



Bijlage 4 bij besluit met kenmerk 2018-0000187654

Documenten 29 - 39

PRIVACY IMPACT ANALYSE KLANTINTERACTIE & -SERVICES: SOCIAL MEDIA & WEBCARE PUBLISHING & ENGAGEMENT

INLEIDING

Aanleiding uitvoeren PIA

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

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

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

Publishing & Engagement: Klantinteractie en –services (Webcare)

SMMA: Security Operations Centre (SOC), B/CKC, ISC/Belastingdienst/Toeslagen, Douane, FIOD, Mobile Competence Centre, Klantinteractie en –services (webcare).

Publishing & Engagement:

Het team Social Media en Webcare (hierna: Webcare) is onderdeel van Klantinteractie & -Services en verzorgt de dienstverlening op het kanaal social media: vragen van klanten worden via sociale media gesteld en beantwoord. Deze dienstverlening richt zich op de vragen die actief via sociale media direct aan door het webcareteam beheerde Belastingdienst-accounts worden gesteld. Daarnaast wordt proactief gezocht in sociale media naar vragen waar eveneens op wordt gereageerd. Er wordt gezocht in openbaar gepubliceerde berichten van Twitter, Facebook, LinkedIn en Instagram. De belastingplichtige maakt zelf de keuze om via sociale media een vraag te stellen. Bij de proactieve beantwoording van vragen wordt alleen gebruik gemaakt van het niet afgeschermd deel van sociale media.

Daarnaast zendt het team zelf berichten met voor doelgroepen nuttige of actuele informatie. Hierbij wordt de content afgestemd op de behoeftes van de segmenten of in het kader van campagnes, om zo het gewenste effect te bereiken.

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

Welke gegevens gebruikt de sociale media monitoring webdienst?

Sociale media is een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Hoofdkenmerken zijn interactie en dialoog tussen de gebruikers. Onder de noemer sociale media worden onder andere weblogs, microblogs, social bookmarking, videosites als YouTube en Vimeo, fora, op samenwerking gebaseerde projecten als Wikipedia, en sociale netwerken als Facebook en Google+ geschaard. Via deze media delen mensen verhalen, kennis en ervaringen. Dit doen zij door berichten te publiceren of door gebruik te maken van ingebouwde reactiemogelijkheden.

Een webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data die algemeen beschikbaar zijn op het internet. Op deze data worden algoritmes losgelaten die diverse informatieproducten opleveren (trend-, fenomeen- en imagoanalyses).

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

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

Betreft het persoonsgegevens?

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

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

Profilering houdt in het verzamelen, analyseren en combineren van (persoons)gegevens met als doel iemand in te delen in een bepaalde categorie. Met profilering kan een organisatie

ook het gedrag van mensen voorspellen of een beslissing over hen nemen. Profilering wil dus zeggen dat iemand aan de hand van een (risico)profiel wordt beoordeeld.

Profilering bestaat uit drie stappen:

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

Het bovenstaande in acht genomen, omvat het gebruik van de webdienst voor Publishing & Engagement geen profileren.

Wat betekent het gebruik van de webdienst voor betrokkenen?

De webdienst wordt door P&E ingezet voor dienstverlening. Voor betrokkenen, in dit geval de personen die informatie hebben geplaatst op de diverse sociale media, betekent dit dat er geen directe rechtsgevolgen zijn verbonden aan het gebruik van hun gegevens op sociale media.

I. BASISINFORMATIE: TYPE PERSOONSgegevens, TYPE VERWERKING EN NOODZAAK/gegevensminimalisering

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

Ja, zowel van social media gebruikers als van medewerkers.

Social media gebruikers:

Er wordt gebruik gemaakt van persoonsgegevens die door gebruikers van sociale media op het openbare internet zijn geplaatst. Voorbeelden hiervan zijn namen, gebruikersnamen, sociale media adressen en andere gegevens die een gebruiker mogelijk ingevuld heeft op het social media profiel/account: de biografische tekst, woonplaats, nicknames, geo-locatie, profielfoto.

In onze dienstverlening geven we geen antwoord op vragen waarvoor identificeerbare gegevens (zoals BSN, naw-gegevens, geboortedatum) nodig zijn. We vragen daar niet expliciet naar en raden actief af dit soort persoonsgegevens in het openbaar of via privé-berichten met ons te delen. Mocht iemand dergelijke gegevens openbaar met ons delen dan zullen wij proberen de gegevens te verwijderen of de gebruiker hierop aan te spreken.

Medewerkers:

In de webdienst worden medewerkergegevens ingevoerd (voornaam, achternaam, e-mailadres, geslacht). Dit om de medewerker te identificeren voor het verkrijgen van toegang tot de webdienst en om attenderingen (bv indien een werkopdracht aan iemand is toegewezen of een termijnoverschrijding dreigt) via e-mail mogelijk te maken. In een tweet of bericht via andere sociale media worden alleen de initialen van de medewerkers getoond.

2. Andere specifieke persoonsgegevens?

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

Nee. Er worden geen gegevens over de financiële of economische situatie van betrokkenen verwerkt, er is geen sprake van mogelijke stigmatisering of uitsluiting bij gebruik van de persoonlijke gegevens.

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

Nee.

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

Social media gebruikers:

Gebruikersnamen zijn in onze dienstverlening essentieel om de vragensteller gericht antwoord te kunnen geven en te identificeren, in die zin dat we willen vaststellen of en hoe we eerder geconverseerd hebben met deze persoon. Hierbij is het niet van belang of het gaat om de echte naam. Het is dus mogelijk dat gebruikersnamen verwerkt worden: dit is afhankelijk van de keuze van de gebruiker van de netwerksites. De gebruikersnamen zijn de namen waarmee een individu gebruik maakt van en zich bewust profileert op sociale media. Dit kan de echte naam zijn van de betrokkene, of een nickname. We gebruiken deze gegevens niet in combinatie met wachtwoorden of inloggegevens. Inloggegevens worden niet verwerkt.

Medewerkers:

Er worden medewerkergegevens ingevoerd (voornaam, achternaam, e-mailadres van het werk, geslacht). Dit om de medewerker te kunnen identificeren voor het verkrijgen van toegang tot de webdienst (inloggegevens) en om attenderingen vanuit de webdienst via e-mail mogelijk te maken. (bv indien een werkopdracht aan iemand is toegewezen of een termijnoverschrijding dreigt)

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

Nee.

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

Nee. Vermelden van BSN wordt actief afgeraden en indien toch vermeld door klant, wordt dit gegeven verwijderd, of als het platform dat niet toelaat hem/haar verzocht dit weer te verwijderen. Bij de beantwoording van vragen wordt in het antwoord geen gebruik gemaakt van interne informatie die uitsluitend gevonden kan worden door gebruik te maken van vermelde BSN.

3. Kan van elk van de onder vraag 1.1 en vraag 1.2 opgevoerde typen persoonsgegevens worden gesteld dat zij beleidsmatig of technisch direct van belang en onontbeerlijk zijn voor het bereiken van de beleidsdoelstelling? Wat zou er precies niet inzichtelijk worden als ervoor wordt gekozen bepaalde gegevens niet te verwerken? Licht per te verwerken persoonsgegeven toe.

Namen

Niet onontbeerlijk. De echte naam is irrelevant voor de doorgang van de dienstverlening. Vaak ontbreekt in de persoonsgegevens die van een klant beschikbaar zijn de echte naam.

Gebruikersnamen

Onontbeerlijk. Gebruikersnaam is direct van belang in het kader van in beeld krijgen eerdere conversaties met dezelfde persoon, om in juiste context en met juiste toon antwoord te kunnen geven.

Sociale Media adressen

Onontbeerlijk. Het internetadres verwijst naar de specifieke plek van de gestelde vraag op het social media platform en is noodzakelijk om antwoord te kunnen geven op de vraag. In de url van dit social media-adres zit vaak de gebruikersnaam verwerkt. Verder hetzelfde belang als bij gebruikersnaam vermeld.

Profielfoto

De profielfoto van een social media account wordt getoond, maar niet verwerkt. Een social media gebruiker heeft altijd zelf gekozen voor de foto die hem representeert en deze ook actief en eigenhandig geupload. De getoonde profielfoto hoeft niet een portret van de gebruiker zelf te zijn, maar kan elk willekeurige foto zijn. Hierdoor is nooit inzichtelijk of een persoon die afgebeeld is op de profielfoto ook daadwerkelijk een foto is van de gebruiker zelf. Technisch is het onmogelijk de profielfoto niet te tonen. De foto wordt niet gebruikt voor de beantwoording van de vragen en wordt niet verder verwerkt.

Biografische tekst die in een sociale media profiel mogelijk is ingevuld

Onontbeerlijk. Met het oog op het voorkomen van reputatie- en imagoschade is de tekst die een gebruiker in zijn 'bio' heeft weergegeven nodig, bijvoorbeeld om journalisten, politici of opiniemakers te identificeren, of om te voorkomen dat iemand die in zijn bio aangeeft doof te zijn, naar de BelastingTelefoon verwezen wordt. Daarnaast helpt het de context te bepalen om zo te komen tot een klant- en situatiegerichte houding en toon. Bovendien gaat de social

media gebruiker ervan uit dat er kennisgenomen wordt van hetgeen hij/zij zelf vermeldt bij de bio-gegevens.

Woonplaats

Niet onontbeerlijk, wel mogelijk handig voor context. Informatie over de woonplaats is niet per se nodig voor de dienstverlening. Voor de context kan het behulpzaam zijn: indien hier een buitenlandse woonplaats is weergegeven kan bij de beantwoording van de vraag hiermee rekening gehouden worden.

Nicknames

Onontbeerlijk. Nicknames zijn direct van belang in het kader van in beeld krijgen eerdere conversaties met dezelfde persoon, om in juiste context en met juiste toon antwoord te kunnen geven. Nickname op zichzelf is irrelevant.

Geo-locatie

niet onontbeerlijk. Geo-locatie is irrelevant.

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

Nee. De dienstverlening kan niet plaatsvinden indien de gegevens gecombineerd of geanonimiseerd worden. Vragen worden gesteld door een specifieke gebruiker van een social media platform, bepaalde persoonsgegevens dienen intact te blijven om ook antwoord te kunnen geven. De persoonsgegevens die gebruikt worden in de webdienst worden niet gekoppeld aan interne Belastingdienst-systemen. De dienstverlening beperkt zich toch vragen en antwoorden waarvoor geen fiscale of toeslaggegevens van de vragensteller nodig zijn. Indien uit de vraagstelling blijkt dat wel fiscale of toeslaggegevens nodig zijn om de klantvraag te beantwoorden, wordt er verwezen naar andere kanalen om gewenste informatie te achterhalen (BelastingTelefoon, portalen of een brief aan het belastingkantoor).

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

Het inzetten van Social media door de Belastingdienst is gebaseerd op de volgende beleidsmakende documenten:

- Belastingdienst - Evaluatie Webcare 1.0 definitief (30-05-2013)
- Oplegnotitie Webcare MT BD definitief (30-05-2013)
- Belastingdienst Instelplan Webcare Voorgenomen Besluit (25-03-2014)

Dienstverlening vervult een belangrijk onderdeel van de publiekrechtelijke (dat wil zeggen: wettelijke) taken van de Belastingdienst (heffen, uitkeren, innen, goederentoezicht). Een

goede dienstverlening draagt bij aan een toename van het vertrouwen en daarmee een hogere compliance. Van de Belastingdienst wordt verwacht dat hij zicht opstelt als behoorlijk handelend bestuursorgaan. Een adequate dienstverlening die inspeelt op de verwachtingen van het publiek is daar onlosmakelijk deel van.

De gehanteerde technologie, in de vorm van een webdienst, is niet nieuw. De webdiensten worden reeds 6 jaar gebruikt. Inmiddels heeft deze vorm van dienstverlening een vaste plek gekregen in het palet aan kanalen waarmee de Belastingdienst zijn wettelijke taak uitvoert.

II. DOELBINDING, KOPPELING, KWALITEIT EN PROFILERING

Doeleinden/doelbinding en koppeling

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

Dienstverlening is onderdeel van de wettelijke taken die de Belastingdienst uitvoert. In de interactie met de burger streeft de Belastingdienst ernaar om de burger steeds meer van dienst te zijn op plekken waar hij/zij zich bevindt, dus ook online. Social media is niet meer weg te denken uit onze maatschappij en dienstverlening via internet is compleet ingeburgerd. Mensen bestellen online eten, concerttickets, hun sociale leven speelt zich deels online af, en ook met consumentenvragen wordt internet gebruikt om contact te leggen met leveranciers, en instanties. Webcare is een ingeburgerde wijze van klantinteractie en dienstverlening. In de investeringsagenda en de visie op communicatie wordt ingezet op interactie die via online kanalen plaatsvindt.

Het is belangrijk dat de Belastingdienst zijn dienstverlening uitgestrekt heeft tot sociale media, nu deze media onlosmakelijk deel van de maatschappij is geworden. Deze vorm van dienstverlening is in opkomst en wordt gewaardeerd door belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Hierbij kan het webcareteam kan niet werken zonder specialistische sociale media engagement tooling Het handmatig zoeken van berichten zou een enorme capaciteit vragen en zo tijdrovend zijn dat een acceptabele reactietijd niet haalbaar is. Daarnaast is ook de workflow van de webdienst onontbeerlijk om goede dienstverlening te garanderen. Voorkomen dient te worden dat mensen twee of meer, mogelijk verschillende antwoorden krijgen. Aangezien traditionele massamedia (nieuwssites, kranten) de social media kanalen van de Belastingdienst nauwlettend volgen, zal het optreden van fouten of onregelmatigheden (zoals dubbele, mogelijk afwijkende antwoorden op dezelfde vraag) en/of vertraging in onze reactietijd ongetwijfeld opvallen, met mogelijke imago- en reputatieschade tot gevolg.

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

Webcare is sinds enkele jaren een bestaand proces binnen de Belastingdienst. De persoonsgegevens die worden verwerkt zijn daarom niet nieuw. Deze gegevens zijn en worden niet gekoppeld aan andere systemen binnen de Belastingdienst. Online wordt geen inhoudelijke persoonsgebonden informatie verstrekt, de persoonsgegevens die door de tooling worden verzameld, worden enkel ingezet voor niet-persoonsgebonden verwerking, anders dan persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen uitvoeren (gebruikersnaam, social media adres)

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

Nee, de persoonsgegevens die nodig zijn om het doel uit te voeren worden enkel gebruikt om de dienstverlening te kunnen uitvoeren en worden niet gebruikt voor andere doelen. Voor het verkrijgen van bestuurlijke informatie geldt dat persoonsgegevens juist niet worden beoordeeld, maar enkel algemene en anonieme trends en cijfers worden geanalyseerd.

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

Niet van toepassing

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

Niet van toepassing

Kwaliteit

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

Er worden geen acties ondernomen om de juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de persoonsgegevens van social media gebruikers na te gaan. In de dienstverlening via social media webcare worden er namelijk ook geen conclusies getrokken of beoordelingen gedaan op basis van deze persoonsgegevens. De persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het zo goed mogelijk in context en op maat kunnen beantwoorden van de gestelde vraag. De juistheid, nauwkeurigheid en actualiteit van de persoonsgegevens van medewerkers, en in het bijzonder de juistheid en actualiteit van de opgevoerde medewerker-accounts in de webdienst, wordt continu beheerd. Daarnaast stellen we voor om eens in het kwartaal een extra periodieke controle uit te voeren op de geldigheid van de aanwezige accounts. Deze periodieke controle wordt uitgevoerd door de beheerdersrol van het webcareteam

Profilering

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

Nee. Persoonsgegevens kunnen beoordeeld worden om concrete vragen van klanten te beantwoorden: er wordt gekeken naar eventuele eerdere gesprekken met dezelfde klant om de context vast te stellen en de dienstverlening optimaal te kunnen uitvoeren en afstemmen op reeds eerder gegeven en ontvangen informatie over de klantvraag. Deze informatie wordt niet gebruikt om het gedrag, de aanwezigheid of prestaties in kaart te brengen en/of te beoordelen en/of te voorspellen.

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

Nee. Het beoordelen van eerdere communicatie in het proces is mensenwerk. De analyse vindt niet geautomatiseerd plaats. Deze wordt ook alleen gebruikt voor het beantwoorden van vragen, niet om besluiten met rechtsgevolgen te nemen.

III. BETROKKEN INSTANTIES/SYSTEMEN EN VERANTWOORDELIJKHEID

1. Welke interne en externe instantie(s) en/of systemen is/zijn betrokken bij de voorziene verwerking in elk van de onder 1.5 onderscheiden fasen? Welke verstrekkers zijn er en welke ontvangers? Welke bestanden of deelbestanden en welke infrastructuren?

De webdienst betreft een webbased toegankelijke dienstverlening. Deze dienstverlening

wordt door een externe partij verleend. De dienstverlening van deze externe partij wordt eveneens aan andere geïnteresseerde marktpartijen aangeboden. Het is dus niet zo dat de dienstverlener enkel in opdracht van de Belastingdienst een opdracht uitvoert.

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

Verantwoordelijke voor het leveren van de webdienst: externe te contracteren partij. De minister van Financiën en namens hem de DG Belastingdienst is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens binnen de Belastingdienst.

Binnen B/T wordt de dienst alleen ingezet door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers. De webdienst zal niet algemeen ter beschikking worden gesteld.

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

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

Een selecte groep speciaal opgeleide en geautoriseerde medewerkers.

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

Art. 67 AWR is van toepassing. Er wordt een geheimhoudingsverplichting opgelegd aan de dienstverlener.

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

- Er wordt een geheimhoudingsplicht opgelegd aan de dienstverlener.

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

Ja.

6. Zijn er beleid en procedures voorzien voor het creëren en bijhouden van een verzameling van de persoonsgegevens die u wilt gaan gebruiken? Zo ja, hoe vaak en door wie zal de verwerking worden

gecontroleerd? Omvat de verzameling een verwerking die namens u wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door een onderaannemer)?

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

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

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

IV. BEVEILIGING EN BEWARING/VERNIETIGING

Beveiliging

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

Ja. Beveiliging is als onderdeel van integraal management en bedrijfsvoering een verantwoordelijkheid van het lijnmanagement op de diverse niveaus in de organisatie. Op het hoogste niveau binnen de Belastingdienst geldt de volgende verdeling van beveiligingsverantwoordelijkheden:

- de eindverantwoordelijkheid ligt bij de Chief Security Officer (CSO), alsook de verantwoordelijkheid voor bedrijfscontinuïteit;
- de verantwoordelijkheid voor personele veiligheid en integriteit bij de Chief Personnel Officer (CPO), het concernpersoneelsbeleid;
- de verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging bij de Chief Information Officer (CIO);
- de verantwoordelijkheid voor fysieke beveiliging bij het verantwoordelijke MT-lid van de Facilitaire Dienst

Verantwoordelijk voor het opstellen van beleid is het directoraat-generaal Belastingdienst. In het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB) is dit beleid vertaald in concrete acties en stappen om de informatiebeveiliging daadwerkelijk te realiseren. Voor implementatie van het beleid is het lijnmanagement verantwoordelijk. Het management wordt hierbij ondersteund door o.a. een adviseur informatiebeveiliging. Het beleid is gericht op het borgen van de gegevensveiligheid.

