



Bijlage 2 bij besluit met kenmerk 2018-0000187654

Documenten 1 - 18



1

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

**Landelijk Kantoor
Belastingregio's**

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

Inlichtingen

Datum
2 februari 2012

Ons kenmerk

**Uw brief (kenmerk)
Bijlagen**

Betreft
ondertekening verklaring

Inhoud verklaring:

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

De SAAS providers zijn:

- Wiseguys BV (mbt QWMS, Webfilter en Spidering database);
- Coosto BV (mbt Coosto. Opgericht door de oprichters van Wiseguys).

Beiden gevestigd te Fellenoord 35 5612 AA Eindhoven.

Bijzonder aan QWMS, Webfilter en Spidering database is dat deze programma's speciaal zijn ontwikkeld en niet op de markt verkrijgbaar zijn.

10, 2g

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

11.1

11.1

Bij het afleggen van deze verklaring zou het de behoefte voor een Audit kunnen wekken.
Inmiddels heeft 10, 2g (contactpersoon) een audit laten uitvoeren op Coosto BV.

Hoogachtend,

Algemeen Directeur Belastingregio's

**Belastingdienst/Centrum voor facilitaire dienstverlening
Faciliteer Concerndienstverlener Rijksoverheid**

Tiberdreef 12-24 | Utrecht
Postbus 9799 | 3506 GT | Utrecht

Secrètàressè [redacted]

T
F

[redacted]@belastingdienst.nl

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

Van: [redacted]

Aan: [redacted]@belastingdienst.nl>

Datum: 18-09-2013 16:15

Onderwerp: Advies [10, 2g] Coosto

Geachte heer [redacted]

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

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
OOV, afdeling OSINT
[redacted]

Dit advies ziet niet op het gebruik van Coosto door de Belastingdienst en valt daarmee buiten de reikwijdte van het Wob-verzoek.

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

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

Notitie evaluatie en vervolg webcare

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

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

11, 1

Het MTBD wordt gevraagd:

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

Colofon

Projectnaam
Versienummer
Projectleider

Pilot Webcare
1.0

Auteurs

A red rectangular box, likely a placeholder for a signature or stamp.

Inhoud

Colofon—2
Samenvatting—4

- 1. Inleiding—6**
 - 1.1. Aanleiding—6
 - 1.2. Vraagstelling—6
 - 1.3. Leeswijzer—6
- 2. Bevindingen uit de evaluatie—8**
 - 2.1. De inhoud van de pilots—8
 - 2.2. Webcare als proces—9
 - 2.3. Het Webcareteam—11
 - 2.4. Besturing—11
 - 2.5. Informatievoorziening—12
 - 2.6. De online ontwikkelingen—13
 - 2.7. Prestaties van webcare—14
 - 2.8. Organisatie—15
 - 2.9. Accountnamen en bronnen—17
- 3. Kansen voor webcare—19**
 - 3.1. Inbedding in de organisatie—19
 - 3.2. Het werkproces kan slimmer en meer gestroomlijnd—19
 - 3.3. Accountnamenbeleid sociale media—19
 - 3.3.1. Herijking accountnamenbeleid—20
 - 3.3.2. Voorstel accountnamen (te hanteren namen op Twitter)—21
 - 3.4. Aanvulling stuurmodel—23
 - 3.5. Webcare als onderdeel van kanalenstrategie Belastingdienst—23
 - 3.6. Tools—24
- 4. Conclusies en adviezen—25**

Samenvatting

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

De werkzaamheden die gepaard gaan met bovenstaande inzet op de verschillende socialemediakanalen worden uitgevoerd in een webcareteam.

De definitie van webcare die de Belastingdienst hanteert is:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.1

11.1

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

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

1.2. Vraagstelling

Waarom webcare door de Belastingdienst?

Social media zijn gemakkelijk toegankelijk, kunnen altijd en overal via internet worden benaderd kent een snelle reactietijd en een grote verspreiding (1:N relatie). In social media wordt door bezoekers veel gesproken over Belastingen, Toeslagen en de Belastingdienst, er worden vragen gesteld en er leven misverstanden. Daar, in de social media, is een deel van het publiek van de Belastingdienst met grote regelmaat aanwezig.

Door de inzet van social media kunnen we deze mensen (proactief) antwoord geven of benaderen om antwoorden en informatie te bieden.

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

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

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

1.3. Leeswijzer

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

In deze evaluatie belichten we de huidige situatie (hoofdstuk 2), ontwikkelpunten (hoofdstuk3) en doen we voorstellen aan het MT (hoofdstuk4 **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**): het voortzetten van de pilot in 2013 en het structureel inbedden van webcare per 1 november 2013.

Follow

Belastingaangifte ook weer gedaan... toch een lekker bedragje terug zo te zien :D

Reply

Retweet

Favorite

More

12:04 PM - Mar 7, 2013

Reply to

Belastingdienst @BDaangifte Mar 7

Bedankt voor je aangifte. Je krijgt vóór 1 juli bericht van ons. ^BJ

Details

Oh wat grappig, een tweet van de belastingdienst haha :) nou, dat is fijn, ik zie het wel verschijnen!

Details

15 hrs

2. Bevindingen uit de evaluatie

2.1. De inhoud van de pilots

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

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

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

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

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

Klantvragen

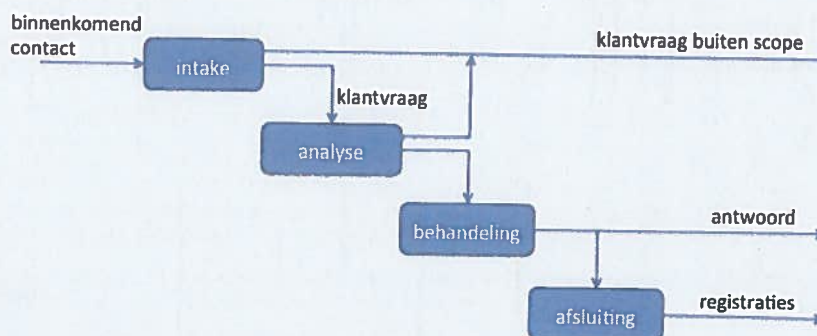
Het gaat vooral over het HOE. Zo komen tijdens de aangiftecampagne vragen binnen over hoe de VIA te gebruiken voor een tweede persoon of ten aanzien van de werking van het programma. Daarnaast zijn er veel invulvragen; Waar vul ik mijn ziektekosten in?

Wat tevens opvalt is dat er vaak vragen binnen komen naar aanleiding van een proactief bericht, zoals de vraag over het btw-tarief voor een onderhoudscontract.

Wat juist bij dit gemeenschappelijke twitteraccount opvalt is dat burgers geen onduidelijkheden ondervinden van de mix van boodschappen en vragen van zowel Belastingen als Toeslagen.

2012 2013 73,5 aangevraagd aangevraagd aangifte aangiften aanslag aanslag aanvraag aanvragen aanslag administratie
afrekenbaar afrekenen agenda alert a'priorie anders antwoord antwoorden apart april belasting belastingen bedankt
bedrag bedrijf belasting belasting aangifte belastingdienst belastingen betaal betaald betalen beslaan
boekhouder brief btw door dagelijks dank dankjewel deklaar doen aangifte veld doen executive factuur geboden gebruik goed geen
geen evenaal geval gezag handig helemaal helpen het helpen hulp deklaar: andersdaag info inkomsten inkomstenbelasting inmiddeels invullen
julius aan klant komen lang kunt kunnen kunt KVK kwartaal lang leuker via maand maanden meer MEVR een minder mogelijk nogmaals ad
ondernemer ondernemers onderneming ondernemen ondernemen opbouwde voor presentatie programma reactie recht naar service
sits snelle start start starten startende startende starters starters super tegen tip tips toe toch voor verkeer verkanting via volgende voor vraag
vragen wanneer wel website wel welke website wil winst wanneer verwijl gaan zaken zal zeker ZZZ

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

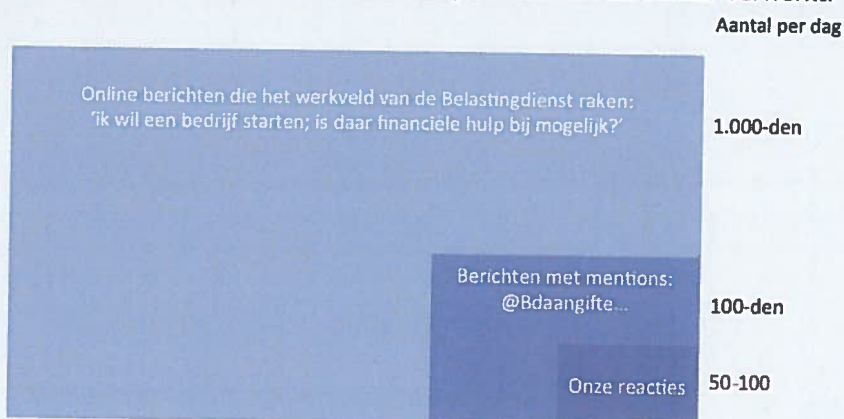


De stappen 'analyse' en 'behandeling' zijn bij webcare vaak een samenspel tussen verschillende disciplines: inhoud en dienstverlening door de informant, fiscaal specialisme van de 2^e lijn informant, redactievaardigheden van een redacteur en/of communicatieadvies van een communicatieadviseur.

