene vastgesteld kan worden). Met dit opnemen van

Met opmerkingen Verantwoordelijkheid tussen interactie en andere onderdelen duidelijk maken.

dergelijke (volgens de verwachting noodzakelijke deelverwerkingen) wordt richting gegeven aan toekomstige ontwikkelingen en daarmee wordt een getoetste basis gecreëerd voor het ontwerpen van deze verwerkingen.

Deze GEB betreft een impactassessment van de huidige opzet en de toekomstverwachting. Daartoe wordt bij elk onderdeel van de verwerking aangegeven of de beschreven deelverwerking onderdeel is van de huidige situatie (IST) of van de noodzakelijke toekomstsituatie (SOLL). Om van de IST tot de SOLL te komen zijn complexe aanpassingen noodzakelijk. Deze complexe aanpassingen zijn niet altijd op een relatief korte termijn te maken. In de paragraaf met risico's zal per maatregel een realistische termijn worden aangegeven. Er zijn aanpassingen over het hele interactiepalet nodig, en die hangen samen, dit maakt dat het zeker geen eenvoudige opgave is om dit te realiseren. In deze GEB is KI&S transparant en duidelijk over de risico's en uitdagingen. KI&S schetst hier een soll-situatie die alleen door een meerjarig verbetertraject gerealiseerd kan 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

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 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 dossiergebonden vraag te stellen.

tabel

Partij	Type persoonsgegevens	Toelichting
Belasting- en of Toeslagbetrokkene	Gewone persoonsgegevens	NAW-gegevens, Burgerlijke staat, geboortedatum, telefoonnummer, gebruikersnaam portal Belastingdienst omtrent partner/kinderen, machtigingsformulieren, unieke contact-id op user-niveau a. Contacthistorie (KCH): - Contactmomenten - Klantgeschiedenis - Onderwerp/topic van klantcontact - Notities over het gesprek b. Doorverbindnotities: - Contacthistorie huidig contact - Notities tbv huidig contact c. Frobo-notities:

Met opmerkingen ☐ Bedrijfsvoeringgegevens

Interactiegegevens

Gegevens ten behoeve van de verificatie

Heel in het kort:

Gegevens die beschikbaar worden gesteld door de gemandateerd verwerkingsverantwoordelijke
Geen invloed in deze gegevens

Fiscale en Toeslaggegevens --> verwijzen ketens

Lijst in bijlage met applicaties die ter beschikking worden gesteld

Met opmerkingen ☐ Bijlage is te veel aan verandering onderhevig. Is het een idee om alleen de belangrijkste systemen te benoemen?

Met opmerkingen ☐ Tabelnummers en verwijzingen bij redigeren wijzigen

Met opmerkingen ☐ Niet relevant, dit moet worden fiscaal partnerschap. In risicoparagraaf laten terugkomen

Met opmerkingen ☐ Is dit wel een persoonsgegeven

		- Case informatie
	Bijzondere persoonsgegevens	Mogelijke indicatie van seksuele geaardheid ivm fiscaal partnerschap
	Wettelijk Identificatienummer	BSN, RSIN, Finr, OIN
	Gewone persoonsgegevens	Naam, Gebruikersnaam, inhoud Interactiemomenten, informatie ten behoeve van de bedrijfsvoering
Medewerker		

Bedrijfsvoeringgegevens

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

- 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.

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 - Notities over het gesprek b. Doorverbindnotities: - Contacthistorie huidig contact - Notities tgv huidig contact c. Frobo-notities: - Case informatie
	Wettelijk Identificatienummer	BSN, RSIN, Finr, OIN niet gespecificeerd op soort
Medewerker	Gewone persoonsgegevens	Naam, Gebruikersnaam, inhoud interactiemomenten, informatie ten behoeve van de bedrijfsvoering zoals AHT, categorieën van afwezigheid ect.

Met opmerkingen is dit wel een persoonsgegeven

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. 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. Op de samenstelling van deze gegevens heeft Interactie geen directe invloed. Interactie verzorgt de massale interactieve dienstverlening voor de volgende Ketens:

- | | |
|---------------------------|-------------|
| - Inning | - LH |
| - IH | - Auto |
| - Schenk- en erfbelasting | - Toeslagen |
| - OB | |

Deze Ketens dragen zorg voor de GEB op de verwerkingen die zij uitvoeren. In die GEB wordt het gebruik van de fiscale en of toeslaggegevens getoetst. Vanuit de betreffende GEB's 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 plaatsvindt, maar ook voor inhoud van de verwerking.

De wijze waarop een betrokkene tot interactie overgaat met de Belastingdienst (en de andere keuzes die de betrokkene maakt) is bepalend voor inhoud van de verwerking en de "bouwblokken" 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 plaatsvindt (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.

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;

Met opmerkingen Opschrijven dat er ook bestuursinformatie wordt vastgelegd en waar in het proces.

Met opmerkingen Kan niet volgens Wellicht vereenvoudigen.

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 van, de op dit moment bekende kanalen, 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 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 (gebaseerd op de gestelde vraag) toegang tot de benodigde persoonsgebonden gegevens.

Identificeren: Authenticiseren 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 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 authenticeren wordt toegepast krijgt betrokkene (via de van de Belastingdienst of het systeem) toegang tot de persoonsgegevens wanneer de authenticatie succesvol is. Een voorbeeld van authenticeren is het inloggen via DigiD.

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

Notificeren

Kanaalselectie

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

- a. Balie
- b. Telefonie

Voor de volgende kanalen is de Belastingdienst voornemens om PG-interactie in de nabije toekomst mogelijk te maken.

- c. Chat
- d. Videobellen
- e. Social Media
- f. Web (onderdeel van een andere GEB)

De meeste van de bovenstaande kanalen kan men zowel NPG als PG bereiken. 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/authenticiseren. 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) en de door de betrokkene zelf opgevoerde kanaalinstellingen (soil-situatie).