2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?

Er is een bewerkersovereenkomst opgesteld waarin we specifiek op de soort verwerkingen de benodigde beheersmaatregelen afstemmen. De bewerker moet aantoonbaar voldoen aan de hiervoor geldende beveiligingseisen en rapporteert hier periodiek over.

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

Risico is dat data, waaronder persoonsgegevens, zich buiten de gesloten en beveiligde infrastructuur van de Belastingdienst bevindt. Dit brengt het risico met zich mee dat onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze data.

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

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

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

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

De volgende maatregelen zijn voor medewerkers van de inschrijver van toepassing:

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

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

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

Beheer van autorisaties kan plaatsvinden op basis van rollen (Role Based Acces Control). De Dienst kan hierbij aansluiten op een voorziening (IMS) waarin de rechten (permissies) van medewerkers zijn vastgelegd.

De geautoriseerde autorisatiebeheerder van de Belastingdienst kan zelf rollen, rechten en gebruikersbeheer op de niveaus van Bedrijfsonderdelen en daarbinnen per Project in de Dienst uitvoeren. De Belastingdienst moet een overzicht kunnen genereren van actieve gebruikers met welke rollen en rechten zij hebben in de Dienst, zodat licentiebeheer en integriteitsonderzoek kan plaatsvinden. Hiervoor wordt bij voorkeur aangesloten op het Identity Management systeem met Single Sign on van de Belastingdienst, zodat inloggegevens niet bij de inschrijver komen.

10.1.c en 10.2.g

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

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

- wanneer en door wie een onderzoek in een Project is aangemaakt,
- Wie wanneer welke zoekopdracht (voor een Project) heeft uitgevoerd,
- Wie wanneer welke resultaatgegevens heeft veilig gesteld (bewaard t.b.v. Project),
- Wie wanneer gebruik heeft gemaakt van de gegevens (raadplegen),
- Wie wanneer resultaatgegevens heeft gewijzigd, aangevuld of verwijderd.

10.1.c en 10.2.g

Aandachtspunten:

- De autorisatieprofielen zullen regelmatig moeten worden gecontroleerd op actualiteit en de AdR zal de naleving van het beleid hieromtrent moeten toetsen. Dit is onderdeel van de controle op de beveiliging van de verwerking.
- Afhankelijkheid van het publieke internet is hier een factor.

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

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

- bijlage 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor web applicaties- Verdieping leesversie (NCSC, september 2015)'; NCSC staat voor National Cyber Security Centrum. Dit document beschrijft richtlijnen over eisen aan web applicaties, waaraan de inschrijver moet voldoen. Bron: <https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html>
- 'Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst' (BIR 2012 Tactisch Normenkader; bron 10.2.g)
- Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 2007' (VIR 2007; bron <http://wetten.overheid.nl/BWBR0022141/2007-07-01>)
- Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013' (VIRBI 2013; bron <http://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01>)

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

De leverancier moet de Belastingdienst actief informeren bij alle incidenten en calamiteiten. De inschrijver informeert de Belastingdienst onmiddellijk in het kader van de wet Meldplicht datalekken. Binnen de Belastingdienst is specifiek voor datalekken een procedure ingericht. De Belastingdienst beschikt over een goed georganiseerde calamiteitenorganisatie. De leverancier dient actief beleid op beveiliging uit te voeren. Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligings-update van de Dienst plaats te vinden.

Conform richtsnoeren beveiligingsniveau CBP en interen richtlijnen Belastingdienst.

Bewaring/vernietiging

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

De persoonsgegevens hoeven niet bewaard te worden, anders dat ze binnen een termijn van maximaal 3 jaar opvraagbaar zijn met behulp van de webdienst. De informatieproducten met daarin geaggregeerde gegevens worden minimaal 3 jaar bewaard door de betrokken medewerkers. Dit is noodzakelijk om de bij 1.3 omschreven doelen te kunnen behalen. Zo kunnen eerdere gesprekken met klanten betrokken worden in de beoordeling van de context waarin de dienstverlening aan belastingplichtige plaatsvindt. Ook kunnen trends en analyses

over meerdere jaren worden vergeleken en kan het effect / de evaluatie van de communicatie-inzet van voorgaande jaren gebruikt kan worden als input voor de communicatie-inzet van volgende jaren. Interne opdrachtgevers dragen zelf zorg voor een passende bewaartermijn. Daarnaast gelden de in de archiefwet beschreven termijnen voor het bewaren van verstrekte proactieve informatie (net zoals bij informatie op website).

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

Met deze termijn van bewaring kan invulling gegeven worden aan het eerdere in deze PIA beschreven beleid en is vereist voor de professionele dienstverlening.

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

Monitoren en loggen van het gebruik, inclusief beheerdersactiviteiten. De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers wiens identiteit is geverifieerd. Het beheer wordt centraal belegd bij het ISC en wordt uitgevoerd door een data-informatiespecialist Online (Social) Media Monitoring.

V. TRANSPARANTIE EN RECHTEN VAN BETROKKENEN

Transparantie

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

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl/ en www.belastingdienst.nl. Naast de algemene privacyverklaring die noodzakelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens, dienen, in die gevallen dat er sprake is van profilering, de volgende elementen te worden opgenomen in deze verklaring.

- de doelen van profilering;
- de verschillende soorten gegevens die de organisatie daarvoor gebruikt;
- hoe lang de organisatie deze gegevens bewaart;
- de logica die ten grondslag ligt aan het toekennen en toepassen van een profiel vermeld staan;
- hoe de privacy-rechten kunnen worden uitgeoefend (inzage, correctie, verwijdering, verzet)

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

Niet van toepassing

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

In het kader van transparantie kan overwogen worden het gebruik van de webdienst door belastingdienst te vermelden op de website van de leverancier.

Rechten van betrokkenen

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

Niet van toepassing

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

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

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

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

PIA gebruik social media monitoring webdiensten CKC

Inleiding

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

De huidige contracten van de webdiensten lopen per 31 december 2016 af. Om de continuïteit van het werk te kunnen waarborgen is een openbaar aanbestedingstraject opgestart. Deze aanbesteding is gesplitst in twee percelen: SMMA en P en E. Binnen de Belastingdienst wordt door verschillende groepen medewerkers gebruik gemaakt van een sociale media webdienst:

- P en E: Klantinteractie en -services (webcare), Centrum voor Kennis en Communicatie (team Concerncommunicatie)
- SMMA: Security Operations Centre (SOC), ISC/Belastingdienst/Toeslagen, Douane, FIOD, Mobile Competence Centre, Klantinteractie en -services (webcare).

Per perceel en verder per gebruikersgroep zijn separate PIA's uitgevoerd. Deze PIA betreft alleen het gebruik van de webdienst door team Concerncommunicatie van CKC.

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

Welke gegevens gebruikt de sociale media monitoring webdienst?

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

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

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

Betreft het persoonsgegevens?

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

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

¹ Wikipedia 'social media': https://nl.wikipedia.org/wiki/Sociale_media

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

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

Het bovenstaande in acht genomen, omvat het gebruik van de webdienst voor P en E door CKC in enkele gevallen ook profilering. De verzamelde, geanalyseerde en eventueel gecombineerde gegevens kunnen immers gebruikt worden voor het bijsturen (optimaliseren) van effectieve communicatie-inzet op basis van doelgroepsegmentaties.

Wat betekent het gebruik van de webdienst voor betrokkenen?

De webdienst wordt ingezet voor het versterken van de informatiepositie en voor dienstverlening. Voor betrokkenen, in dit geval de personen die informatie hebben geplaatst op de diverse sociale media, betekent dit dat er geen directe rechtsgevolgen zijn verbonden aan het gebruik van hun gegevens op sociale media. Indien echter de webdienst wordt ingezet voor onderzoek naar personen, kan dit mogelijk wel rechtsgevolgen voor betrokkenen impliceren.

Maatregelen

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

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

Gebruiker

De webdienst wordt gebruikt door team Concerncommunicatie van Belastingdienst/Centrum voor Kennis en Communicatie (hierna Concerncommunicatie). Concerncommunicatie maakt de Belastingdienst communicatiever, verbindt de Belastingdienst met de samenleving en draagt daartoe bij aan de organisatiedoelstelling van de Belastingdienst en de performance van de medewerker. Door het vermarkten van producten en diensten van de Belastingdienst, door gerichte crossmediale campagnes die gedrag van burgers en bedrijven beïnvloeden en door het in samenhang adviseren over externe, corporate en interne communicatie en regie op het realiseren van communicatieproducten.

² Autoriteit Persoonsgegevens over 'profilering': <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/reclame-en-profilering/profilering?qa=Profilering>

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

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

Ja. Het gaat hierbij om demografische gegevens (leeftijd, sekse, leefvorm, kinderen en woonomgeving) - bijzondere persoonsgegevens uitgezonderd - , de wijze waarop groepen mensen praten over belastingdienstgerelateerde onderwerpen én reageren op de communicatie-inzet (bv gebruiker social media bekijkt bericht, reageert op bericht, deelt bericht, klikt naar website). De persoonsgegevens worden geaggregeerd verwerkt in interne informatieproducten (analyses, rapportages) welke op strategisch niveau worden gebruikt voor het optimaliseren van de communicatie-inzet. De geaggregeerde gegevens in de informatieproducten zijn niet herleidbaar tot een persoon.

2. Andere specifieke persoonsgegevens?

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

Nee

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

Nee

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

Nee

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

Nee

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

Nee

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

De Belastingdienst zet communicatie in ten dienste van de organisatiedoelstelling. Communicatie draagt bij aan de opbrengst (communicatie als onderdeel van toezicht en handhaving), compliance, informatiedoelstellingen (communicatie gericht op gemakkelijke taakuitvoering door belastingplichtigen en toeslaggerechtigden), moderne klantinteractie en het vertrouwen dat belastingplichtigen en andere belanghebbenden in onze organisatie hebben (communicatie als dialoog met stakeholders buitenwereld).

De Belastingdienst zet communicatie in conform de Uitgangspunten overheidscommunicatie³, welke zijn vastgesteld door de Voorlichtingsraad. Hoofddoel van de communicatie van de Rijksoverheid en daarmee ook de Belastingdienst is te voldoen aan het recht van de burgers en bedrijven op communicatie met en informatie van de Rijksoverheid. Informatieverstrekking dient begrijpelijk, tijdig, zo gericht mogelijk en niet overbodig te zijn. Communicatie is daarmee onderdeel van de wettelijke taken van de Belastingdienst.

Communicatie door de Belastingdienst vindt op doelmatige en efficiënte wijze plaats: burgers en bedrijven worden zo specifiek mogelijk geïnformeerd over hun belastingplicht of recht op toeslagen, het levert een bijdrage aan de organisatiedoelstelling en op een wijze waarbij overheidsgeld (bv mediabudget) efficiënt wordt besteed. Hiervoor zijn vooraf gegevens nodig die inzicht bieden in de wijze waarop communicatie kan worden ingezet (bv aantal mensen dat Belastingdienst volgt op social media). De gegevens zijn input voor opstellen en creatie van communicatiestrategieën (luisteren). Vervolgens worden de gegevens gebruikt om het effect van de communicatie-inzet inzichtelijk te maken zodat doorlopend en tijdig kan worden bijgestuurd (optimaliseren). Na de inzet van de communicatie worden de gegevens (bv aantal mensen dat bericht van de Belastingdienst deelde) gebruikt voor de evaluatie en – indien mediabudget is

³ Uitgangspunten overheidscommunicatie: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/richtlijnen/2010/12/09/uitgangspunten-overheidscommunicatie>

ingezet – voor het kunnen aantonen van de van kostenefficiëncy (verantwoorden). Kortom, het gebruik van alle bij I.1 omschreven gegevens is nodig voor de professionele en wettelijke voorgeschreven communicatie-inzet. Communicatie is noodzakelijk voor het realiseren van onze organisatiedoelstelling (opbrengst, compliance enzovoorts) en voor het goed kunnen aansluiten bij wat burgers, bedrijven, stakeholders en politiek van ons verwachten en noodzakelijk achten.

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

De verwerking van de persoonsgegevens door de webdienst is noodzakelijk voor de totstandkoming van informatieproducten (analyses, rapportages) welke gebruikt worden voor het optimaliseren van de communicatie-inzet. De informatieproducten die de webdienst biedt, zijn echter niet meer persoonsgebonden. De gegevens worden geaggregeerd verwerkt. Vanwege het feit dat de bronnen waaruit de analyses zijn opgebouwd, nog te herleiden zijn, is er geen sprake van anonimisering.

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

De werkzaamheden en inzet van communicatie vinden plaats binnen de kaders van de Wet bescherming persoonsgegevens.⁴ Communicatie maakt onderdeel uit van de publiekrechtelijke (wettelijke) taken van de Belastingdienst, te weten, heffen, innen en uitkeren en door de VoorlichtingsRaad (VORA) geaccordeerd algemeen geldend communicatiebeleid voor de Rijksoverheid/Belastingdienst.

Concerncommunicatie maakt op dit moment nog geen gebruik van deze of een soortgelijke webdienst.

⁴ Wet bescherming persoonsgegevens: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/2012-02-09>

II. Doelbinding, koppeling, kwaliteit en profilering

Doeleinden/doelbinding en koppeling

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

De webdienst wordt gebruikt voor niets anders dan de bij I.3 omschreven doelen en alleen in het kader van opdrachten die door opdrachtgevers aan Concerncommunicatie zijn verstrekt.

2 en 3. Gaat het bij het project/systeem om gebruik van nieuwe persoonsgegevens voor een bestaand doel, of bestaande doelen binnen al bestaande systemen? (scenario toevoeging nieuwe persoonsgegevens). Gaat het bij het project/systeem om het nastreven van nieuwe/aanvullende doeleinden door bestaande persoonsgegevens, of verzamelingen daarvan, te gebruiken, vergelijken, delen, koppelen of anderszins verder te verwerken? (scenario toevoeging doeleinden). Zo ja, hebben alle personen/instanties/systemen die betrokken zijn bij de verwerking dezelfde doelstelling met de verwerking van de desbetreffende persoonsgegevens of is daarmee spanning mogelijk gelet op hun taak of hun belang? Gelden dezelfde doelen voor het hele proces? Het gaat om gebruik van een nieuwe webdienst, voor bestaande doelen (zie hoofdstuk I.3) die tot op heden gedeeltelijk (bv rapportage mediabureau) worden gerealiseerd. Er is dus sprake van scenario 'toevoeging nieuwe persoonsgegevens'. In het kader van het professionaliseren van onze communicatie(functie) wil de gebruik de gestelde doelen volledig realiseren onder andere door het gebruik van de nieuwe webdienst. De gebruikers die betrokken zijn bij de verwerking van de gegevens hebben dezelfde doelstelling, welke gelden voor het hele proces.

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

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

Kwaliteit

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

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

Profilering

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

De geaggregeerde gegevens worden op strategisch niveau gebruikt om het communicatieve gedrag van groepen mensen voorafgaand, tijdens en na de inzet van communicatie in kaart te brengen (welk effect heeft communicatie?) en te voorspellen (bv inzichten evaluatie communicatie IH15 gebruiken voor communicatie IH16). De informatieproducten (analyses, rapportages) worden opgesteld door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers. Zij doen op basis daarvan aanbevelingen voor de professionele communicatie-inzet, passend bij de wettelijke taak van de Belastingdienst en conform de uitgangspunten overheidscommunicatie (zie I.3). Er worden geen rechtsgevolgen voor betrokkenen, d.w.z. diegenen wiens informatie op sociale media te vinden is, aan verbonden. Stigmatisering of uitsluiting is niet de bedoeling.

Via algemene voorwaarden⁵ worden social media gebruikers geïnformeerd over het gebruik van persoonsgegevens door de social media zelf en delen ervan met derde partijen. Daarnaast is de Belastingdienst voornemens op www.belastingdienst.nl informatie op te nemen over het gebruik van de webdienst.

⁵ Voorbeeld van algemene voorwaarden Twitter over gebruik van gegevens: <https://twitter.com/privacy>

De gegevens die in de informatieproducten worden gebruikt kunnen afkomstig zijn van verschillende bronnen (bv webstatistieken of gegevens over effect betaalde media-inzet) maar dienen dezelfde doelen (zie I.3).

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

Ja op basis van rekenmodellen en algoritmen worden de geaggregeerde gegevens geanalyseerd en door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers gebruikt in de eerder genoemde informatieproducten. . De medewerkers zien toe op de juiste interpretatie ervan, passend bij de bij I.1 omschreven doelen. Zonder tussenkomst van een menselijke beoordeling worden geen beoordelingen en voorspellingen gedaan.

III. Betrokken instanties/systemen en verantwoordelijkheid

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

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

Het gebruik van de webdienst van de externe partij geschiedt door verschillende partijen binnen de Belastingdienst. De informatieproducten die zijn gegenereerd worden opgeslagen binnen de Belastingdienstomgeving.

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

Verantwoordelijke voor het leveren van de webdienst: externe te contracteren partij. De minister van Financiën en namens hem de DG Belastingdienst is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens binnen de Belastingdienst. Vervolgens is Centrum voor Kennis en Communicatie verantwoordelijk voor het gebruik van een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers (2, mogelijke uitbreiding naar 4) vanuit team Concerncommunicatie. De webdienst zal niet algemeen ter beschikking worden gesteld. Het is niet mogelijk zonder autorisaties de webdienst te benaderen.

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

Selecte groep gekwalificeerde medewerkers (2, mogelijke uitbreiding naar 4) met de functie van online communicatieadviseur en/of digital marketer. Zij krijgen toegang via een geregistreerd account. Beheer wordt centraal belegd.

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

Voor de bij III.3 beschreven medewerkers geldt een de wettelijke geheimhoudingsplicht.⁶ Daarnaast is een geheimhoudingsplicht opgelegd aan de leverende partij (van de webdienst).

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

Ja deze stappen kunnen in kaart gebracht. Grofweg zijn de stappen: 1) Communicatie wordt ingezet. 2) Effect van de communicatie (bv aantal likes) wordt gemeten door de webdienst 3) Gegevens worden bekeken in de webdienst en eventueel geëxporteerd 4) Geaggregeerde gegevens dienen als bron voor informatieproducten (bv rapportage). 5) Rapportages worden gedeeld met interne betrokkenen via interne systemen (mail) 6) Conclusies en aanbevelingen kunnen weer bron zijn van interne memo's, notities etc.

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

Er is een instructie in de maak over het gebruik van informatie beschikbaar op het internet door de Belastingdienst.

