

POSTADRES Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag BEZOEKADRES Juliana van Stolberglaan 4-10
TEL 070 - 88 88 500 FAX 070 - 88 88 501 E-MAIL info@cbpweb.nl INTERNET
www.cbpweb.nl

Onderzoek HIP

*Onderzoek bij de Belastingdienst/Toeslagen naar de uitvoering van de
Inkomensafhankelijke regelingen (de huur-, zorg en kinderopvangtoeslag)
door de Hulp- en informatiepunten*

z2010-00549

Rapport van definitieve bevindingen

11 februari 2011

1. Samenvatting en conclusies

De Belastingdienst/Toeslagen (onderdeel van de Belastingdienst, hierna: B/T) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag. Als serviceverlening zijn zogeheten Hulp- en informatiepunten ingericht (hierna: HIP), die de burger op zijn verzoek kunnen helpen bij het aanvragen van deze toeslagen. Er is voor HIP een wettelijke basis, namelijk in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) en het Uitvoeringsbesluit Awir. HIP kunnen, nadat een contract (bewerkersovereenkomst) is gesloten met B/T, bepaalde gegevens opvragen die nodig zijn om de aanvraag voor een of meer toeslagen te kunnen afhandelen. Dat kan echter alleen als de aanvrager, de betrokkene in de zin van artikel 1, aanhef onder f, van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), toestemming aan HIP heeft gegeven om die gegevens op te vragen.

In het kader van zijn toezichthoudende taak op grond van artikel 60 van de Wbp heeft het College bescherming persoonsgegevens (CBP) een onderzoek ingesteld naar het functioneren van HIP. Het onderzoek is gericht op de naleving van de verplichtingen voor het verwerken van persoonsgegevens door een bewerker (HIP) en het toezicht door de verantwoordelijke (B/T) op de naleving van deze verplichtingen als bedoeld in respectievelijk artikel 14 en artikel 15 van de Wbp.

a) Conclusie - bewerkersovereenkomsten

Uit het onderzoek is gebleken dat B/T zijn werkwijze ten aanzien van HIP die geen kinderopvanginstelling zijn, in de praktijk heeft aangepast, waardoor deze HIP niet meer van de webapplicatie gebruik kunnen maken om gegevens van klanten op te vragen. Per september 2009 is de webapplicatie niet meer beschikbaar, maar is een telefonische informatievoorziening opengesteld. Nu B/T deze nieuwe werkwijze voor HIP die geen kinderopvanginstelling zijn niet schriftelijk en daarmee dus niet aantoonbaar is voor aanvrager/betrokkene heeft vastgelegd, handelt B/T in strijd met artikel 14, tweede en vijfde lid, Wbp.

b) Conclusie - Controle op de naleving van de bewerkersovereenkomst: toestemming aanvrager (betrokkene)

Door niet te controleren of de aanvrager/betrokkene ook daadwerkelijk toestemming voor het opvragen van informatie heeft verleend, zijn de controlebepalingen uit de bewerkersovereenkomsten feitelijk verworpen tot een 'dode letter' en wordt in strijd gehandeld met de van die bewerkersovereenkomsten deelsluitmakende procedurebeschrijvingen. Derhalve handelt B/T in strijd met artikel 15 Wbp, dit artikel bepaalt immers dat de verantwoordelijke zorg draagt voor de naleving van de verplichtingen als bedoeld in de artikelen 6 tot en met 12 en 14, tweede en vijfde lid, Wbp.

c) Conclusie - controle van contactpersonen en toegang tot de informatie

Door het ontbreken van een adequate registratie van contactpersonen wordt controle (achteraf) bemoeilijkt of zelfs onmogelijk. B/T kan daarom niet of in onvoldoende mate garanderen, dat HIP (bewerker) afdoende waarborgen biedt ten aanzien van beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen en B/T handelt derhalve in strijd met artikel 14, eerste en derde lid jo artikel 13 Wbp.

2. Het onderzoek

De Belastingdienst/Toeslagen (onderdeel van de Belastingdienst, hierna: B/T) is op grond van artikel 38 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (hierna: Awir) verantwoordelijke in de zin van de Wbp voor de uitvoering van de inkomensafhankelijke regelingen, zoals de huur-, kinderopvang- en zorgtoeslag. Meer dan zes miljoen mensen ontvangen één of meer van deze toeslagen. Omdat sommige burgers behoefte hebben aan hulp bij het aanvragen van de toeslagen, zijn als serviceverlening voor burgers/rechthebbenden zogeheten Hulp- en Informatiepunten ingericht (hierna: HIP). Voor de instelling van HIP is een wettelijke basis gecreëerd in artikel 38a van de Awir en artikel 2 van het Uitvoeringsbesluit Awir.¹

HIP kunnen de burger - op zijn verzoek - behulpzaam zijn bij het aanvragen van bovengenoemde toeslagen. HIP functioneren voor B/T als bewerker in de zin van artikel 1, eerste lid, onder e, Wbp. Nadat B/T met een HIP een bewerkersovereenkomst, als bedoeld in artikel 14, tweede lid, Wbp, heeft gesloten, kunnen door HIP bepaalde fiscale gegevens worden opgevraagd die nodig zijn om de aanvraag voor één of meer toeslagen in te dienen. Voor het inwinnen van informatie door HIP bij B/T moet de aanvrager van de toeslag ondubbelzinnige toestemming als bedoeld in artikel 8, onder a van de Wbp geven. Er functioneren ongeveer 900 HIP.² Op de website van B/T zijn de adres- en contactgegevens van alle HIP opgenomen waarmee B/T een bewerkersovereenkomst heeft gesloten.

In het kader van zijn toezichthoudende taak op grond van artikel 60 van de Wbp heeft het CBP een onderzoek ingesteld naar het functioneren van HIP. Het onderzoek is gericht op de naleving van de verplichtingen voor het verwerken van persoonsgegevens door een bewerker (HIP) en het toezicht door de verantwoordelijke (B/T) op de naleving van deze verplichtingen als bedoeld in respectievelijk artikelen 14 en 15 van de Wbp.

3. Het verloop van het onderzoek

Het onderzoek is in twee fasen uitgevoerd. De eerste fase van het onderzoek heeft, via een aantal schriftelijke vragenrondes, plaatsgevonden bij B/T. Vervolgens is in de tweede fase een onderzoek ter plaatse uitgevoerd bij twee HIP. Op grond van het bepaalde in artikel 60, tweede lid, Wbp is het rapport van voorlopige bevindingen op 16 december 2010 aan de Staatssecretaris van Financiën toegezonden en is hij in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken. De Staatssecretaris van Financiën heeft in zijn reactie van 20 januari 2011 geen verweer gevoerd tegen het rapport van voorlopige bevindingen.

De eerste onderzoeksfase bij B/T

Het CBP heeft bij brieven van 22 juni, 28 juli en 15 september 2010 aan B/T vragen over de instelling van, het functioneren van en het toezicht op HIP gesteld. Aan B/T is tevens gevraagd de antwoorden van relevante documentatie te voorzien.³

¹ Zie: Bijlage A - de relevante wettelijke bepalingen.

² Zie: Toeslagwijzer 2010, maart 2010, H. 12, p. 43 /Naslagwerk voor organisaties betrokken bij de uitvoering van huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebondenbudget (gepubliceerd op de website van de Belastingdienst/Toeslagen).

³ Zie: Bijlage C met een overzicht van de overgelegde documenten.

Het CBP heeft onder meer om de volgende informatie gevraagd.

- a. HIP kunnen bij B/T bepaalde informatie (dat wil zeggen gegevens over de aanvragen voor toeslagen en inkomensgegevens) opvragen over de burger (aanvrager), die nodig is om een aanvraagformulier in te vullen. B/T heeft voor het opvragen van deze informatie een webapplicatie ontwikkeld.
Om vast te stellen hoe deze applicatie precies functioneert en waar zich (mogelijke) beveiligingsrisico's kunnen voordoen heeft het CBP de achterliggende documentatie inclusief de technische beschrijving van deze applicatie opgevraagd.
- b. Daarnaast heeft het CBP bij B/T geïnformeerd of en op welke wijze B/T controles heeft uitgevoerd als bedoeld in artikel 11 van de bewerkersovereenkomst en indien dat het geval is geweest wat de resultaten daarvan zijn.⁴
- c. Aan B/T is gevraagd of er klachten en/of signalen zijn ontvangen over de werkwijze van HIP en hoe deze klachten vervolgens door B/T zijn afgehandeld.

B/T heeft bij brieven van 15 juli, 19 augustus en 27 september 2010 op de vragen en verzoeken om documentatie van het CBP gereageerd.

De tweede onderzoeksfase bij HIP

Via onderzoeken ter plaatse bij twee HIP heeft het CBP onderzocht, mede aan de hand van de afspraken die daarover in de bewerkersovereenkomsten en bijbehorende procedures zijn vastgelegd, hoe de uitvoering van de aanvragen van de toeslagen feitelijk plaatsvindt en of en op welke wijze er controles op de uitvoering van de bewerkersovereenkomst door B/T hebben plaatsgevonden. De onderzoeken ter plaatse hebben op 19 en 20 oktober 2010 plaatsgehad.

4. Wettelijk kader⁵

De grondslag voor het instellen van HIP als bewerker in de zin van de Wbp is opgenomen in artikel 2 van het Uitvoeringsbesluit Awir. Bij de uitbesteding van werkzaamheden door B/T dient uitvoering te worden gegeven aan het bepaalde in artikel 14 en artikel 15 van de Wbp. B/T heeft voor HIP een bewerkersovereenkomst opgesteld, deze bewerkersovereenkomst is gepubliceerd in het Staatsblad.⁶

De strekking van artikel 14 van de Wbp is te voorkomen dat bij eventuele tekortkomingen in de gegevensverwerking, de verantwoordelijke en/of de bewerker zich voor wat betreft hun verantwoordelijkheden achter elkaar zouden kunnen verschuilen.⁷ Deze (juridisch bindende) verplichtingen moeten over en weer duidelijk zijn vastgelegd.

De verantwoordelijke dient, door het sluiten van een bewerkersovereenkomst, daarvoor zorg te dragen. Artikel 15 van de Wbp legt vervolgens nog een extra verplichting aan de verantwoordelijke op: de verantwoordelijke moet er voor zorgen dat de bewerker de vereisten, dat persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op een behoorlijke en zorgvuldige

⁴ Bewerkersovereenkomsten en procedures voor contactpersonen en het baliepersoneel zijn opgenomen in bijlage B.