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 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 gegevens is opgenomen in onderdeel A2 van de GEB. Het gaat hier om WDE/KCH(GID) 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 de Belastingdienst of de applicatie(s) die de dienstverlening ondersteund (bv. bij de soil-situatie PG chat) heeft toegang tot diverse interactie en middelen systemen om de vraag van de betrokkene te beantwoorden. De rechten en toegang tot de gegevens in de middelen systemen lopen via de betreffende uitvoeringsdirecties of ketens. Zij zijn gemandateerd verwerkingsverantwoordelijke voor de fiscale- en toeslaggegevens. 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 heeft op dat kennisgebied en daarom toegang heeft tot de betreffende systemen/gegevens van toeslagen.

Tijdens het 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. Op deze manier is voor beide

Met opmerkingen Opmerking
Ik merk dat we notificeren nog niet hebben benoemd...

In geval van Callback krijgt een burger een melding via E-Mail of SMS dat er een afspraak is gepland en hij krijgt ook een melding 5 minuten voordat de afspraak plaats vindt.

Dat gebeurd bij videobellen ook.

Met opmerkingen Beoordeel of deze paragraaf noodzakelijk is. Dit komt ook terug in de paragraaf interactieve dienstverlening – generiek. Ook een optie om dit naar A2 over te brengen en dan meer feitelijk aan de hand van de gegevens.

Met opmerkingen Zie 2^e alinea blz. 9

Met opmerkingen Ben het met je hierboven schrijft eens. Naders verschillende verhalen die hetzelfde uitleggen.

Wellicht volstaan met sommige begrippen goed uit te leggen, niet ieder begrip mi. verdient een aparte paragraaf :-)

En af en toe een voorbeeld om het begrip te duiden.

Met opmerkingen Wordt nog in A2 opgenomen.

Met opmerkingen Applicatie kan van toepassing zijn bij bv. een chatbot die PG vragen kan beantwoorden. Bv. wat is de hoogte van mijn toeslag.

Met opmerkingen Opmerking
Die chatbot moet ik nog aan de tekening toevoegen zie ik...bij deze gedaan.

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.

Kanaalinstellingen beheren (soll)

Dit betreft een onderdeel dat nog niet gerealiseerd is en tot de **zelf-situatie behoort**.

De betrokkene kan via het instellingenportaal persoonlijke voorkeuren registreren. Hiervoor is online een instellingenportaal ingericht. Er kunnen daarin specifiek keuzes worden gemaakt voor de reactieve (inbound) en proactieve interactie (outbound) met de Belastingdienst en het kanalengebruik. De betrokkene kan keuzes registreren ten aanzien van de volgende onderwerpen:

- a. Kanaalvoorkeur reactieve interactie
- b. Kanaalvoorkeur proactieve interactie
- c. Contactgegevens (telefoonnummer)
- d. Gegevens te gebruiken in het identificatieproces
- e. Machtigingen

ad: Registratie met betrekking machtiging ziet op de volgende competentietypen:

1. Gegevens opvragen
2. Wijzigingen doorgeven
3. Aanvragen en/of aangifte doen

Bepalen 'soorten' betrokkenen

Er zijn verscheidene betrokkenen aan te merken bij de verschillende interactieprocessen.

Bij de processen *chat*, *telefonie*, *videobellen*, *social media* en *web* zijn er vier typen betrokkenen, namelijk geïdentificeerde en niet geïdentificeerde betrokkene, de gemachtigde en de vertegenwoordiger van een rechtspersoon. Daarnaast is er de . Bij het *balieproces* is als betrokkene aan te merken de betrokkene, de gemachtigde en de vertegenwoordiger van een rechtspersoon. Daarnaast is er de Huba-medewerker. De geïdentificeerde en niet geïdentificeerde betrokkene is een natuurlijk persoon, of iemand die interacteert namens een organisatie.

Interactieve dienstverlening – generiek

In dit onderdeel van de GEB wordt een generieke procesbeschrijving gegeven. In de beschrijving wordt onderscheid gemaakt tussen de *ist* en de *soll*.

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 diensten, ter ondersteuning van de fiscale en of toeslagen processen, via de volgende interactieve dienstverleningskanalen aan:

- a. Balie
- b. Telefonie
- c. Chat (soll)
- d. Videobellen (soll)

e. Social Media

f. Webonderdeel van een andere GEB

Voor het kanaal social media kan zowel een NPG als PG variant worden aangeboden. In de ist-situatie wordt social media alleen gebruikt voor het beantwoorden van wet- en regelgeving vragen (NPG vragen). PG Interactie via social media is nog niet beschikbaar.

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 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 van oordeel is 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 doormiddel van het kenbaar maken van het identificerende nummer dat bij KI&S bekend is. De identificerende nummers zijn het Burgerservicenummer (BSN), het fiscaalnummer (Finr), het Rechtspersonen en Samenwerkingsverbanden Informatienummer (RSIN) en het Organisatie-identificatienummer (OIN). In de GEB zullen we voor de leesbaarheid de term identificerend nummer hanteren. De betrokkene krijgt (in de toekomst - soll) een service <dienstselectie> aangeboden om via zijn kanaalinstellingen in de mijnomgeving o.a. kenbaar te maken van welke dienstverleningskanalen deze gebruik wil maken voor de persoonsgebonden dienstverlening (PG) <Kanaalinstellingen>. In de risico paragraaf van deze GEB zal worden uitgelegd waarom deze keuze in de toekomst (soll) moet worden aangeboden.

Na identificatie moet de identiteit van de betrokkene vastgesteld worden. De Belastingdienst of Toeslagen biedt daarvoor de mogelijkheden authenticatie en verificatie aan. Op het moment dat de betrokkene zich heeft geauthentiseerd, krijgt deze PG-dienstverlening aangeboden <authenticiseren>. Na het authenticiseren is het voor de Dienst duidelijk met wie de Dienst contact heeft.