⁶ Geheimhoudingsplicht medewerkers Belastingdienst: <http://intranet.belastingdienst.nl/integriteit/regels-en-procedures/geheimhoudingsplicht/#connections4wpReload>

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

IV. Beveiliging en bewaring/vernietiging

Beveiliging

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

Ja. Beveiliging is als onderdeel van integraal management en bedrijfsvoering een verantwoordelijkheid van het lijnmanagement op de diverse niveaus in de organisatie. Op het hoogste niveau binnen de Belastingdienst geldt de volgende verdeling van beveiligingsverantwoordelijkheden:

- *de eindverantwoordelijkheid ligt bij de Chief Security Officer (CSO), alsook de verantwoordelijkheid voor bedrijfscontinuïteit;*
- *de verantwoordelijkheid voor personele veiligheid en integriteit bij de Chief Personnel Officer (CPO), het concernpersoneelsbeleid;*
- *de verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging bij de Chief Information Officer (CIO);*
- *de verantwoordelijkheid voor fysieke beveiliging bij het verantwoordelijke MT-lid van de Facilitaire Dienst*

Verantwoordelijk voor het opstellen van beleid is het directoraat-generaal Belastingdienst. In het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB) is dit beleid vertaald in concrete acties en stappen om de informatiebeveiliging daadwerkelijk te realiseren. Voor implementatie van het beleid is het lijnmanagement verantwoordelijk. Het management wordt hierbij ondersteund door o.a. een adviseur informatiebeveiliging. Het beleid is gericht op het borgen van de gegevensveiligheid.

2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?

Er is een bewerkersovereenkomst opgesteld waarin we specifiek op de soort verwerkingen de benodigde beheersmaatregelen afstemmen. De bewerker moet aantoonbaar voldoen aan de hiervoor geldende beveiligingseisen en rapporteert hier periodiek over.

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

Risico is dat data, waaronder persoonsgegevens, zich buiten de gesloten en beveiligde infrastructuur van de Belastingdienst bevindt. Dit brengt het risico met zich mee dat onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze data.

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

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

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

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

De volgende maatregelen zijn voor medewerkers van de inschrijver van toepassing:

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

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

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

Beheer van autorisaties kan plaatsvinden op basis van rollen (Role Based Access Control). De Dienst kan hierbij aansluiten op een voorziening (IMS) waarin de rechten (permissions) van medewerkers zijn vastgelegd.

De geautoriseerde autorisatiebeheerder van de Belastingdienst kan zelf rollen, rechten en gebruikersbeheer op de niveaus van Bedrijfsonderdelen en daarbinnen per Project in de Dienst uitvoeren. De Belastingdienst moet een overzicht kunnen genereren van actieve gebruikers met welke rollen en rechten zij hebben in de Dienst, zodat licentiebeheer en integriteitsonderzoek kan plaatsvinden. Hiervoor wordt bij voorkeur aangesloten op het Identity Management systeem met Single Sign on van de Belastingdienst, zodat inloggegevens niet bij de inschrijver komen.

10.1.c en 10.2.g

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

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

- *wanneer en door wie een onderzoek in een Project is aangemaakt,*
- *Wie wanneer welke zoekopdracht (voor een Project) heeft uitgevoerd,*
- *Wie wanneer welke resultaatgegevens heeft veilig gesteld (bewaard t.b.v. Project),*
- *Wie wanneer gebruik heeft gemaakt van de gegevens (raadplegen),*

10.1.c en 10.2.g

Aandachtspunten:

- *De autorisatieprofielen zullen regelmatig moeten worden gecontroleerd op actualiteit en de AdR zal de naleving van het beleid hieromtrent moeten toetsen. Dit is onderdeel van de controle op de beveiliging van de verwerking.*
- *Afhankelijkheid van het publieke internet is hier een factor.*
- *Alleen gebruik maken van beveiligde browsers en verbindingen en vanaf werkplekken in beveiligde netwerken binnen de belastingdienst omgeving conform ICT-Beveiligingsrichtlijn voor web- applicaties NCSC.*

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

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

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

De leverancier moet de Belastingdienst actief informeren bij alle incidenten en calamiteiten. De inschrijver informeert de Belastingdienst onmiddellijk in het kader van de wet Meldplicht datalekken. Binnen de Belastingdienst is specifiek voor datalekken een procedure ingericht.

De Belastingdienst beschikt over een goed georganiseerde calamiteitenorganisatie.

De leverancier dient actief beleid op beveiliging uit te voeren. Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligings-update van de Dienst plaats te vinden.

Conform richtsnoeren beveiligingsniveau CBP en interen richtlijnen Belastingdienst.

Bewaring/vernietiging

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

De persoonsgegevens hoeven niet bewaard te worden, anders dat ze binnen een termijn van maximaal 3 jaar opvraagbaar zijn met behulp van de webdienst. De informatieproducten met daarin geaggregeerde gegevens worden minimaal 3 jaar bewaard door de betrokken medewerkers.

Dit is noodzakelijk om de bij I.3 omschreven doelen te kunnen behalen. Zo kan bijvoorbeeld de communicatie-inzet over meerdere jaren worden vergeleken en kan het effect / de evaluatie van de communicatie-inzet van voorgaande jaren gebruikt kan worden als input voor de communicatie-inzet van volgende jaren. Interne opdrachtgevers dragen zelf zorg voor een passende bewaartermijn. Daarnaast gelden de in de archiefwet beschreven termijnen voor het bewaren van verstrekte proactieve informatie (net zoals bij informatie op website).

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

Met deze termijn van bewaring kan invulling gegeven worden aan het eerdere in deze PIA beschreven beleid en is vereist voor de professionele communicatie-inzet.

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

Monitoren en loggen van het gebruik, inclusief beheerdersactiviteiten. De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers wiens identiteit is geverifieerd. Het beheer wordt centraal belegd bij het ISC en wordt uitgevoerd door een data-informatiespecialist Online (Social) Media Monitoring.

V. Transparantie en rechten van betrokkenen

Transparantie

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

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl/⁷ en www.belastingdienst.nl/.⁸ Naast de algemene privacyverklaring die noodzakelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens, dienen, in die gevallen dat er sprake is van profilering, de volgende elementen te worden opgenomen in deze verklaring.

- de doelen van profilering;
- de verschillende soorten gegevens die de organisatie daarvoor gebruikt;
- hoe lang de organisatie deze gegevens bewaart;
- de logica die ten grondslag ligt aan het toekennen en toepassen van een profiel vermeld staan;
- hoe de privacy-rechten kunnen worden uitgeoefend (inzage, correctie, verwijdering, verzet)

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

Niet van toepassing

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

In het kader van transparantie kan overwogen worden het gebruik van de webdienst door belastingdienst te vermelden op de website van de leveranciers.

Rechten van betrokkenen

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

Niet van toepassing

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

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst en het uitoefenen van het recht op inzage of correctie is te vinden op www.rijksoverheid.nl/⁹ en www.belastingdienst.nl/.¹⁰

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

⁷ Meldingenregister ministerie van Financiën: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/inhoud/organisatie/meldingenregister-financien>

⁸ Informatie over 'privacy op www.belastingdienst.nl/: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_enig_menu/prive/privacy

⁹ Meldingenregister ministerie van Financiën: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/inhoud/organisatie/meldingenregister-financien>

¹⁰ Informatie over 'privacy op www.belastingdienst.nl/: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_enig_menu/prive/privacy

Informatie over de behandeling van een verzoek tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl¹¹ en op www.belastingdienst.nl.¹²

¹¹ Meldingenregister ministerie van Financiën: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/inhoud/organisatie/meldingenregister-financien>

¹² Informatie over 'privacy op www.belastingdienst.nl:
http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_enig_menu/prive/privacy

- B/CKC
- Mobile Competence Centre
- Klantinteractie &- services, team webcare

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

(maatregelen om risico's t.a.v. de verwerking van persoonsgegevens te mitigeren worden in de tekst van de PIA d.m.v. pijltjessymbolen aangegeven).

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

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

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

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

2. Andere specifieke persoonsgegevens?

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

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

Het is niet de bedoeling om vermoedelijke belastingplichtigen in kaart te brengen. Het ISC gebruikt de informatieproducten van de webdienst voor het versterken van haar kennispositie. De informatie wordt dus op strategisch niveau ingezet. De zoekopdrachten worden ingegeven door onder meer doelgroepanalyse, strategische agenda belastingdienst. Er worden geen rechtsgevolgen voor betrokkenen, d.w.z. diegenen wiens informatie op sociale media te vinden is, aan verbonden. Stigmatisering of uitsluiting is niet de bedoeling. Eveneens is het niet de bedoeling om gegevens over kwetsbare personen of groepen te verwerken. Mochten deze groepen wel in beeld worden gebracht, in het kader van een opdracht, dan is extra zorgvuldigheid geboden.

- *Bij het gebruik van gegevens van kwetsbare personen/groepen dient een zo kort mogelijke bewaartermijn gehanteerd te worden. In het intakeformulier wordt hiertoe een extra vraag opgenomen.*

2c. Is het de bedoeling gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens te verwerken?
Het is mogelijk dat gebruikersnamen verwerkt worden: dit is afhankelijk van de keuze van de gebruiker van de netwerksites. De gebruikersnamen zijn de namen waarvan een individu gebruik maakt op sociale media. Dit kan de echte naam zijn van de betrokkene, of een nickname. Wachtwoorden worden niet verwerkt.

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

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

3. Kan van elk van de onder vraag I.1 en vraag I.2 opgevoerde typen persoonsgegevens worden gesteld dat zij beleidsmatig of technisch direct van belang en onontbeerlijk zijn voor het bereiken van de beleidsdoelstelling? Wat zou er precies niet inzichtelijk worden als ervoor wordt gekozen bepaalde gegevens niet te verwerken? Licht per te verwerken persoonsgegeven toe.
De webdienst levert een aantal informatieproducten op zoals fenomeen- sentiment en imagoanalyses. Deze informatieproducten worden door het ISC ingezet voor het versterken van de kennispositie. De verworven kennis wordt ingezet voor het maken van strategische keuzes. Bijvoorbeeld voor het ontdekken van nieuwe verdienmodellen die zich enkel op het internet bevinden. Een belangrijk deel van de informatie is tegenwoordig op internet te vinden, de Belastingdienst dient op de hoogte te zijn van deze ontwikkelingen. Zonder deze informatie is de Belastingdienst niet volledig op de hoogte van de ontwikkelingen in de samenleving op het gebied van interneteconomie, en kan daardoor haar taken niet adequaat uitvoeren (voorbeeld in beeld brengen handhavingstekort 10.2.d).

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

4. Kan, als het gaat om gevoelige persoonsgegevens hetzelfde beleidseffect of technisch resultaat worden bereikt op een van de volgende wijzen: (a) door (gecombineerd) gebruik van normale persoonsgegevens, (b) door gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens? *Het is niet specifiek te bedoeling bijzondere persoonsgegevens te verwerken. Deze kunnen echter wel deel uitmaken van de verzamelde sociale mediadata, met name foto's. De informatieproducten die de webdienst biedt, zijn echter niet meer persoonsgebonden. Vanwege het feit dat de bronnen waaruit de analyses zijn opgebouwd, nog te herleiden zijn, is er geen sprake van anonimisering.*

- *Beeldmateriaal filteren bij informatieproducten, daarnaast dient de noodzaak tot het gebruik van beeldmateriaal specifiek gemotiveerd te worden (in bijvoorbeeld het intakeformulier).*

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

De Belastingdienst voert haar taken uit binnen het kader van o.a. de AWR, de AWIR, de heffingswetten en de Wbp.

Op basis van art. 8 onder e Wbp biedt de goede vervulling van de publiekrechtelijke taak (in dit geval de wettelijke taken heffen, innen en uitkeren) grondslag voor de Belastingdienst en Toeslagen voor het verwerken van persoonsgegevens. Daarbij moet per verwerking worden aangegeven voor welk (sub)doel de gegevens worden verzameld.

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

II. Doelbinding, koppeling, kwaliteit en profilering

Doeleinden/doelbinding en koppeling

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

Het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt is het versterken van de kennispositie van het ISC t.b.v. de uitvoering van de wettelijke taken van de Belastingdienst. De Belastingdienst wil effectief toezicht kunnen houden. In dat kader voert de Belastingdienst onderzoeken uit, waarbij monitoren van sociale media, selecteren, analyseren en rapporteren een belangrijke rol spelen. Analyses van data van sociale media bieden een mogelijkheid om een beter beeld te krijgen van trends, fenomenen, imago, sentiment, subjecten, objecten en om inzichten te verkrijgen in de reacties van burgers en organisaties op maatschappelijke veranderingen.

Het monitoren van sociale media levert een bijdrage aan de uitvoering van de taken van de Belastingdienst. Data uit sociale media heeft een duidelijke toegevoegde waarde op data van bijvoorbeeld algemene websites of andere reeds beschikbare interne of externe data. Deze toegevoegde waarde zit in de soort berichtgeving die je vindt op sociale media: sociale media kenmerken zich door een puur, rauw beeld te geven van wat er speelt in de buitenwereld. Er wordt dus geput uit de behoefte van mensen om hun mening online te ventileren. Dit levert informatie op die je op andere plekken niet vindt. In een tijdperk waarin burgers zich steeds meer online begeven voor o.a. het voeren van discussies, het uiten van klachten en het doorspelen van informatie, kan de Belastingdienst niet achterblijven in het analyseren van deze specifieke vorm van informatie. Daarnaast is het een extreem actuele bron van informatie, wat ertoe leidt dat sociale media analyse de mogelijkheid biedt om snel de gewenste informatie te verkrijgen en hier desgewenst op te acteren. Diverse succesvolle resultaten bevestigen het beeld dat deze vorm van analyse niet alleen een waardevolle toevoeging is op de reeds beschikbare informatie, maar ook een noodzakelijke. Meermaals is gebleken dat sociale media analyse nieuwe inzichten opleverde die d.m.v. andere analyses niet aan het licht waren gekomen. Het ISC heeft in het kader van interneteconomie onderzoek gedaan naar bijvoorbeeld

10.2 d

10.2 d

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

De webdienst wordt daarnaast ingezet in internet-service4u. In de vorm van voorgedefinieerde dashboards wordt relevante informatie afkomstig van sociale media gepresenteerd aan de toezichtmedewerker. Deze medewerker kan niet zelf inloggen in de webdienst en zoekopdrachten uitvoeren.

- *Om te voorkomen dat informatie uit de voorgedefinieerde dashboards verkeerd wordt geïnterpreteerd, dient bij deze dashboards uitdrukkelijk een clause te worden opgenomen dat voor de juiste interpretatie voorkennis nodig is, en dat informatie niet zomaar kan worden opgesplitst of worden voorzien van een eigen interpretatie.*

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

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

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

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

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

- *Bij het verstrekken van rapportages door het ISC aan de opdrachtgever zullen persoonsgegevens zoveel mogelijk worden verwijderd.*

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

Melding FG (dient nog plaats te vinden).

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

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

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

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

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

Profilering

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

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

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

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

Een webdienst verzamelt grote hoeveelheden sociale media data beschikbaar op het internet. Op deze data worden algoritmes toegepast die diverse informatieproducten opleveren, zoals trend, fenomeen- en imagoanalyses.

Zonder tussenkomst van een menselijke beoordeling wordt er geen actie ondernomen. De gegevens zullen niet worden gebruikt voor besluiten ten aanzien van individuele personen.

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

III. Betrokken instanties/systemen en verantwoordelijkheid

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

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

Het gebruik van de webdienst van de externe partij geschiedt door verschillende partijen binnen de Belastingdienst. De informatieproducten die zijn gegenereerd worden opgeslagen binnen de Belastingdienstomgeving.

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

Verantwoordelijke voor het leveren van de webdienst: externe te contracteren partij. De minister van Financiën en namens hem de DG Belastingdienst is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens binnen de Belastingdienst. Binnen het dienstonderdeel Belastingen is de Directie handhaving/EHI verantwoordelijk. Het Internet Service Centre ressorteert onder het EHI. Binnen het ISC wordt de dienst alleen gebruikt door een selecte groep gekwalificeerde en bevoegde medewerkers. De webdienst zal niet algemeen ter beschikking worden gesteld. Het is niet mogelijk zonder autorisaties de webdienst te benaderen.

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

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

Selecte groep gekwalificeerde medewerkers met o.a. de volgende functies: data-analisten, gedragsonderzoekers, sociale wetenschappers, media-wetenschappers, chercheurs, OSINT-medewerkers, communicatiemedewerkers en adviseurs. Toegang via geregistreerd account. Beheer wordt centraal belegd. De informatieproducten kunnen worden opgeleverd aan diverse opdrachtgevers van het ISC binnen de Belastingdienst.

- *Bij het leveren van de rapportages wordt een code of conduct geleverd, waarin staat vermeld dat de opgeleverde informatie niet zelf mag worden gewijzigd of geïnterpreteerd.*

Daarnaast zal de webdienst worden gebruikt om d.m.v. zogenaamde dashboards toezichtsmedewerkers te voorzien van voor hen relevante informatie uit sociale media. Deze dashboards worden door gekwalificeerde medewerkers samengesteld, waarbij goed wordt gekeken naar welke informatie wel/niet inzichtelijk gemaakt dient te worden.

- *Bij de weergave van de dashboards wordt een melding getoond dat bij twijfel over de juiste interpretatie van de gegevens, men contact op kan nemen met een hiervoor gekwalificeerde medewerker.*

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

Art 67 Awr en Art 7 van de Wet Politiegegevens zijn van toepassing, evenals artikel 12 DWU juncto artikel 1:33 ADW. Voor Toeslagen geldt de algemene geheimhoudingsplicht uit artikel 2:5 Awb.

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

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

Het ISC gebruikt de webdienst voor het genereren van diverse analyses. Deze analyses worden verstrekt aan de diverse interne opdrachtgevers.

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

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

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

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

Nee.

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

IV. Beveiliging en bewaring/vernietiging

Beveiliging

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

Ja.

Beveiliging is als onderdeel van integraal management en bedrijfsvoering een verantwoordelijkheid van het lijnmanagement op de diverse niveaus in de organisatie. Op het hoogste niveau binnen de Belastingdienst geldt de volgende verdeling van beveiligingsverantwoordelijkheden:

- de eindverantwoordelijkheid ligt bij de Chief Security Officer (CSO), alsook de verantwoordelijkheid voor bedrijfscontinuïteit;
- de verantwoordelijkheid voor personele veiligheid en integriteit bij de Chief Personnel Officer (CPO), het concernpersoneelsbeleid;
- de verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging bij de Chief Information Officer (CIO);
- de verantwoordelijkheid voor fysieke beveiliging bij het verantwoordelijke MT-lid van de Facilitaire Dienst

Verantwoordelijk voor het opstellen van beleid is het directoraat-generaal Belastingdienst. In het Handboek Beveiliging Belastingdienst (HBB) is dit beleid vertaald in concrete acties en stappen om de informatiebeveiliging daadwerkelijk te realiseren. Voor implementatie van het beleid is het lijnmanagement verantwoordelijk. Het management wordt hierbij ondersteund door o.a. een adviseur informatiebeveiliging.

Het beleid is gericht op het borgen van de gegevensveiligheid.