We hebben de weg bewandeld van effectieve naar efficiënte uitvoering van het webcareproces. Gedurende de pilot is er steeds meer gewerkt naar het beantwoorden door de informanten van de BelastingTelefoon zodat andere rollen minder moeten worden aangesproken.

De afhandeling van webcare-berichten vraagt de goede balans tussen snel reageren en zorgvuldigheid (zie hierboven). Er zijn dan ook weinig fouten gemaakt in de afgelopen periode (2 inhoudelijke fouten in ruim 3.000 berichten en 5 niet-werkende links). Dit leidt op sociale media overigens niet tot grote commotie. Na herstel van de fouten zijn er geen reacties meer op gekomen. Transparantie wordt op sociale media gewaardeerd en je mag een fout maken (cultuur van socialemediakanalen).

Er is een wezenlijk onderscheid tussen webcare en andere kanalen als balie en telefonie. Dit omdat webcare zich niet alleen richt op vragen die worden gesteld aan de verschillende accounts, maar actief op zoek is naar mogelijkheden om hulp te bieden. Deze klantsignalen worden door het monitoren van het web verzameld, beoordeeld en verder verwerkt.



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

2.3.

Het Webcareteam

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

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

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

Werken in het webcareteam zien de medewerkers als een voorrecht. Er is veel inzet en ook veel ruimte voor initiatief. Het beeld dat webcare op termijn een kanaal wordt, net als telefonie, wordt gedragen door het team. Daarbij beseft men dat dat gepaard gaat met beheerprocessen en aansturing zoals in de andere kanalen.

Zoals reeds aangegeven heeft het team in de afgelopen maanden vorm gekregen. Er zijn dan ook medewerkers uitgestroomd, omdat ze onvoldoende taalvaardig bleken en/of over onvoldoende zelfstartend vermogen beschikten.

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

2.4. Besturing

Het besturingsmodel van webcare ontwikkelt zich. We tonen een overzicht van nu beschikbare stuurinformatie.

De normatiek op de verschillende prestatieindicatoren moet nog verder worden uitgewerkt.

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

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

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

2.5. Informatievoorziening

Qua informatievoorziening en hulpmiddelen hanteren we het uitgangspunt dat we meeliften op de infrastructuur van de BelastingTelefoon. In dit kader speelt dat webcare geen persoonsgebonden vragen beantwoordt.

Ondanks dat de medewerkers van webcare beschikken over een goud profiel van IOW, is de werkplek met daarbij de technische infrastructuur te beperkt.

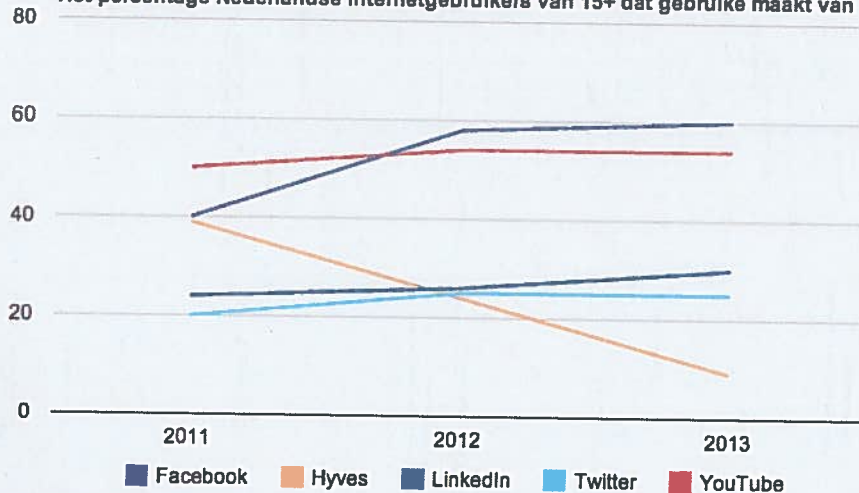
De gewenste functionaliteit is in kaart gebracht en samen met de IV keten zal dit moeten worden vertaald naar de inzet van hulpmiddelen om het webcareproces optimaal te ondersteunen. Het is inmiddels wel duidelijk dat in dit toch nog jonge vakgebied er nog geen alles-in-een-oplossing op de markt is.

2.6.

De online ontwikkelingen

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

Het percentage Nederlandse Internetgebruikers van 15+ dat gebruik maakt van



www.newcom.nl, maart 2013

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

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

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

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

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



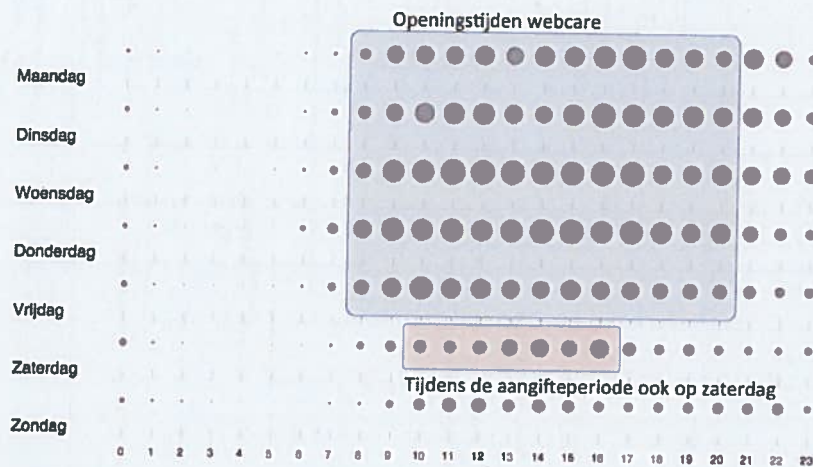
2.7.

Prestaties van webcare

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

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

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



Zowel op het telefoniekanaal als op het webcarekanaal zien we dat de zaterdag geen dag is waarop mensen tijd en aandacht besteden aan 'belastingzaken'.

Opschuiven van 8-20 naar 9-21 uur zou nog iets beter aansluiten bij de klant; hierdoor zouden we meer berichten snel kunnen beantwoorden.

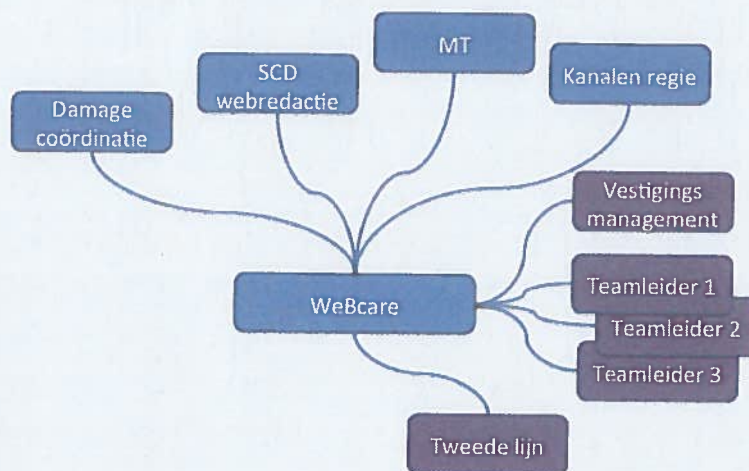
Het kwantificeren van opbrengsten, bijv. afname van het volume aan telefoongesprekken, is nog lastig. We hebben onderzoek gedaan naar de samenhang tussen de online berichten en een (gehoopte) afname van het telefoonverkeer. We hebben dit verband niet kunnen aantonen, mede door onvoldoende harde cijfers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

11.1

2.8.