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>. Voor de verificatie krijgt de medewerker van KI&S persoonsgebonden verificatie en mogelijk dossier gebonden gegevens van de betrokkene te zien. Dit zijn interactiegegevens en fiscale-gegevens die noodzakelijk zijn voor de verificatie. Na een succesvolle verificatie wordt er PG-dienstverlening aangeboden. In de toekomst (soll) moeten we naar een situatie toe waarbij de betrokkene een service aangeboden krijgt om via zijn kanaalinstellingen kenbaar te maken op welke manier deze zijn identiteit wil bevestigen (Verificatie en/of Authenticatie). In de risico paragraaf van deze GEB zal worden uitgelegd waarom deze keuze wordt aangeboden.

De Dienst heeft vastgesteld dat zij contact hebben met de betrokkene en of een vertegenwoordiger in de soll-situatie wil de Dienst ook vast kunnen stellen of zij contact hebben met een gemachtigde. Er wordt een gedeelde informatiepositie getoond aan de medewerker van KI&S in de soll-situatie moet deze gedeelde informatiepositie ook gebruikt kunnen worden. In een proces

Met opmerkingen Sommige kanalen worden ook via een app aangeboden voor de GEB is dit hier in principe nog niet relevant, omdat de app ondersteunend is aan het proces. Voor beveiliging is dit straks wel interessant. Eens?

Met opmerkingen Opmerking Heb plaatje gemaakt van Chat waar App ook in zit (voorbeeld)

Met opmerkingen In specifieke uitwerking voor telefonie uitleggen dat authenticiseren bij telefonie nog niet mogelijk is, maar dat dat wel gewenst is.

Ik zou zeggen dat je in het telefonieproces mensen het liefste authenticiseert/of geauthentiseerd binnen krijgt. Er zijn verschillende mogelijkheden om dit mogelijk te maken ook buiten het telefoniekanaal.

Met opmerkingen Als een derde verzoekt om verificatie dan worden de persoonsgegevens van de betrokkene geraadpleegd zonder dat deze daarom vraagt. In paragraaf 14 noodzaak en evenredigheid uitleggen waarom het noodzakelijk is dat de gegevens worden geraadpleegd en waarom het proportioneel is. Dit doe je juist om de gegevens te beschermen. Hier ook verwijzen naar de keuze tussen authenticiseren en verificatie. Wanneer je dit niet wilt dan zou je alleen voor authenticatie moeten, kunnen kiezen.

Met opmerkingen Of dat betrokkende iemand heeft gemachtigd?

om een antwoord te geven op de dienstverleningsvraag (bv. Chatbot)) <Tonen/bespreken gedeelde informatiepositie>. Deze informatiepositie bevat interactiegegevens en een beperkt aantal fiscale-gegevens. 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 fiscale-gegevens.

Proactieve interactie op initiatief van de Dienst (outbound)

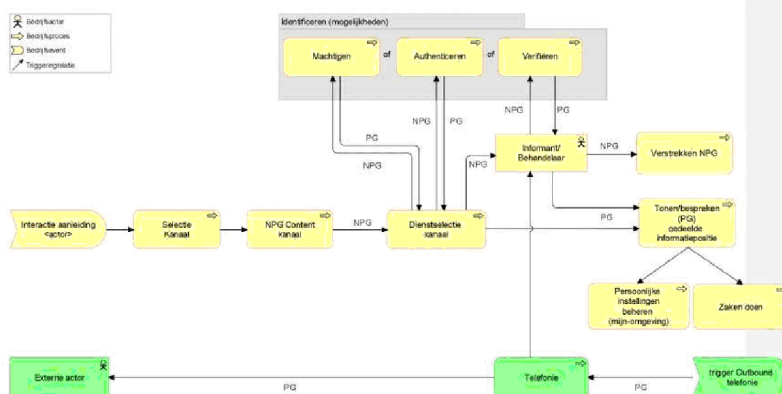
De Dienst constateert doormiddel van een trigger dat zij met het attenderen/informerende de betrokkene kunnen helpen, zodat deze zijn rechten kan dalmen en dat deze aan zijn fiscale verplichtingen kan voldoen. De triggers komen uit de processen van de middelen en maken deel uit van de handhavingsregie of worden geëntameerd door KI&S <trigger>. In de solli-situatie moet men omdat dit een PG-dienst is, een service aanbieden aan de betrokkene waar in via de kanaalinstellingen kenbaar kan worden gemaakt dat hij/zij gebruik wil maken van deze proactieve dienstverlening <Kanaalinstellingen Beheren>. In de risico paragraaf van deze GEB zal worden uitgelegd waarom deze keuze wordt aangeboden. 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 identiteit van de betrokkenen is hier bekend. Er volgt een kanaalselectie om te bepalen via welk kanaal de outbound dienstverlening wordt aangeboden [Kanaalselectie outbound]. Outbound kan via de volgende kanalen worden aangeboden:

- a. Chat (Solli)
- b. Telefonie
- c. Videobellen (Solli)

Op dit moment (ist) verloopt de proactieve dienstverlening alleen nog maar via Telefonie. Na de kanaalselectie zal de interactie plaatsvinden. Door de kanaalkeuze is het mogelijk dat er nog een verificatie plaats moet vinden. Dit is alleen nodig wanneer de betrokkene zich niet authenticiseert alvorens deze gebruik maakt van het kanaal. Authenticatie zal in de solli-situatie voor een aantal kanalen worden aangeboden. 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/informerende en eventuele aanvullende dienstverleningsvragen te beantwoorden.

Met opmerkingen Dit toegevoegd, om ruimte te bieden voor de inzet van een Chatbot.