2. Indien (een deel van) de verwerking bij een bewerker plaatsvindt, hoe draagt u zorg voor de gegevensbeveiliging, en het toezicht daarop, bij die bewerker?

Er is een bewerkersovereenkomst opgesteld waarin we specifiek op de soort verwerkingen de benodigde beheersmaatregelen afstemmen. De bewerker moet aantoonbaar voldoen aan de hiervoor geldende beveiligingseisen en rapporteert hier periodiek over.

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

Risico is dat data, waaronder persoonsgegevens, zich buiten de gesloten en beveiligde infrastructuur van de Belastingdienst bevindt. Dit brengt het risico met zich mee dat onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot deze data.

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

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

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

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

De volgende maatregelen zijn voor medewerkers van de inschrijver van toepassing:

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

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

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

Beheer van autorisaties kan plaatsvinden op basis van rollen (Role Based Acces Control). De Dienst kan hierbij aansluiten op een voorziening (IMS) waarin de rechten (permissies) van medewerkers zijn vastgelegd.

De geautoriseerde autorisatiebeheerder van de Belastingdienst kan zelf rollen, rechten en gebruikersbeheer op de niveaus van Bedrijfsonderdelen en daarbinnen per Project in de Dienst uitvoeren. De Belastingdienst moet een overzicht kunnen genereren van actieve gebruikers met welke rollen en rechten zij hebben in de Dienst, zodat licentiebeheer en integriteitsonderzoek kan plaatsvinden. Hiervoor wordt bij voorkeur aangesloten op het Identity Management systeem met Single Sign on van de Belastingdienst, zodat inloggegevens niet bij de inschrijver komen.

10.1.c en 10.2.g

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

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

Aanvullende specifieke elsen zijn:

- wanneer en door wie een onderzoek in een Project is aangemaakt,
- Wie wanneer welke zoekopdracht (voor een Project) heeft uitgevoerd,
- Wie wanneer welke resultaatgegevens heeft veilig gesteld (bewaard t.b.v. Project),
- Wie wanneer gebruik heeft gemaakt van de gegevens (raadplegen),
- Wie wanneer resultaatgegevens heeft gewijzigd, aangevuld of verwijderd.

10.1.c en 10.2.g

Aandachtspunten:

- De autorisatieprofielen zullen regelmatig moeten worden gecontroleerd op actualiteit en de AdR zal de naleving van het beleid hieromtrent moeten toetsen. Dit is onderdeel van de controle op de beveiliging van de verwerking.
- Afhankelijkheid van het publieke internet is hier een factor.
- Alleen gebruik maken van beveiligde browsers en verbindingen en vanaf werkplekken in beveiligde netwerken binnen de belastingdienst omgeving conform ICT-Beveiligingsrichtlijn voor web- applicaties NCSC.

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

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

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

De leverancier moet de Belastingdienst actief informeren bij alle incidenten en calamiteiten. De inschrijver informeert de Belastingdienst onmiddellijk in het kader van de wet Meldplicht datalekken. Binnen de Belastingdienst is specifiek voor datalekken een procedure ingericht.

De Belastingdienst beschikt over een goed georganiseerde calamiteitenorganisatie.

De leverancier dient actief beleid op beveiliging uit te voeren. Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligings-update van de Dienst plaats te vinden.

Conform richtsnoeren beveiligingsniveau CBP en interen richtlijnen Belastingdienst.

Bewaring/vernietiging

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

De rapportages en analyses worden door het ISC verstrekt aan de Interne opdrachtgever. Die draagt verder zorg voor een passende bewaartermijn. Het ISC bewaart de verstrekte gegevens maximaal twee jaar. Op deze manier kan geleerd worden uit eerder opgestelde queries. Indien gegevens langer bewaard dienen te worden, worden de gegevens eerst geanonimiseerd.

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

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

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

Monitoren en loggen van het gebruik, inclusief beheerdersactiviteiten. De dienst is alleen toegankelijk voor gebruikers wiens identiteit is geverifieerd. Het beheer wordt centraal belegd bij het ISC en wordt uitgevoerd door een data-informatiespecialist Online (Social) Media Monitoring.

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

V. Transparantie en rechten van betrokkenen

Transparantie

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

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Belastingdienst is te vinden op www.rijksoverheid.nl en www.belastingdienst.nl.¹

Naast de algemene privacyverklaring die noodzakelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens, dienen, in die gevallen dat er sprake is van profilering, de volgende elementen te worden opgenomen in deze verklaring.

- *de doelen van profilering;*
- *de verschillende soorten gegevens die de organisatie daarvoor gebruikt;*
- *hoe lang de organisatie deze gegevens bewaart;*
- *de logica die ten grondslag ligt aan het toekennen en toepassen van een profiel vermeld staan.*
- *hoe de privacy-rechten kunnen worden uitgeoefend (inzage, correctie, verwijdering, verzet)*

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

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

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

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

Rechten van betrokkenen

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

Niet van toepassing.

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

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

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

¹ http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/belastingdienst_wet_bescherming_persoonsgegevens_al5331z2pl.pdf

² http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/belastingdienst_wet_bescherming_persoonsgegevens_al5331z2pl.pdf

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

- 0 -

³ <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin/organisatie/meldingenregister>



Belastingdienst

32

VERTROUWELIJK

Naam dienstonderdeel

Datum
23-05-2017
Opdrachtgever
ATIV/DMF

Auteur
[redacted] CIPM CIPP/E

Kopie aan
[redacted]

Bijlagen

notitie

Aanleiding

In 2016 heeft de Belastingdienst een openbare aanbesteding doorlopen voor de verwerving diensten van een externe partij op het gebied van social media analyse en monitoring. Dit heeft geleid tot een contract met **10, 2g** Coosto.

De aanbesteding heeft geresulteerd in een aanbod van (web)diensten op het gebied van Social Media Monitoring (SMMA) en Publishing en Engagement (P&E). SMMA is gericht op het bijhouden en analyseren van uitingen in de sociale media en biedt de mogelijkheid tot trend-, fenomeen- en sentimentanalyses. P&E betreft het verzenden van en reageren op berichten in sociale media en het uitvoeren van campagnes m.b.v. sociale media.

Dit is een concept notitie die door de opsteller niet is gefinaliseerd en niet gedeeld met anderen. Daarom wordt deze notitie in zijn geheel gezien als een verzameling van persoonlijke beleidsopvattingen ten behoeve van intern beraad. Wordt daarom niet openbaar gemaakt op grond van art. 11, lid 1, Wob.

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 6

240

Buiten reikwijdte van het verzoek

Van:
 Aan: belastingdienst.nl
 Datum: 27-06-2017 13:04
 Onderwerp: Belangrijke wijzigingen

Beste

Bij Coosto geloven we in het delen van de meerwaarde van data. Daarom werken we samen met grote publiekslievelingen als Facebook, LinkedIn, Twitter en Instagram. Technisch is er steeds meer mogelijk. Mede daarom verandert onze sector continu. Maar niet alles dat technisch mogelijk is, hoeft ook uitgevoerd te worden. Sommige dingen doe je niet op datagebied, vanuit integriteit of wet- en regelgeving. Die afwegingen komen we in onze sector al jarenlang tegen.

Wanneer overheden vragen om door middel van monitoring mee te helpen onze maatschappij veilig te houden, zegt de wet en je buikgevoel dat dat goed is. Maar als Coosto moeten wij ons ook contractueel houden aan de voorwaarden die onze hierboven genoemde ketenpartners stellen. De huidige voorwaarden van enkele van deze ketenpartners stellen dat er geen data meer met onze overheidsklanten gedeeld mogen worden die toepasbaar zijn om burgers digitaal te volgen vanuit veiligheidsoverwegingen. Wij begrepen dat bijvoorbeeld Facebook dit soort veiligheidsverzoeken alleen nog rechtstreeks met overheden wil overwegen. Zonder tussenkomst van een gespecialiseerde datapartij vanuit onze sector.

Wij moeten de voorwaarden van sociale platformen respecteren en passen onze services per direct aan.

Wat betekent dit voor u?

- Vanaf vandaag is via Coosto alleen de data afkomstig van uw eigen kanalen op sociale platformen nog inzichtelijk.
- Dit kan inhouden dat er minder data zichtbaar zijn in uw Coosto account.
- Data afkomstig uit andere bronnen blijven zichtbaar in het Coosto account.
- U kunt gewoon gebruik blijven maken van de overige diensten zoals webcare en publishing.
- Deze actie is alleen van toepassing op de FIOD en niet op andere onderdelen van de Belastingdienst

Binnen de mogelijkheden die platformen ons wel nog laten, gaan wij zoals altijd graag met onze klanten in gesprek. We overleggen daarbij hoe Coosto u aan de beste consumentendata blijft helpen. Zodat persoonlijk maatwerk voor de eindconsument kan blijven toenemen; want dat is de trend en daar blijven we in voorzien, zoals u van ons gewend

bent.

Mocht u hierover vragen hebben, neem dan contact op met uw clientmanager of Sales Support via .

Hartelijke groet,

Coosto - Team Manager existing business

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

Buiten verzoek

Verslag contract authority overleg Coosto-BD.	
Deelnemer Coosto: 	Datum: 23-01-2018
Deelnemers BD: 	Locatie: WBC Apeldoorn zaal Istanbul Tijd/Time: 13.00-14.30 Frequentie: periodiek
Geïnformeerd: 'Stakeholders'	Volgend overleg Datum: 03072018 Locatie: NNB (Apeldoorn) Tijd/Time: 13.00u/14.30u.

Agenda.

- Opening/Kennismaken
- Agenda vaststellen
- Mededelingen/ontwikkelingen
- OPERATIONELE ZAKEN
 - Beschikbaarheid
 - Twitter data
 - Admin account
 - Browser
 - Global
- CONTRACT GERELATEERDE ZAKEN
 - SLA rapportage algemeen
 - SLA rapportage specifiek
 - Roadmap
 - Factuurafhandeling 2018
 - Opleidingen
- Rondvraag/volgend overleg

Acties en Besluiten/Afspraken.

Nr	Einddatum	Gereed	Wie	Wat
23012018/01	01032018			Intern onderzoek door BD hoe vaak in 2017 op de diverse type accounts is ingelogd
23012018/02	01032018			Het verzoek voor een extra blokje bij username gaat Coosto onderzoek naar mogelijkheden doen.
23012018/03	01032018			Na controle lijsten gebruikers doornemen en definitief maken, al wat kleine aanpassingen doorgenomen
23012018/04	01032018			Vorige info KPI voorstel voor de SLA rapportage aan Coosto opzoeken en aanleveren.
23012018/05	01032018			Factuurafhandeling 2018 P1 en P2 contract.
23012018/06	01032018			Opleveren opleidingen aanbod Coosto voor gebruikers.
23012018/07	01032018			Roadmap zaken, nieuw features zullen door ☐ worden meegenomen in het supergebruikers overleg.

Nr	Besluit/Afspraak
23012018/01	10, 2g
23012018/02	
23012018/03	
23012018/04	
23012018/05	
23012018/06	
23012018/07	Er zal een voorstel komen om de SLA rapportage meer body te geven. Het vorige voorstel zal opnieuw worden opgepakt.
23012018/08	Volgende contract authority overleg is op 03072018 gepland.



Belastingdienst

35

Dit memo is niet officieel vastgesteld en betreft een concept. De definitie versie is documentnr. 38. Voor zover de concept tekst afwijkt van deze definitieve versie bevat deze persoonlijke beleidsopvattingen en is artikel 11, eerste lid van de Wob van toepassing. Voor zover de concepttekst overeenkomt met de definitieve tekst is de tekst reeds openbaar en is de Wob derhalve niet van toepassing.

11, 1

Van:
Aan:
Datum: 26-04-2018 09:36
Onderwerp: Herinnering: vergeet niet je verwerkersovereenkomst te ondertekenen

[Bekijk webversie](#)

Coosto & GDPR

We vinden het belangrijk om je te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de GDPR. Daarom sturen we vandaag graag nogmaals onze [informatiebrochure](#), verwerkersovereenkomst en [de opname van ons webinar over de GDPR](#).

Onderteken de verwerkersovereenkomst

Met onze verwerkersovereenkomst leggen we vast voor welke doelen Coosto namens jouw organisatie persoonsgegevens mag verwerken. We vragen je deze verwerkersovereenkomst vóór 25 mei 2018 aan te vullen, te ondertekenen en terug te sturen naar

[Download verwerkersovereenkomst](#)

In de informatiebrochure vind je meer informatie over het hoe, wat en waarom van deze verwerkersovereenkomst.

Vragen?

Ons GDPR-team staat dagelijks klaar om je vragen te beantwoorden via of

Je ontvangt deze e-mail omdat je klant van ons bent

Schrijf je uit of wijzig je voorkeuren

Buiten reikwijdte

Van: [redacted] FIOD/BLD
 Aan: [redacted]@platform-investico.nl
 Datum: 01-05-2018 09:43
 Onderwerp: Fw: Vragen social media monitoring

Beste [redacted]

Zoals vorige week afgesproken, ontvang je hierbij de juridische kaders voor de opsporing:

- http://wetten.overheid.nl/BWBR0019919/2013-01-01#HoofdstukII_Artikel3 – uitoefening van onze taak (art. 3)
- http://wetten.overheid.nl/BWBR0001903/2018-01-01#BoekEerste_TiteldeelIVA_AfdelingVierde – stelselmatig inwinnen van informatie (art. 126j)

Hartelijke groet,

[redacted]
 Persvoorlichter FIOD

.....
Belastingdienst FIOD

Croeselaan 14 | 3521 CA | Utrecht
 Postbus 19266 | 3501 DG | Utrecht

M: [redacted]
 E: [redacted]
 W: www.fiod.nl

Van: [redacted] - Investico [redacted]@platform-investico.nl]

Verzonden: dinsdag 24 april 2018 12:29

Aan: [redacted] (COMM)

CC: [redacted] (COMM)

Onderwerp: Re: Vragen social media monitoring

Beste [redacted]

Dank voor je mail. Dit helpt ons zeker om de situatie scherper te krijgen.

We zijn heel benieuwd hoe Coosto voor de opsporing gebruikt wordt. Is er iemand bij de Belastingdienst en/of FIOD die ons daar meer over kan vertellen in een interview?

Ik hoor het graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Onderzoeksjournalist/Investigative reporter - Platform Investico
[redacted]

Van: [redacted] (COMM) <[redacted]@minfin.nl>

Verzonden: maandag 23 april 2018 16:20

Aan: [redacted] - Investico

CC: [redacted] (COMM)

Onderwerp: RE: Vragen social media monitoring

Beste [redacted],

Hierbij een reactie op je vragen, ook namens de FIOD.

De Belastingdienst maakt inderdaad gebruik van Coosto-accounts. Deze accounts worden voornamelijk ingezet voor monitoring en analyse, maar ook om bijvoorbeeld te reageren op discussies op sociale media of op concrete vragen. De accounts worden op verschillende plekken binnen de Belastingdienst gebruikt. Een aantal voorbeelden hiervan zijn de Douane, de FIOD, Klantinteractie en Service (webcare en de Belastingtelefoon) en Toeslagen. Naast monitoring en analyse wordt Coosto ook gebruikt voor de opsporing.

Hopelijk kun je hiermee uit de voeten. Ik ben na morgen een paar weken met verlof. Mocht je nog vervolgvragen hebben, dan kun je terecht bij mijn collega [redacted] (cc).

Groet, [redacted]

Van: [redacted]@platform-investico.nl]
Verzonden: donderdag 19 april 2018 12:51
Aan: [redacted] (COMM)
Onderwerp: Vragen social media monitoring

Beste [redacted],

We spraken elkaar zojuist aan de telefoon. Zoals ik al zei ben ik samen met mijn collega [redacted] bezig met een onderzoek naar social media monitoring door de overheid.

In een aankondiging (zie bijlage) van een aanbestedingsprocedure blijkt dat de Belastingdienst 160 accounts heeft gekocht voor de monitoring van sociale media bij het bedrijf Coosto. We zijn benieuwd of de Belangdienst en FIOD dit soort accounts nog steeds gebruiken en zo ja, waarvoor precies. Worden dit soort diensten bijvoorbeeld gebruikt in de opsporing?

We zijn dus benieuwd naar het gebruik van zowel de Belastingdienst als de FIOD, dus het zou top zijn als je de vragen ook door kunt zetten naar je collega's daar.

Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Onderzoeksjournalist/Investigative reporter - Platform Investico
[redacted]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten. This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

This email was Malware checked by IURO Anti spam gateway.
<http://iuro.nl/sophos-sandstorm/>

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Buiten reikwijdte

Van: [redacted] FIOD/BLD
Aan: [redacted]
Cc: "[redacted] (COMM)" [redacted]
Datum: 30-04-2018 12:04
Onderwerp: Antwoord richting Investico

Hallo [redacted]

Zoals net afgesproken, ontvangen jullie hierbij de reactie van [redacted]
(persvoorlichter Belastingdienst) aan Investico.

Tijdslijntje:

- 19 april vragen [redacted] Investico aan Belastingdienst
- 23 april antwoord namens BD/FIOD/Douane
- 26 april heb ik [redacted] telefonisch gesproken. Aangegeven dat wij niet meewerken aan een interview (strategische info). Ik ga hem nog meedelen wat onze juridische kaders zijn.

Ik heb net [redacted] gesproken (ook [redacted]). Hij heeft geen aanvullende vragen ontvangen van [redacted]

Het pdf van de aanbesteding stuur ik nog door.

Dit document is te vinden op Tendersnet

Hartelijke groet,

[redacted]
Persvoorlichter FIOD

.....
Belastingdienst FIOD

Croeselaan 14 | 3521 CA | Utrecht
Postbus 19266 | 3501 DG | Utrecht
.....

M: 06 [redacted]
E: a [redacted]
W: www.fiod.nl

Van: [redacted] Investico [[mailto:\[redacted\]@platform-investico.nl](mailto:[redacted]@platform-investico.nl)]
Verzonden: dinsdag 24 april 2018 12:29
Aan: [redacted] (COMM)

CC: [redacted] (COMM)
Onderwerp: Re: Vragen social media monitoring

Beste [redacted]

Dank voor je mail. Dit helpt ons zeker om de situatie scherper te krijgen.

We zijn heel benieuwd hoe Coosto voor de opsporing gebruikt wordt. Is er iemand bij de Belastingdienst en/of FIOD die ons daar meer over kan vertellen in een interview?

Ik hoor het graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Onderzoeksjournalist/Investigative reporter - Platform Investico

[redacted]

Van: [redacted] (COMM) [redacted]

Verzonden: maandag 23 april 2018 16:20

Aan: [redacted] - Investico

CC: [redacted] (COMM)

Onderwerp: RE: Vragen social media monitoring

Beste [redacted],

Hierbij een reactie op je vragen, ook namens de FIOD.

De Belastingdienst maakt inderdaad gebruik van Coosto-accounts. Deze accounts worden voornamelijk ingezet voor monitoring en analyse, maar ook om bijvoorbeeld te reageren op discussies op sociale media of op concrete vragen. De accounts worden op verschillende plekken binnen de Belastingdienst gebruikt. Een aantal voorbeelden hiervan zijn de Douane, de FIOD, Klantinteractie en Service (webcare en de Belastingtelefoon) en Toeslagen. Naast monitoring en analyse wordt Coosto ook gebruikt voor de opsporing.

