



VERTROUWELIJK

**Naam dienstonderdeel**

KI&S  
Croeselaan 14  
3521 CA Utrecht  
www.belastingdienst.nl

**Contactpersoon**

[Redacted]

M [Redacted]

[Redacted]@belastingdienst.nl

# memo

Advies inzet AWP in op CAF-KOT Serviceteam

**Datum**

18-12-2019

**Versienummer**

1.0

**Datum vaststelling**

n.t.b.

**Vastgesteld door**

**Opdrachtgever**

[Redacted]

**Auteur(s)**

[Redacted]

## Aanleiding

De staatssecretaris van Financiën heeft in het debat van 4 december toegezegd een nieuw telefoonnummer beschikbaar te stellen voor mensen die denken dat zij vergelijkbaar zijn behandeld als de mensen in de CAF11-zaak. Daarbij is aangegeven dat een integraal werkend team wordt gevormd van medewerkers van CAP, KI&S en Toeslagen, om ervoor te zorgen dat bellers zo snel mogelijk en goed antwoord krijgen.

Dit nieuwe telefoonnummer (in dit memo de CAF-KOT lijn genoemd), met daarachter het Integrale Serviceteam CAF-KOT, is bedoeld voor alle (potentieel) gedupeerden. Zij kunnen zich hier melden voor een herbeoordeling, maar ze kunnen dit nummer ook gebruiken als zij vragen hebben tijdens het proces, bijvoorbeeld over voortgang of over invordering.

## Kern

Geadviseerd wordt om aan de medewerkers van CAP-LIC en Belastingdienst/Toeslagen die gaan werken in dit team rechten toe te kennen op AWP (Agent Werkplek), het systeem van de BelastingTelefoon. De stuurgroep wordt gevraagd dit advies over te nemen en in te stemmen met de voorstelde risico-beperkende maatregelen.

Een besluit van de stuurgroep op dit onderwerp is nodig omdat de medewerkers van CAP en Toeslagen door het toekennen van deze rechten tijdelijk toegang krijgen tot meer klantgegevens dan strikt noodzakelijk voor het uitvoeren van hun taken. Dit is het AVG-advies van de [Redacted]. Hij geeft aan dat deze situatie is te rechtvaardigen omdat het cruciaal is dat het team beschikt over een omgeving waarin integraal gewerkt kan worden om de burger optimaal van dienst te zijn.

In deze notitie worden de volgende onderwerpen besproken:

1. Gewenste situatie
2. Impact van dit advies
3. Te nemen maatregelen

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 2

### **Gewenste situatie**

Om de burgers die (potentieel) geraakt zijn door de CAF-aanpak optimaal van dienst te kunnen zijn met het nieuw te vormen serviceteam, zijn goede informatievoorziening en verwachtingenmanagement cruciaal. De medewerker die de burger aan de lijn heeft, moet kunnen zien welke eerdere informatie er aan de burger is gegeven en welke afspraken zijn gemaakt. Ook moet hij in hetzelfde "klantbeeld" kunnen vastleggen wat hij zelf heeft besproken met de klant. Hiermee wordt voorkomen dat burgers zaken dubbel moeten uitleggen en dat verwachtingen niet worden waargemaakt zonder uitleg of goede reden.

Het voorstel is om alle medewerkers die werken in het CAF-KOT serviceteam klantcontacten en eventueel andere cruciale informatie te laten vastleggen in het systeem AWP van de BelastingTelefoon, meer specifiek in het onderdeel KCH (Klantcontacthistorie). Dat betekent dus dat de medewerkers van CAP/LIC en Toeslagen die mee gaan werken in het Serviceteam CAF\_KOT toegang te geven tot dit systeem.

### **Impact van dit advies**

Een gevolg van het toekennen van deze rechten, is dat de medewerkers van het serviceteam CAF\_KOT die niet bij KI&S werken meer informatie kunnen inzien (in KCH) dan zij normaliter voor hun werk nodig hebben. Zij krijgen namelijk toegang tot álle contacthistorie die in KCH gelogd wordt.

De noodzaak om de gegevens van de specifieke doelgroep integraal te kunnen inzien is helder. Er is echter geen wettelijke grondslag voor het feit dat deze medewerkers ook de andere gegevens kunnen zien.

Door de toezegging van de staatssecretaris, de maatschappelijk aandacht voor dit onderwerp en de impact op de betrokkenen, verkeert de Belastingdienst echter in een uitzonderlijke situatie waardoor het gebruik van AWP te rechtvaardigen is.

### **Te nemen maatregelen**

Er is op de korte termijn *geen* technische oplossing voor handen om de gegevens die niet nodig zijn af te schermen middels specifieke autorisaties in het systeem.

Om de risico's te verkleinen, worden de volgende maatregelen getroffen:

1. De toegangsrechten worden per medewerker aangevraagd door de leidinggevende voor de periode waarin de medewerkers werkzaam zal zijn in het team. Hiermee wordt geborgd dat alleen de juiste medewerkers deze rechten krijgen.
2. De medewerkers van LIC en Toeslagen in het serviceteam CAF-KOT tekenen een verklaring waarin zij verklaren de informatie alleen te gebruiken voor hun werk op de CAF-KOT lijn. Hiermee vergroten we het bewustzijn bij de medewerker.