Met opmerkingen Gaat om persoonsgebonden outbound. Klopt het dat de Balie en Social Media Webcare dan vervallen? En is er nog een andere optie vanuit de KCC. Bv. versturen van een bericht (E-mail).



Figuur 1 Interactie met externe betrokkenen - generiek

Interactieve telefonische dienstverlening

In dit onderdeel van de GEB wordt een procesbeschrijving gegeven voor interactie via het kanaal telefonie. Hier wordt ingegaan op de kanaal specifieke risico's. In de beschrijving wordt onderscheid gemaakt tussen de **ist** en de **sof**.

Figuur 3 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. De betrokkene krijgt hiervoor verschillende mogelijkheden aangeboden, namelijk:

- Bellen met de Belastingdienst
- Een belafspreek plannen via de telefoon, web of een applicatie zoals de aangifte app (call back dienst)¹

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 toeslagen vraag, heeft u een ondernemersvraag etc. Vervolgens wordt de betrokkenen in de gelegenheid gesteld om zijn BSN of ander identificerend nummer door te geven zodat de BelastingTelefoon inzicht krijgt in de (fiscale)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 voorbeeld² van de uitvraag:

'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 proces zijn uitzonderingen bijvoorbeeld wanneer de betrokkene gebruik wil maken van de bestelautomaat. Via de bestelautomaat kan men formulieren en brochures bestellen. Deze

¹ 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.

² Voortschrijdend inzicht kan er toe leiden dat de uitvraag aangepast wordt. De strekking van de uitvraag blijft hetzelfde.

Met opmerkingen Nog geen idee hoe interactie via gemachtigde, intermediair en HUBA te verwerken zonder dat het zeer omvangrijk wordt.

formulieren en brochures zijn noodzakelijk of ondersteunend aan de uitvoering van persoonsgebonden belasting- of toeslagzaken.

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 de 1st-situatie de <verificatie>. Deze verificatie gaat altijd vooraf aan het beantwoorden van de pg-vraag. De verificatie voor logistieke 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 [] heeft hiervoor de beschikking over de interactiegegevens en een beperkte set fiscale 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 fiscale-gegevens.

Proactieve interactie op initiatief van de Belastingdienst of Toeslagen

Met opmerkingen

Nog uitwerken

Kanaalspecifieke risico's

Het gebruik van het kanaal telefonie kent een aantal kanaal specifieke risico's. Dit zijn risico's die de Belastingdienst en Toeslagen niet in zijn geheel kunnen wegnemen. Burgers en bedrijven moeten daarom de mogelijkheid krijgen om in hun kanaalinstellingen in de mijnomgeving aan te geven of zij gebruik willen maken van de telefonische dienstverlening (soit) en of zij zich hierin willen laten vertegenwoordigen door bv. een intermediair of gemachtigde (soit). Standaard zal telefonische dienstverlening en vertegenwoordiging door een intermediair of een gemachtigde³ worden toegestaan. Als een betrokkene wil dat alleen hijzelf zijn belasting- en toeslagzaken mag regelen, dan moet deze dit aan kunnen geven in de mijnomgeving (soit).

De kanaal specifieke risico's betreffen:

- de beveiliging van de telefoonverbinding van de betrokkene (ook inbegrepen VOIP) kan niet door de Belastingdienst en Toeslagen gegarandeerd worden. Externe factoren spelen hier een rol
- een derde kan proberen om via telefonie aan informatie te komen. Dit risico wordt afgedicht door de verificatie (1st) of authenticatie (1st/soit).
 - Bij verificatie is de identificatie niet geheel waterdicht.

Voor het risico betreffende de identificatie moet de betrokkene zelf een niveau van beveiliging aan kunnen geven in de mijnomgeving (soit). Het standaardniveau betreft de verificatie doormiddel van een aantal persoonsgebonden vragen. Dit standaardniveau wordt nu (2021) aangeboden aan alle

³ Er is nu geen controle op de gemachtigde door bv. een register van gemachtigden te raadplegen

- Verificatie door een aantal door de betrokkenen vooraf gedefinieerde vraag en antwoorden
- Authenticatie

```

graph LR
    Start([Interacts application <actor>]) --> Select[Select in Kanal]
    Start --> Web[Kanaal Web]
    Select --> Content[NPG Content]
    Content --> Overname[Overname leide kanaal]
    Web --> Website[Website (NPG content)]
    Website --> Callback[Selecte Callback dienst]
    Overname --> Informant[Informant/Behandelaar]
    Callback --> Informant
    Informant --> Verkeken[Verkeken]
    Informant --> Verstrekken[Verstrekken NPG]
    Informant --> Toonbespreken[Toonbespreken (PG) geselecte informatieoplossing]
    Toonbespreken --> Persoonlijke[Persoonlijke instellingen bevesten (mijn-omgeving)]
    Toonbespreken --> Zaken[Zaken doen]
    Persoonlijke --> Telefoon[Telefoon]
    Zaken --> Telefoon
    Telefoon --> Trigger[Trigger Outbound telefonie]
    Trigger --> Externe[Externe actor]
    Externe --> Start
  
```

4. Verwerkingsdoeleinden

4. Verwerkingsdoeleinden

Met opmerkingen Bedrijfsvoerings informatie
hier in opnemen.

Dienstverlening aan burgers en bedrijven

9

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.

Totstandbrenging contact tussen burger en bedrijf en de achterliggende Belastingdienstorganisatie dan wel 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 stuurinformatie

Er wordt stuurinformatie gegenereerd ten behoeve van de correcte uitvoering van de interne processen.