Hopelijk kun je hiermee uit de voeten. Ik ben na morgen een paar weken met verlof. Mocht je nog vervolgvragen hebben, dan kun je terecht bij mijn collega [redacted] (cc).

Groet, [redacted]

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten. Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke

informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.



Leidraad Juridisch Kader Internetonderzoek

Expertisecentrum
Handhaving & Intelligence
Internet Service Centre

Colofon

Datum	1 juni 2018
Versie	1.0
Status	Definitief
Opdrachtgever	Directie GO en de Kennisgroep Vaktechniek Toezicht
Opdrachtnemer	MT EHI
Auteurs	
Contactpersoon	
Bijlagen	Bijlage 1: Instructie informatie verzamelen internet Bijlage 2: Protocol uitzonderingssituaties gebruik internetinformatie Bijlage 3: Juridisch kader internetonderzoek

Managementsamenvatting

Inleiding

De Belastingdienst maakt al geruime tijd op verschillende manieren gebruik van de informatie beschikbaar op internet voor een goede vervulling van haar publiekrechtelijke taak. Het verzamelen van internetinformatie ten behoeve van het toezicht dient plaats te vinden met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving. Op dit moment ontbreken echter duidelijke richtlijnen voor dit gebruik: de huidige regelgeving biedt onvoldoende duidelijkheid voor concrete situaties. Het gevolg is dat internetinformatie op verschillende manieren wordt verzameld en gebruikt, wat mogelijke risico's met zich meebrengt en rechtsongelijkheid kan creëren. Als overheidsorganisatie heeft de Belastingdienst de wettelijke en maatschappelijke plicht om transparant te zijn in haar werkwijze: burgers moeten kunnen weten waar ze aan toe zijn. Daarnaast is vanuit de media een toenemende belangstelling te constateren voor de manier van werken van de Belastingdienst met betrekking tot het verzamelen en bewaren van informatie beschikbaar op internet van en over belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Deze situatie vereist een transparante, verantwoorde, veilige en eenduidige manier van werken.

Opdracht

Het Managementteam van het Expertisecentrum Handhaving en Intelligence (EHI) heeft op verzoek van de Directie GO en de Kennisgroep Vaktechniek Toezicht opdracht gegeven tot het oprichten van een Belastingdienst brede werkgroep¹ met als doel het schrijven van een juridisch kader zodat er bij het uitvoeren van toezicht op een transparante, verantwoorde, veilige en eenduidige manier gebruik gemaakt wordt van de informatie beschikbaar op het internet. Deze stukken worden geschreven voor medewerkers van Belastingen en Toeslagen, de Douane heeft aangegeven deze stukken als basis te willen gebruiken voor een eigen instructie.

Eindproducten

Instructie internetonderzoeken, inclusief stappenplan (bijlage 1)

Voor de medewerkers die de informatie op internet nodig hebben in het kader van toezicht bij een individuele belastingplichtige, is een instructie met stappenplan ontwikkeld. Het gebruikmaken van internetinformatie voor het uitvoeren van hun taken vereist waarborgen, omdat hiermee een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van belastingplichtigen kan worden gemaakt. In de instructie wordt beschreven, aan de hand van voorbeelden en toegelicht met een stroomschema,² hoe moet worden gewerkt. Ook het aspect veiligheid van de medewerkers komt aan de orde. De instructie is gericht op het raadplegen van vrij toegankelijke websites en gaat uit van het normale gebruik van de Digitale Werkplek Belastingdienst.³

¹ Deze werkgroep bestond uit medewerkers van verschillende gremia: EHI, IM/B, Vaktechniek, de verschillende segmenten, kennisgroep vaktechniek toezicht, specialisten formeel recht, Ministerie, Bedrijfsvoering, Douane en Toeslagen. Zij hebben hun input geleverd dat heeft geresulteerd in onderstaande eindproducten. Separaat is nog afstemming gezocht met Vaktechniek, MKB, GO, en PDB.

² Het stroomschema volgt nog.

³ De digitale werkruimte is het geheel aan ICT-faciliteiten die het werk mogelijk maken en omvat zowel de laptop, smartphone en tablet.

Voorbeeld protocol uitzonderingssituaties internetonderzoek (bijlage 2)

Naast de instructie is een voorbeeld protocol ontwikkeld dat betrekking heeft op werkzaamheden die buiten het bereik van de instructie vallen. Dit voorbeeld protocol besteedt specifieke aandacht aan bijvoorbeeld het gebruik van anonieme lijnen en fake-accounts. Deze methoden van informatievergaring kunnen een grotere inbreuk op de persoonlijke levenssfeer opleveren dan de werkwijze uitgewerkt in de bovengenoemde instructie inclusief stappenplan. Het gebruik van deze methoden is alleen toegestaan in specifieke gevallen en onder bepaalde voorwaarden en dient te worden uitgevoerd door een beperkte groep medewerkers met specialistische kennis (zoals bijvoorbeeld Internet Service Centre, MKB Fraude, MKB EOS, Trafi, CCB, FEC, team OSINT van Douane, deskundigen van Belastingdienst Toeslagen). Het voorbeeld moet door deze groepen medewerkers gehanteerd worden voor het schrijven van een protocol. Zowel de instructie als het voorbeeld protocol uitzonderingssituaties schetsen een werkwijze die houvast biedt bij het gebruik van internetinformatie voor het uitvoeren van onze taken. Het ontwikkelen van de instructie en het voorbeeld protocol draagt tevens bij aan het creëren van bewustwording van de medewerkers bij het gebruik van internetinformatie. Om de medewerkers verder te ondersteunen bij hun werkzaamheden met behulp van internet informatie, zullen zij gewezen worden op een aantal hulpbronnen (Internetservice4U, zoektips op Connect People, cursus 'Zoeken op het internet').

Juridisch kader internetonderzoek (bijlage 3)

Dit stuk bevat de achtergrond en de juridische onderbouwing van het gebruik van internetinformatie.

Reikwijdte producten

Bovenstaande eindproducten zijn ontwikkeld voor Belastingen en Toeslagen maar kunnen tevens worden gebruikt als basis voor andere bedrijfsonderdelen zoals Douane.

Internetonderzoek door medewerkers van de Belastingdienst mag in de regel alleen plaatsvinden als dit gebeurt in het kader van de heffing van belastingen, de toekenning van toeslagen en de inning (binnen het juridisch kader, zie bijlage 3). Internetonderzoek in het kader van de strafrechtelijke opsporing is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten, dit is een taak die is voorbehouden aan de FIOD.

De reikwijdte van de instructie betreft het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de wettelijke kaders ter uitvoering van de publiekrechtelijke taak, met name voor de medewerkers belast met de uitvoering van subjectgericht toezicht.

Let op! Hierbij wordt nadrukkelijk gesteld dat het gebruik van privé-middelen (eigen computers, eigen accounts) niet is toegestaan om deze taken uit te voeren.

Uitgangspunten

Bij het opstellen van de eindproducten zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

Juridisch kader

In de instructie en het voorbeeld protocol is een werkwijze beschreven die is gebaseerd op onder meer de Algemene wet inzake rijksbelastingen, de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, de Algemene wet bestuursrecht, de Algemene verordening gegevensbescherming, de Archiefwet, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, jurisprudentie, de Rijksbrede Gedragsregeling Digitale Werkomgeving⁴, de Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst en de Handreiking extern mailen.

Transparantie

Het uitgangspunt is dat de Belastingdienst zoveel mogelijk transparant is over de manier van informatie verzamelen en welke informatie mogelijk wordt verzameld. Dit sluit aan bij de werkwijze van de Belastingdienst in het algemeen (open viziergedachte). Het feit dat in voorkomende gevallen informatie over belastingplichtigen verzameld wordt op het internet in het kader van de heffing van belastingen, het toekennen van toeslagen en de inning, zal dan ook op de internetsite van de Belastingdienst expliciet als mogelijkheid moeten worden aangegeven.

Aankondiging

Op de website van de Belastingdienst en in de relevante brochures zal een opmerking worden opgenomen over de mogelijkheid van het gebruik van internetinformatie in het toezicht.

Gemaakte keuzes

Bovenstaande uitgangspunten leiden tot de volgende regels die zijn verwoord in de instructie.

- Er wordt alleen doelgericht gezocht. De instructie geldt op het moment dat er informatie wordt gezocht die direct relevant is en gekoppeld is aan een onderhanden opdracht, zoals controle of aanslagregeling (doelgericht zoeken) of nodig is voor de individuele klantbehandeling.⁵ Deze specifieke openbare informatie kan dan worden gebruikt voor toezicht: ondersteunende informatie die onderdeel kan zijn van het feitencomplex voor een correctie, bijvoorbeeld googelen naar bedrijf op zoek naar activiteiten, personeel en goederen. Er worden dus geen gegevens gezocht enkel omdat die mogelijk interessant kunnen zijn voor de toekomst en geen enkele fiscale doelbinding hebben.
- Er wordt ook alleen naar internetinformatie gezocht indien het dossier hiertoe aanleiding geeft en de informatie die reeds voorhanden is uit de eigen belastingssystemen, niet toereikend is.⁶
- Er wordt alleen gezocht in voor iedereen rechtstreeks toegankelijke bronnen, dus niet op afgeschermdde sociale media.
- Een aantal activiteiten zal alleen mogen plaatsvinden na toestemming van de teamleider, zoals het registreren door middel van het aanmaken van een account om toegang te krijgen tot informatie en het bekijken van sociale media ingelogd via een belastingdienst account.

⁵ Het incidenteel raadplegen van een website van een belastingplichtige valt derhalve niet onder de reikwijdte van de instructie.

⁶ In de fase bedrijfsverkenning tijdens een boekenonderzoek raadpleeg je ook internet en met name ook de website van het bedrijf om zicht te krijgen over wat het bedrijf doet.

Bijlage 1: Instructie informatie verzamelen internet

Inleiding

Ben je op zoek naar informatie op internet? Neem dan even de tijd om het onderstaande door te nemen.

In ons dagelijks werk is het internet als informatiebron niet meer weg te denken. Bij het raadplegen van informatie op internet gelden echter wel een aantal spelregels. Deze spelregels tref je kort aan in deze instructie. Gezien alle snelle technische ontwikkelingen zal deze instructie wellicht niet alle antwoorden geven maar het geeft wel een overzicht van de (on)mogelijkheden op dit moment.

Op de website van de Belastingdienst en in de relevante brochures zal een opmerking worden opgenomen over de mogelijkheid van het gebruik van internetinformatie in het toezicht.

Deze instructie is bedoeld voor alle medewerkers binnen de Belastingdienst. Voor specifieke groepen die veelvuldig gebruik maken van internet zoals bijvoorbeeld het zoals bijvoorbeeld Internet Service Centre, MKB Fraude, MKB EOS, Trafi, FEC, CCB, team OSINT van Douane, OSINTdeskundigen van Belastingdienst Toeslagen geldt een uitzonderingspositie. Voor meer informatie verwijzen we je naar de notitie juridisch kader internetinformatie.

Algemene aandachtspunten

- Gebruik alleen de DWB⁷. Gebruik geen privé computer, privé iPad of privé telefoon en ook geen privéaccounts om in te loggen op sociale media. Het gaat hier namelijk om zakelijk gebruik en alleen de DWB omgeving mag daarvoor worden gebruikt.
- Ben je bewust van de waarde van de informatie die je opzoekt en verzamelt. De informatie op internet hoeft niet altijd de waarheid te zijn.
- Ben je ook bewust van hoe je zoekt. Je zoekstrategie kan namelijk sporen achterlaten. Zo kan de eigenaar van een website aan het IP-adres zien dat de Belastingdienst de website heeft geraadpleegd.

10.2.c, 10.2.d

- Ben je bewust dat je zoekslagen op internet worden gelogd en enige tijd worden bewaard.
- Bovenstaande zijn de belangrijkste algemene spelregels. Voor meer informatie over internet op de werkplek, onder andere de spelregels en cursus, verwijzen we naar de intranetpagina "Internet op de werkvloer" (te raadplegen via 10.2.g en InternetService4u (te raadplegen via

Aandachtspunten subject gericht internetonderzoek ⁷

Het uitgangspunt is als volgt: zoek alleen op internet indien de informatie direct relevant kan zijn voor een onderhanden opdracht gericht op een bepaald belastingsubject zoals een boekenonderzoek,

1. De digitale werkruimte is het geheel aan ICT-faciliteiten die het werk mogelijk maken en omvat zowel de laptop, smartphone en tablet.
2. Onder subject wordt verstaan: natuurlijke en niet-natuurlijke personen conform de AWR eventuele correcties of conclusies. Denk dan bijvoorbeeld aan prijslijsten, overzicht voorraden, evenementenkalender etc.

woonplaatsonderzoek, vooroverleg, invorderingsonderzoek of aanslagregeling en klantbehandeling. Ga dus geen gegevens zoeken enkel omdat die mogelijk interessant kunnen zijn in de toekomst tenzij er sprake is van een zoekslag naar specifieke fiscale relevante informatie (bijvoorbeeld op handen zijnde fusie).

- Maak altijd eerst gebruik van de informatie die aanwezig is in onze eigen systemen en uit de bronnen die ter beschikking zijn gesteld door de Belastingdienst zelf (bijv. Kadaster, KvK, BVR). Maak daarna de overweging of je nog meer informatie nodig hebt voor je dossier.
- Maak verder alleen gebruik van rechtstreeks toegankelijke openbare bronnen, dus ga niet op afgeschermd sociale media, waarvoor een inlog vereist is. Zoek alleen naar informatie die kan dienen als informatie voor je feitencomplex met betrekking tot bijvoorbeeld een bedrijfsverkenning, maar ook

Wat mag specifiek wel en niet

In onderstaand overzicht wordt duidelijk uiteengezet wat specifiek wél en niet mag bij het verzamelen van informatie op internet voor het toezicht. Dit overzicht is zeker niet uitputtend maar geeft wel een aantal grenzen aan. Raadpleeg bij twijfel een internetcoördinator (bijvoorbeeld via [internetservice4u](#)).

Wat mag altijd met inachtneming van deze instructie:

- Raadplegen van openbare, vrij toegankelijke informatie, dat wil zeggen zonder in te loggen, zonder te betalen en met respect voor privacy-instellingen.
- Gebruik maken van [internetservice4u](#): [10.2.g](#) Hier kun je gemakkelijk internetinformatie vinden die juridisch en inhoudelijk gevalideerd is.
- Gebruik maken van door de Belastingdienst ter beschikking gestelde online diensten en software (Ibabs, Kluwer Navigator etc.).
- Zoeken op Facebook, Twitter, LinkedIn etc.: raadpleeg hierbij alleen openbare pagina's, dus log niet in. Het inloggen met privé- of bijvoorbeeld nep Facebook accounts is absoluut niet toegestaan.

Voor een aantal mogelijkheden bij internetonderzoek dient toestemming verleend te worden door de leidinggevende. De leidinggevende zal dit afstemmen met vaktechniek, zijnde de VTA/VACO van het betreffende middel of formeel recht. De toestemming van de leidinggevende wordt schriftelijk en/of digitaal vastgelegd. Hierbij wordt concreet omschreven waarvoor en voor wie de toestemming geldt. Ook dient de tijd begrenst te worden om te voorkomen dat er voor te lange tijd gebruik kan worden gemaakt van de specifieke mogelijkheden.

Wat mag alleen met toestemming van leidinggevende:

- Je registreren op een site met behulp van een belastingdienstaccount ([10.2.d](#)).
- Account aanmaken voor aanwezigheid van Belastingdienst op sociale media.
- Gebruik maken van online tools (omrekentools valuta, IBAN, afstandsrekening). Vaak is er een goed alternatief beschikbaar wat door de Belastingdienst zelf beschikbaar is gesteld.

Wat mag niet (lijst niet limitatief):

- Het systematisch verzamelen, vastleggen, bewerken en jarenlang bewaren van gegevens, verzameld van internet, met betrekking tot (groepen) belastingplichtigen.⁸
- Gebruik maken van privé apparatuur en privé accounts.
- Gebruik maken van Cloud diensten zoals Evernotes en Prezi. (zie ook [10, 2.g](#) [10, 2g](#)). Uitzondering hierop is het gebruik van de Google store/Apple store waar je voor het gebruik en installatie van bijvoorbeeld je iPad niet omheen kunt.
- Gebruik maken van Whatsapp met of over belastingplichtigen (zie [10, 2.g](#) [10, 2.g](#)).

⁸ ECLI:NL:HR:2017:288, 287 en 286: gebruik ANPR camerabeelden

- Gebruik maken van anonieme internetverbindingen, fake-accounts, sociale media monitoring tooling, crawling, scraping, stripping, verboden content, dark web, deep web exploratie: deze zoekslagen mogen alleen door specialisten worden uitgevoerd onder strikte voorwaarden volgens een daarvoor ontwikkeld protocol.

Aandachtpunten voor het opslaan van de gevonden informatie en dossiervorming

- Leg de informatie vast door het printen en/of opslaan van de gevonden webpagina(s) (in PDF) in het elektronisch controle dossier of ander Belastingdienstsysteem. Zie voorbeeld rapportage internetonderzoek.
- Leg beeldmateriaal van personen in principe nooit vast, tenzij direct van belang voor toezicht en ook alleen na afstemming met de VTA/VACO formeel recht. Hier kunnen namelijk privacy kwesties spelen.
- Sla gegevens die geen betrekking hebben op het belastingsubject en bovenmatige informatie niet op. Deze informatie dient te worden vernietigd. Voor datgene wat wel wordt bewaard geldt een minimum bewaartermijn van 7 jaar (zie ook selectielijst van de Belastingdienst).

Wanneer inschakelen gespecialiseerde teams

Het kan voorkomen dat je meer internetinformatie nodig hebt dan is toegestaan om zelf te verzamelen middels deze instructie. Wanneer er sprake is van zaken die zeer complex zijn, een groot financieel belang hebben en/of politiek en publicitair gevoelig liggen, dan neem je contact op met de specialisten op dit gebied. Zie hiervoor het intakeformulier op [10.2.g](#)

Wanneer er sprake is van een douanecomponent kan contact worden opgenomen met de specialisten bij de Douane, zie hiervoor het intakeformulier op de douane intranetpagina:

[10.2.g](#)

Tenslotte

Het verzamelen van internetinformatie moet plaatsvinden met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving. In deze instructie is een werkwijze beschreven die is gebaseerd op onder meer de Algemene wet inzake rijksbelastingen, de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, de Algemene wet bestuursrecht, de Algemene verordening gegevensbescherming, de Archiefwet, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, jurisprudentie, de Rijksbrede Gedragsregeling Digitale Werkomgeving, de Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst en de Handreiking extern mailen.