⁵ Zie: Bijlage A - de relevante wettelijke bepalingen

⁶ Zie: Staatsblad 2005, 431. Vaststelling van het Uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen.

⁷ Kamerstukken II 1997-1998, 25 892, nr. 3, Memorie van Toelichting, p. 99-100.

wijze (artikel 6 Wbp) worden verwerkt ook naleeft. Deze algemene norm van artikel 6 Wbp vindt vervolgens zijn uitwerking in de artikelen 7 tot en met 12 van de Wbp.⁸

5. Definitieve bevindingen

Hieronder volgen de definitieve bevindingen van het onderzoek, waarbij allereerst op hoofdlijnen wordt ingegaan op de informatie die van B/T is verkregen (paragraaf 5.1). Vervolgens is een korte weergave van de onderzoeken ter plaatse bij een tweetal HIP opgenomen (paragraaf 5.2). Tot slot komt het voorlopig oordeel van het CBP in een drietal subparagrafen aan bod (paragraaf 5.3).

5.1 Analyse van de informatie van B/T⁹

a. Hoe wordt een organisatie een HIP

Op grond van artikel 38a Awir en artikel 2 van het Uitvoeringsbesluit Awir bestaat vanaf 2006 de mogelijkheid voor organisaties om een HIP te worden. Als een organisatie interesse heeft om te fungeren als HIP dan meldt de organisatie zich aan bij B/T. Indien B/T van oordeel is dat deze organisatie in aanmerking komt, dat wil zeggen als aan de voorwaarden van de bewerkersovereenkomst wordt voldaan, wordt overgegaan tot het sluiten van de bewerkersovereenkomst.¹⁰ Ter ondersteuning van de serviceverlening aan burgers kregen HIP toegang tot een afgesloten webapplicatie met een beperkt aantal gegevens uit de toeslagenadministratie van B/T, die nodig zijn om een aanvraag in te kunnen dienen. In de praktijk bleek echter dat de applicatie niet aan de verwachtingen voldeed. Volgens B/T had dat vermoedelijk te maken met het feit dat de gegevens in de applicatie niet actueel genoeg waren om de informatievragen over de aanvrager/betrokkene te kunnen beantwoorden. De toegevoegde waarde van de applicatie voor HIP was daardoor niet groot.

Begin 2009 werd het ook voor kinderopvanginstellingen mogelijk HIP te worden. De kinderopvanginstellingen kregen met een andere methode van informatie opvragen te maken. Naast een andere bewerkersovereenkomst¹¹ kregen deze HIP via een geheime telefooncode en het HIP-registratienummer de mogelijkheid rechtstreeks met B/T te bellen om de noodzakelijke informatie op te vragen.

Het beperkte gebruik van de applicatie en de tevredenheid over het functioneren van de telefonische dienstverlening aan kinderopvanginstellingen heeft, aldus B/T, ertoe geleid dat deze vorm van dienstverlening vanaf september 2009 voor alle HIP is opengesteld. De applicatie is sinds die tijd niet meer beschikbaar.

b. Informatie over de nieuwe werkwijze

De nieuwe werkwijze heeft niet geleid tot aanpassing en/of vervanging van de 'oude' bewerkersovereenkomst, waarin nog sprake was van het gebruik van de applicatie.¹² Naar het

⁸ Kamerstukken II 1997-1998, 25 892, nr. 3, Memorie van Toelichting, p. 100.

⁹ Een overzicht van de door B/T verstrekte documentatie is opgenomen in bijlage C.

¹⁰ Zie: bijlage B, onder a: de bewerkersovereenkomst, Staatsblad 2005, 431.

¹¹ Zie: bijlage B, onder c: de bewerkersovereenkomst voor intermediairs HIP/Kinderopvang.

¹² Zie: bijlage B, onder a: de bewerkersovereenkomst zoals gepubliceerd in het Staatsblad: 2005, 431.

oordeel van B/T was dat ook niet nodig omdat HIP via het informatieblad '*Procedures voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen*'¹³ op de hoogte zijn gesteld van de werkwijze via het telefoonnummer.¹⁴

B/T heeft wel aangegeven dat via de relatiebeheerders van B/T en voorlichtingsbijeenkomsten, HIP over de nieuwe werkwijze zijn geïnformeerd. De 'oude' bewerkersovereenkomst is niet ingetrokken.

De bewerkersovereenkomst en procedurebeschrijving ('*Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag*') die van toepassing is op kinderopvanginstellingen gaat uit van het opvragen van informatie via een speciaal daartoe ingesteld en via een geheime telefooncode toegankelijk telefoonnummer. De bewerkersovereenkomst voor Kinderopvanginstellingen is niet in het Staatsblad gepubliceerd.

In de procedurebeschrijving voor baliepersoneel intermediairs ('*Procedures voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen*') is een paragraaf opgenomen over de Wbp. In deze paragraaf is onder meer vastgelegd dat:

1. de aanvrager/betrokkene toestemming moet geven voor het inwinnen van informatie bij B/T;
2. de aanvrager/betrokkene zich moet identificeren.

Daarnaast is in de '*Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag*' vastgelegd dat:

1. contactpersonen een HIP-registratienummer en een geheime telefooncode ontvangen, waarmee zij informatie bij B/T kunnen opvragen. B/T heeft ook een aantal beveiligingsprocedures opgenomen, die onder andere beogen te verifiëren of de beller ook daadwerkelijk een bij B/T geregistreerde contactpersoon is;
2. het HIP-registratienummer en de geheime telefooncode alleen door de bij B/T aangemelde contactpersonen (en hun achtervang) mogen worden gebruikt. B/T mag vragen naar de naam, de geboortedatum en het vaste toestelnummer van de beller. Deze gegevens zijn geregistreerd bij B/T. Het behoort tot de standaardprocedure dat door B/T wordt gevraagd naar het HIP-registratienummer;
3. B/T (steekproefsgewijs) zal controleren of een belanghebbende/betrokkene ook daadwerkelijk toestemming heeft verleend om informatie over hem op te vragen.

c. De bewerkersovereenkomsten en de controle op de naleving van de verplichtingen

De kernbepalingen in de bewerkersovereenkomst - vanuit de optiek van de bescherming van persoonsgegevens - zijn:

1. in de 'oude' bewerkersovereenkomst (voor HIP die geen kinderopvanginstelling zijn) opgenomen in Hoofdstuk 2, Bescherming van persoonsgegevens: de artikelen 7 tot en met 11;
2. in de bewerkersovereenkomst voor intermediairs Kinderopvanginstellingen opgenomen in Hoofdstuk 2: Bescherming van persoonsgegevens, de artikelen 6 tot en met 10.

Het betreft onder meer bepalingen over de algemene voorwaarden voor de verwerking van persoonsgegevens, de informatieverstrekking aan de belanghebbende/betrokkene en

¹³ Zie: bijlage B, onder b: de Procedure voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen.

¹⁴ In de bewerkersovereenkomst (bijlage B, onder c) wordt gesproken over het 'informatiekanaal.'

bepalingen over de beveiliging, de geheimhouding en controle.¹⁵ Beide bewerkersovereenkomsten verschillen niet inhoudelijk van elkaar voor wat betreft de bescherming van persoonsgegevens, behoudens de verwijzingen naar de webapplicatie in de 'oude' bewerkersovereenkomst.

Van specifiek belang is nog het bepaalde in artikel 11 van de bewerkersovereenkomst voor Kinderopvanginstellingen¹⁶ waarin B/T de mogelijkheid heeft om, bij toerekenbare tekortkoming door een HIP inzake het bepaalde in artikel 8 van de bewerkersovereenkomst betreffende de beveiliging, het gebruik van het informatiekanaal (namelijk het informatie inwinnen via het speciale telefoonnummer) te weigeren.

B/T heeft aangegeven dat ten tijde van het bestaan van de applicatie (zie de 'oude' bewerkersovereenkomst), mede gelet op het geringe gebruik daarvan, nooit een controle is uitgevoerd als bedoeld in artikel 11 van de 'oude bewerkersovereenkomst'.¹⁷ Bij B/T zijn, behoudens een klacht over een kinderopvanginstelling uit 2009, geen klachten over het functioneren van HIP ingediend. De klacht over de kinderopvanginstelling/HIP betrof de wijze van uitvoering van de aanvragen van kinderopvangtoeslag. De betreffende organisatie deelde belanghebbenden/ouders via een brief mee dat *"behoudens tegenbericht, de instelling uitgaat van toestemming van de klant om gegevens op te vragen bij de Belastingdienst."* Deze handelwijze is in strijd met het vereiste van artikel 8, onder a, Wbp namelijk dat voor het rechtmatig verwerken van de persoonsgegevens de ondubbelzinnige toestemming van de belanghebbende/ betrokkene noodzakelijk is. B/T heeft met de betreffende kinderopvanginstelling/HIP gesprekken gevoerd. Naar aanleiding van deze gesprekken heeft de kinderopvanginstelling/HIP zijn werkwijze aangepast.¹⁸

B/T legt niet vast welke HIP telefonisch om informatie hebben gevraagd. Het is ook niet bekend hoeveel aanvragen via en/of met hulp van HIP bij B/T worden ingediend, omdat de klant de aanvraag voor toeslag(-en) onder eigen naam instuurt en niet via of door HIP. In de *'Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag'* staat vermeld dat steekproefsgewijs controles zullen plaatsvinden betreffende de toestemming die een klant moet geven voor het (telefonisch) opvragen van informatie door de HIP bij B/T.¹⁹ B/T heeft aangegeven dat, behoudens de hierboven genoemde klacht over een kinderopvanginstelling, er geen andere klachten zijn geweest over de wijze waarop HIP informatie verkrijgen. Voor B/T was er geen aanleiding controles uit te voeren, aldus B/T.

5.2 Onderzoeken ter plaatse

Om een beeld te krijgen van de dagelijkse uitvoeringspraktijk heeft het CBP besloten in de tweede fase een onderzoek ter plaatse uit te voeren bij twee HIP. Deze HIP zijn niet om specifieke redenen geselecteerd maar uitsluitend op basis van het feit dat deze HIP ten tijde van het bestaan van de webapplicatie ook daadwerkelijk klanten hebben geholpen bij het

¹⁵ Zie: bijlage B voor de bewerkersovereenkomsten en procedurebeschrijvingen.