Met opmerkingen

Verder uitwerken

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 de [redacted] Belastingdienst. KI&S is onderdeel van de Belastingdienst en als zodanig is de [redacted] Belastingdienst de gemandateerde verwerkingsverantwoordelijke. In de bestuurlijke lijn en dagelijkse praktijk zal deze verantwoordelijkheid (onder)gemandateerd zijn aan de [redacted] KI&S. De <<Ketenvoorzitter Interactie>> 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- [redacted] KI&S voert deze verwerking uitsluitend uit namens de Belastingdienst in het algemeen en de dienstonderdelen: Particulieren, MKB, CAP en Toeslagen in het bijzonder. 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 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 de [redacted] an de Belastingdienst	Verwerkingsverantwoordelijke	Diverse medewerkers van de betrokken dienstonderdelen van de Belastingdienst; zie hieronder voor meer details
[redacted] KI&S [redacted] en [redacted]	Gedelegeerd verwerkingsverantwoordelijke	Informanten / Teamleiders / Supervisors / Coaches / Opleiders / K&K data- en analytics
Dienstonderdeel Particulieren	Verstrekker / ontvanger	
Dienstonderdeel MKB	Verstrekker / ontvanger	
Dienstonderdeel CAP	Verstrekker / ontvanger	
[redacted] toeslagen	Verstrekker / ontvanger	

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 de [] van de Belastingdienst	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.
[] KI&S	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.
[] Toeslagen	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.

7. Verwerkingslocaties

Benoem in welke landen de voorgenomen gegevensverwerkingen plaatsvinden.

Tekst De verwerking vindt plaats in Nederland

Met opmerkingen [] Hoe zit het met de Bes-eilanden

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.

Tekst

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 (hierbij is KI&S/Interactie alleen eindverantwoordelijk voor de interactiegegevens):

- 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;
- Belastingdienst beleid m.b.t. dienstverlening zoals de beleidsdoorlichting Dienstverlening belastingdienst van november 2015.

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. Tekst

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

Met opmerkingen		Bij hoofdstuk 4 dient nog 'interne stuurinfo' als doel te worden toegevoegd, omdat dat doel in dit hoofdstuk onder 'gerechtvaardigd belang' is geschaard.
Met opmerkingen		Aanpassen
Met opmerkingen		Intern soepel laten verlopen van de bedrijfsvoering
Met opmerkingen		Per doel de grondslag uitwerken
Met opmerkingen		In het kader van de AVG
Met opmerkingen		Lid 1

- 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).

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 bij 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 ook in service voor de toeslagen. De toeslagen heeft de volgende taken:

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

Met opmerkingen - naast de Belastingdienst -

Bovenstaande taken zijn bij 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.

Dienstverlening is dus van enorm belang voor de Belastingdienst omdat de compliance van de betrokkenen daarmee sterk te bevorderen is. Meer compliantie betekent minder kosten in het proces, een hogere opbrengst en een goede toekomstbestendige relatie met de belastingplichtige en/of Toeslagbetrokkene met voor beide partijen lage 'transactiekosten'. Het algemeen belang is hiermee aangetoond.

Met opmerkingen De dienstverlening van de Belastingdienst is zodanig onlosmakelijk verbonden met de uitvoering van de wettelijk vastgelegde fiscale en toeslaggerelateerde 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.

Met opmerkingen Overnemen

Gerechtvaardigd Belang

Voor het uitvoeren van bedrijfsvoeringsprocessen en het leveren van betrouwbare stuurinformatie 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 stuurinformatie 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 stuurinformatie 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 stuurinformatie in het kader van efficiënte bedrijfsvoering. Zodoende kunnen de bedrijfsvoeringsprocessen geoptimaliseerd blijven worden, zodat de publieke middelen ter bekostiging van dit proces zo efficiënt mogelijk worden besteed, hetgeen 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

Op het moment van schrijven kan het doel niet op een andere, voor de betrokkene minder ingrijpende, wijze worden bereikt. Mogelijk kunnen persoonsgegevens van de betrokkenen in een later stadium, bijvoorbeeld door middel van encryptie, op een voor de betrokkene minder ingrijpende 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 kan er vanuit architectuurprincipes een beweging in gang gezet worden waardoor o.a. KI&S in staat wordt gesteld

Met opmerkingen ☐ Contacten aanbieden bij de juiste persoon voor behandeling (algemeen belang)
Roosters maken en dergelijke (gerechtvaardigd belang)
Dit discussiepunt nog nader bestuderen.

deze bedrijfsvoeringprocessen zonder persoonsgegevens 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 blijkt (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 de hoogste hedendaagse beveiligingsniveaus. Ongewenste gevolgen voor de betrokkene – zoals datalekken of onrechtmatige verwerking anderszins – zijn tot een minimum beperkt. 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 17 van deze GEB. Tevens kunnen de betrokkenen deze verwerking verwachten. Het is immers gemeengoed dat organisaties stuurinformatie 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 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 persoonsgegevens komen voor in het interactieproces:

- A. Gezondheidsgegevens (afrek 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 persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor een correcte beantwoording van de vragen en/of verzoeken die de betrokkenen hebben. De bovenstaande bijzondere 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 opdragtevende dienstonderdeel daartoe aanleiding geeft. Voorbeelden van situaties waarin de bovenstaande bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt zijn:

Nr.	Onderwerp
A	Voor het bespreken van de voorwaarden afrek ziektekosten
B	Bij afwijzing afrek, de controle of de gift aan een ANBI is gedaan
C	Beantwoorden van vragen over toeslagen en fiscaal partnerschap

Met opmerkingen Dient men nog een onderscheid te maken tussen verwerking voor algemeen belang en gerechtvaardigd belang? Verwerken van bijzondere persoonsgegevens i.v.m. gerechtvaardigd belang zal moeilijk worden... (want immers geen 'zwaarwegend algemeen belang' aanwezig)

Met opmerkingen ; Aangeven dat dit alleen voor het algemeen belang wordt verwerkt

D	Voor het vaststellen van jonggehandicaptenkorting
E	Voor vragen m.b.t. de aanvraag zorgtoeslag

In de toekomst ~~(soli)~~ zal KI&S van plan om naast stemgeluiden ~~ender andere ook een~~ gezichtsafbeeldingen ~~en stemgeluid~~ van zowel de medewerker als de betrokkenen (verder) te verwerken. Een voorbeeld van een mogelijk toekomstige kanaalinteractie waarbij deze gegevens ~~beiden~~ worden verwerkt is videobellen. Gezichtsafbeelding en stemgeluid kunnen, onder voorwaarden, worden gekwalificeerd als biometrische gegevens en daarmee als bijzondere persoonsgegevens⁴. 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. Mocht de bovenstaande situatie in de toekomst veranderen, dan zal de GEB daarop worden aangepast.