Organisatie

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



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

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

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

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

2.9. Accountnamen en bronnen

Het werken met accounts per vakgebied beperkt onze resultaten. We zijn momenteel minder makkelijk te vinden voor doelgroepen. We werken vanuit specifieke accounts als @douanereizigers en @BDaangifte en niet vanuit een corporate account als @Belastingdienst. We tonen de effectiviteit van onze accounts aan de hand van de Klout-score, een methode om online impact te berekenen¹:

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

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

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

¹www.klout.com

Conclusies uit de evaluatie

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

11.1

Aandachtspunten en maatregelen

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

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

11.1

3. Kansen voor webcare

3.1. Inbedding in de organisatie

11.1

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

Verder is de afbakening in de keten is soms lastig:

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

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

3.2. Het werkproces kan slimmer en meer gestroomlijnd

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

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

3.3. Accountnamenbeleid sociale media

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

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

3.3.1

Herijking accountnamenbeleid

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

Eisen en beperkingen

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

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

Uitgangspunten

Wat is relevant bij richtlijnen voor gebruik accountnamen voor webcare?

- In de profielbeschrijvingen op de betreffende sociale media moet duidelijk worden gemaakt wie de afzender is en waar het account voor staat. Op de contactpagina van de websites moet glashelder worden beschreven welke accountnamen van Belastingdienst, Toeslagen en Douane zijn en welke functie de verschillende accounts vervullen.
- Gebruik/Gemak voor burgers is het primaire argument. Het gebruik door burgers van een voor hen bekende naam gaat boven inrichtingsoverwegingen eigen organisatie. Vandaar dat we op Twitter @Belastingdienst kiezen als webcare-account voor burgers voor online hulp over belastingen en toeslagen.

11.1

- Mensen hebben het nauwelijks door als je reageert vanuit een ander account dan waaraan ze een bericht hebben gestuurd. En als ze het wel zien maken ze daar geen punt van.
- Voor uitgaande berichten (antwoorden of nieuws) kan het handig zijn om meerdere accounts (zoals @BDzakelijk) te gebruiken, omdat we daarmee volgers in staat stellen om voor hun relevante berichten te ontvangen. Zo kunnen we bijvoorbeeld specifieke ondernemers/startersvragen scheiden van burgervragen. Dat kan ook handig zijn als we op een campagnepagina een twitterfontain voor een bepaalde groep willen tonen. We willen wel slechts een beperkt aantal accounts gaan gebruiken.
- Vragen aan @Belastingdienst van ondernemers worden vanuit @BDzakelijk beantwoord. Nieuwsberichten met een

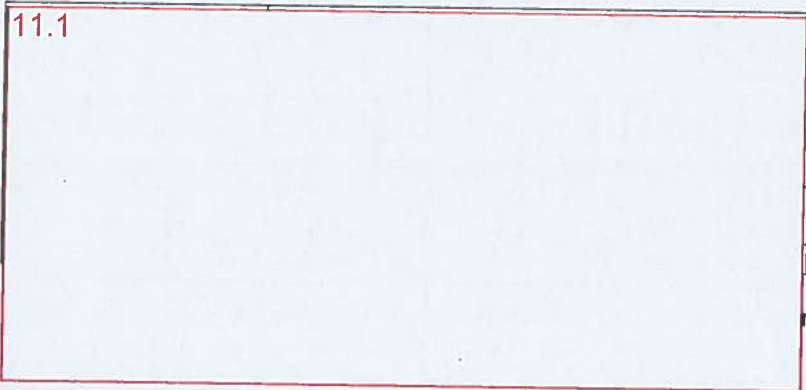
- Binnen webcare ligt het accent op hulp en servicegerichte boodschappen. Binnen webcare kunnen daardoor ook boodschappen met een meer handhavend karakter worden gebracht, mits deze een servicegerichte insteek hebben (zoals bijv. het wijze op een controlethema). Het gaat er dan wel om hoe je de boodschap brengt. En in welke mate (niet te vaak).
- Wijzigingen in accountnamen moeten voorgelegd worden aan M1 Regietafel dienstverlening.

Accountnaam	Profielnaam	Waarvoor
11.1		

11.1

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

11.1



3.4.

Aanvulling stuurmodel

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

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

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

3.5.

Webcare als onderdeel van kanalenstrategie Belastingdienst

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

Relatie andere initiatieven sociale media

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

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

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

3.6.

Tools

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

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

4. Conclusies en adviezen

11.1

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

11.1

GEBRUIKERSOVEREENKOMST

tussen

Coosto B.V.

en

Belastingdienst

Inhoudsopgave

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

De ondergetekenden:

Coosto B.V., gevestigd en kantoorhoudende te [redacted], te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder, [redacted], hierna te noemen "Dienstverlener",

en

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

Gezamenlijk "Partijen" te noemen.

Nemen in aanmerking dat:

- (i) Dienstverlener de ontwikkeling rondom het imago van een bedrijf, product, markt, individu, overheid of politieke stroming in beeld brengt en haar Afnemer de mogelijkheid geeft sentimenten, trends en ontwikkelingen in heden en verleden te ontdekken en te analyseren;
- (ii) Afnemer gebruik wenst te maken van de diensten van Coosto onder de voorwaarden zoals vastgelegd in deze Gebruikersovereenkomst en de daarbij behorende Voorwaarden van Coosto, zoals hieronder gedefinieerd.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:**1. Definities**

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

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

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

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

2. Gebruik

- 2.1. Dienstverlener verleent aan Afnemer een niet exclusief, niet overdraagbaar, niet sublicentieerbaar gebruiksrecht op de (Intellectuele Eigendomsrechten op de) Dienst voor de duur van de Gebruikersovereenkomst.
- 2.2. Afnemer heeft recht op gebruik van de Dienst per Account. Per Account kan er één Gebruiker tegelijk werken met de Dienst. Indien de Afnemer wenst dat meerdere Gebruikers binnen haar bedrijf tegelijk met de Dienst kunnen werken, zal de Afnemer voor meerdere Accounts moeten betalen.
- 2.3. Afnemer verkrijgt van Dienstverlener de volgende Accounts:
 - ☐ Administrator Account
- 2.4. Afnemer is uitsluitend gerechtigd de Diensten en daarop rustende Intellectuele Eigendomsrechten te gebruiken binnen haar eigen Bedrijf. Het is Afnemer uitdrukkelijk niet toegestaan Diensten te (laten) (her)publiceren.
- 2.5. Afnemer is uitdrukkelijk niet gerechtigd Gegevens te (laten) (her)publiceren, anders dan binnen haar Bedrijf en voor een willekeurige rechter c.q. bij een eventuele rechtszaak.

3. Gebruiksrechtvergoeding

- 3.1. Afnemer is een gebruiksrechtvergoeding verschuldigd voor de Accounts zoals omschreven in artikel 2.3 van 10.1.c, 10.2.b, 10.2.g per jaar.
- 3.2. In geval van een begroting of voorcalculatie heeft deze gebruiksrechtvergoeding slechts een indicatief karakter, tenzij Dienstverlener Schriftelijk anders kenbaar heeft gemaakt.

Deep web exploration

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

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

4. Intellectuele Eigendom Dienstverlener en derden

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

5. Duur van de Gebruikersovereenkomst

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

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

6. Geheimhouding

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

7. Voorwaarden

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

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

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

Dienstverlener

Afnemer

Gehelmsluitings Overeenkomst / Non-Disclosure Agreement

Partijen,

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

En

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

Overwegende dat:

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

Verklaren overeengekomen te zijn als volgt:

Artikel 1: Informatiebeheer

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

Artikel 2: Ontvangst documentatie

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

Artikel 3: Exclusief gebruik

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

Artikel 4: Openbaarmaking gegevens

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

Artikel 5: Vermenigvuldiging documenten

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

Artikel 6: Verdere geheimhoudingsplicht

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

Artikel 7: Restitutie bescheiden

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

Artikel 8: Boetebeding

1. Indien Leverancier handelt in strijd met het bij deze overeenkomst bepaalde, is Leverancier de Belastingdienst een boete van

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

Artikel 9 : Derden

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

Artikel 10: Duur van de overeenkomst

De overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening door Partijen en eindigt op 31 december 2015.

De verplichtingen uit deze overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn ook na het einde van deze overeenkomst door te lopen, gelden voor een periode van 5 jaar na beëindiging van het contract.