¹⁶ Zie: bijlage B, onder c: de bewerkersovereenkomst HIP Kinderopvanginstellingen.

¹⁷ Zie: bijlage B, onder a: de bewerkersovereenkomst, Staatsblad 2005, 431.

¹⁸ Zie ook: Kamervragen en antwoord (ingezonden 19 maart 2009), nummer 2293, *Kamerstukken II* 2008-2009, Aanhangsel, p. 4813.

¹⁹ Zie: bijlage B, onder d: de Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag.

aanvragen van toeslagen.²⁰ Omdat het voor de hand ligt dat deze organisaties ook in de gewijzigde werkwijze klanten behulpzaam zijn geweest bij het invullen van aanvraagformulieren toeslagen, zijn deze twee HIP geselecteerd.

De voornaamste bevindingen zijn hieronder per HIP weergegeven.

HIP I

HIP I is een organisatie die fiscale rechtshulp verleent. *HIP I* laat het CBP weten al een jaar niet meer als HIP te functioneren. Of de bewerkersovereenkomst met B/T ook formeel is opgezegd, kon ten tijde van het bezoek niet worden medegedeeld. *HIP I* heeft toegezegd dit uit te zoeken en het CBP daarvan op de hoogte te stellen. De bewerkersovereenkomst bleek niet door *HIP I* te zijn opgezegd, dat is alsnog gebeurd. B/T heeft deze opzegging op 20 oktober 2010 bevestigd. De vermelding van deze HIP was op 16 december 2010 echter nog niet verwijderd van <http://www.toeslagen.nl/reken/hip/index.html>.

HIP II

HIP II is een woningbouwvereniging die, indien gewenst, aanvragen huurtoeslag van haar klanten helpt invullen. Complexere aanvragen en aanvragen voor andere toeslagen en aanvragen van niet-huurders worden niet door *HIP II* behandeld, maar worden doorverwezen naar het (plaatselijke) Regiokantoor van de Belastingdienst.

HIP II is nog een bewerkersovereenkomst aangegaan onder de 'oude' situatie, dus waarbij nog gebruik kon worden gemaakt van de applicatie om informatie op te vragen. De bewerkersovereenkomst tussen *HIP II* en B/T is op 14 juni 2005 aangegaan.

B/T heeft de procedure voor het opvragen van klantgegevens door HIP (zoals beschreven in paragraaf 5.1. onder a) gewijzigd. Klantgegevens worden sinds medio 2009 niet meer via de applicatie maar telefonisch via een geheime code opgevraagd. B/T heeft *HIP II* in de (jaarlijkse) regiobijeenkomst met B/T van de nieuwe werkwijze op de hoogte gesteld, aldus *HIP II*.

HIP II hanteert voor het opvragen van klantgegevens (bijvoorbeeld inkomensgegevens) bij B/T de '*Procedures voor baliepersoneel intermediairs toeslagen*', daarnaast maken de adviseurs van *HIP II* gebruik van het telefoonnummer van B/T waarmee informatie over klanten kan worden opgevraagd. Er is hiervoor geen aparte (interne) procedurebeschrijving opgesteld.

HIP II houdt geen register bij van medewerkers/adviseurs die telefonisch klantgegevens bij B/T hebben opgevraagd. *HIP II* vraagt de klant toestemming voor het telefonisch opvragen van klantgegevens bij B/T, aldus *HIP II*. Soms wordt daarvan aantekening gemaakt in het (algemene) klantdossier, dat vindt echter niet structureel plaats. Klanten worden gevraagd altijd een legitimatiebewijs mee te brengen en niet alleen in het kader van het aanvragen van een toeslag. Er wordt geen kopie van het legitimatiebewijs in de administratie opgenomen.

Op het door B/T vastgestelde aanvraagformulier voor de huurtoeslag kan de klant aangeven, indien hij dat wenst, dat zijn huurtoeslag door B/T rechtstreeks aan de woningbouwvereniging (*HIP II*) wordt overgemaakt. *HIP II* verrekent vervolgens de toeslag met de verschuldigde huur.

²⁰ Zoals blijkt uit een overzicht (afkomstig van B/T) van organisaties die in de eerste helft van 2009 tenminste meerdere malen via de webapplicatie hebben ingelogd.

HIP II heeft verklaard, niet door B/T te zijn gecontroleerd. Uit de informatie van *HIP II* blijkt dat de gegevens bij B/T van de contactpersonen van *HIP II* niet meer actueel zijn: één contactpersoon is niet meer in dienst van *HIP II*. Daarnaast blijkt dat *HIP II* ook anderen dan de bij B/T opgegeven contactpersonen inzet om, zo nodig, gegevens op te vragen via het speciale telefoonnummer.

Met betrekking tot de beveiliging van het gegevensverkeer merkt *HIP II* op dat alle klantgegevens in een eigen digitaal klantsysteem worden opgeslagen. In sommige gevallen kunnen dat aantekeningen van de aanvraag van een toeslag zijn. Het overgrote deel van de geautomatiseerde klantenadministratie betreft de gegevens over de reguliere werkzaamheden van *HIP II*, zoals de huurders- verhuurderadministratie (contracten, betalingen, prolongatiegegevens). Van de aanvraagformulieren voor de huurtoeslag worden geen kopieën in de eigen administratie opgeslagen. De (beveiliging van de) toegang tot het klanteninformatiesysteem is geregeld via profielen waaraan autorisatie rollen hangen. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de beveiligingsmaatregelen zoals een wachtwoord en gebruikersnaam, het bijhouden van autorisatieschema's, een aparte serverruimte die voor een beperkt aantal personen toegankelijk is en een virusscanner.

HIP II laat weten dat het aantal aanvragen voor hulp bij toeslagen afneemt. Dat heeft onder meer te maken met het volgende.

- De komst van DigiD, waardoor de klant zelf op geautomatiseerde wijze zijn aanvraag moet indienen.
- Na de eerste aanvraag vinden er meestal geen noemenswaardige wijzigingen (bijvoorbeeld in de hoogte van het inkomen) plaats, waardoor continuering van de toeslag eenvoudig(er) is.

5.3 Oordeel CBP

Hieronder wordt in drie afzonderlijke paragrafen ingegaan op de voornaamste bevindingen van het onderzoek, waarbij de feitelijke weergave, de relevante wettelijke bepalingen en het oordeel van het CBP aan bod komen.

a) De bewerkersovereenkomsten

Artikel 14, tweede lid, Wbp schrijft voor dat de uitvoering van verwerkingen van persoonsgegevens door een bewerker wordt geregeld in een overeenkomst of krachtens een andere rechtshandeling waardoor een verbintenis ontstaat tussen de bewerker en de verantwoordelijke. In de bewerkersovereenkomst kunnen onder meer bepalingen worden opgenomen die betrekking hebben op de technische en organisatorische beveiliging van de gegevens (als bedoeld in artikel 13 van de Wbp), de informatievoorziening aan de betrokkenen en eventuele controlebepalingen voor de verantwoordelijke bij de bewerker.

In de bewerkersovereenkomst zoals die indertijd is vastgesteld en gepubliceerd in het Staatsblad zijn deze bepalingen ook opgenomen. Daarnaast is voor de dagelijkse uitvoeringspraktijk een procedure vastgesteld voor het baliepersoneel van HIP.²¹ Deze procedure maakt op grond van bepaalde in artikel 1, vierde lid, onderdeel van de bewerkersovereenkomst uit.

²¹ Zie: bijlage B, onder b: Procedures voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen.

Zoals in paragraaf 5.1 onder a is beschreven, is de applicatie waarmee HIP informatie bij B/T kunnen opvragen per september 2009 niet meer beschikbaar en is een nieuwe werkwijze voor het opvragen van informatie ingevoerd. De nieuwe werkwijze, namelijk het opvragen van informatie via het speciale telefoonnummer, is in eerste instantie doorgevoerd bij kinderopvanginstellingen die als HIP fungeren. In de bewerkersovereenkomst en procedurebeschrijving voor die HIP is deze nieuwe werkwijze vastgelegd.²² De bewerkersovereenkomst voor de kinderopvanginstellingen is niet in het Staatsblad gepubliceerd.

Vanaf september 2009 is de nieuwe werkwijze ook geïntroduceerd bij reeds bestaande HIP, zonder dat dit heeft geleid tot aanpassing van de bestaande bewerkersovereenkomst. De bewerkersovereenkomst zoals die indertijd is gepubliceerd in het Staatsblad is niet ingetrokken. Naar het oordeel van B/T was dat ook niet nodig omdat HIP via de *'Procedures voor baliepersoneel intermediairs'* op de hoogte zijn van de werkwijze via het telefoonnummer. Via accountbezoeken door relatiebeheerders en voorlichtingsbijeenkomsten is het gebruik van het speciale telefoonnummer als vervanging voor de applicatie door B/T gecommuniceerd, aldus B/T.

Oordeel CBP

De bewerkersovereenkomst beoogt de wederzijdse rechten en plichten tussen verantwoordelijke en bewerker vast te leggen en moet naar zijn aard betrekking hebben op de alle aspecten betreffende de verwerking van persoonsgegevens. De positie van de aanvrager/betrokkene is in het geval dat een verantwoordelijke gebruik maakt van de diensten van een bewerker van specifiek belang. Immers, artikel 14, vijfde lid, Wbp bepaalt dat: *'Met het oog op het bewaren van het bewijs worden de onderdelen van de overeenkomst of de rechtshandeling die betrekking hebben op de bescherming van persoonsgegevens, alsmede de beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 13 schriftelijk of in een andere, gelijkwaardige vorm vastgelegd.'* De ratio van deze bepaling is dat de aanvrager/ betrokkene (als een soort impliciete derde-belanghebbende) ingeval jegens hem onrechtmatig wordt gehandeld over de nodige bewijsstukken kan beschikken.²³

Nu B/T de 'oude' bewerkersovereenkomst niet heeft aangepast en de 'nieuwe' bewerkersovereenkomst niet aan deze HIP ter ondertekening heeft aangeboden, is niet voldaan aan het vereiste dat wederzijdse rechten en plichten zijn vastgelegd op de wijze die artikel 14 van de Wbp beoogt te regelen. Niet alleen omdat het nu voor aanvragers/betrokkenen niet duidelijk is welke afspraken er tussen de verantwoordelijke en bewerker zijn gemaakt en gelden, maar ook omdat één van de sleutelbepalingen, namelijk die betreffende de beveiligingseisen voor de nieuwe werkwijze, niet of in ieder geval onvoldoende is vastgelegd. De beveiliging, zowel in organisatorische als technische zin, stelt andere eisen in het geval dat gebruik wordt gemaakt van een webapplicatie dan in het geval dat via telefonisch contact met B/T informatie over een betrokkene kan worden opgevraagd. In paragraaf 5.3 onder c, de controle van contactpersonen en toegang tot de informatie, wordt op dit punt nog nader ingegaan.