Bijlage 2: Protocol uitzonderingssituaties gebruik internetinformatie

Inleiding

Binnen de Belastingdienst werken een aantal gespecialiseerde teams, afdelingen en individuele medewerkers met informatie beschikbaar op internet. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het Internet Service Centre, MKB Fraude, MKB EOS, TRAFI, FEC, CCB, team OSINT van Douane, OSINT-deskundigen van Belastingdienst Toeslagen. Deze medewerkers voeren werkzaamheden op het internet uit die niet zijn toegestaan voor iedere belastingdienstmedewerker. Om te waarborgen dat dergelijke werkzaamheden zorgvuldig worden uitgevoerd en binnen de wettelijke kaders vallen, dient voor deze specifieke groepen een protocol te worden opgesteld. Dit stuk kan worden gebruikt als het voorbeeld voor een op te stellen protocol.

Dergelijke gespecialiseerde teams worden aangewezen door de landelijk directeur van het betrokken segment. Deze teams dienen een protocol internetonderzoek te schrijven conform het bijgevoegde eindproduct. Dit protocol wordt voorgelegd aan en getoetst door de concerndirectie Informatievoorziening en Databeheersing (IV&D). Het IV&D geeft een bindend advies.

Het verzamelen van internetinformatie dient plaats te vinden met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving. In dit protocol is een werkwijze beschreven die is gebaseerd op onder meer de Algemene wet inzake Rijksbelastingen, de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, de Algemene wet bestuursrecht, de Algemene verordening gegevensbescherming, de Archiefwet, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, jurisprudentie, de Rijksbrede Gedragsregeling Digitale Werkomgeving, de Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst en de Handreiking extern mailen. Voor meer informatie verwijzen we naar de notitie "Juridisch Kader Internetonderzoek".

Elementen van het protocol

Mogelijkheden/technieken gebruik internetinformatie

Per genoemde mogelijkheid/techniek (lijst is niet uitputtend) dient omschreven te worden in welke situaties deze mogelijkheden/technieken worden ingezet en door wie.⁹ Hierbij kan worden gedacht aan (niet limitatief):

- **Crawling:** doorzoeken van het internet door middel van een zoekrobot (spider) van geïndexeerde websites.
- **Scraping:** computertechniek waarbij software wordt gebruikt om informatie van webpagina's te extraheren en eventueel te analyseren.
- **Gebruik sociale media monitoring tooling:** specifieke analysetooling zoals Coosto.
- **Anonieme lijnen:** gebruik van internetlijnen waarvan het IP-adres niet te herleiden, moeilijker te herleiden is tot het IP-adres van de Belastingdienst.
- **Fake accounts:** een account waarbij niet de ware naam van de gebruiker is gebruikt.
- **Verboden content:** pornografisch, racistisch etc. (zie definitie in PUB).
- **Deep web:** dat deel van het internet dat uit niet-geïndexeerde websites bestaat (en dus niet via een zoekmachine d.m.v. crawling te vinden is), wat alleen toegankelijk is als je de URL weet. Het dark web is een onderdeel van het deep web, niet rechtstreeks toegankelijk. Het wordt vaak gebruikt voor zaken waar men een vrijstelling voor nodig heeft, dus uit de aard van de informatie voorbehouden aan een

⁹ Het systematisch verzamelen en bewaren is onder omstandigheden altijd verboden: ECLI:NL:HR:2017:288, 287 en 286: gebruik ANPR camerabeelden ¹⁰ Een voorstel voor de werkwijze volgt nog.

selecte groep medewerkers. Bevat wel kennis die relevant kan zijn voor de belastingdienst als kennisorganisatie.

- Stelselmatig googelen/zoeken op personen.
- Het aanmaken van een account, al dan niet op sociale media.¹⁰
- Het opwerken/combineren van individuele zoekslagen.
- Het betalen voor informatie.
- Gebruik van online diensten en software die niet door de Belastingdienst ter beschikking gesteld.

Waarborgen gebruik internetinformatie

- **Opdracht:** elk onderzoek is gebaseerd op een opdracht. Per opdracht dient de inzet van specifieke middelen onderbouwt te worden door de opdrachtgever. Tevens dient in voorkomende gevallen de opdracht te worden begrensd in tijd en in subject(en) om te voorkomen dat er voor te lange tijd gebruik kan worden gemaakt van de specifieke zoekmogelijkheden. Er kan ook sprake zijn van een doorlopende opdracht maar er zal altijd na een bepaalde tijd een toetsing moeten plaatsvinden of er nog correct uitvoering wordt gegeven aan de opdracht.
- **Doelbinding:** per opdracht moet worden omschreven met welk doel bepaalde informatie wordt vergaard, de hoeveelheid en de manier waarop. Tevens dienen er afspraken te worden gemaakt op welke wijze en waar de verzamelde data moeten worden bewaard.
- **Proportionaliteit:** per opdracht moet worden gemotiveerd wat de mate van inbreuk van het internetonderzoek op de persoonlijke levenssfeer is versus de noodzaak van het onderzoek.
- **Subsidiariteit:** per opdracht moet worden aangegeven of er geen minder inbreuk makende manieren zijn om de informatie te vergaren.
- In voorkomende gevallen kan gebruik worden gemaakt van een PIA (privacy impact assessment).
- Bij twijfel over een van bovenstaande punten dient overleg plaats te vinden met een jurist.

Schetsen te hanteren werkwijze

De projectadministratie van het team dient adequaat te zijn. Niet alleen om aan de Algemene verordening gegevensbescherming te voldoen maar ook in het kader van mogelijke strafzaken. Er moet een intakeformulier worden gehanteerd waarop vragen staan geformuleerd over de noodzaak tot het inzetten van speciale middelen (proportionaliteit, subsidiariteit, doelbinding, zie ook onder punt 2). Deze aanvraag moet worden goedgekeurd door de leidinggevende van de aanvrager.

Een aanvraag wordt beoordeeld door degene die de intake behandelt en daarvoor dient een sjabloon te worden ontwikkeld om de aanvraag te beoordelen. In ieder geval moeten die situaties worden beschreven die hoe dan ook dienen te worden voorgelegd aan jurist/leidinggevende voor toestemming. Daarnaast moet er steekproefsgewijs controle plaatsvinden op de voorgeschreven werkwijze.

Het opstellen van een standaardwerkwijze/checklist is aan te raden.

Vrijstellingen

De geschetste mogelijkheden/technieken worden geschaard onder de uitzonderingen genoemd in hoofdstuk 7, paragraaf 6 onder 11 van het PUB: "Het bevoegd gezag kan een medewerker expliciet vrijstellen van het verbod de in deze voorwaarden bedoelde sites te bezoeken indien het bevoegd gezag dit ten behoeve van de werkzaamheden noodzakelijk acht".

Voor deze werkzaamheden genoemd in dit protocol is vrijstelling van het bevoegd gezag noodzakelijk. Deze vrijstellingen dienen per persoon en afhankelijk van de aard van de werkzaamheden te worden verleend. Dergelijke vrijstellingen dienen in het personeelsdossier te worden opgenomen.

Verbod op

- Privé machines gebruiken
- Privé inloggegevens gebruiken
- Illegaal downloaden
- Gebruik maken Cloud diensten
- Whatsapp met en over belastingplichtigen gebruiken.

Zie ook het PUB: voor deze activiteiten kan geen vrijstelling worden verleend.

Bijlage 3: Juridisch kader internetonderzoek

In deze bijlage worden de wettelijke bepalingen beschreven met betrekking tot hun relevantie voor het gebruik van internetinformatie.

Algemene wet inzake rijksbelastingen

De vaststelling van een belastingaanslag geschiedt ingevolge artikel 5 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (hierna: AWR) door de inspecteur. Deze neemt daarbij op grond van artikel 3:2 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) alle relevante informatie mee bij zijn besluitvorming. Uitgangspunt bij de vaststelling van de aanslag is de informatie die de belastingplichtige heeft verschaft via zijn ingediende aangifte. Het kan echter voorkomen dat de belastingplichtige geen aangifte heeft ingediend of dat de inspecteur aanvullende vragen heeft. Op grond van artikel 47 AWR en verder heeft de inspecteur de bevoegdheid vragen te stellen en informatie te verzamelen die voor de belastingheffing van belang kan zijn.

Internetonderzoek kan daar onderdeel van uitmaken maar valt niet onder de bevoegdheden van artikel 47 AWR. Internet onderzoek valt niet onder de 'controlebevoegdheden', maar wij mogen deze openbare informatie raadplegen om tot een goede en zorgvuldige besluitvorming te komen.

De inspecteur is verder bevoegd op grond van artikel 50 AWR gebouwen en grond te betreden indien dit nodig is voor het verrichten van onderzoek ten behoeve van de belastingwet, de zogenoemde waarneming ter plaatse. Daarnaast heeft de inspecteur de mogelijkheid ook op een andere wijze de gegevens die hij nodig heeft voor het vaststellen van een aanslag te verzamelen. Gedacht kan worden aan het instellen van een zichtwaarneming als een vorm van waarneming ter plaatse. Een zichtwaarneming is een waarneming ter plaatse waarin de controlemedewerker (nog) geen contact met de belastingplichtige legt, maar waarin wel bepaalde gegevens en bevindingen worden vastgelegd; wellicht om die later uitgebreider te kunnen toetsen. De zichtwaarneming is vooraf gericht op één bepaalde belastingplichtige of branche. Naar analogie met de waarneming ter plaatse en de zichtwaarneming, kunnen bedrijfshandelingen die via het internet worden uitgevoerd, bekeken worden door de Belastingdienst.

Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen

Voor toeslagen geldt dat Toeslagen op grond van artikel 11 Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (hierna: Awir) is belast met het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van tegemoetkomingen. In de afzonderlijke toeslagwetten is geregeld dat dit zijn: de Zorgtoeslag, de Huurtoeslag, de Kinderopvangtoeslag en het Kindgebonden budget. Ook Toeslagen neemt op grond van artikel 3.2 alle relevante informatie mee bij de besluitvorming. De artikelen 18 en 38 Awir houden in dat Toeslagen aan een aanvrager, partner of medebewoner, alsmede aan bepaalde derden gegevens en inlichtingen kan vragen die van belang zijn voor de uitvoering. Uitgangspunt bij het toekennen is voor Toeslagen de aanvraag. De Awir heeft dezelfde positie als de AWR maar kent minder afwijkingen t.o.v. de Awb, zoals het hiervoor genoemde artikel 50 AWR. Artikel 43 Awir maakt het mogelijk om toezichthouders aan te wijzen wat is gebeurd in het Besluit toezichthouders Awir. Daardoor is voor toeslagen titel 5.2 van de Awb van toepassing (m.u.v. de artt. 5.18 en 5.19). Voor wat betreft het binnentreden in het kader van internetonderzoek wordt aangesloten bij het hierboven gestelde over de AWR.

Archiefwet

De Belastingdienst produceert veel informatie, zoals notities, rapporten en brieven. De Archiefwet bepaalt dat deze informatie bewaard moet blijven voor een bepaalde termijn. Het belang van een dergelijk overheidsarchief is dat belastingplichtigen moeten kunnen nagaan hoe de Belastingdienst werkt aan interne en externe verantwoording. Overigens maakt het niet uit of de betreffende informatie digitaal is of op papier. Informatie verzameld op internet of via sociale media valt onder de Algemene verordening

gegevensbescherming (hierna: AVG) en aanverwante regelingen. Voor wat betreft de bewaartermijnen moet worden aangesloten bij de archiefwet en meer specifiek de selectielijst Belastingdienst. Als de gegevens worden gebruikt voor de heffing, het toekennen van toeslagen of de inning is de algemene bewaartermijn minimaal zeven jaar. Meer specifiek; bewaren tot zeven jaar na beëindiging belastingplicht of zeven jaar na einde actualiteitswaarde (even afhankelijk hoe het is omschreven in de selectielijst Belastingdienst).

Als gegevens niet worden gebruikt voor deze doeleinden dienen ze te worden vernietigd.

Voor het bewijs is het van belang dat informatie die eerder over een bepaald onderwerp/ belastingplichtige/ toeslaggerechtigde (hierna: belanghebbende) is opgesteld eenvoudig kan worden terug gevonden. Dit betekent dat informatie die via het internet is gevonden, eveneens deel uit moet maken van het (digitale) dossier van een bepaalde belanghebbende.

Algemene verordening gegevensbescherming

In artikel 8 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie staat dat een ieder recht heeft op bescherming van de hem betreffende persoonsgegevens. Het recht op deze zogenoemde informationele privacy is in Nederland in artikel 10 van de Grondwet verankerd. De Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en voorheen de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) biedt hiertoe een wettelijk kader voor de verwerking van persoonsgegevens. Per 25 mei 2018 is de AVG van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie. De Wbp geldt niet meer.

Net als de Wbp handelt de AVG over de bescherming met betrekking tot het vergaren, opslaan en gebruiken van persoonsgegevens. Het verzamelen en vastleggen van persoonsgegevens op internet valt onverkort onder de werking van de AVG. Belanghebbenden en derden moeten er op kunnen vertrouwen dat de Belastingdienst zorgvuldig omgaat met hun persoonsgegevens.¹⁰

Uit de AVG blijkt dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt als daarvoor een grondslag is. Deze grondslagen staan limitatief opgesomd in de verordening. De Belastingdienst mag in principe gegevens verwerken onder de noemer: het nakomen van een wettelijke verplichting, of voor een goede vervulling van een publiekrechtelijke (dat betekent: wettelijke) taak door een bestuursorgaan. Daarbij moet het doel van het verzamelen van de persoonsgegevens (en dus ook de internetinformatie die dergelijke gegevens bevat) specifiek omschreven zijn (doelbinding).

Het zogenoemde noodzaakvereiste valt uiteen in een subsidiariteitstoets en een proportionaliteitstoets. De subsidiariteitstoets houdt in dat getoetst moet worden of hetzelfde doel kan worden bereikt met minder (bijzondere) of zonder (bijzondere) persoonsgegevens. Er moet beoordeeld worden of er alternatieven zijn die minder inbreuk makend zijn, en waarom die mogelijk niet voldoen. De proportionaliteitstoets houdt in dat er een belangenafweging dient plaats te vinden tussen het doel en het ingezette middel. Het doel van het verzamelen van internetinformatie moet specifiek (welbepaald en uitdrukkelijk) omschreven zijn (doelbinding). Dit doel zal in de regel te vinden zijn in de AWR, de Awir of de Awb. De belangenafweging die heeft geleid tot verwerking van persoonsgegevens moet in het dossier worden vastgelegd.

Deze onderdelen maken deel uit van de instructie en worden op die manier in het dossier vastgelegd.

¹⁰ ECLI:NL:HR:2017:288, 287 en 286: gebruik ANPR camerabeelden, zie ook onder punt jurisprudentie HR 23 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK6331 over het gebruik foto's m.b.t. gevoelige persoonsgegevens.

Speciale aandacht verdient het gebruik van beeldmateriaal (foto en film). Beeldmateriaal van personen is volgens de Wbp-jurisprudentie, die onder de AVG nog steeds geldt, een zogenoemd "bijzonder gegeven" ofwel "gevoelig gegeven", met name omdat het ras (maar ook de gezondheid wordt genoemd) hieruit blijkt.¹¹ Verwerking hiervan ook is nog steeds verboden op grond van AVG. Als uitzondering geldt dat verwerking met het oog op identificatie mag maar "slechts voor zover dit voor dit doel onvermijdelijk is".

In de situatie van internetonderzoek staat het beeldmateriaal al op internet, vaak door belanghebbende zelf geplaatst, dus is het verder verwerken niet meteen in strijd met de AVG. Gebruik ligt dan meer voor de hand, omdat de "inbreuk" niet groter is dan het plaatsen zelf. Voor het (langer) bewaren van het beeldmateriaal moet er wel een aanleiding zijn, bijvoorbeeld geconstateerde verschillen in personeel, waarvoor de inhoudingsplichtige geen verklaring kan geven. Als het beeldmateriaal van personen op een eenvoudige wijze op internet te vinden is kan het dus gebruikt worden.

Wel moeten medewerkers zich ervan bewust zijn dat beeldmateriaal een bijzonder persoonsgegeven is. Dit betekent dat de proportionaliteit- en subsidiariteitsafwegingen anders kunnen uitvallen dan bij gewone persoonsgegevens. Allerlei zoekslagen maken naar beeldmateriaal via diverse bronnen op internet en die vervolgens in combinatie brengen met de loonadministratie gaat in de meeste gevallen te ver.

Beeldmateriaal mag dus gebruikt worden voor het toezicht, terughoudendheid is wel geboden. In het kader van de instructie: stem als leidinggevende in ieder geval af met de vaktechnische lijn, zijnde de vaco of vta van het betreffende middel of formeel recht. Ga niet op zoek naar foto's via allerlei websites en bewaar de foto's niet langer dan nodig.

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

De algemene beginselen van behoorlijk bestuur (hierna: ABBB) spelen een belangrijke rol in de wijze waarop we het toezicht uitoefenen en informatie verzamelen. Deze beginselen bestaan onder meer uit het legaliteitsbeginsel, het zorgvuldigheidsbeginsel, het motiveringsbeginsel, het rechtszekerheidsbeginsel, het vertrouwensbeginsel, het verbod op détournement de pouvoir, het gelijkheidsbeginsel en het evenredigheidsbeginsel. Deze beginselen kunnen in voorkomende gevallen wettelijke bepalingen waarop de belastingaanslag wordt vastgesteld opzij zetten.

Een aantal beginselen verdient hier in het bijzonder de aandacht:

- Détournement de pouvoir (misbruik van bevoegdheid);
- Evenredigheids- of proportionaliteitsbeginsel (en subsidiariteit);
- Zorgvuldigheidsbeginsel;
- Fair playbeginsel.

Détournement de pouvoir (misbruik van bevoegdheid)

Het verbod op misbruik van bevoegdheid is vastgelegd in artikel 3:3 van de Awb. Het houdt in dat de inspecteur/toezichthouder zijn bevoegdheden niet voor een ander doel gebruikt dan waarvoor die bevoegdheid is verleend. Dit betekent onder meer dat een opsporingsbevoegdheid niet mag worden gebruikt voor toezichthoudende taken en vice versa.

Voorbeeld:

Op het internet en via sociale media is vaak veel informatie te vinden over een belanghebbende. De inspecteur/toezichthouder mag in het algemeen geen kennis nemen van deze informatie door gebruik te maken

¹¹ HR 23 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK6331 over het gebruik foto's m.b.t. gevoelige persoonsgegevens.

van afgeschermd, zogenaamde anonieme, internetlijnen. Slechts in uitzonderingssituaties, te denken valt aan de veiligheid van de medewerkers, of het risico dat informatie zal worden verwijderd, mag gebruik gemaakt worden van deze faciliteit (onder strikte voorwaarden en door een beperkte groep medewerkers).