Artikel 11: Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

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

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

Namens de Belastingdienst

Lid managementteam unit Inkoop

Namens Leverancier,

Bestuurder

Addendum Coosto UK

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

De ondergetekenden:

Coosto B.V., gevestigd en kantoorhoudende te [redacted] te dezer
zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder, [redacted], hierna te noemen
"Dienstverlener",

en

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

Gezamenlijk "Partijen" te noemen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Dienstverlener verleent aan Afnemer een niet exclusief, niet overdraagbaar, niet sublicentieerbaar
gebruiksrecht op de (Intellectuele Eigendomsrechten op de) Dienst Coosto UK.

Er zal gestart worden met [redacted] 10.1.c, 10.2.b, 10.2.g

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

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

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

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

Namens Opdrachtgever

Namens Dienstverlener

[redacted signature area]



6

Belastingdienst

Retouradres Postbus 9050, 7300 GM Apeldoorn

CONFIDENTIAL
Coosto BV



**Centrum voor facilitaire
dienstverlening**
IUC Belastingdienst

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

Contactpersoon

Inkoopspecialist

Onze referentie
IUC/94/15/510/FS

Uw referentie
0

Bijlagen

Datum 15 oktober 2015
Betreft Verlenging contract 56-3550

Geachte heer  IUC/94/15/510/FS

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

10.1.c, 10.2.b, 10.2.g is
10.1.c, 10.2.b, 10.2.g Voor uitvoering van de dienst wordt hierbij opdracht verstrekt.

De volgende wijzigingen op de originele overeenkomst zijn overeengekomen.

10.1.c, 10.2.b, 10.2.g

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

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

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

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 2

VERTROUWELIJK

Centrum voor facilitaire
dienstverlening
IUC Belastingdienst

Mocht er door aanpassingen in de Wpb of Auterswet een aanpassing in de dienstverlening noodzakelijk zijn zal Coosto deze verandering voorleggen en de opdrachtgever de mogelijkheid bieden het contract te beëindigen door opzegging.

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

Wij verzoeken u deze brief te tekenen en één exemplaar retour te sturen aan:

Belastingdienst B/CFD

7300 GM Apeldoorn

Uw factuur kunt U versturen onder vermelding van het PO-nummer (dat u nog zal worden verstrekt) richten aan:

B/CFD SSC factuurverwerking

10, 2g

9700 AZ Groningen

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

te : Apeldoorn
de: 15 oktober 2015

te : *Eindhoven*
de: 21/10 2015

Namens Opdrachtgever

Namens Dienstverlener

Belastingdienst / Centrum voor
Facilitaire Diensten

Coosto BV

Teammanager IUC
Belastingdienst

CEO
Coosto BV

VERTROUWELIJK

Pagina 2 van 2



Belastingdienst

7

Coosto BV

[Redacted box]

Centrum voor facilitaire
dienstverlening
IUC Belastingdienst

John F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn

7300 GM Apeldoorn
www.belastingdienst.nl

Contactpersoon

[Redacted box]

Betreft: goedkeuring offerte OFF15-599

Datum
11 december 2015

Referentienummer
IUC/94/15/730/BS

Bijlagen
Geen

Geachte heer

[Redacted box]

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

De af te nemen Diensten bestaan uit:

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

-
-
-

[Redacted box]

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

Uw factuur kunt u sturen naar onderstaand factuuradres:

Belastingdienst/CAO
t.a.v. SSC factuurverwerking

9700 AZ Groningen

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

Wij vertrouwen erop u van voldoende informatie te hebben voorzien.

Voor verdere vragen kunt u contact opnemen met de heer

[Redacted box]

Hoogachtend,

[Redacted box]

Lid managementteam IUC Belastingdienst



OPENBAAR MINISTERIE

Leidraad Bevoegdheden informatievergaring op internet - Opsporing
Leeswijzer

19 mei 2016

VERTROUWELIJK - ALLEEN VOOR GEBRUIK DOOR OPSPORINGSDIENSTEN EN OPENBAAR
MINISTERIE

Introductie

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

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

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

Uitgangspunten

Verkrijging en verwerking van informatie

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

Strafvordering

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

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

Stelselmatigheid

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

Ook als **gegevens**, al dan niet commercieel, **bij derden** kunnen worden verkregen (vb:

10.2.c.d) **gelden de regels van deze Leidraad onverkort.**

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

Het 'open/openbare internet'

10.2.c.d.e en 11.1

¹ Volledig: RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door bevoegde autoriteiten met het oog op de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, en betreffende het vrije verkeer van die gegevens - COM(2012) 10 final 2012/0010 (COD) – thans nog in ontwikkeling

² Datasubject is een term uit de Europese Data Privacy regelgeving. Daarmee wordt bedoeld de persoon over wie de data gaat.

Meerdere / Herhaalde weegmomenten

10, 2cdg en 11.1

De verbaliseerplicht geldt altijd

10, 2cdg en 11.1

Vastlegging

10, 2cdg en 11.1

Uitleg opbouw matrix en het gebruik ervan

Algemeen

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

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

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

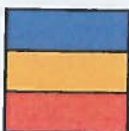
Met gebruik van de zoekfunctie in het programma dat je gebruikt om de matrix te bekijken (in de meeste gevallen ctrl-f of command-f) kun je snel zoeken in de matrix naar kernwoorden die van toepassing zijn op hetgeen je wilt gaan doen.

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

10.2.c.d.g en 11.1

Verschillende bevoegdheden

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



10.2.c.d.g

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

Beoordelingscriteria

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

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

De mate van inbreuk op de privacy wordt bepaald door:

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

Toelichting op de matrix

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

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

10.2.c.d.g

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g

10.2.c.d.g en 11.1

Concrete voorbeelden bij de Categorieën van de Matrix

10.2.c.d.g en 11.1

10.2.c.d.g en 11.1

Wijzigingsverantwoording versie mei 2016

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

10.2.c.d.g en 11.1

Ter Afsluiting

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

10.2.c.d.g en 11.1

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

10.2.c.d.g en 11.1

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

Bij oplevering betrokken namens:

Openbaar Ministerie

10. 2e Landelijk Informatie-Officier, Landelijk Parket, Voorzitter
specialistisch secretaris High Tech Crime
specialistisch secretaris Kinderporno en Kindersekstoerisme

FIOD

10, 2e Stafmedewerker opsporing FIOD (voorheen OM)

Politie

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

LEIDRAAD Bevoegdheden Informatievergaring op Internet - Opsporing - Op zoek naar BEWIJS		10.2.c.d.g en 11.1										10.2.c.d.g en 11.1	
Matrix - versie 19 mei 2016												10.2.c.d.g en 11.1	
VERTROUWELIJK - ALLEEN VOOR GEBRUIK DOOR OPSPORINGSDIENSTEN EN OPENBAAR MINISTERTIE													
10.2.c.d.g en 11.1													
I													
II.1													
II.1													
II.1													
II.2													



Belastingdienst

9

Verslag

Stuurgroep aanbesteding

Utrecht
IV Keten
ToezichtOmschrijving
Vergaderdatum en -tijd
VergaderplaatsStuurgroep openbare aanbesteding smm-tooling
13-06-2016, van 15.00-17.00 uur
Utrecht

Voorzitter

Secretaris

Aanwezig

Datum
13-06-2016

Afwezig

Bijlagen

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

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

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

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

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

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

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

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

Toelichting door [redacted] (stavaza)

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

--

Afgeronde actiepunten:

Nr.	opgevoerd	Omschrijving onderwerp	Voortgang	Actiehouder	Streefdatum

Waarom Coosto

De afgelopen 12 maanden hebben we van 18 verschillende teams Coosto opdrachten gekregen. Totaal 33 verzoeken waarvan er 7 doorlopend zijn.