²² Zie: bijlage B, onder c en d: bewerkersovereenkomst en procedurebeschrijving HIP/ Kinderopvanginstelling.

²³ Zie: *Kamerstukken II 1997-1998*, 25 892, nr. 3, MvT p. 100.

B/T stelt zich op het standpunt dat aanpassing van de bewerkersovereenkomst niet noodzakelijk is, omdat in de procedurebeschrijving *'Procedures voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen'*²⁴ al is verwezen naar de telefonische helpdesk. Deze procedure geldt als aanhangsel bij de 'oude' bewerkersovereenkomst (zie artikel 1, vierde en vijfde lid, van deze bewerkersovereenkomst).

In deze voornoemde procedurebeschrijving gaat voor wat betreft de beveiliging de aandacht alleen uit naar het gebruik van de webapplicatie. In de procedurebeschrijving *'Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag'* zoals die als aanhangsel is opgenomen bij de bewerkersovereenkomst voor kinderopvanginstellingen is een beveiligingsprocedure opgenomen die specifiek is toegesneden op het telefonisch inwinnen van informatie. Er is niet komen vast te staan dat B/T de *'Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag'* aan HIP die geen kinderopvanginstelling zijn, heeft toegezonden en daarmee op basis van het bepaalde in artikel 1, vierde en vijfde lid, van de 'oude' bewerkersovereenkomst, ook (in rechte afdwingbaar) onderdeel van die overeenkomst heeft laten worden.

Conclusie CBP

Uit het onderzoek is gebleken dat B/T zijn werkwijze ten aanzien van HIP die geen kinderopvanginstelling zijn, in de praktijk heeft aangepast, waardoor deze HIP niet meer van de webapplicatie gebruik kunnen maken om gegevens van klanten op te vragen. Per september 2009 is de webapplicatie niet meer beschikbaar, maar is een telefonische informatievoorziening opengesteld. Nu B/T deze nieuwe werkwijze voor HIP die geen kinderopvanginstelling zijn niet schriftelijk en daarmee dus niet aantoonbaar is voor aanvrager/betrokkene heeft vastgelegd, handelt B/T in strijd met artikel 14, tweede en vijfde lid, Wbp.

b) Controle op de naleving van de bewerkersovereenkomst: toestemming aanvrager/betrokkene

Artikel 15 van de Wbp schrijft voor dat de verantwoordelijke zorg draagt voor de naleving van de verplichtingen als bedoeld in de artikel 6 tot en met 12 en 14, tweede en vijfde lid van de Wbp. Persoonsgegevens dienen in overeenstemming met de wet en op een behoorlijke en zorgvuldige wijze te worden verwerkt. Als de verantwoordelijke gebruik maakt van de diensten van een bewerker rust op de verantwoordelijke nog een extra verplichting.²⁵ De verantwoordelijke moet in de bewerkersovereenkomst de nodige garanties bedingen en/of voorwaarden opnemen die de naleving van de eisen van de Wbp bevorderen. Tevens dient de verantwoordelijke erop toe te zien dat de verplichtingen feitelijk worden nageleefd door de bewerker (zie verder ook onder a en c van deze paragraaf).

In beide bewerkersovereenkomsten is een controlebepaling opgenomen (respectievelijk in artikel 11 van de 'oude' en artikel 10 van de 'nieuwe' bewerkersovereenkomst).²⁶ Deze bepalingen geven aan B/T het recht om de verwerking van persoonsgegevens bij HIP te allen tijde te (laten) controleren. HIP zijn verplicht hiertoe alle medewerking te verlenen. In de *'Procedure HIP Kinderopvangtoeslag'* is onder meer opgenomen: "Om de identiteit vast te stellen van de belanghebbende wiens gegevens worden uitgewisseld, worden bij elk telefonisch contact de

²⁴ Zie: bijlage B, onder b: Procedures voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen.

²⁵ Zie: *Kamerstukken II 1997-1998*, 25892, nr. 3, MvT, p. 100.

²⁶ Zie: bijlage B, onder a en c; de bewerkersovereenkomsten.

naam, sofnummer, postcode en huisnummer van belanghebbende overlegd. Belastingdienst/Toeslagen zal steekproefsgewijs controles uitvoeren betreffende de toestemming van de klant voor het opvragen van informatie door de HIP."²⁷

B/T heeft op de vraag van het CBP of er controles en/of steekproeven zijn uitgevoerd laten weten dat er geen aanleiding was om controles uit te voeren. Bij B/T zijn acht klachten ingediend over de handelwijze van één HIP.²⁸ Er zijn volgens B/T geen andere klachten bekend.

Oordeel CBP

Vanaf 2006 functioneren HIP, met ongeveer 900 HIP is een bewerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 14, tweede lid, Wbp afgesloten. Al deze HIP kunnen via een speciale procedure telefonisch informatie inwinnen over de aanvragers van toeslagen. Het betreft hier informatie die uitsluitend na ondubbelzinnige toestemming van de belanghebbende/betrokkene kan worden opgevraagd. Voor fiscale informatie geldt een specifieke plicht tot geheimhouding: de verdere verstrekking van fiscale gegevens is dan ook aan strikte regels gebonden.²⁹ Deze geheimhoudingsplicht vloeit voort uit artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) en is voor de HIP nader gepreciseerd in artikel 2, derde lid, Uitvoeringsbesluit Awir. Het is daarom noodzakelijk dat voordat gegevens door B/T aan een HIP worden verstrekt, ook wordt gecontroleerd en geverifieerd of deze verstrekking conform de regels plaatsheeft.

Zeker na de klacht over de kinderopvanginstelling, betreffende het ontbreken van ondubbelzinnige toestemming van de betrokkene, had het voor de hand gelegen dat B/T een aantal controles en/of steekproeven bij diverse HIP zou hebben uitgevoerd. Doordat sinds de invoering van HIP (in 2005) geen controles hebben plaatsgevonden, ontbreekt bij B/T inzicht over de wijze van verwerken van de persoonsgegevens bij HIP. Door geen controles uit te voeren zijn de controlebepalingen uit de bewerkersovereenkomsten feitelijk geworden tot een 'dode letter'.

Het CBP is van oordeel dat B/T in strijd handelt met de van de bewerkersovereenkomsten deelsluitmakende procedurebeschrijvingen, alsook de wettelijke bepaling van artikel 15 van de Wbp. Doordat B/T niet controleert of daadwerkelijk toestemming door de aanvrager/betrokkene is verleend, wordt niet voldaan aan de plicht van de verantwoordelijke er voor zorg te dragen dat de verplichtingen die uit de Wbp voortvloeien ook door HIP (bewerker) worden nageleefd. Het uitblijven van klachten is daarvoor geen steekhoudend argument, immers de verantwoordelijke (B/T) dient te allen tijde in te staan voor het feit dat de verwerking van persoonsgegevens door HIP in overeenstemming met de wet en op een behoorlijke en zorgvuldige wijze plaatsheeft.

Conclusie CBP

Door niet te controleren of de aanvrager/betrokkene ook daadwerkelijk toestemming voor het opvragen van informatie heeft verleend, zijn deze controlebepalingen uit de bewerkersovereenkomsten feitelijk geworden tot een 'dode letter' en wordt in strijd

²⁷ Zie: bijlage, onder d: Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag.

²⁸ Dit betreft de zaak als omschreven in paragraaf 5.1. onder c.

²⁹ Zie: bijlage A: artikel 67 van de Awr en artikel 2, derde lid, Uitvoeringsbesluit Awir.

gehandeld met de van die bewerkersovereenkomsten deelsluitmakende procedurebeschrijvingen. Derhalve handelt B/T in strijd met artikel 15 Wbp, dit artikel bepaalt immers dat de verantwoordelijke zorg draagt voor de naleving van de verplichtingen als bedoeld in de artikelen 6 tot en met 12 en 14, tweede en vijfde lid, Wbp.

c) Controle van contactpersonen en toegang tot de informatie

In beide bewerkersovereenkomsten is vastgelegd dat HIP contactpersonen aanwijzen die binnen de kaders van de bewerkersovereenkomsten bevoegd zijn om, op verzoek van de aanvrager /betrokkene, informatie bij B/T te raadplegen via de applicatie respectievelijk telefonisch bij B/T op te vragen. Omdat de applicatie sinds september 2009 niet meer beschikbaar is, moeten alle HIP, indien aan de orde, telefonisch informatie bij B/T opvragen. Het telefonisch opvragen van informatie dient plaats te vinden volgens de regels die zijn vastgelegd in de 'Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag.' Deze procedure is op grond van het bepaalde in artikel 1, vijfde lid, van de bewerkersovereenkomst Kinderopvanginstellingen onderdeel van deze bewerkersovereenkomst.

Artikel 2, eerste lid, bewerkersovereenkomst voor Kinderopvanginstellingen bepaalt dat HIP er voor zorgdragen dat wordt voldaan aan de procedure zoals beschreven is in de door B/T gestelde documentatie. HIP wijzen vervolgens, ter uitvoering van deze overeenkomst één of meer contactpersonen aan. Alleen deze contactpersonen zijn - binnen de kaders van deze overeenkomst - bevoegd tot het, op verzoek van de aanvrager/betrokkene raadplegen van diens gegevens (artikel 2, tweede lid, bewerkersovereenkomst Kinderopvanginstellingen). HIP verstrekken aan B/T een lijst waarop de aangestelde contactpersonen staan vermeld. Artikel 2, vierde lid, bewerkersovereenkomst Kinderopvanginstellingen bepaalt dat HIP er voor zorgdragen dat op deze lijst "gegevens zijn opgenomen aan de hand waarvan B/T kan verifiëren dat degene die de informatie opvraagt, daadwerkelijk een contactpersoon is". Het gebruik van het informatiekanaal is alleen toegestaan door daartoe door HIP aangewezen contactpersonen (artikel 3, bewerkersovereenkomst Kinderopvanginstellingen).