Evenredigheids- of proportionaliteitsbeginsel en subsidiariteit

Dit beginsel houdt in dat het middel dat wordt gebruikt in verhouding moet staan tot het doel dat men wil bereiken. Van strijd met het evenredigheidsbeginsel is sprake als er een onevenredigheid bestaat tussen doel en middel. Er mag niet meer informatie worden verzameld dan nodig is voor het uitvoeren van de taak. Daarnaast speelt het subsidiariteitsbeginsel een belangrijke rol. Bij dit beginsel speelt de vraag of in voorkomende gevallen niet gekozen had kunnen worden voor een andere voor de belanghebbende minder belastende alternatief.

Voorbeeld:

Tijdens een boekenonderzoek wil de inspecteur meer achtergrondinformatie van een horecabedrijf. Hij loopt na wat zoekwerk tegen een website aan die allerlei eetervaringen en feesten vastlegt bij dit bedrijf. Door daar op te queren komt hij veel te weten over mogelijke omzet van dit bedrijf. Als hij vervolgens deze site stelselmatig blijft volgen tijdens de controle terwijl er eigenlijk in het kader van het toezicht geen toegevoegde waarde meer is, is dit middel te zwaar voor het doel wat men wil bereiken. Een ander voorbeeld is bijvoorbeeld het afleiden van de bezettingsgraad van een camping op basis van de nog beschikbare plaatsen.

Zorgvuldigheidsbeginsel

Op grond van artikel 3:2 van de Awb moet de Belastingdienst bij de voorbereiding op een besluit de nodige kennis verzamelen, alle relevante feiten en omstandigheden zorgvuldig onderzoeken en alle belangen afwegen voordat er een beslissing wordt genomen. Van belang is dat de internetinformatie correct is en valt toe te schrijven aan de juiste persoon.

Voorbeeld:

Tijdens een boekenonderzoek wil de inspecteur meer achtergrondinformatie van een horecabedrijf. Hij loopt na wat zoekwerk tegen een website aan die allerlei eetervaringen en feesten vastlegt bij dit bedrijf. Door hierover de informatie beschikbaar op internet te verzamelen, komt hij veel te weten over mogelijke omzet van dit bedrijf. De inspecteur is verplicht het realiteitsgehalte van de internetinformatie te verifiëren.

Fair playbeginsel

De overheid en dus ook de Belastingdienst moeten zich onpartijdig opstellen bij het nemen van een besluit en moet de noodzakelijke openheid en eerlijkheid in acht nemen.

Voorbeeld:

Bij normaal internetgebruik kan de eigenaar van de betreffende website zien wie de bezoekers zijn van deze website. Een behandelaar zal zich daar altijd van bewust moeten zijn en zorgvuldig moeten omgaan met het (meermaals) bezoeken van de betreffende website. Hierover zal hij of zij in voorkomende gevallen ook openheid van zaken moeten geven aan belanghebbende. Dit in het kader van de open en transparante houding van de Belastingdienst. Dit houdt in dat de Belastingdienst op voorhand communiceert over het feit dat internetinformatie kan worden gebruikt bij het uitvoeren van haar taken.

Jurisprudentie

Op dit moment bestaat er geen concrete jurisprudentie over het gebruik van internetinformatie door de Belastingdienst. Er zijn wel uitspraken te vinden die zich richten op onder meer de politie en gemeenten (uitvoering bijstandswet). Onderstaand worden een tweetal uitspraken besproken die relevant kunnen zijn voor deze notitie en de standpunten die zijn ingenomen.

ECLI:NL:HR:2017:288, 287 en 286: gebruik ANPR camerabeelden

De Hoge Raad heeft in deze casus geoordeeld dat de inspecteur geen gebruik mocht maken van met behulp van ANPR-camera's verzamelde gegevens voor het onderbouwen van een naheffingsaanslag loonheffing.

Door de wijze van verzamelen, vastleggen, bewerken, bewaren, en door het gebruik van de met ANPR camera's verkregen gegevens, wordt het privéleven van de betrokkenen geraakt. Daardoor behoeft het systematisch verzamelen, vastleggen, bewerken, bewaren en gebruiken van de ANPR gegevens een voldoende precieze wettelijke grondslag. Deze grondslag ontbreekt in casu. Deze uitspraak kan mogelijk gevolgen hebben voor het verzamelen van internetinformatie.¹²

RB 's-Gravenhage, 23 december 2011, LJ BU 9409:

Er is een beperkte hoeveelheid jurisprudentie over het gebruik van internet in de opsporing. Een interessante zaak kwam in 2011 voor bij de Rechtbank Den Haag. Het betrof een fraude onderzoek door de FIOD waarbij gebruik werd gemaakt van Google Earth om te onderzoeken of een verdachte voor kantoor aangeschafte tuinstoelen thuis gebruikte. De rechercheur heeft het privé adres van de verdachte ingetikt in Google Earth en op de website inderdaad twee grote tuinstoelen gezien die verdachte voor op zijn kantoor had gekocht. Ter zitting voert de advocaat van de verdachte aan dat de actie van de rechercheur een schending van het recht op privacy van de verdachte volgens art. 8 EVRM was. Het inzoomen op satellietbeelden van iemands' woning op Google Earth en privéterrein wordt niet als bevoegdheid vermeld in de Wet Bijzondere Opsporingsbevoegdheden. De rechter oordeelde onder meer als volgt: "Zoals de politie, al dan niet in burger, op straat mag surveilleren en rondkijken, zo mag een rechercheur vanachter zijn computer hetzelfde doen op internet." Tevens schrijft de rechter: "De rechtbank ziet zich aldus gesteld voor de vraag welke betekenis het bepaalde in artikel 2 Politiewet heeft in de digitale wereld. Vooropgesteld zij dat het via Google Earth inzoomen op één of meer plaatsen niet kan worden aangemerkt als het gebruik van bijzondere technische opsporingsmiddelen, nu iedere burger bij het gebruik van het internet, zulks kan doen."

Deze argumentatie wekt in ieder geval de indruk dat aan het gebruik van reguliere middelen zoals Google Earth, geen bijzondere toestemming vooraf hoeft te gaan; uiteraard sluit dit niet uit dat bij het gebruik van die middelen toch privacy kwesties in het geding kunnen zijn. Gevolg van deze redenering is dat het erop lijkt de Belastingdienst bij haar werkzaamheden gebruik kan maken van de informatie verzameld via Google Earth, mits er rekening wordt gehouden met de privacy van belastingplichtigen.

EHRM 3 april 2007, Copland v UK, AN 62617/00:

Een interessante zaak, omdat het hier nieuwe communicatiemiddelen betrof zoals email en het gebruik van internet. Het betrof een klacht die was ingediend door een medewerkster van de Open Universiteit. De universiteit had haar gebruik van internet en werktelefoon bijgehouden om na te gaan of er sprake was van privé gebruik. Hier oordeelde het EHRM dat het monitoren van het gebruik van internet en email op de werkvloer voldeed aan het begrip "inmenging in de persoonlijke levenssfeer" zoals bedoeld in artikel 8 EVRM. Daarnaast oordeelde het EHRM in rechtsoverweging 42, dat de vrouw de redelijke verwachting mocht hebben dat haar internetgebruik niet gemonitord zou worden omdat zij geen waarschuwing had gekregen.

Met name dit laatste is relevant voor het gebruik van internetonderzoek in het toezicht. Medewerkers gebruiken internet en voornamelijk sociale media en staan er niet bij stil dat zij dit namens de overheid doen en ook als zodanig herkenbaar zijn. Naar onze mening kan in plaats van een "waarschuwing" ook aan de zorgplicht van de overheid worden voldaan door als overheid "met open vizier" te participeren in de sociale media.

¹² De recente arresten van de HR bieden te weinig houvast om nu al een duidelijke grens aan te geven welke wijze van verzamelen toelaatbaar is. De gevolgen van deze arresten voor de uitvoeringspraktijk van de Belastingdienst worden momenteel onderzocht.

Zoals reeds eerder aangegeven zal dan ook onder andere op de internetsite van de Belastingdienst expliciet worden aangegeven dat wij de mogelijkheid hebben om gebruik te maken van internetonderzoek.

Als er twijfel is of de ABBB eventueel geschonden kunnen worden, dient dit door de leidinggevende afgestemd te worden met de vaktechnische lijn, zijnde de vaco of vta van het betreffende middel of formeel recht.

Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst

In de Rijksbrede Gedragsregeling Digitale Werkomgeving, Personele Uitvoeringsbepalingen Belastingdienst (hierna: PUB) en de Handreiking extern mailen zijn gedragsregels voor het gebruik van email en internet geformuleerd. Zo is het uitdrukkelijk niet toegestaan om actief: a. pornografisch, racistisch, gewelddadig, discriminerend, beledigend, aanstootgevend, politiek beladen of ethisch beladen materiaal te bekijken, op te slaan of op de werkplek aanwezig te hebben. b. zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet-openbare bronnen. c. opzettelijk informatie waartoe men toegang heeft verkregen zonder toestemming te veranderen, te verminken of te vernietigen. d. iemand elektronisch lastig te vallen. Indien de aard van het werk met zich meebrengt dat bovengenoemd materiaal moet worden bekeken, dient het bevoegd gezag de medewerker een vrijstelling verlenen voor deze specifieke werkzaamheden. Deze vrijstellingen dienen alleen te worden verleend aan medewerkers verbonden aan specifieke teams. Dit betekent bijvoorbeeld dat voor het inloggen m.b.v. van een nep account op Facebook op zijn minst toestemming van het bevoegd gezag vereist is.

Voor werkzaamheden dient apparatuur gebruikt te worden die door werkgever ter beschikking is gesteld. Dit betekent dat er geen privé-apparatuur en accounts mogen worden gebruikt. Dit geldt voor alle werkzaamheden die worden uitgevoerd (zowel in de instructie als het voorbeeld protocol uitzonderingssituaties). Door de Belastingdienst ter beschikking gestelde apps mogen natuurlijk wel worden gebruikt.

Aansprakelijkheid

Het verzamelen van gegevens op internet kan mogelijk schade aan de systemen of de reputatie van belanghebbenden met zich meebrengen. Sinds 1 januari 2016 is de Belastingdienst verplicht om inbreuken op de beveiligingsmaatregelen te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Niet voldoen aan deze zogenoemde meldplicht datalekken (artikel 32 en 33 AVG) kan leiden tot forse boetes en schadevergoedingen.

Als belanghebbende schade lijdt door toedoen van een medewerker en vervolgens persoonlijk aansprakelijk wordt gesteld door de belanghebbende, dan neemt de werkgever de aansprakelijkheid over. Het Algemeen Rijksambtenarenreglement (ARAR) stelt wel dat voor zover de schade aan de medewerker te wijten is, de werkgever die op hem kan verhalen. Dit betekent dat de toezichtmedewerker die opzettelijk handelt in strijd met de verplichtingen uit de algemene voorwaarden voor internetgebruik en het PUB, aansprakelijk is voor alle daaruit voor de Belastingdienst voortvloeiende schade.

Let op! Het gebruik van internet en sociale media anders dan via de standaard Belastingdienst werkplek (DWB), is voor eigen risico. De Belastingdienst is dan niet aansprakelijk voor schade, in de ruimste zin, veroorzaakt door de medewerker.

Voor de ambtenaar is het daarom van belang goede vastleggingen in het (digitale) dossier te maken om aan te tonen dat alle maatregelen van zorgvuldigheid in acht zijn genomen.

Europese ontwikkelingen

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is inmiddels in werking getreden. De AVG is per 25 mei 2018 van kracht gegaan en heeft de Wet bescherming persoonsgegevens vervangen. In de AVG zijn twee

belangrijke verplichtingen leidend bij het verwerken van persoonsgegevens; transparantie en een verantwoordingsplicht voor de verwerkingsverantwoordelijke.

Vergelijkbare overheidslichamen

Diverse overheidsorganisaties lopen tegen dezelfde problematiek aan. Door de Vereniging van Gemeenten is inmiddels een protocol ontwikkeld dat betrekking heeft op het gebruik van internetinformatie bij mogelijke fraude met bijstandsuitkeringen. Het UWV heeft inmiddels ook een protocol geschreven.¹³

¹³ https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/protocol_internetonderzoek_door_gemeenten.pdf en <http://www.uwv.nl/particulieren/overige-onderwerpen/uwv-controleert/detail/op-welke-manieren-controleertuwv/controle-via-internet>



Betr: [Coosto Support] Re: Fwd: Nieuw emailadres Coosto Global 

[redacted] aan: Coosto Support

30-03-2018 15:55

Hoi [redacted]

Art. 10, 2g

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT

Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage C12
 Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

...
 T [redacted]
 M [redacted]
 E [redacted]
 W [redacted]

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support

##- Typ uw reactie boven deze regel -## Uw supp...

30-03-2018 15:36:54

Van:

Aan:

Datum:

Onderwerp:

30-03-2018 15:36

[redacted]@belastingdienst.nl>

[Coosto Support] Re: Fwd: Nieuw emailadres Coosto Global

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag [redacted] bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:

10.2.g



[redacted] (Coosto Support)

30 mrt. 15:36 CEST

Hoi [redacted]

10.2g

10, 2g

Kun je hiermee vooruit? Mocht je nog vragen hebben laat het mij gerust weten.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>



30 mrt. 14:55 CEST

Hallo,

Willen jullie onderstaande oppakken?

Dank je!

----- Doorgestuurd bericht -----

Van: [redacted]@belastingdienst.nl>

Datum: vr 30 mrt. 2018 om 14:51

Onderwerp: Nieuw emailadres Coosto Global

Aan: [redacted] >

Hi [redacted]

Wil jij het Coosto Globalaccount wat stond op;

[redacted] overzetten naar [redacted]

Art. 10, 2g

Mijn dank is groot en alvast een fijn paasweekend!

Met vriendelijke groet,

Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
[Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage C12](#)
[Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen](#)

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

--

Met vriendelijke groet,

Coosto - Client Manager



<http://www.coosto.com>

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.



Betr: [Coosto Support] Re: Complete berichten lezen alleen in excel?



[redacted] aan: Coosto Support

18-07-2017 13:49

Cc: [redacted]

Goedemiddag [redacted]

Ik begrijp waar dit, auteursrecht, vandaan komt maar het maakt het analyseren een stuk lastiger. Betekent dit dat de export in excel ook op enig moment niet meer tot de mogelijkheden behoort?

Doordat klikken op de link vaak geen optie is, zeker niet voor collega's in handhaving en opsporing. Hetzij door het soort onderzoek, hetzij door beperkte en/of niet afgeschermd internettoegang.

Dat betekent dat de "cache" functie ook om deze reden is verwijderd? Dit is een van de redenen waarom het voor de opsporing zo fijn was om te werken met Coosto. [redacted]

[redacted] van de FIOD zit bij mij op kantoor en we zien beiden toch wel wat problemen met deze ontwikkeling. Dit betekent dat wij onze achterban moeten informeren over deze ontwikkeling omdat deze gevolgen heeft voor de wijze van gebruik van de webdienst. Beiden zijn we van mening [redacted]

Met vriendelijke groet,



.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage C12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....



W

10.2.g



's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support

##- Typ uw reactie boven deze regel -## Uw supp...

18-07-2017 12:53:43

Van:

Aan:

Datum:

Onderwerp:

18-07-2017 12:53

[Coosto Support] Re: Complete berichten lezen alleen in excel?

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag [redacted] bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:
10.2.g [redacted]



[redacted] (Coosto Support)

18 jul. 12:53 CEST
[redacted]

Bedankt voor je vraag! De link 'toon meer' is niet meer beschikbaar voor alle berichten in Coosto. In plaats daarvan kun je inderdaad op de link klikken die direct naar de webpagina verwijst.

De reden hiervoor is tweeledig. In de eerste instantie is het volledige bericht beter leesbaar op de originele website. In Coosto zie je immers het deel van het bericht wat direct te maken heeft met de gezochte keywords. Daarnaast is het ook een stap om aan regelgeving van externe berichtweergave te voldoen. Op veel berichten rust immers auteursrecht. Door alleen het deel van het bericht te laten zien dat direct refereert aan de zoekwoorden, voorkomen we eventuele inbreuk op auteursrechten. De berichtenweergave is hiermee tevens in lijn getrokken met bijvoorbeeld Google, die aan soortgelijke regelgeving moet voldoen.

Ik hoop je vraag hiermee te hebben beantwoord. Als ik nog iets voor je kan toelichten, hoor ik het graag van je!
Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>
[redacted]



[redacted]
18 jul. 12:16 CEST

Goedemiddag,

Vraagje waar is de link "meer" gebleven?

Veel berichten zijn niet meer volledig te lezen in Coosto dat maakt het voor analyse erg lastig. Als je deze berichten dus wilt lezen moet je of op de link klikken, wat niet wenselijk is, of een excel export maken.

Dit is geen verbetering en kostbaar qua tijd wat is de reden dat deze is weggehaald? Kan deze link weer terug geplaatst worden?

Jammer dat dit niet gecommuniceerd is, ik kan het in elk geval niet terug vinden in het changelog. Behalve mijn vermoeden dat het changelog van 15 juni er iets mee te maken heeft dit gaat over een verbetering van de layout.

Groetjes [redacted]

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.



[Coosto Support] Re: Complete berichten lezen alleen in excel?

Coosto Support aan: [redacted]

18-07-2017 12:53

Reageer op Coosto Support

Overzicht:

Dit bericht is beantwoord en doorgestuurd.

##- Typ uw reactie boven deze regel -##

Uw supportaanvraag [redacted] is bijgewerkt. Als je een reactie wilt plaatsen op dit bericht, reageer dan op dit e-mailbericht of klik op de onderstaande link:

10.2 g



[redacted] Coosto Support)

18 jul. 12:53 CEST

Goedemiddag [redacted]

Bedankt voor je vraag! De link 'toon meer' is niet meer beschikbaar voor alle berichten in Coosto. In plaats daarvan kun je inderdaad op de link klikken die direct naar de webpagina verwijst.

De reden hiervoor is tweeledig. In de eerste instantie is het volledige bericht beter leesbaar op de originele website. In Coosto zie je immers het deel van het bericht wat direct te maken heeft met de gezochte keywords. Daarnaast is het ook een stap om aan regelgeving van externe berichtweergave te voldoen. Op veel berichten rust immers auteursrecht. Door alleen het deel van het bericht te laten zien dat direct refereert aan de zoekwoorden, voorkomen we eventuele inbreuk op auteursrechten. De berichtenweergave is hiermee tevens in lijn getrokken met bijvoorbeeld Google, die aan soortgelijke regelgeving moet voldoen.

Ik hoop je vraag hiermee te hebben beantwoord. Als ik nog iets voor je kan toelichten, hoor ik het graag van je! Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>



18 jul. 12:16 CEST

Goedemiddag,

Vraagje waar is de link "meer" gebleven?

Veel berichten zijn niet meer volledig te lezen in Coosto dat maakt het voor analyse erg lastig. Als je deze berichten dus wilt lezen moet je of op de link klikken, wat niet wenselijk is, of een excel export maken.

Dit is geen verbetering en kostbaar qua tijd wat is de reden dat deze is weggehaald? Kan deze link weer terug geplaatst worden?

Jammer dat dit niet gecommuniceerd is, ik kan het in elk geval niet terug vinden in het changelog. Behalve mijn vermoeden dat het changelog van 15 juni er iets mee te maken heeft dit gaat over een verbetering van de layout.