Teams

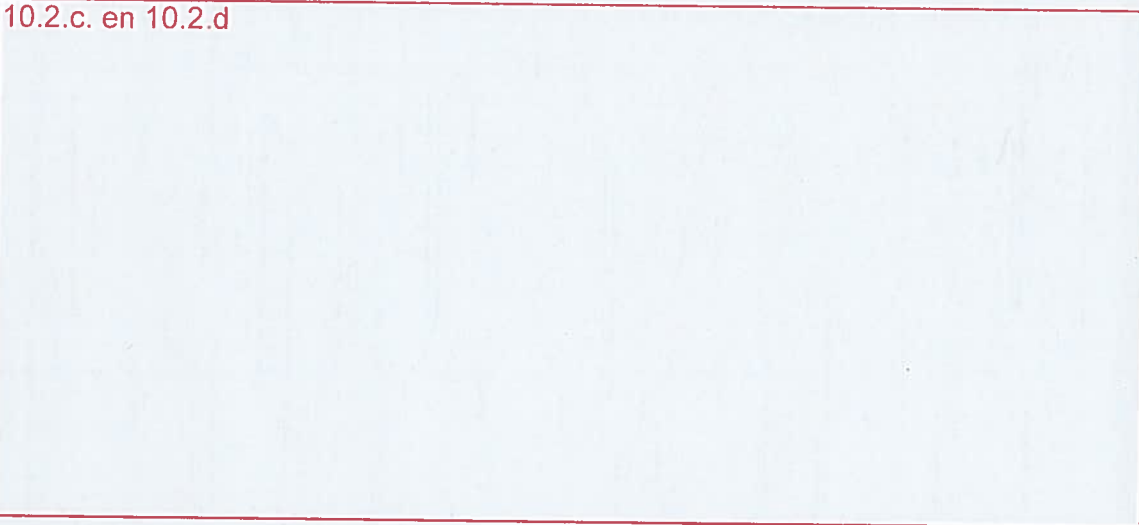
Directeur Handhavingsbeleid - Dlk Handhavingsbeleid - Dlk Handhavingsbeleid –
Dlk Handhavingsregie - Dlk Intell Data Modellen - Dlk Intell Vgem En Accijns - Dlk Vaktechniek -
Dlk Communicatie

DLTC VGEM uitgaan-vervoer - Drh Ft VGEM - Drr Ccc - Dsc Ccc -
Dsc Fraudeteam Douane - Dsc Hhreg Intell Ccc

Dam Klantmanagement - Dei Koeriers

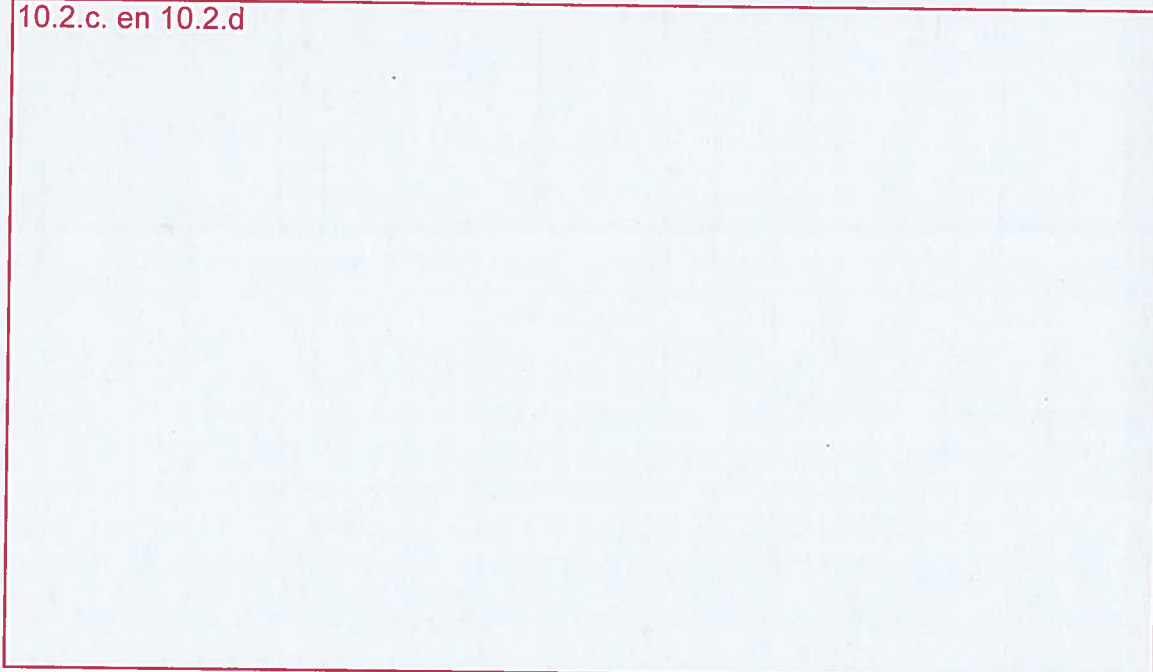
Hierna volgen enkele voorbeelden:

10.2.c. en 10.2.d

**Schade Beperking - Negatieve berichten betreffende Douane**

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

10.2.c. en 10.2.d



10.2.c. en 10.2.d

Sentimentsanalyse sociale media

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

Dashboard klantbeeld

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

Uit het MT: Onderzoek 'Douane in Verleiding'

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

10.2.c. en 10.2.d en 11.1

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

OP dit moment zijn er 4 OSINT medewerkers, 3 medewerkers op DLTC Schiphol en een medewerker van Post & Koeriers, totaal dus 8 medewerkers met een Coosto Licentie. Het ziet er naar uit dat er ook op het DLTC in Rotterdam met Coosto gewerkt gaat worden. Dit betekent dat 10 licenties een redelijk aantal zal zijn.

Huidig gebruik Coosto

Binnen de FIOD maken verschillende doelgroepen van een social media monitoringtool gebruik. Social media data hebben een bijdrage kunnen leveren bij de sturingsinformatie, het strafrechtelijke onderzoek, communicatie, themakeuzes en het volgen van acties. Sinds 2014 heeft de FIOD tot 58 accounts toegang, waarvan er op dit moment 30 actief in gebruik. De volgende afdelingen maken gebruik van de tool: Strategische Opsporingsinformatie, Communicatie, Team Criminele Inlichtingen, Account/OI's, BZT's, MDT's, CPP, Witwasteams, Afpakteams, Bijzondere bijstand, Infodesk, Combiteam, AMLC en iCOV. Zij hebben dit jaar (2016) gemiddeld elke week 1 keer ingelogd. 8 van hen hebben meerdere keren per week in gelogd. Het inloggen zegt weinig over het daadwerkelijke gebruik, men kan na het inloggen oneindig veel zoekopdrachten maken, maar die zijn alleen voor de medewerker te zien.

Gebruiker 1

10.2.c en 11.1

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

Gebruiker 2

10.2.c

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

10.2.c, 10.2.g en 11.1

Gebruiker 3

10.2.c en 11.1

Gebruiker 4

10.2.c en 11.1

Gebruiker 5

10.2.c en 11.1

Gebruiker 6

10.2.c en 11.1

Gebruiker 7

10.2.c. en 11.1

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

10.2.c. en 11.1

Gebruiker 8

10.2.c en 11.1

Voordelen Coosto.:

10.2.c en 11.1

10.2.c

Stuurgroep Aanbesteding Social Media

Datum: 18 augustus 2016

Tijd: 09:00 – 11:00

Locatie: Utrecht - Vergadercentrum 'De Wereld' - Zaal Dominicaanse Republiek en diverse video conferencing locaties.

Agenda

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



Belastingdienst

Verslag

Stuurgroep aanbesteding

Utrecht
Stuurgroep aanbesteding

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats

Stuurgroep openbare aanbesteding smm-tooling
18-08-2016, van 09.00-11.00 uur

Utrecht en diverse VC-locaties:

APE WBC-G 1.01 CAO/Tandberg VC@Belastingdienst
HAG MinFin K 0.95 ADR/Tandberg VC@Belastingdienst
RTM Leen op Zuid 391 1.105 FIOD/Tandberg VC@Belastingdienst
UTC Bernadottelaan A0.121 FIOD/Tandberg VC@Belastingdienst
UTC de Wereld Dom. Republ. 2e et CFD/Tandberg VC@Belastingdienst
UTC Forum Flex VergaderZaal Theems CFD/Tandberg VC@Belastingdienst

Voorzitter

Secretaris

Datum
18-08-2016

Bijlagen

Memo Pipp 9-8-2016 v0.7_vConcept.docx
Bijlage Baten behorend bij memo
aanbesteding_vConcept.docx
Aanbestedingsformulier PIP_vConcept.docx
Demandspecificatie Social Media -Monitoring en
Engagement 2016.docx
20160810 Elsen en wensen Social Media -
Monitoring v0.97.docx
Programma elsen en wensen Social media
Engagement v0.99.docx

Aanwezig

Afwezig

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

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

: Sluit aan bij traject Ministerie van Economische Zaken

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

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

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

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

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

5	Besluiten	Datum

6 Rondvraag		
Naam	Vraag	Reactie

7	Verslag uitgeschreven

8	Voorgaande besluiten

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

9	Afgeronde actiepunten

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

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

Inleiding

Sociale media monitoring webdienst

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

Binnen de informatiebronnen op internet vormt social media een belangrijke component. Vanwege de enorme hoeveelheid gegevens beschikbaar op social media, is echter een specifieke webdienst nodig om gericht intelligence te kunnen genereren uit de veelheid van social media data. Dit houdt in dat de informatie besloten in social media alleen effectief en efficiënt kan worden ontsloten met behulp van een specifieke webdienst.