In de procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag is onder meer het volgende vastgelegd:

De rol van contactpersonen

*"Elk Hulp- en Informatiepunt (vanaf nu: HIP) heeft een of meerdere contactpersonen. Contactpersonen zijn de schakel tussen de Backoffice Kinderopvangtoeslag van Belastingdienst/Toeslagen en de dienstverlening van de betreffende intermediaire organisatie. De hulplijn mag alleen worden gebruikt door contactpersonen."*³⁰ Van elke contactpersoon worden naam, geboortedatum, werkadres, vast toestelnummer en e-mailadres opgevraagd en vastgelegd. De gegevens worden gebruikt voor de HIP-registratie en ter verificatie van contactpersonen en HIP door de backoffice van B/T. Contactpersonen melden aan B/T mutaties die betrekking hebben op de gegevens van de bij B/T gemelde contactpersonen en contactgegevens. Daarnaast melden deze contactpersonen gesignaleerde knelpunten aan B/T.

Contactpersonen krijgen na afronding van de aanmeldingsprocedure het HIP-registratienummer en de geheime telefooncode per brief toegestuurd. Alleen de contactpersonen mogen deze geheime telefooncode gebruiken. Het is mogelijk dat er een

³⁰ Zie: bijlage B, onder a, c en d: respectievelijk de artikelen 1 (a) en 2 (b) van de bewerkersovereenkomsten en de Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag.

achtervang voor contactpersonen wordt aangewezen, die een telefooncode mogen gebruiken in het geval zij zelf niet in de gelegenheid zijn om informatie bij B/T op te vragen. De gegevens van de achtervang moeten aan B/T worden gemeld.

Beveiligde procedure

In de ‘Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag’ is het volgende opgenomen: *“In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens mogen medewerkers van de belastingdienst niet zondermeer gegevens aan derden (anderen dan de klant zelf) verstrekken. In het kader van deze wet moet ervoor gewaakt worden dat privacy-gevoelige gegevens, die de belastingdienst in beheer heeft, aan anderen dan aan de contactpersonen die in het kader van de overeenkomst aangewezen zijn door intermediairs, worden verstrekt”*.

In de bovengenoemde procedure zijn de maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens als volgt uitgewerkt:

- a. B/T kan om te verifiëren of de beller een contactpersoon is als bedoeld in de overeenkomst te allen tijde gegevens van de contactpersoon opvragen (bijvoorbeeld de geboortedatum en het vaste toestelnummer van de beller);
- b. bij twijfel mag B/T bellen naar het vaste toestelnummer om die contactpersoon verder te informeren;
- c. B/T vraagt standaard naar het HIP-registratienummer dat iedere HIP heeft ontvangen.

B/T heeft verklaard³¹ dat, behalve de eerder beschreven klacht over een kinderopvanginstelling, er geen klachten zijn ontvangen over de wijze waarop HIP informatie over belanghebbenden/betrokkenen heeft verkregen. Voor B/T was er daarom geen aanleiding om controles uit te voeren. Naar aanleiding van de tweede vragenronde heeft B/T het CBP laten weten dat³² door B/T niet wordt geregistreerd welke contactpersonen van HIP, B/T telefonisch hebben geraadpleegd.

Oordeel CBP

Uit het onderzoek bij *HIP I* is gebleken dat deze al geruime tijd niet meer als HIP fungeert, zonder dat daartoe de overeenkomst met B/T is beëindigd. Hierdoor bleef de mogelijkheid bestaan dat *HIP I* gebruik kon blijven maken van de telefonische informatielijn van B/T. Uit het onderzoek bij *HIP II* is gebleken dat de registratie van contactpersonen niet actueel is, één van de contactpersonen was namelijk al uit dienst. Daarnaast is uit het onderzoek bij *HIP II* gebleken dat ook andere medewerkers dan de door *HIP II* bij B/T aangemelde contactpersonen gebruik maken van de speciale telefoonlijn (zie paragraaf 5.2 onder *HIP II*).

Door het ontbreken van een adequate registratie van contactpersonen die telefonisch contact hebben opgenomen met B/T, wordt controle (achteraf) bemoeilijkt of zelfs onmogelijk. Het ontbreken van een registratie kan onaanvaardbare consequenties hebben voor de aanvrager/betrokkene, bijvoorbeeld doordat niet kan worden vastgesteld welke contactpersoon van HIP informatie betreffende de aanvrager/betrokkene bij B/T heeft opgevraagd en of deze informatievrager daartoe ook bevoegd is. B/T kan daarom niet of in onvoldoende mate garanderen, dat HIP (bewerker) afdoende waarborgen bieden ten aanzien van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de gegevensverwerking (artikel 14, eerste en derde lid jº artikel 13 Wbp).

³¹ Zie de brief van het Ministerie van Financiën van 15 juli 2010 (*eerste vragenronde*)

³² Zie de brief van het Ministerie van Financiën van 19 augustus 2010 (*tweede vragenronde*)

Conclusie CBP

Door het ontbreken van een adequate registratie van contactpersonen wordt controle (achteraf) bemoeilijkt of zelfs onmogelijk. B/T kan daarom niet of in onvoldoende mate garanderen, dat HIP (bewerker) afdoende waarborgen bieden ten aanzien van beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen en B/T handelt derhalve in strijd met artikel 14, eerste en derde lid jº artikel 13 Wbp.

Deze definitieve bevindingen zijn aldus vastgesteld op 11 februari 2011,

Voor het College bescherming persoonsgegevens,

Mw. mr. dr. J. Beuving
Lid van het College

Bijlage A: wettelijk kader onderzoek HIP

Bijlage A: wettelijk kader onderzoek HIP

Algemene wet inkomensafhankelijke toeslagen

- **Artikel 38. Informatieverstrekking aan de Belastingdienst/Toeslagen**

1. Openbare lichamen en rechtspersonen die bij of krachtens een bijzondere wet rechtspersoonlijkheid hebben verkregen, de onder hen ressorterende instellingen en diensten, alsmede lichamen die hoofdzakelijk uitvoering geven aan het beleid van het Rijk, en ieder ander die bij algemene maatregel van bestuur is aangewezen verstrekken op bij algemene maatregel van bestuur te bepalen wijze aan de Belastingdienst/Toeslagen kosteloos de gegevens en inlichtingen waarvan de kennisneming van belang kan zijn voor de uitvoering van deze wet.
2. De gegevens en inlichtingen worden verstrekt binnen een door de Belastingdienst/Toeslagen te stellen termijn.
3. Indien de gevraagde gegevens of inlichtingen niet op tijd zijn verstrekt, maant de Belastingdienst/Toeslagen aan onder het stellen van een nadere termijn om alsnog de gevraagde gegevens en inlichtingen te verstrekken.
4. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld over de vermelding van het burgerservicenummer of, bij het ontbreken daarvan, het sociaal-fiscaalnummer van degene op wie de gegevens en inlichtingen betrekking hebben bij het verstrekken van de gegevens en inlichtingen.
5. In de gevallen waarin het burgerservicenummer of, bij het ontbreken daarvan, het sociaal-fiscaalnummer dient te worden vermeld, is degene op wie de in het eerste lid bedoelde gegevens en inlichtingen betrekking hebben gehouden zijn burgerservicenummer of, bij het ontbreken daarvan, zijn sociaal-fiscaalnummer te verstrekken aan de in het eerste lid bedoelde openbare lichamen en rechtspersonen alsmede degenen die ingevolge het eerste lid bij algemene maatregel van bestuur zijn aangewezen.

- **Artikel 38a. Gegevensverstrekking door de Belastingdienst/Toeslagen**

De Belastingdienst/Toeslagen kan onder bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te bepalen voorwaarden ten behoeve van bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen voorzieningen die de dienstverlening voortvloeiende uit de uitvoering van deze wet verbeteren, gegevens verstrekken die voor deze dienstverlening nodig zijn.

- **Artikel 39. Informatie-uitwisseling**

1. De Belastingdienst/Toeslagen en de inspecteur en de ontvanger wisselen de gegevens en inlichtingen uit die nodig zijn voor de uitvoering van deze wet en voor de heffing en invordering van rijksbelastingen, onder vermelding van het burgerservicenummer of, bij het ontbreken daarvan, het sociaal-fiscaalnummer van degene op wie de gegevens of inlichtingen betrekking hebben.
2. Onze Minister verstrekt aan Onze Ministers wie het aangaat de inlichtingen die zij nodig hebben voor de beleidsvorming en beleidsevaluatie alsmede voor het volgen van de ontwikkeling van de uitgaven, met betrekking tot inkomensafhankelijke regelingen.
3. Onze Ministers wie het aangaat verstrekken aan Onze Minister de inlichtingen die hij nodig heeft voor de uitvoering van inkomensafhankelijke regelingen door de Belastingdienst/Toeslagen.

Uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke toeslagen

- **Artikel 2. Gegevensverstrekking aan Hulp- en informatiepunten**

1. Als voorzieningen die de dienstverlening voortvloeiende uit de uitvoering van de wet verbeteren, worden aangemerkt: Hulp- en informatiepunten.
2. De Belastingdienst/Toeslagen verstrekt aan Hulp- en informatiepunten de gegevens die noodzakelijk zijn voor de informatieverstrekking overeenkomstig het derde lid aan belanghebbenden.
3. Hulp- en informatiepunten zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens waarvan zij ingevolge het tweede lid kennis nemen en mogen uitsluitend op verzoek van de belanghebbende de in zijn aanvraagformulier voor een tegemoetkoming gevraagde dan wel reeds vermelde gegevens raadplegen of aan hem verstrekken.

Bewerkersovereenkomsten en procedures³³.

- Het Convenant HIP (bewerkersovereenkomst), die als bijlage bij het Uitvoeringsbesluit Awir is gevoegd en die tussen B/T en HIP is gesloten
- Procedures voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen (*versie 09-07-2008*)
- Het Convenant HIP kinderopvangorganisaties (bewerkersovereenkomst kindervanginstellingen)
- Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag (*versie 080818*)

Wet bescherming persoonsgegevens:

- **Artikel 13 Wbp**

De verantwoordelijke legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

- **Artikel 14 Wbp**

1. Indien de verantwoordelijke persoonsgegevens te zijnen behoeve laat verwerken door een bewerker, draagt hij zorg dat deze voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. De verantwoordelijke ziet toe op de naleving van die maatregelen.
2. De uitvoering van verwerkingen door een bewerker wordt geregeld in een overeenkomst of krachtens een andere rechtshandeling waardoor een verbintenis ontstaat tussen de bewerker en de verantwoordelijke.
3. De verantwoordelijke draagt zorg dat de bewerker
 - a. de persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met artikel 12, eerste lid en
 - b. de verplichtingen nakomt die op de verantwoordelijke rusten ingevolge artikel 13.
4. Is de bewerker gevestigd in een ander land van de Europese Unie, dan draagt de verantwoordelijke zorg dat de bewerker het recht van dat andere land nakomt, in afwijking van het derde lid, onder b.