Groetjes [redacted]

Dit e-mailbericht is een service van Coosto Support.



Betr: [Coosto Support] Re: Meerdere Twitter auteurs 📎

[redacted] aan: Coosto Support

17-01-2017 13:14

Hoi [redacted]

Bedankt voor het antwoord en nog een fijne dag!

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT

Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

T
M

E | [redacted]@belastingdienst.nl

<http://www.douane.nl>

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support

----- Wij hebben deze supportaanvraa...

17-01-2017 12:26:15

Van:

Aan:

Datum: 17-01-2017 12:26

Onderwerp: [Coosto Support] Re: Meerdere Twitter auteurs

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd . Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

10.2.g

[redacted] - Coosto Support, 17 jan. 12:25 CET:

Hoi [redacted]

Ja dat is zeker mogelijk. Om meerdere zoektermen te gebruiken in een zoekopdracht kun je [redacted] gebruiken. Met [redacted] krijg je resultaten waarin minstens één van de zoektermen voorkomt. Als voorbeeld ziet een zoekopdracht er dan als volgt uit:

author [redacted]

10.2.d

10.2.d

Kan je hiermee vooruit? Mocht je nog vragen hebben stel ze gerust!
Met vriendelijke groet / Kind regards,

- Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

17 jan. 11:56 CET:

Is het mogelijk om meerdere 10.2.d in een query te zetten ?



[Coosto Support] Re: Meerdere Twitter auteurs

Coosto Support aan: [redacted]

17-01-2017 12:26

Reageer op Coosto Support

Overzicht:

Dit bericht is beantwoord.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

10.2.g [redacted]

[redacted] - Coosto Support, 17 jan. 12:25 CET:

Ja dat is zeker mogelijk. Om meerdere zoektermen te gebruiken in een zoekopdracht kun je de [redacted] gebruiken. Me [redacted] krijg je resultaten waarin minstens één van de zoektermen voorkomt. Als voorbeeld ziet een zoekopdracht er dan als volgt uit:

10.2.d [redacted]

Kan je hiermee vooruit? Mocht je nog vragen hebben stel ze gerust!

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted] 17 jan. 11:56 CET:

Is het mogelijk om meerdere **10.2.d** in een query te zetten?



Betr: [Coosto Support] Re: betreft 10.2.d
aan: Coosto Support



30-05-2016 11:01

Hoi [redacted]

Bedankt voor de hulp nog een fijne dag!

Met vriendelijke groet,



.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT

Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....
T [redacted]
M [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
<http://www.douane.nl>

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support

----- Wij hebben deze supportaanvraa...

30-05-2016 10:39:41

Van:

Aan:

Datum: 30-05-2016 10:39

Onderwerp: [Coosto Support] Re: betreft 10.2d



Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd . Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

10.2.g

[redacted] Coosto Support, 30 mei 10:39:

Hoi [redacted]

Ik zie dat je in je zoekopdracht naar het zoekwoord 10.2.d zoekt en dan alleen van de auteur 10.2.d Niet alle berichten van deze auteur bevatten het woord 10.2.d waardoor je inderdaad niet alle berichten zal vinden in Coosto. We hebben deze auteur echter wel geïndexeerd, je kan de berichten met 10.2.d vinden.

Ik hoop je hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht je verder nog vragen

hebben dan hoor ik dit graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted] 30 mei 08:17:

Goedemorgen beste mensen van Coosto,

Zouden jullie de FB auteur [redacted] 10.2.d kunnen updaten, het laatste bericht is van 4 april terwijl er tot en met 29 mei berichten zijn geplaatst.

Alvast bedankt!

Groetjes [redacted]



[Coosto Support] Re: betreft [redacted]

Coosto Support aan: [redacted]

Reageer op Coosto Support

30-05-2016 10:39

Overzicht:

Dit bericht is beantwoord.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

[redacted] 10.2.g

[redacted] Coosto Support, 30 mei 10:39:

Hoi [redacted]

Ik zie dat je in je zoekopdracht naar het zoekwoord [redacted] 10.2.d zoekt en dan alleen van de [redacted] 10.2.d. Niet alle berichten van deze auteur bevatten het woord [redacted] 10.2.d, waardoor je inderdaad niet alle berichten zal vinden in Coosto. We hebben deze auteur echter wel geïndexeerd, je kan de berichten met [redacted] 10.2.d vinden.

Ik hoop je hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit graag van je.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted], 30 mei 08:17:

Goedemorgen beste mensen van Coosto,

Zouden jullie de FB auteur [redacted] 10.2.d kunnen updaten, het laatste bericht is van 4 april terwijl er tot en met 29 mei berichten zijn geplaatst

Alvast bedankt!

Groetjes [redacted]



Betr: [Coosto Support] Re: oude berichten

[redacted] aan: Coosto Support

27-05-2016 15:24

Super bedankt en alvast een fijn weekend!
Met vriendelijke groet,



.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....
T [redacted]
M [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
<http://www.douane.nl>
10.2.g

Coosto Support

----- Wij hebben deze supportaanvraa...

27-05-2016 15:18:26

Van: [redacted]
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl>
Datum: 27-05-2016 15:18
Onderwerp: [Coosto Support] Re: oude berichten



Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd . Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link .

10.2.g

[redacted] - Coosto Support, 27 mei 15:18:

Hoi [redacted]

Bedankt voor je bericht. Ik heb de indexatietijd van de 10.2.d
aangepast. Ik zie de 10.2.d nog niet is toegevoegd aan
onze index. Deze heb ik nu voor je toegevoegd. Over enkele uren zullen de resultaten
beschikbaar zijn.

Mocht je nog vragen hebben dan hoor ik dit graag.
Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>
<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted], 27 mei 14:42:

Goedemiddag

Als ik zoek op [redacted] vind ik alleen de oude berichten terwijl er 22 uur geleden op FB nog een bericht is geplaatst. Kunnen jullie dit aanpassen zodat ik een recenter overzicht kan genereren ?

Nog een vraagje van de [redacted] kan ik helemaal geen posts terug vinden terwijl ik deze wel zie op hun FB pagina?

Mijn dank is groot! ;o)

Groetjes [redacted]



[Coosto Support] Re: oude berichten
Coosto Support aan: [redacted]
Reageer op Coosto Support

27-05-2016 15:18

Overzicht: Dit bericht is beantwoord.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

[redacted] 10.2.g

[redacted] - Coosto Support, 27 mei 15:18:

Hoi [redacted]

Bedankt voor je bericht. Ik heb de indexatietijd van de [redacted] 10.2.d pagina aangepast. Ik zie de Facebookpagina van [redacted] 10.2.d nog niet is toegevoegd aan onze index. Deze heb ik nu voor je toegevoegd. Over enkele uren zullen de resultaten beschikbaar zijn.

Mocht je nog vragen hebben dan hoor ik dit graag.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted] 27 mei 14:42:

Goedemiddag

Als ik zoek op [redacted] 10.2.d vind ik alleen de oude berichten terwijl er 22 uur geleden op FB nog een bericht is geplaatst. Kunnen jullie dit aanpassen zodat ik een recenter overzicht kan genereren?

Nog een vraagje van de [redacted] 10.2.d kan ik helemaal geen posts terug vinden terwijl ik deze wel zie op hun FB pagina?

Mijn dank is groot! ;o)

Groetjes [redacted]



[Coosto Support] Re: Opstart problemen.
Coosto Support aan:
Reageer op Coosto Support

24-05-2016 10:20

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link
 10.2.g

Coosto Support, 24 mei 10:20:

Hoi

Ik heb dit verder voor je nagekeken. Samen met het feit dat dit maar op 1 van je 2 computers voorkomt en we achter de schermen geen error meldingen binnen hebben gekregen, ligt dit probleem in de computer die dit probleem vertoont.

10.2.g

Ik hoop je hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

- Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

Coosto Support, 20 mei 16:09:

Hoi ,

10.2.g

Ik heb dit nog niet kunnen reproduceren, omdat je het ook maar op 1 PC hebt heb ik het vermoeden dat dit probleem mogelijk in de machine die je gebruikt ligt.

Ik duik hier verder in voor je om na te gaan of ik hier de oorzaak van kan achterhalen. Zodra ik meer informatie heb kom ik hier meteen bij je op terug.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

- Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

20 mei 10:05:

Goedemorgen,

Bij deze een aantal screenshots van mijn Coosto problemen.

(Zie het bijgevoegde bestand: Donker scherm geen toegang tot dashboard.pdf)(Zie het bijgevoegde bestand: Na zoekterm weer een donker

scherm.pdf)

10.2.g

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....
T
M
E@belastingdienst.nl
<http://www.douane.nl>

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)

10.2.g

..... - Coosto Support, 19 mei 09:44:

Hoi

Zou je me een screenshot kunnen sturen van het probleem, mogelijk van je gehele scherm, als Coosto vastloopt?

Alvast bedankt, ik zie je reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

..... - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

..... 19 mei 09:26:

Hoi

10.2.g

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

T
M
E

[redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl
<http://www.douane.nl>

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

10.2.g

[redacted] - Coosto Support, 19 mei 09:00:

Hoi [redacted]

10.2.g

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen.
Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted] 19 mei 08:47:

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen?

Vriendelijke groetjes,
[redacted]



[Coosto Support] Re: Opstart problemen.
Coosto Support aan [redacted]
Reageer op Coosto Support

20-05-2016 16:10

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link: 10.2.g

[redacted] - Coosto Support, 20 mei 16:09:

Hoi [redacted]

10.2.g

Ik duik hier verder in voor je om na te gaan of ik hier de oorzaak van kan achterhalen. Zodra ik meer informatie heb kom ik hier meteen bij je op terug.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

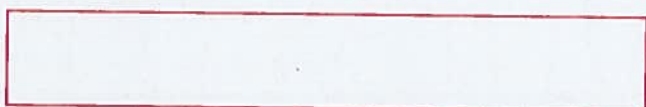
[redacted] 20 mei 10:05:

Goedemorgen,

Bij deze een aantal screenshots van mijn Coosto problemen.

10.2.g

Met vriendelijke groet,



.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....
T [redacted]
M [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl

<http://www.douane.nl>

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)

10.2.g

Coosto Support, 19 mei 09:44:

Hoi

Zou je me een screenshot kunnen sturen van het probleem, mogelijk van je gehele scherm, als Coosto vastloopt?

Alvast bedankt, ik zie je reactie graag tegemoet.
Met vriendelijke groet / Kind regards,

Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

19 mei 09:26:

Hoi

10.2.g

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....
T

M

E

[@belastingdienst.nl](mailto:belastingdienst.nl)

<http://www.douane.nl>

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)

10.2.g

Coosto Support, 19 mei 09:00:

Hoi

10.2.g

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen.
Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[Redacted]

[Redacted] 19 mei 08:47:

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen?

Vriendelijke groetjes,

[Redacted]



Betr: [Coosto Support] Re: Opstart problemen. 

[redacted] aan: Coosto Support

20-05-2016 10:05

Goedemorgen,

Bij deze een aantal screenshots van mijn Coosto problemen.

10.2.g

Met vriendelijke groet,



.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....
T [redacted]
M [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
<http://www.douane.nl>

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support

----- Wil je reageren op dit bericht? Dit...

19-05-2016 09:44:51

Van: [redacted]
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl>
Datum: 19-05-2016 09:44
Onderwerp: [Coosto Support] Re: Opstart problemen.

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link:

[redacted]

[redacted] - Coosto Support, 19 mei 09:44:

Hoi [redacted]

Zou je me een screenshot kunnen sturen van het probleem, mogelijk van je gehele scherm, als Coosto vastloopt?

Alvast bedankt, ik zie je reactie graag tegemoet.
Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted] 19 mei 09:26:

Hoi [redacted]

10.2.g

[redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....
T [redacted]

M [redacted]

E [redacted]

[@belastingdienst.nl](mailto:[redacted]@belastingdienst.nl)

<http://www.douane.nl>

10.2.g

[redacted]
s woensdags aanwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)

10.2.g

[redacted]

[redacted] - Coosto Support, 19 mei 09:00:

Hoi [redacted]

Bedankt voor de melding! Ik vermoed dat dit te maken heeft met je

10.2.g

[redacted]

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen. Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] – Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted] 19 mei 08:47:

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen ?

Vriendelijke groetjes,

[redacted]



[Coosto Support] Re: Opstart problemen.

Coosto Support aan: [redacted]

Reageer op Coosto Support

19-05-2016 09:44

Overzicht:

Dit bericht is beantwoord.

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link [redacted]

[redacted] Coosto Support, 19 mei 09:44:

Hoi [redacted]

10.2.g

Alvast bedankt, ik zie je reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted] 19 mei 09:26:

Hoi [redacted]

10.2.g

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)
Team Data & Modellen / OSINT
Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12
Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....
T [redacted]
M [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
<http://www.douane.nl>

10.2.g

[redacted]
s woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Bijlage(n)

10.2.g

[redacted] - Coosto Support, 19 mei 09:00:

Hoi [redacted]

10.2.g

[redacted]
Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen.
Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted] 19 mei 08:47:

Goedemorgen,

10.2.g

[redacted]
Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen?

Vriendelijke groetjes,

[redacted]

[redacted]



Betr: [Coosto Support] Re: Opstart problemen. 

[redacted] aan: Coosto Support

19-05-2016 09:26

Hoi [redacted]

10.2.g

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingdienst/Douane Regio Rotterdam Rijnmond
Douane Landelijk Tactisch Centrum (DLTC)

Team Data & Modellen / OSINT

Laan op Zuid 45 | 3072 DB | Rotterdam | Etage D12

Postbus 3070 | 6401 DN | Heerlen

.....
T

M

E

[redacted]@belastingdienst.nl

<http://www.douane.nl>

10.2.g

's woensdags afwezig (on Wednesday out of the office)

Coosto Support

----- Wij hebben deze supportaanvraa...

19-05-2016 09:01:06

Van:

Aan:

Datum: 19-05-2016 09:01

Onderwerp: [Coosto Support] Re: Opstart problemen.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd . Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link .

10.2.g

[redacted] - Coosto Support, 19 mei 09:00:

10.2.g

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij

je hierin verder ondersteunen. Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.
Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted] 19 mei 08:47:

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen ?

Vriendelijke groetjes,

[redacted]



[Coosto Support] Re: Opstart problemen.

Coosto Support aan: [redacted]
Reageer op Coosto Support

19-05-2016 09:01

Overzicht: Dit bericht is beantwoord.

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

[redacted] - Coosto Support, 19 mei 09:00:

Hoi [redacted]

10.2.g

Ik raad aan om hierover contact op te nemen met je ICT afdeling, mogelijk kunnen zij je hierin verder ondersteunen. Mijn excuses dat ik je hierin geen oplossing kan aanbieden.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit natuurlijk graag van je.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted] 19 mei 08:47:

Goedemorgen,

10.2.g

Hebben jullie een idee hoe ik dit probleem kan oplossen?

Vriendelijke groetjes,



[Coosto Support] Re: [redacted]
Coosto Support aan: [redacted]
Reageer op Coosto Support

28-04-2016 16:49

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

[redacted] Coosto Support, 28 apr. 16:49:

Hoi [redacted]

Graag informeer ik je dat het probleem met betrekking tot de [redacted] is opgelost! Je kan hier weer zoekopdrachten in uitvoeren.

Mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit graag van je.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted] - Coosto Support, 26 apr. 09:44:

Hoi [redacted]

Bedankt voor je bericht. Ik zie inderdaad dat je geen zoekopdrachten kan uitvoeren [redacted] Jullie licentie is echter niet verlopen. Ik ga dit verder voor je uitzoeken.

Zodra ik meer informatie heb laat ik je dit weten.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted] 26 apr. 09:11:

Goedemorgen,

Vraagje ik kan [redacted]

Groetjes [redacted]



[Coosto Support] Re: [redacted]
Coosto Support aan: [redacted]
Reageer op Coosto Support

26-04-2016 09:44

Overzicht: Dit bericht is doorgestuurd.

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link [redacted]

[redacted] - Coosto Support, 26 apr. 09:44:
Hoi [redacted]

Bedankt voor je bericht. Ik zie inderdaad dat je [10.1.c, 10.2.d en 10.2.g] jullie
licentie is echter niet verlopen. Ik ga dit verder voor je uitzoeken.

Zodra ik meer informatie heb laat ik je dit weten.
Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>
<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted], 26 apr. 09:11:

Goedemorgen,

Vraagje [10.1.c, 10.2.d, 10.2.g]

Groetjes [redacted]



[Coosto Support] Re: oud bericht
Coosto Support aan: [redacted]
Reageer op Coosto Support

15-03-2016 11:00

Wij hebben deze supportaanvraag als opgelost gemarkeerd. Om ons gesprek voort te zetten kan je reageren op deze e-mail of klikken op de onderstaande link.

[10.2.g](#) [redacted]

[redacted] - Coosto Support, 15 mrt. 11:00:

Hoi [redacted],

Graag informeer ik je dat de indexatie van [10.2.d](#) is opgelost. De datums in Coosto komen weer overeen met de data op de website.

Ik hoop je hiermee geïnformeerd te hebben, mocht je verder nog vragen hebben dan hoor ik dit graag van je.

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted] - Coosto Support, 12 feb. 11:24:

Hoi [redacted],

Bedankt voor het voorbeeld! Ik zie dat er een probleem is met de datum bij de indexatie van [10.2.d](#) de datum op de website klopt. Mijn excuses voor het ongemak! Ik zet dit door naar mijn collega's van het web-extractie team, zij zullen dit oplossen zodat de datum in Coosto klopt.

Ik houd je hiervan op de hoogte!

Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] - Coosto Support

<http://www.coosto.com/>

<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted] 12 feb. 10:50:

Goedemorgen

In mijn query [10.2.d](#) is het eerste bericht dat ik open van 21 mei 2014 terwijl er staat dat deze 18 uur geleden gepost is?

[10.2.d](#) [redacted]



[Coosto Support] Re: oud bericht
Coosto Support aan: [redacted]
Reageer op Coosto Support

12-02-2016 11:24

Wil je reageren op dit bericht? Dit kan door deze e-mail te beantwoorden of via de volgende link: [redacted]

[redacted] Coosto Support, 12 feb. 11:24:

Hoi [redacted]

Bedankt voor het voorbeeld! Ik zie dat er een probleem is met de datum bij de 10.2.d [redacted] de datum op de website klopt. Mijn excuses voor het ongemak! Ik zet dit door naar mijn collega's van het web-extractie team, zij zullen dit oplossen zodat de datum in Coosto klopt.

Ik houd je hiervan op de hoogte!
Met vriendelijke groet / Kind regards,

[redacted] Coosto Support

<http://www.coosto.com/>
<https://twitter.com/coosto>

[redacted]

[redacted] 12 feb. 10:50:

Goedemorgen

In mijn query 10.2.d [redacted] is het eerste bericht dat ik open van 21 mei 2014 terwijl er staat dat deze 18 uur geleden gepost is?

10.2.d [redacted]