Er is geen alternatief om gericht informatie te kunnen destilleren uit deze data. Het is namelijk niet mogelijk de analyses handmatig te maken.

Deze informatie bestaat uit trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. De inzichten die deze analyses opleveren worden ingezet in diverse projecten en taken van handhaving, toezicht en opsporing. Social media data draagt op die manier bij aan Informatiegestuurd Toezicht en geeft zicht op de actuele economische situaties van burgers en bedrijven. Het niet inzetten van specifieke webdiensten om informatie uit social media te kunnen genereren, houdt derhalve in dat de Belastingdienst deze belangrijke bron van informatie onvoldoende benut, waardoor een deel van haar taken onvoldoende zal kunnen worden uitgeoefend.

Gezien de groeiende omvang en de maatschappelijke relevantie van het internet, is het een belangrijke bron van informatie voor de Belastingdienst bij het uitoefenen van haar publieke taken. Inzichten uit social media bronnen zijn en blijven van grote waarde om het

nalevingsgedrag van belastingplichtigen in zijn context te blijven begrijpen.

Het gebruik van social media door Nederlandse belastingplichtigen zal de komende jaren toenemen. Inzichten en kennis afkomstig uit social media bronnen zullen daarom een onuitputtelijke bron voor de dienst blijven.

Geschatte gevolgen bij niet voortzetten van (een) dienst:

11.1

Baten algemeen:

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

Het gebruik van de dienst heeft het lopende jaar geleid tot diverse successen. De onderzoeken op het internet hebben geresulteerd in diverse aanhoudingen, hoge inbare bedragen belasting(schuld) en succesvol terugvordering van onterecht ontvangen Toeslagen.

Imagoschade werd voorkomen doordat het SOC dankzij de internet dienst heeft weten te voorkomen dat een 17-jarige jongen een DDoS-aanval¹ heeft uitgevoerd. Het SOC heeft ook een positieve bijdrage bij het voorkomen van zogenaamde SPAM runs². Dankzij de vroegtijdige signalering kan het SOC de bankrekeninggegevens doorgeven aan fraudeteams van deze banken en zo de financiële- en imagoschade beperken. Ook dankzij het peilen en meten van sentiment en kwesties op internet verstrekt het SOC het management en persvoorlichting informatie waardoor de Belastingdienst adequaat kan handelen.

Bij de Douane is er vooral succes geboekt bij het opsporen en inzichtelijke maken van netwerken, opsporen van en aanhoudingen in relatie tot verdovende middelen, route informatie van koeriers onderling, economische fraude (namaakartikelen) en inzichten in relatie tot bedreigde en inheemse diersoorten.

BelTel/ Webcare levert wekelijks een bijdrage aan de toplijst in de vorm van het social media overzicht en het weekoverzicht Webcare. Het gaat hierbij om signalen t.a.v. strategische thema's die de Belastingdienst raken, waarbij alle online media en alle sociale media als input dienen. Thema's die aan bod komen zijn bijvoorbeeld: elektronisch berichten verkeer, VAR DBA, IB/2015, belastingontwijking, Switch, etc.

¹ DDoS-aanval: Distributed Denial of Service: een poging om met meerdere computers het netwerk te overbelasten zodat het niet kan reageren op legitieme verzoeken.

² Spam-run: Mails die zogenaamd namens de Belastingdienst worden verstuurd.

Baten per bedrijfsonderdeel.

Hieronder diepen we de baten per bedrijfsonderdeel verder uit.

ISC

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

Een voorbeeld hiervan zijn de *Panama Papers*. Het ISC heeft de social media monitoring tooling ingezet en blijft de social media monitoring tooling inzetten om de beeldvorming over dit fenomeen te meten. Daarnaast wordt de tooling ook gebruikt om meer informatie te vergaren over de verschillende personen/organisaties die betrokken zijn bij de Panama Papers.

De nieuwe ontwikkelingen op het gebied van open source intelligence wordt vooral ingezet ten behoeve van de handhaving. De social media monitoring tooling wordt ook gebruikt binnen Internetservice4u en de hieruit voortvloeiende pilots Dashboard GO, Dashboard ZVP, Dashboard MKB Top 20.000 en Early Warning System Osint. Binnen Internetservice4u en de Dashboards wordt via de social media monitoring tooling gericht informatie aangeboden zodat de medewerker over actuele informatie beschikt vanuit fora en nieuwssites om zijn dossiers optimaal te behandelen. Het voordeel hiervan is dat de medewerker zelf hier niet meer naar hoeft te zoeken en via informatie gericht toezicht de informatie krijgt, waardoor tijdswinst in de behandeling ontstaat en de kwaliteit van de gebruikte informatie omhoog gaat. Ook is de Belastingdienst er dan van verzekerd dat alleen internetinformatie wordt gebruikt op een juridische verantwoordelijke manier. Binnen de pilot EWS Osint wordt bekeken of het mogelijk is om op basis van internetdata red en green flags te signaleren. Bij mogelijke red flags kan bijvoorbeeld gedacht worden sentimentanalyses van medewerkers of klanten van een winkel die erg ontevreden zijn of een uitverkoop van een winkel die blijft voortduren. Zonder de social media monitoring tooling kunnen we deze pilots niet voortgezet worden.

Onderzoeken naar complete branches/fraudepatronen

10.2.c, 10.2.d en 11.1

Individuele onderzoeken-

10.2.c en 10.2.d

10.2.c, 10.2.d en 11.1

Verskillende individuele opdrachten opgelost door te kijken door sociale netwerkanalyse:

10.2.c, 10.2.d en 11.1

SOC

Het Security Operations Center gebruikt de Social Media Monitoring als één van haar bronnen om Threat Intel data te verkrijgen. Voor de sociale media is dit de enige tool die het SOC hiervoor beschikbaar heeft.

In het nabije verleden heeft de SOC met behulp van deze tooling een Distributed Denial of Service (DDoS) aanval kunnen vermijden. Twee dagen voor het einde van de IB aangifte campagne 2016 is het SOC door de Social Media monitoring een 17-jarige jongen op het spoor gekomen die op de laatste dag van de IB aangiftecampagne een DDoS-aanval wilde uitgaan voeren. Het resultaat van deze aanval zou zijn dat de laatste dag van de IB aangifte campagne zou worden verstoord omdat mijn belastingdienst.nl niet of slecht bereikbaar zouden zijn. Er is samen met het Openbaar Ministerie en Politie Midden Nederland besloten om deze persoon te arresteren. Deze actie is zeer prominent in de pers geweest. Later is gebleken dat hij niet alleen heeft gehandeld. Deze threat intel is ook uit de Social Media monitoring tooling gehaald.

Zie: <http://www.nu.nl/internet/4239226/jongen-opgepakt-dreigen-met-ddos-aanval-belastingdienst.html> en <http://www.nu.nl/internet/4261363/nieuwe-verdachten-aangehouden-ddos-dreiging-belastingdienst.html>

Verder krijgt het SOC uit Social Media monitoring tooling vroegtijdige signalen van SPAM runs die zogenaamd namens de Belastingdienst worden verstuurd. Door deze vroegtijdige signalen kan het SOC snel bankrekeninggegevens door spelen aan de fraudeteams van de banken om zodoende de mogelijke schade die ontstaat door de SPAM runs te beperken. Ook hebben signalen uit de Social Media monitoring mede geleidt tot de arrestatie van een aantal verdachten begin van dit jaar.

Zie:

http://www.telegraaf.nl/dft/geld/consument/25044338/Aanhoudingen_in_zaak_nepmails_Belastingdienst.html

BelTel/Webcare

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

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

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

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

Interactie en engagement

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

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

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

FIOD

10. 2.c en 11.1

10.1.c, 10.2.c en 10.2.g

Resultaten en opbrengsten.