³³ Zie: bijlage B - de bewerkersovereenkomsten en procedures.

5. Met het oog op het bewaren van het bewijs worden de onderdelen van de overeenkomst of de rechtshandeling die betrekking hebben op de bescherming van persoonsgegevens, alsmede de beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 13 schriftelijk of in een andere, gelijkwaardige vorm vastgelegd.
- **Artikel 15 Wbp**
De verantwoordelijke draagt zorg voor de naleving van de verplichtingen, bedoeld in de artikelen 6 tot en met 12 en 14, tweede en vijfde lid van dit hoofdstuk.

Geheimhoudingsplicht

- **Artikel 2:5 Awb:**
 1. Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van de taak van een bestuursorgaan en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
 2. Het eerste lid is mede van toepassing op instellingen en daartoe behorende of daarvoor werkzame personen die door een bestuursorgaan worden betrokken bij de uitvoering van zijn taak, en op instellingen en daartoe behorende of daarvoor werkzame personen die een bij of krachtens de wet toegekende taak uitoefenen.
- **Artikel 67 Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr):**
 1. Het is een ieder verboden hetgeen hem uit of in verband met enige werkzaamheid bij de uitvoering van de belastingwet over de persoon of zaken van een ander blijkt of wordt meegedeeld, verder bekend te maken dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de belastingwet of voor de invordering van enige rijksbelasting als bedoeld in de Invorderingswet 1990 (geheimhoudingsplicht).
 2. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien:
 - a. enig wettelijk voorschrift tot de bekendmaking verplicht;
 - b. bij regeling van Onze Minister is bepaald dat bekendmaking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak van een bestuursorgaan;
 - c. bekendmaking plaatsvindt aan degene op wie de gegevens betrekking hebben voor zover deze gegevens door of namens hem zijn verstrekt.
 3. In andere gevallen dan bedoeld in het tweede lid kan Onze Minister ontheffing verlenen van de geheimhoudingsplicht.
- **Artikel 2, derde lid, Uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen:**

Hulp- en Informatiepunten zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens waarvan zij ingevolge het tweede lid kennisnemen en mogen uitsluitend op verzoek van de belanghebbende de in zijn aanvraagformulier voor een tegemoetkoming gevraagde dan wel reeds vermelden gegevens raadplegen of aan hem verstrekken.

BIJLAGE B: Bewerkssovereenkomsten en procedurebeschrijvingen

- a) De bewerkssovereenkomst gepubliceerd in het Staatsblad 2005, 431
- b) Procedures voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen (versie 09-07-2008)
- c) De bewerkssovereenkomst voor intermediairs Hulp- en Informatiepunten
Belastingdienst/Toeslagen Kinderopvanginstellingen
- d) Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag

STAATSBLAD 2005, 431**Vaststelling van het Uitvoeringsbesluit
Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen****VERBETERING**

De bijlage bij de nota van toelichting van dit besluit is niet afgedrukt.
Deze luidt als volgt:

**Bijlage bij de nota van toelichting van het Uitvoeringsbesluit
Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen****Overeenkomst als bedoeld in artikel 14, tweede lid, van de
Wet bescherming persoonsgegevens****Partijen**

1. de intermediair
gevestigd te
ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer
te dezen vertegenwoordigd door
2. de Belastingdienst/Toeslagen, te dezen vertegenwoordigd door de
voorzitter van het managementteam,

Overwegende

dat het gewenst is om bij intermediairs Hulp- en informatiepunten in te stellen ter verbetering van de informatievoorziening over de toeslagen-regeling aan de burger;

dat de intermediair op verzoek van de belanghebbende bereid is om persoons- en statusgegevens uit de administratie van de Belastingdienst/Toeslagen door te geven aan de belanghebbenden;

dat de Belastingdienst/Toeslagen hiertoe aan de intermediair een beveiligde internetapplicatie, inclusief de bijbehorende gebruiksdocus-

tatie en -procedures, beschikbaar wil stellen voor het raadplegen van de toeslagen-administratie,

dat de Belastingdienst/Toeslagen bereid is om deze internetapplicatie inclusief de bijbehorende gebruiksdokumentatie en -procedures, te onderhouden en daarbij een vertegenwoordiging van de intermediair dient te consulteren,

dat in verband met het verwerken van persoonsgegevens door de intermediair en in verband met de verantwoordelijkheid van de Belastingdienst/Toeslagen inzake de juiste informatieverstrekking aan de burger over de toeslag, hieromtrent nadere afspraken gemaakt moeten worden.

Komen het volgende overeen:

Definities

Applicatie	Toepassing die beschikbaar wordt gesteld aan een Hulp- en informatiepunt voor het inzien van de toeslaggegevens (of een deel of kopie daarvan) en het uitprinten van deze gegevens via een beveiligde internetverbinding.
Awir	Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen.
Baliemedewerker	Uitvoeringsmedewerker van een intermediair die rechthebbenden gegevens verstrekt.
B/T	Belastingdienst/Toeslagen.
Contactpersoon	Functionaris werkzaam bij de intermediair die verantwoordelijk is voor alle contacten met B/T.
Dokumentatie	Alle dokumentatie die aan de intermediair ter beschikking wordt gesteld in het kader van het gebruik van de applicatie.
Gebruikersgroep	Vertegenwoordiging van de intermediairs die kan worden geconsulteerd bij wijzigingen op de applicatie en de bijbehorende dokumentatie.
HIP	Hulp- en informatiepunt, zijnde een locatie waar, onder verantwoordelijkheid van de intermediair, belanghebbenden inzage kunnen krijgen in hun toeslaggegevens.
Belanghebbende	De persoon die ingevolge de Awir recht heeft op een tegemoetkoming (in deze overeenkomst aangeduid als: toeslag).
Administratie	Administratie van B/T die wordt bijgehouden in het kader van de uitvoering van de zorg- en huurtoeslag.
Gegevens	De persoons- en statusgegevens, van een belanghebbende uit de administratie die via de applicatie beschikbaar worden gesteld.
WBP	Wet bescherming persoonsgegevens.

Hoofdstuk 1. De inrichting van het HIP

Artikel 1. Middelen die B/T ter beschikking stelt

1. B/T geeft de intermediair aansluiting via de applicatie op een afgeschermd kopie van de administratie.
2. B/T zorgt voor toegang tot actuele informatie in de administratie.
3. B/T stelt aan de intermediair de dokumentatie ter beschikking.
4. De procedure voor baliepersoneel, de handreiking voor contactpersonen en de systeem- en inrichtingseisen van de dokumentatie maken onderdeel uit van deze overeenkomst. Zij worden eenmalig schriftelijk als aanhangsel bij deze overeenkomst geleverd.
5. De dokumentatie, bedoeld in het vierde lid, kan door B/T worden gewijzigd onder raadpleging van de gebruikersgroep. Bij het verschijnen van een nieuwe versie van de dokumentatie vervalt de vorige versie.

Artikel 2. Middelen die de intermediair ter beschikking stelt

1. De intermediair zorgt voor de personele bezetting van het HIP.
2. De intermediair zorgt ervoor dat wordt voldaan aan de door B/T gestelde systeem- en inrichtingseisen voor het gebruik van de applicatie.

3. De intermediair stelt één contactpersoon aan.

Artikel 3. Toegang tot de gegevens bij het HIP

1. Het gebruik van de applicatie is alleen toegestaan door daartoe door de intermediair aangewezen balie medewerkers.
2. B/T verstrekt per HIP enkel autorisaties voor het raadplegen van de applicatie.
3. B/T vermeldt in de documentatie, op welke tijden de applicatie beschikbaar is voor gebruik door het HIP.

Artikel 4. Ondersteuning

1. B/T zorgt voor technische en inhoudelijke ondersteuning van een HIP.
2. B/T vermeldt in de documentatie, aan welke functionaris, op welke wijze en tijden de ondersteuning, bedoeld in het eerste lid, wordt verleend.

Artikel 5. Onderhoud en distributie

1. B/T zorgt voor onderhoud en distributie van de beschikbaar gestelde middelen als bedoeld in artikel 1.
2. Onderhoud van de beschikbare gestelde middelen gebeurt na consultatie van de gebruikersgroep.
3. De meest recente versie van de documentatie is beschikbaar via de internetsite van B/T en op te vragen bij B/T.

Artikel 6. Kosten

1. B/T brengt de intermediair geen kosten in rekening voor het gebruik en onderhoud van de applicatie en de daarbij geboden ondersteuning.
2. De intermediair brengt B/T geen kosten in rekening voor de verrichte werkzaamheden en de inrichting van de balie.
3. De intermediair brengt de belanghebbende geen kosten in rekening voor de dienstverlening in het HIP.

Hoofdstuk 2. Bescherming van de persoonsgegevens

Artikel 7. Algemene voorwaarden in het kader van de WBP

1. De Minister van Financiën is bij de bewerking van de gegevens de verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. De directeur-generaal Belastingdienst treedt op namens de Minister van Financiën.
2. De intermediair is een bewerker in de zin van de WBP en zal de in de toeslagaanvraag van een belanghebbende vermelde gegevens enkel op verzoek van de geïdentificeerde belanghebbende raadplegen. De intermediair verbindt zich om de gegevens niet op een andere wijze, of met een ander doel te bewerken.
3. De intermediair zal de gegevens behoorlijk en zorgvuldig en altijd overeenkomstig de WBP bewerken.
4. De intermediair staat ervoor in dat het baliepersoneel zich houdt aan de voorschriften van de WBP en het gestelde in deze overeenkomst.
5. De intermediair houdt een register bij van het personeel dat met het verstrekken van gegevens aan belanghebbenden is belast.
6. De intermediair zorgt dat de applicatie wordt gebruikt conform de werkinstructies uit de documentatie.

Artikel 8. Informatieverstrekking aan de belanghebbende

1. Inzage in en de verstrekking van de gegevens van een belanghebbende door een baliemedewerker kan alleen op verzoek en na vaststelling van de identiteit van de belanghebbende op de wijze als beschreven in de procedure voor baliepersoneel uit de documentatie. Die procedure maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.