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) bizondere 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 niet om het bijzonder persoonsgegeven vast te leggen. De uitzondering waar de Belastingdienst ~~mogelijk~~ 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 lidstatelijk recht hiermee uitgesloten. KI&S kan daarom ~~geen~~niet 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 onwerkbaar situatie op. Het is niet mogelijk om de aan de Belastingdienst opgedragen wettelijke taken uit te voeren zonder de verwerking van bijzondere persoonsgegevens⁵. Dit vergt volgens KI&S reparatie.

⁴ [ECU:NL:RBME:2020:24](#)

⁵ 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

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. Het MT KI&S zal het vraagstuk bij de Keteninteractie agenderen. Het vraagstuk over de verwerking van bijzondere persoonsgegevens door de Belastingdienst is namelijk een vraagstuk dat binnen de hele organisatie speelt.

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.

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 uiteraard 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.

de informatie toch een vraag ontstaat of blijft bestaan, kan de betrokkene interactie hebben met de Belastingdienst via een kanaal naar keuze. Via dat interactiekanal 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.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Cursief

Met opmerkingen ☐ Controleren of voor de BI nog BSN worden verwerkt. Anders verwijzen naar memo over risico acceptatie en actie om dit te verbeteren.

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. 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. 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 17 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.

- Proportionaliteit: staat de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer en de bescherming van de persoonsgegevens van de betrokkenen in evenredige verhouding tot de verwerkingsdoeleinden?*
- Subsidiariteit: kunnen de verwerkingsdoeleinden in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkenen minder nadelige wijze, worden verwezenlijkt? Benoem hierbij de overwogen alternatieven.*

Met opmerkingen Zie deze opmerking van blz.10.
Dit nog ergens verwerken.

Als een derde verzoekt om verificatie dan worden de persoonsgegevens van de betrokkene geraadpleegd zonder dat deze daarom vraagt. In paragraaf 14 noodzaak en evenredigheid uitleggen waarom het noodzakelijk is dat de gegevens worden geraadpleegd en waarom het proportioneel is. Dit doe je juist om de gegevens te beschermen.

Hier ook verwijzen naar de keuze tussen authenticeren en verificatie. Wanneer je dit niet wilt dan zou je alleen voor authenticatie moeten, kunnen kiezen.

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 bedrijfsvoeringsprocessen 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. In de **goet-situatie** kan de betrokkene via de 'mijn-omgeving' aangeven of deze van de proactieve dienstverlening van de Belastingdienst gebruik wenst te maken. De keuze om gebruik te maken van de interactieve dienstverleningsdiensten van KI&S ligt bij de betrokkene zelf.

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. Voor telefonie zijn er 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 wenselijk 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.

heeft opmaak toegepast: Markeren

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 onbehelpzaam, 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 een minimum 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 opleiding m.b.t. integriteit. Er wordt tevens periodiek bij het onderwerp integriteit stilgestaan. De medewerkers moeten een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanleveren en er is een fors sanctiebeleid op overtredingen. Dit sanctiebeleid resulteert veelal in een integriteitsonderzoek. 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 stuurinformatie 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.

heeft opmaak toegepast: Subtiële benadrukking, Lettertype: Vet

Met opmaak: Inspringing: Eerste regel: 0,61 cm

Met opmerkingen ☐ Nog uitwerken in hoofdstuk D

heeft opmaak toegepast: Subtiële benadrukking, Lettertype: Vet

Met opmaak: Inspringing: Eerste regel: 0,61 cm

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. 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 stuurinformatie in het kader van efficiënte bedrijfsvoering van de Belastingdienst en Toeslagen. Zodoende kan het interactieproces en het bedrijfsvoeringproces adequaat uitgevoerd blijven 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 'breder' 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 interactie heeft met de Belastingdienst en Toeslagen. De betrokkene benadert de Belastingdienst en Toeslagen namelijk zelf via de interactiekanalen. Een uitzondering hierop is de proactieve interactie. De Belastingdienst en Toeslagen willen de betrokkene de mogelijkheid bieden om zijn keuze met betrekking tot het

Met opmaak: Lijstalinea, Met opsommingstekens +
Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 1,27 cm + Inspringen op: 1,9 cm

Met opmerkingen Sol-situatie nog beschrijven:
Bewust en gecontroleerd toegang tot gegevens geven op basis van noodzaak.
Er moet een noodzaak zijn om gegevens te raadplegen.
Bv. via modules van gegevens ih-gegevens, heffing gegevens

Systematiek moet beschikbaar gesteld worden door de Ketens. MIH is hier een voorbeeld van.

Met opmerkingen Nog uitvoeren

Met opmerkingen Zelf kanaal kunnen kiezen
Zelf privacy niveau kunnen kiezen

gebruik van interactiekanalen via de kanaalinstellingen kenbaar te maken. **soil-situatie** Doormiddel van deze keuze mogelijkheid heeft de betrokkene ook controle over de proactieve interactie. Door de keuze mogelijkheid bepaald 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.

heeft opmaak toegepast: Markeren

Met opmerkingen Schriftelijke correspondentie verwijderd. Dit wordt niet aangeboden door KI&S, omdat dit geen massale interactie is, maar persoonsgebonden en casuïstiek gebonden interactie.