10.2.c en 11.1

DOUANE

10.2.c. en 10.2.d

Resultaten

10.2.c. en 10.2.d

10.2.c. en 10.2.d

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

10.2.c. en 10.2.d



Project Factsheet

Deel 1 Algemeen

- 1.1 Project Naam / Concern Portfolio Item (IV)
- 1.2 Organisatie Onderdeel opdrachtgever
- 1.3 Projectsponsor/opdrachtgever (1 naam)
- 1.4 Projectmanager (1 naam)
- 1.5 Kosten code(s) (exacite benaming)
- 1.6 Compartiment (IV)

Deel 2 Achtergrond en bijdrage

2.3 Achtergrond & context (max 200 woorden):

Kern: Globale beschrijving van het op te lossen probleem en de oplossing &
Wat is de reden dat we dit project willen doen? &
Wat is de reden dat we dit project NU willen doen? &
Wat zijn de alternatieve oplossingen en toelichting keuze &
Wat gaat er mis als we dit project NIET doen?

2.3 Doelstellingen (max 200 woorden):

Kern: wat levert het projectresultaat de Belastingdienst op in termen van verbeteringen voor burger, bedrijf, omgeving en/of interne processen?

2.4 Plan van aanpak & methode(n) (max 200 woorden):

Kern: hoofdlijnen projectaanpak en -beheersing & globaal tijdsplan met mijlpalen

Deel 3 Projectbegroting

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

SJABLOON 14 januari 2016

Social Media Monitoring & Analysis	
Belastingen	
TOEbox Social Media Monitoring & Analysis	
2. Informatiegestuurd Toezicht en Inning	

Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst social media webdiensten van de externe aanbieders Coosto en OBI4Wan. Deze zijn ingekocht en niet aanbesteed. De huidige contracten liepen per 31 december 2015 af en zijn na toestemming van de COO eenmalig voor 12 maanden verlengd. Er loopt inmiddels een gezamenlijk traject (ISC, IM Toezicht en IM Dienstverlening, BCKC, BICAO, B/CIE, FIOD, Douane, Toeslagen, Vendormanagement en BelTel/Webcare) om de verwerving van social media webdiensten openbaar aan te besteden om de continuïteit per 1-1-2017 op rechtmatige wijze te waarborgen. Binnen de Belastingdienst zijn er verschillende gebruikers van social media webdiensten:

- Het Internet Service Centre (ISC) (met daarin de vertegenwoordiging van Belastingen, Douane, FIOD en Toeslagen) gebruikt de social media webdienst ter versterking van de intelligentiepositie. Daarnaast worden onbekende ondernemers die actief gebruik maken van internet en nieuwe verdienmodellen ontwikkelen, met behulp van de social media monitoring webdienst in beeld gebracht.
- Het Security Operations Centra (SOC) gebruikt social media monitoring om het dreigingsbeeld ten aanzien van security gerelateerde thema's in relatie tot de dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen, Douane en FIOD te kunnen volgen.
- Het Webcare-team van de Belastingtelefoon zet social media webdiensten in voor het zicht krijgen op de actuele sentimenten over de Belastingdienst op het internet en helpt d.m.v. de social media monitoring individuele klanten met vragen en problemen die via sociale media gesteld worden.
- Het Centrum voor Kennis en Communicatie (BCKC) gebruikt social media webdiensten voor het monitoren en meten van de effectiviteit van de communicatiecampagnes. Daarnaast wordt de impact van de aangiftecampagnes gemeten met behulp van een social media webdienst.

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

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



Project Factsheet

3.1.3	personeelskosten (ICT-realisatie; BMI)	
3.1.4	IV – uitbesteding	
3.1.5	IV – investering	
3.1.6	Andere materiële uitgaven	
	Totaal	

10.2.g

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

3.3 Betrouwbaarheid van budgetprognose

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

3.4 Personeel (netto dagen)*

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

Deel 4 Verwachte baten

4.1 Bijdrage aan investeringsagenda (I/n)

1. Interactie burgers en bedrijven (dienstverlening)
2. Informatie gestuurd toezicht en inring
3. Ontwikkeling data-analyse
4. Sturing, verantwoording en effectmeting
5. Ondersteuning door informatievoorziening

4.2 Verwachte baten (I/n)

1. Verbeterde naleving
2. Kostenbesparing
3. Verbetering dienstverlening burgers en bedrijven
4. Medewerker tevredenheid
5. Ander

Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3

Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3
Ja	Toelichting (kort) Zie 2.3

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



4.3 Niet-financiële baten (top-5)		Uitleg (max 50 woorden)
4.3.1	Inzage in doelgroepen zoals belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en goederenbewegingen. Versterken intelligentiepositie. Signalen van fenomenen op het gebied van interneteconomie. Analyses van Belastingdienst/fiscaal relevante onderwerpen op houding en gedrag van burgers en bedrijven en bijdrage aan het opzetten van een early warning system.	Het gebruik van de social media monitoring webdienst versterkt de intelligentiepositie van de Belastingdienst. Zo is de social media monitoring webdienst cruciaal gebleken voor het onderzoek naar de Panama Papers. Ook bij het signaleren van fenomenen op het gebied van interneteconomie, zoals analyses van Airbnb, de bitcoin, blockchain en crowdfunding is de meerwaarde van de social media monitoring webdienst gebleken. Daarnaast zijn de analyses die de webdienst levert, ingezet voor de sentimentmeting over bijvoorbeeld de houding ten opzichte van het EBV waardoor de webdienst waardevolle input levert over de impact van voorgenomen maatregelen. Daarnaast worden onbekende ondernemers die actief gebruik maken van internet en nieuwe verdienmodellen ontwikkelen met behulp van de social media monitoring webdienst in beeld gebracht. De trend- en fenomeenanalyses bieden inzicht in nalevingsgedrag, en dragen daardoor bij aan de samenstelling van het dashboard MKB Top 20.000. De analyses die de webdienst biedt, dragen bij aan het gericht inzetten van capaciteit voor handhaving.
4.3.2	Het dreigingsbeeld ten aanzien van security gerelateerde thema's in relatie tot de dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen, Douane en FIOD kunnen volgen.	Resultaten uit social media monitoring worden gebruikt om waakzaam te zijn op bepaalde signalen in technische monitoringssystemen. Voorbeelden: DDoS, valse mail, spam, scam en Phishing.
4.3.3	Individuele klanten helpen met vragen en problemen die via sociale media gesteld worden. Daarnaast levert Webcare een bijdrage aan het imago van de Belastingdienst en het voorkomen van imago schade.	Er wordt een positieve invloed uitgeoefend op zoekresultaten rondom product, dienst en merk; en lichten groepen klanten inhoudelijk voor over een dienst of product. Door het verschaffen van actuele informatie aan interne stakeholders over o.a. (damage)signalen, beeldvorming, sentiment en reputatie wordt zicht verkregen op de actuele sentimenten over de Belastingdienst op het internet. Ook wordt de klantinteractie monitor en sociale mediabijdrage aan de TOP-lijst mede opgesteld met behulp van de social media monitoring webdienst. Het actief inspelen en beantwoorden van klantvragen op social media heeft een positief effect op minder telefonie en baliebezoek.
4.3.4	Monitoren en meten van de effectiviteit van de communicatiecampagnes.	Social media monitoring maakt inzichtelijk wat de effectiviteit is van communicatiecampagnes en hoe burgers reageren op de communicatie(keuzes) gemaakt in deze campagnes.
4.4	Financiële baten (top-5)	

	Type	2016 & voorafgaand	2017	2018	2019	2020 > 2020
4.4.1	Vermindering costbase		8 flt	8 flt	8 flt	8 flt
4.4.2	Stijging omzet door verbeterde naleving		afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case
4.4.3	Stijging omzet door verbeterde naleving		afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case	afhankelijk vd case
4.4.4						
4.4.5						
Totaal						
4.5	Betrouwbaarheid van financiële baten					
Totaal						
4.5.1	Betrouwbaarheidsinterval omhoog					
4.5.2	Betrouwbaarheidsinterval omlaag					

50%
25%

Deel 5 Project tijdlijn

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

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



Project Factsheet

3. Implementatie (start implementatie, evaluatie, opleverdatum, afsluiten)

* Project fasen op basis van Belastingdienst administratieve kaders ontwikkelprojecten