2. B/T is bevoegd om de belanghebbende naar het voor die rechthebbende dichtstbijzijnde Hulp- en informatiepunt te verwijzen voorzover dat de gemeente of verhuurder van belanghebbende is.

Artikel 9. Beveiliging

1. B/T zal in de applicatie een beveiligingssysteem gebruiken waardoor het voor de geautoriseerde baliemedewerkers onmogelijk is de gegevens op een andere wijze te verwerken dan het op verzoek van een geïdentificeerde belanghebbende inzien in en uitprinten van de gegevens (of een deel of kopie daarvan).

2. De intermediair zal ervoor zorgdragen dat (de uitvoering van) zijn beveiligingsbeleid ten minste voldoet aan het criterium van een «passend beveiligingsniveau», als bedoeld in artikel 13 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

3. De intermediair zal zich maximaal inspannen om de te verwerken persoonsgegevens te beveiligen en beveiligd te houden.

4. Indien de intermediair merkt dat (een onderdeel van) de door B/T ingestelde beveiliging niet werkt, zal de intermediair dit direct bij B/T melden.

Artikel 10. Geheimhouding

1. De intermediair is gehouden tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die zij als uitvloeisel van deze overeenkomst verwerkt.

2. De intermediair legt haar baliemedewerkers een plicht op tot geheimhouding van de persoonsgegevens, waarvan zij kennis nemen en staat er jegens B/T voor in dat deze geheimhoudingsplicht wordt nageleefd.

3. Na beëindiging van deze overeenkomst zal de geheimhoudingsplicht uit hoofde van dit artikel blijven bestaan. Artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht is hierbij van toepassing.

4. Indien de intermediair op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken aan een ander dan de belanghebbende wiens gegevens het betreft, zal de intermediair B/T de gevraagde gegevens verstrekken met het verzoek en onder vermelding van de wettelijke bepalingen deze gegevens door te geven aan die ander.

Artikel 11. Controle

1. B/T is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens bij de intermediair te (laten) controleren. De intermediair zal hiertoe alle medewerking verlenen.

2. B/T zal de controle slechts uitvoeren na voorafgaande melding aan de intermediair.

Hoofdstuk 3. Slotbepalingen

Artikel 12. Afsluiten toegang tot de applicatie

1. B/T kan, bij toerekenbare tekortkoming door de intermediair van het bepaalde in artikel 9, de toegang tot de applicatie intrekken.

2. Van de in het eerste lid bedoelde bevoegdheid wordt slechts gebruik gemaakt, ingeval overleg met de intermediair niet leidt tot het alsnog nakomen door haar van de in artikel 9 bedoelde verplichtingen.

3. De intermediair kan uit hoofde van artikel 9 aan het terecht beëindigen van de aansluiting geen enkel recht ontlenen tot schadevergoeding, uit welke hoofde dan ook.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. B/T is verantwoordelijk voor de juistheid en de tijdigheid van beschikbaarheid van de aan de intermediair geleverde gegevens.

2. B/T is jegens de intermediair niet aansprakelijk voor directe en indirecte schaden voortvloeiend uit het optreden van technische storingen, tenzij sprake is van grove schuld of nalatigheid van de zijde van B/T. Het vorenstaande is niet van toepassing indien de intermediair niet voldoet aan de gestelde systeem- en inrichtingseisen.

3. Ingevolge artikel 15 van de WBP is B/T aansprakelijk voor het door partijen niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de WBP gegeven voorschriften.

4. De intermediair zal alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of het in strijd handelen met deze overeenkomst of de bij of krachtens de WBP gegeven voorschriften door de intermediair, aan B/T vergoeden.

Artikel 14. Inwerkingtreding en looptijd

1. Deze overeenkomst treedt in werking op de dag dat beide partijen het hebben ondertekend.

2. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

3. In afwijking van het tweede lid, vervalt deze overeenkomst van rechtswege op het moment dat wet- en regelgeving van kracht wordt, waarmee deze overeenkomst in strijd is.

Artikel 15. Beëindiging

1. De intermediair is gerechtigd deze overeenkomst met een opzegtermijn van één maand per aangetekend schrijven op te zeggen.

2. B/T is gerechtigd deze overeenkomst eenzijdig per aangetekend schrijven op te zeggen met een opzegtermijn van één jaar. De opzegtermijn van één jaar wordt buiten rechte gewijzigd in één maand indien de intermediair, na schriftelijke ingebrekestelling, naar het oordeel van B/T niet aan zijn verplichtingen uit deze overeenkomst voldoet.

3. In geval van beëindiging van deze overeenkomst zijn beide partijen verplicht tot volledige medewerking bij de overdracht van de applicatie en de documentatie.

4. Na beëindiging van deze overeenkomst zal de geheimhoudingsplicht uit artikel 10, derde lid van deze overeenkomst, blijven bestaan.

Artikel 16. Overmacht

Indien een partij door overmacht niet aan haar verplichtingen jegens de andere partij kan voldoen, wordt de andere partij onverwijld op de hoogte gesteld. Hierbij wordt de procedure gevolgd als bedoeld in de documentatie.

Artikel 17. Wijziging

1. Elke partij kan de andere partij schriftelijk verzoeken de overeenkomst te wijzigen. De wijziging behoeft de schriftelijke instemming van beide partijen.

2. De wijziging en de verklaring tot instemming worden in afschrift als bijlage aan de overeenkomst gehecht.

Artikel 18. Overige bepalingen

1. De gehele of gedeeltelijke ongeldigheid van een of meer bepalingen van deze overeenkomst brengt niet de nietigheid of vernietigbaarheid van de gehele overeenkomst met zich mee. Voor zover de bedoelde ongeldigheid betrekking heeft op een wezenlijk onderdeel van de relatie tussen partijen, zullen partijen in overleg vaststellen welke wijzigingen in de overeenkomst noodzakelijk uit die ongeldigheid voortvloeien, waarbij zoveel mogelijk aansluiting gezocht zal worden bij de bedoeling van partijen zoals die uit deze overeenkomst blijkt.

2. De rechten en plichten uit deze overeenkomst zijn niet overdraagbaar.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

te, op
de functionaris van de intermediair

Handtekening

Naam

te Utrecht, op
de voorzitter van het managementteam van Belastingdienst/Toeslagen,

Handtekening

Naam

's-Gravenhage, 15 november 2005

De Minister van Justitie,

Procedures voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Werken met de applicatie.....	4
2.1	Loket-applicatie	4
2.1.1	Inloggen.....	4
2.1.2	Opvragen van algemene informatie.....	4
2.1.3	Klantgegevens Raadplegen	4
2.1.4	Autorisatie	4
2.1.5	Autorisatie aanvragen	4
2.1.6	Ondersteunende middelen	4
2.2	E-mailadres	5
3	Wet Bescherming Persoonsgegevens	5
3.1	Algemeen	5
3.2	Consequenties in de dagelijkse praktijk.....	5
3.3	Controle identiteit	5
3.4	Gemachtigde.....	6
3.5	Loggen	6
3.6	Convenant.....	6

1 Inleiding

Belastingdienst/Toeslagen (verder aangeduid met B/T) vindt het belangrijk dat intermediairs die een rol spelen in het dienstverleningsproces van Toeslagen, daarbij zo goed mogelijk worden ondersteund. In dit document wordt aangegeven om welke ondersteunende middelen het gaat en op welke wijze u die optimaal kunt gebruiken. Verwijzingen naar internet in dit document hebben betrekking op de site van B/T: www.belastingdienst.nl of www.toeslagen.nl

De link waarmee u kunt inloggen voor de HIP applicatie,
<https://www.huursubsidieaanvang.nl/hip-u/logon.do>

2 Werken met de applicatie

Om de burger adequaat ten dienste te kunnen staan wordt u een aantal middelen ter beschikking gesteld. Hieronder worden deze middelen nader beschreven en wordt aangegeven wanneer en op welke wijze u ze kunt gebruiken.

2.1 Loket-applicatie

Het betreft hier een op internettechnologie gebaseerde geautomatiseerde ondersteuning van de dienstverlening, die v.w.b. Toeslagen vooralsnog bestaat uit twee hoofdonderdelen, te weten:

1. het verkrijgen van algemene informatie (via de internetsite van Toeslagen);
2. het raadplegen van klantgegevens

2.1.1 Inloggen

Bij het inloggen in de applicatie dient u rekening te houden met het volgende.

1. Log in met het via Belastingdienst Toeslagen van Logica ontvangen user-id
2. Houdt uw wachtwoord geheim, ook voor collega's

2.1.2 Opvragen van algemene informatie

Het gaat om niet-persoonsgebonden informatie. Voor het raadplegen van deze informatie is het niet nodig dat identificatie door de klant plaatsvindt.

2.1.3 Klantgegevens Raadplegen

Op verzoek van de belanghebbende (zie ook hoofdstuk 3 Wet Bescherming Persoonsgegevens) kunt u in een klantdossier de actuele Toeslaggegevens raadplegen (Zorg- en Huurtoeslag). U dient in dat geval te beschikken over de volgende 3 gegevens: postcode, huisnummer en het sofinummer van de klant. Na het invoeren van deze gegevens krijgt u inzage in het klantdossier, voor zover dat aanwezig is. Dit klantdossier bevat actuele en individuele informatie over het lopende toeslagenjaar. Desgewenst kunt u voor de klant schermprintjes maken en meegeven. U dient het dossier na gebruik in het bijzijn van de klant weer te sluiten. Gegevens van de klant mogen niet opgeslagen worden op de configuratie van de intermediair.

2.1.4 Autorisatie

Om toegang te verkrijgen tot de applicaties moet u naast een internettoegang in het bezit zijn van een user-id en een wachtwoord die de contactpersoon via de e-mail zijn verstrekt door de servicedesk. Als u inmiddels gebruik maakt van de HIP-applicatie en het nieuwe convenant m.b.t. de uitbreiding van de applicatie met het toeslagen deel is door de daartoe bevoegde functionaris van uw organisatie ondertekend, hoeft u geen verdere actie te ondernemen. Indien u nog niet beschikt over een toegangsautorisatie, maar wél gerechtigd bent gebruik te maken van de applicaties op grond van uw dagelijkse werkzaamheden, kunt u hierom verzoeken bij de contactpersoon van uw organisatie of diens achtervang. Deze zal contact met B/T opnemen om het benodigde wachtwoord en user-id alsnog verstrekt te krijgen.