Compliance

Door de belastingplichtigen op laagdrempelige wijze interactie mogelijkheden aan te bieden aan de belasting- en toeslagbetrokkenen kunnen hebben met de beoogen de Belastingdienst en Toeslagen de wordt beoogd hun compliance te bevorderen. Belastingbetrokkenenplichtigen 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 tot naleving de van wet- en regelgeving na te leven door de betrokkene wordt naar neemt naar verwachting toe naarmate verwachting groter als men weet dat er men op een eenvoudige wijze geholpen kan worden met de fiscale- en of toeslagvragen. een eenduidig antwoord op vragen kan worden verkregen. De betrokkene kan daarbij zelf bepalen op welke wijze hij in contact wil komen met de of hij de interactie met de Belastingdienst en Toeslagen op een voor hem minder ingrijpende wijze (dan bijvoorbeeld videobellen) wil voeren. Door die keuzemogelijkheid te bieden voldoet de Belastingdienst aan de subsidiariteitstoets.

Fiscale processen

Door de verschillende interactiekanalkeuzes die worden aangeboden kan de betrokkene zelf de mate van pro-activiteit **soil-situatie** en reactiviteit bepalen ten aanzien van de interactie 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.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Vet

heeft opmaak toegepast: Markeren

Interactie betrokkene - Belastingdienst en de achterliggende Belastingdienst (backoffice)-organisatie dan wel 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 doorgezegt naar het Belastingkantoor oftewel de backoffice. 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 **soil-situatie**. 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.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Vet

heeft opmaak toegepast: Markeren

Voor dit subdeel geldt eveneens dat de betrokkene zelf de mate van inbreuk op zijn privéleven ten aanzien van de interactiewijze tussen hem en de Belastingdienst bepaalt. Hoe "korter" de gekozen lijn, hoe sneller het verkregen antwoord, met daarbij de keuze voor zeer persoonlijk contact (d.m.v. videobellen) of relatief persoonlijk contact door een minder persoonlijk interactiekanaal te gebruiken zoals telefonie of chat. In alle gevallen kan het verwerkingsdoel op een voor de betrokkene minder ingrijpende wijze worden bereikt, aangezien hem de keuze wordt geboden qua interactiekanaal en hij daarbij zelf de mate van impact op zijn privéleven kan bepalen.

Bedrijfsvoering

Op het moment van schrijven kan het verwerkingsdoel niet op een andere, voor de betrokkenen minder ingrijpende, wijze worden bereikt. Mogelijk kunnen persoonsgegevens van de betrokkenen in een later stadium, bijvoorbeeld door middel van encryptie, op een voor de betrokkene minder ingrijpende wijze worden verwerkt. KI&S heeft dit onder de aandacht gebracht van de afdeling IV- en Databeheersing (IV&D). Vanuit de rol van IV&D als kadersteller kan er vanuit architectuurprincipes een beweging in gang gezet worden waardoor o.a. KI&S in staat wordt gesteld deze bedrijfsvoeringsprocessen zonder persoonsgegevens uit te voeren. Daarvoor zullen nieuw aan te wenden technische hulpmiddelen kritisch moeten worden onderzocht en getest.

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 interactiekanaalen, 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 intranet⁶. 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.

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

⁶ <https://intranet.belastingdienst.nl/servicepunt/personeel-ontwikkeling/werken-bij-de-belastingdienst/#persoonsgegevens-inzien>

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt, Vet, Cursief, Tekstkleur: Tekst 1

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt, Vet, Cursief, Tekstkleur: Tekst 1

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt, Vet, Cursief, Tekstkleur: Tekst 1

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt, Vet, Cursief, Tekstkleur: Tekst 1

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 9 pt

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.

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 ~~machineleesbaar~~ machine leesbaar formaat via de interne applicatie P-Direkt.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt, Vet, Corsief,
Tekstkleur: Tekst 1

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt, Vet, Corsief,
Tekstkleur: Tekst 1

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt, Vet, Corsief,
Tekstkleur: Tekst 1

C. Beschrijving en beoordeling risico's voor de betrokkenen

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.

16. Risico's

Beschrijf en beoordeel de risico's van de voorgenomen gegevensverwerkingen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Ga in ieder geval in op

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

Voor het in kaart brengen van de risico's is een risicosheet gebruikt voor de numerieke onderdelen. De risicosheet is te vinden in **bijlage x**. In de onderstaande tabel zijn de risico's met classificatie hoog en laag opgenomen:

Nr.	Beschrijving	Classificatie
1.7	Naast de AVG moet er rekening worden gehouden met diverse andere wet- en regelgeving bij de uitvoering van de verwerking. Dit maakt de verwerking complex.	Hoog
1.9	Er zijn diverse partijen betrokken bij de uitvoering van het project. Het gaat zowel om interne partijen zoals middelen directies / ketens als om partijen die bijdrage aan de realisatie van de functionele voorzieningen. Dit maakt de verwerking complex.	Hoog
2.1	Voor de verwerking worden meer gegevens verwerkt dan hoogst noodzakelijk voor de beantwoording van de specifieke dienstverleningsvragen. Deze gegevens zijn wel noodzakelijk om maatwerk en persoonlijke interactie te leveren. Wettelijk identificatie nummer wordt verwerkt voor het beantwoorden van pg-vragen. Het komt voor dat een betrokkene zijn identificatienummer doorgeeft en enkel een npg-vraag blijkt te hebben.	Hoog
2.3	De gegevens kunnen gebruikt worden om het gedrag, de aanwezigheid of de prestaties van betrokken in kaart te brengen of te beoordelen. Medewerkers: prestaties kunnen in kaart worden gebracht. Betrokkenen: gedrag van betrokkene kan in kaart worden gebracht.	Medewerker: hoog Betrokkenen: Midden
2.4.a	Er worden (indirecte) bijzondere persoonsgegevens verwerkt.	Midden
2.4.c	Er worden wettelijk voorgeschreven persoonsnummers verwerkt zoals BSN, RSIN, Finr.	Hoog
2.4.d	Er worden gegevens verwerkt waarvoor een verhoogde (geperceleerde) gevoeligheid geldt. Het gaat om fiscale- en toeslaggegevens waaronder ook: creditcardinformatie, financiële informatie, erfrechtelijke aspecten, arbeidsprestaties en andere gegevens waarvoor een geheimhoudingsplicht geldt.	Hoog
2.5	De Belastingdienst en Toeslagen verwerken de gegevens van alle Nederlanders. Hieronder bevinden zich kwetsbare groepen. De organisatie zal zich op individuele basis niet altijd bewust zijn van deze kwetsbaarheid.	Midden
2.6	De gegevens hebben betrekking op een massale groep, vrijwel de gehele bevolking van Nederland	Hoog
3.1	Bij het verzamelen en verder verwerken zijn meerdere interne partijen betrokken zoals de middelen directies / ketens/ IV. Dit maakt de verwerking complex.	Midden
3.2	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.	Hoog
4.1	De manier waarop de gegevens worden verzameld is privacy gevoelig door de aard en de massaliteit van de gegevens die wordt verwerkt.	Hoog