SJABLOON 14 januari 2016

31 maart 2017

16 december 2016

Deel 6 Risico's en afhankelijkheden

6.1 Top-5 Risico's		Type	Beschrijving
Risico 1	Project Management - Tijdlijn		Huidig contract worden per 31-12-2016 opgezegd. Aanbesteding kan gezien doortlooptijd niet tijdig afgerond worden. Dit kan een continuïteitsrisico betekenen bij de betrokken Bedrijfsonderdelen.
Risico 2	Extern - Klant / eindgebruiker		Ongewenste publiciteit. Het is mogelijk dat het verzamelen van informatie van deze omvang tot vragen gaat leiden, gezien de aandacht bij media, politiek en publiek bij privacyvraagstukken en grootschalige datavoorziening door overheidsinstanties, waarbij ook kritische vragen verwacht kunnen worden over het gebruik door de Belastingdienst van de gegevens op social media.
Risico 3	Ander		Beveiliging bedrijfsdata: De vraag is om gebruik te gaan maken van een webbased dienst. Dit betekent dat gebruik gemaakt wordt van informatie die is opgeslagen buiten de infrastructuur en beheer van de Belastingdienst.
Risico 4	Extern - Regelgeving		Er worden vraagtekens gesteld bij de rechtmatigheid van de dataverzameling door de leveranciers en daarvan afgeleid de rechtmatigheid van het gebruik van de informatie door De Belastingdienst. Voor elke bedrijfsonderdeel worden PIA's uitgewerkt. Maatregelen worden uitgewerkt in de inrichting van de dienst en vertaald naar gebruiksinstructies per Bedrijfsonderdeel.
Risico 5	Project Management - Project Omvang		Er zijn een groot aantal en diverse gebruikers betrokken bij de aanbesteding. Elk acterend vanuit hun eigen behoefte en doelstellingen. Er is veel overleg en afstemming nodig om vanuit al die verschillende beelden en behoeftes te komen tot een eenduidige en heldere formulering van eisen en wensen. Ook is er geen referentie-materiaal om op terug te vallen. De Eisen en Wensen zijn op basis van consensus vastgesteld.
6.2 Top-5 Afhankelijkheden		Projectnaam	Beschrijving
Afhankelijkheid 1			
Afhankelijkheid 2			
Afhankelijkheid 3			
Afhankelijkheid 4			
Afhankelijkheid 5			

Deel 7 Projectdocumentatie

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



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

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



Belastingdienst

15

Naam dienstonderdeel
Stuurgroep Aanbesteding
Social Media Webdiensten

Contactpersoon

Datum
24-8-2016

Versienummer
1.0

Auteur

Kopie aan

Bijlagen
Memo Aanbesteding SMMA
tbv PIPP
Bijlage Baten
Factsheet

memo

Juridische vraagstukken omtrent de aanbesteding Social Media
Monitoring en Analyse Webdiensten

Aan Regieteam IV

Aanleiding

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

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

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

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

Juridische vraagstukken omtrent privacy

Afgelopen week kwam naar voren dat er een aantal juridische vraagstukken zijn op het gebied van privacy, waaronder rechtmatigheid en proportionaliteit. 11 1

11.1

11 1

Deze vraagstukken betreffen alleen de SMMA. Op het gebied van P&E spelen deze vraagstukken niet in verband met een ander juridisch kader. De juridische vraag waar nog geen uitsluit over is, is of de Belastingdienst en, indien deze bevestigend beantwoord wordt, op welke manier de Belastingdienst deze gegevens mag verzamelen en mag gebruiken. 11 1

11.1

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

Dilemma

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

11.1

11.1

11.1

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

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



16

Belastingdienst

Naam dienstonderdeel

Stuurgroep Aanbesteding
Social Media Webdiensten

Contactpersoon

Datum

25-8-2016

Versienummer

0.9

Auteur

Werkgroep aanbesteding Social
Media Webdiensten

Kopie aan

Bijlagen

memo

Scenario's aanbesteding Social Media Monitoring Webdiensten

Aan: Leden Pipp

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

Aanleiding

Sinds 2010 gebruikt de Belastingdienst webdiensten voor Social Media Monitoring en Analyse (SMMA) en een webdienst voor Publishing en Engagement. De leveranciers van deze diensten zijn Coosto en OBI4Wan. Coosto wordt voornamelijk ingezet voor Monitoring en Analyse door Belastingen, DV/Webcare, Douane, FIOD en SOC en OBI4Wan voor Publishing en Engagement (P&E) door DV/Webcare. De Social Media Monitoring en Analyse dienst maakt social media doorzoekbaar en biedt de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses.

Publishing en Engagement zorgt ervoor dat we kunnen reageren op berichten op social media en campagnes kunnen starten.

De huidige diensten kennen een hoge businessvalue.

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

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

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

- De *Panama Papers*. Het ISC heeft de social media monitoring tooling ingezet en blijft deze inzetten om de beeldvorming over dit fenomeen te meten. Daarnaast wordt de tooling ook gebruikt om meer informatie te vergaren over de verschillende personen/organisaties die betrokken zijn bij de Panama Papers.
- Het gebruik van de dienst heeft het lopende jaar geleid tot diverse successen voor de Belastingdienst. De onderzoeken op het internet hebben geresulteerd in diverse aanhoudingen, hoge inbare bedragen en terugvordering van onterecht ontvangen Toeslagen.
- Imagoschade werd voorkomen doordat het SOC heeft weten te voorkomen dat een 17 jarige jongen een DDos heeft uitgevoerd. Het SOC heeft ook een positieve bijdrage bij het voorkomen van zogenaamde SPAM runs. (Mails die zogenaamd namens de Belastingdienst worden verstuurd). Dankzij de vroegtijdige signalering kan het SOC de bankrekeninggegevens doorgeven aan fraudeteams van deze banken en zo de financiële- en imagoschade beperken. Door het peilen en meten van sentiment en Issues op internet verstrekt het SOC het management en persvoorlichting informatie waardoor de Belastingdienst adequaat kan handelen.

➤ 10.2.c, 10.2.d

Advies

11.1

Risico's

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

A: Risico's met betrekking tot de aanbesteding

11.1 en 10.2.g

2. Beveiliging data:

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

Bij de leverancier worden de volgende gegevens opgeslagen:

10.1.c en 10.2.g

Maatregelen

10.2.g

B: Risico's met betrekking tot continuïteit

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

10.2.g en 11.1

In de bijlage Baten is dit verder uitwerkt.

Beschrijving scenario's

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

11.1

11.1

11.1

Appreciatie PIA door FG d.d. 31-08-2016**Naam PIA:**

CONCEPT PIA gebruik dienst sociale media monitoring

Stukken:

PIA formulier (toetsmodel Rijk).

Beoordeling

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

11.1

Toelichting (kort)

11.1

Verslag Stuurgroep Aanbesteding Social Media

Conceptversie

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

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

Aanwezig

ISC - Voorzitter
 ISC - Secretaris
 Dienstverlening
 IM/Dienstverlening
 FIOD(ervanger [redacted])
 Douane/Portfoliomanagement
 CKC (ervanger van [redacted])
 B/CIE SOC (ervanger van [redacted])
 Vendormanagement
 IM/Toezicht
 IM/Toezicht
 CICT
 CIO Office

Afwezig

B/CIE SOC
 Dienstverlening
 Toeslagen
 Douane
 FIOD
 FIOD
 CICT
 CICT

Bespreekpunten:

1) Laatste ontwikkelingen

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

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

11.1

11.1

De terugkoppeling vanuit het Regieteam IV overleg werd door [] toegelicht. Daarin gaf [] aan dat er nog geen definitief verslag is van de bijeenkomst van donderdag 25 augustus j.l., maar dat er wel een conceptversie (paragraaf) is verspreidt. Daarin komt naar voren dat het Regieteam IV heeft aangegeven dat []

11.1

11.1

Het Regieteam IV gaf ook aan dat het verlenen van de contracten om tijd te kopen om deze issues te onderzoeken en op te lossen niet aan de orde is. Er worden geen contracten onrechtmatig verlengd.

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

➤ **Actiepunt:**

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

2) Tijdsplan: (nog steeds) kritiek

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

➤ **Beslissing:**

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

3) Juridische vraagstukken omtrent privacy

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

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

11, 1

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

11, 1

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

Twee percelen: monitoring & analysis en publishment & engagement

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

Juridische analyse: onafhankelijk en externe partij

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

11, 1

Ontvlechting PIA en nadere juridische analyse

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

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

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

Herweging: programma van eisen SMMA

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

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

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

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

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

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

➤ **Actiepunt:**

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

ISO normering en privacy seal

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

➤ **Actiepunt:**

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

4) Toevoegingen eisen en wensen

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

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

➤ **Beslissing stuurgroep:**

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

5) Het vervolg

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

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

➤ **Beslissing stuurgroep:**

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