5.2	Het is mogelijk dat de gegevens (in de toekomst) gebruikt worden voor andere bedrijfsprocessen of doelen waarvoor ze oorspronkelijk voor zijn verzameld.	Midden
5.3	De Belastingdienst en Toeslagen zijn afhankelijk van derden voor de actualiteit, juist-, en volledigheid van een deel de verwerkte gegevens. Deze gegevens worden ingewonnen en moeten op orde zijn bij de partijen waar deze ingewonnen worden.	Midden
5.4	Op basis van de gegevens wordt een dienstverleningsvraag beantwoord. Het beantwoorden van een dienstverleningsvraag betreft een inlichting. Aan inlichtingen zijn geen rechtsgevolgen gekoppeld.	Midden
5.4.1	De gegevens van een betrokkene leveren een vrij volledig en actueel beeld. Hierdoor is het risico dat er foutieve beslissingen worden genomen op basis van de gegevens beperkt.	Midden
5.8	De organisatie kan mogelijk profielen opstellen ten behoeve van 'positive profiling'.	Hoog
5.11	Betrokkene kunnen gebruik maken van het recht om vergeten te worden. Wanneer men van dit recht gebruik maakt, kan de organisatie echter niet garanderen dat de gegevens in geen van de +/- 1000 systemen meer voorkomt. 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.	Hoog
A	Er kunnen zich integriteitsschendingen voordoen, waaronder onbevoegd gebruik of naar buiten brengen van informatie. Wanneer onbevoegde toegang weten te krijgen tot de gegevens die verwerkt worden in de applicaties die ondersteunend zijn aan het telefonieproces dan levert dit een risico op voor de privacy van de betrokkenen. Hypothetisch levert dit 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.	Midden
B	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.	Hoog
C	Controle op de vertegenwoordiger / gemachtigde ontbreekt. Wanneer de vertegenwoordiger/gemachtigde de controle vragen uit de verificatie kan beantwoorden dan wordt de vertegenwoordiger/gemachtigde verder geholpen. Wanneer er om wat voor reden twijfel ontstaat dan wordt er geen persoonsgebonden informatie verstrekt.	Hoog
D	De medewerker voert een identificerend nummer in (niet zijnde de BSN, Finr, RSIN van de betrokkene). Geautoriseerde medewerkers	Hoog

Met opmerkingen Dit kan afgezet worden tegen risico 2.1

	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.	
E	Informatie van een andere persoon wordt verstrekt aan de betrokkene, door bijvoorbeeld een typefout in het identificerend nummer	Hoog
F	In de GiD wordt getoond of iemand getrouwd is, echter vanuit fiscaal oogpunt is alleen de fiscale relatie relevant.	Hoog
G	Door gebruik van het internet (waaronder VOIP) kunnen de Belastingdienst en Toeslagen niet de gehele beveiliging van de technische lijn garanderen. De Belastingdienst en Toeslagen kunnen de beveiliging van de internet verbinding van de betrokkene bv. niet garanderen, omdat dit buiten de beïnvloedingsfeer van de organisatie ligt.	Midden

D. Beschrijving voorgenen maatregelen

Beschrijf de voorgenen maatregelen om de hiervoor beschreven risico's van de voorgenen gegevensverwerkingen voor de vrijheden en rechten van de betrokkenen aan te pakken.

17. 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.

Hieronder worden per risico de mitigerende maatregelen beschreven.

Nr.	Beschrijving	Classificatie
1.7		Hoog
1.9		Hoog
2.1		Hoog
2.3		Medewerker: hoog Betrokkenen: Midden
2.4.a		Midden
2.4.c		Hoog
2.4.d		Hoog
2.5		Midden
2.6		Hoog
3.1		Midden
3.2		Hoog

4.1		Hoog
5.2		Midden
5.3		Midden
5.4		Midden
5.4.1		Midden
5.8		Hoog
5.11		Hoog
A	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 het Handboek Beveiliging Belastingdienst 2017. In het handboek 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. Er wordt een proces ingericht om samen met de middelen directies te beoordelen tot welke informatie en gegevens de medewerkers van KI&S toegang moeten hebben om de dienstverleningsvragen adequaat te kunnen beantwoorden. Jaarlijks wordt gecontroleerd of de gebruikersprofielen nog 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.	Laag
B		Hoog
C		Hoog
D		Hoog
E		Hoog
F		Hoog
G		Midden

Met opmerkingen Is dit nog steeds zo of is er een nieuwe versie?

Met opmerkingen Voorheen deed KI&S dit zelf.