2.1.5 Autorisatie aanvragen

Aanvragen voor autorisaties moeten worden ingediend bij de afdeling Relatiebeheer van B/T.

2.1.6 Ondersteunende middelen

Gebruikershandleidingen

Voor het applicatieonderdeel **Raadplegen Klantgegevens Toeslagen** is een gebruikershandleiding beschikbaar. Deze is te downloaden via de toeslagensite. Hierin wordt beschreven hoe u toegang tot

de applicatie krijgt. Bovendien is stap voor stap aangegeven welke informatie u waar kunt vinden en hoe u die het snelst kunt benaderen.

Telefoonnummer inhoudelijke helpdesk

Het kan uiteraard voorkomen dat u bij het gebruik van de applicatie vragen hebt of dat u de vraag van de burger niet met behulp van de applicatie kunt beantwoorden. Voor zover het gaat om Toeslag-inhoudelijke vragen kunt u terecht op een telefoonnummer dat uitsluitend voor HIP's beschikbaar is. Dat telefoonnummer wordt aan de contactpersoon kenbaar gemaakt via de autorisatiebrief.

Let wel!

Het is de bedoeling dat dit nummer alleen wordt gebruikt in situaties waarbij spoed is geboden, dus bijvoorbeeld wanneer een klant aan het loket staat en er behoefte is aan onmiddellijke ondersteuning. Voor overige vragen moet gebruik worden gemaakt van het reguliere telefoonnummer.

Openingstijden helpdesk

De servicedesk (voor technische vragen) is bereikbaar tussen 08.00 uur en 18.00 uur. De belastingtelefoon (voor inhoudelijke vragen m.b.t. aanvragen) heeft ruimere openingstijden.

Technische helpdesk

Voor overige vragen over de werking en het gebruik van de applicatie, kunt u terecht bij de contactpersoon van uw organisatie. In geval van problemen kan de contactpersoon de technische helpdesk van Logica benaderen. Ook voor dit soort vragen is een telefoonnummer beschikbaar dat aan de contactpersoon kenbaar wordt gemaakt via de autorisatiebrief.

2.2 E-mailadres

Naast het stellen van telefonische vragen kunt u vragen en/of suggesties ter verbetering ook kwijt op het e-mailadres van relatiebeheer: @belastingdienst.nl

3 Wet Bescherming Persoonsgegevens

3.1 Algemeen

De wet WBP –die op 1 september 2001 in werking is getreden - bevat regels ter bescherming van de privacy van burgers. Volgens die wet krijgt de burger meer rechten dan voorheen. Zo heeft de burger het recht om te weten wat er met zijn persoonsgegevens gebeurt. De burger mag zijn gegevens inzien en (laten) corrigeren. Ook kan de burger bezwaar maken tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens. Dat geldt echter niet voor het gebruik van gegevens door een overheidsinstelling. Deze instellingen leggen gegevens vast om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Zo kan de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR) zonder het vastleggen van (noodzakelijke) persoonsgegevens niet goed worden uitgevoerd. Wel mag de burger verwachten dat overheidsinstellingen zorgvuldig met zijn gegevens omgaan en moet de burger er vanuit kunnen gaan dat zijn gegevens niet voor andere doeleinden gebruikt worden dan waarvoor ze verzameld zijn, n.l. het toekennen en uitbetalen van huur- en/of zorgtoeslag.

Via de applicatie klantgegevens raadplegen en in het bijzonder via het klantdossier binnen die applicatie kan inzage worden verkregen in de actuele Toeslaggegevens bij B/T van het desbetreffende huishouden. De ontvangen gegevens zijn in juridische zin eigendom van de Belastingdienst. Hierdoor bent u niet gerechtigd het klantdossier te raadplegen zonder de toestemming van de klant, dan wel diens gemachtigde.

3.2 Consequenties in de dagelijkse praktijk

Indien u voor de beantwoording van een vraag van een klant diens klantdossier moet raadplegen, moet u hem vóórdat u dat doet om toestemming vragen. Deze toestemming kan mondeling gegeven/verkregen worden. Voordat daadwerkelijk het klantdossier geraadpleegd kan worden moet de medewerk(st)er aan wie de klant toestemming heeft gegeven zijn/haar eigen naam in het systeem invoeren. Wanneer de klant vertrekt moet het klantdossier gesloten worden.

3.3 Controle identiteit

Elke burger moet zich kunnen identificeren. Voor het raadplegen van het klantdossier moet de burger zich identificeren en moet vervolgens postcode, huisnummer en sofinummer worden ingevoerd. Deze combinatie vormt de toegangssleutel tot het klantdossier.

3.4 Gemachtigde

Burgers mogen een derde machtigen tot het opvragen van informatie uit het klantdossier. Daarbij moet de gemachtigde beschikken over een ondertekende verklaring van de aanvrager.

3.5 Loggen

De burger heeft het recht te weten wat er met zijn persoonsgegevens gebeurt. Dat betekent ook dat hem desgewenst inzage moet worden gegeven in wie en wanneer zijn individuele dossier is geraadpleegd. Iedere keer als het klantdossier wordt geraadpleegd wordt dat in bestanden bij B/T vastgelegd. Gegevens die vastgelegd worden zijn locatie, voorletter/achternaam medewerk(st)er, tijdstip en dossiernummer.

3.6 Convenant

Bij de voorbereidingen op de implementatie van een Hulp en InformatiePunt Toeslagen moet door uw organisatie én door B/T een "*Convenant HIP Toeslagen*" worden ondertekend. Hierin wordt duidelijk wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van betrokken partijen bij de dienstverlening aan de burger. Met de ondertekening van het convenant is ook vastgelegd dat de organisatie die een Hulp en InformatiePunt Toeslagen inricht zelf verantwoordelijk is voor het zorgvuldig gebruik van de individuele gegevens door alle gebruikers van de applicatie. Zij moeten dan ook bekend zijn met de inhoud van het convenant, zodat deze ook nageleefd kan worden.

Enkele 'high-lights':

- 1. B/T is verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van de getoonde gegevens**
- 2. De organisatie waar de applicatie wordt gebruikt is verantwoordelijk voor de zorgvuldige omgang met de getoonde gegevens.**
- 3. Het Hulp en InformatiePunt verricht aan het loket geen rechtspositionele handelingen**
- 4. De aanvrager blijft zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de aangeleverde gegevens.**

Overeenkomst voor intermediairs

Hulp- en Informatiepunten

Belastingdienst/Toeslagen

Kinderopvanginstellingen

**Overeenkomst als bedoeld in artikel 14, tweede lid, van de Wet bescherming
persoonsgegevens**

Partijen

1. de intermediair te, ingeschreven bij de
Kamer van Koophandel onder nummer,
te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door
.....
hierna te noemen het Hulp- en Informatiepunt(HIP).
2. de Belastingdienst/Toeslagen, te dezen vertegenwoordigd door de voorzitter van
het managementteam,
hierna te noemen B/T

Overwegende

Om de dienstverlening voortvloeiend uit de uitvoering van de Algemene wet
inkomensafhankelijke regelingen (Awir) te verbeteren, willen B/T en het HIP gaan
samenwerken.

De grondslag voor deze samenwerking is gelegen in artikel 38a van de Awir en het
Uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Staatsblad
2005, 431, laatstelijk gewijzigd Staatsblad 2006, 684, hierna: Uitvoeringsbesluit).

B/T zal in dit kader aan het HIP toegang verschaffen tot informatie over de
toeslagenregeling.

Het HIP is bereid te fungeren als Hulp-en informatiepunt zoals bedoeld in artikel 1,
tweede lid, onder b, van het Uitvoeringsbesluit.

Hiervoor is het HIP bereid op verzoek van de belanghebbende de in zijn
aanvraagformulier voor een tegemoetkoming gevraagde dan wel reeds vermelde
gegevens te raadplegen of aan hem verstrekken.

De B/T maakt het daarom mogelijk dat het HIP via een beveiligde procedure
informatie uit de toeslagen-klantdossier raadpleegt en richt daartoe een
informatiekanaal in.

Het informatiekanaal zal het voor het HIP mogelijk maken de betreffende gegevens
telefonisch te raadplegen.

B/T is bereid om dit informatiekanaal inclusief de bijbehorende gebruiksdokumentatie en procedures te onderhouden.

Om bovengenoemde HIP als Hulp-en informatiepunt te kunnen laten fungeren, geldt op grond van het Uitvoeringsbesluit de voorwaarde dat partijen met elkaar een overeenkomst als bedoeld in artikel 14, tweede lid, van de Wet bescherming persoonsgegevens, sluiten.

Partijen hebben daarom de volgende afspraken gemaakt waarbij zij gebruik hebben gemaakt van de voorbeeld overeenkomst die als bijlage is gevoegd bij het Uitvoeringsbesluit.

Komen het volgende overeen:

Definities

Awir	Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen.
B/T	Belastingdienst/Toeslagen
Contactpersoon	Functionaris werkzaam bij de HIP die verantwoordelijk is voor alle contacten met B/T.
Documentatie	Alle documentatie die aan het HIP ter beschikking wordt gesteld in het kader van het gebruik van het informatiekanaal.
Gebruikersgroep	Vertegenwoordiging van de intermediair die kan worden geconsulteerd bij wijzigingen in de werkwijze en de bijbehorende documentatie.
Belanghebbende	De persoon die een aanvraag heeft ingediend voor een kinderopvangtoeslag
Klantdossier	Klantdossier van B/T dat wordt bijgehouden in het kader van de uitvoering van de kinderopvangtoeslag.
Gegevens	De persoons- en statusgegevens, van een belanghebbende uit het klantdossier die via het informatiekanaal door B/T beschikbaar worden gesteld.
WBP	Wet bescherming persoonsgegevens
HIP	De organisatie die bereid is te fungeren als Hulp- en Informatiepunt t.b.v. dienstverlening voor de kinderopvangtoeslag.
Informatiekanaal	Het in het kader van deze overeenkomst ter beschikking gestelde telefoonnummer.

Hoofdstuk 1: De inrichting van de procedure

Artikel 1 Middelen die B/T ter beschikking stelt

1. B/T stelt het informatiekanaal beschikbaar aan het HIP via welke het HIP op verzoek van belanghebbende de gegevens van belanghebbende kan raadplegen.
2. Het informatiekanaal wordt door het HIP niet aan derden ter beschikking gesteld.
3. B/T zorgt voor toegang tot actuele informatie in het klantdossier.
4. B/T stelt aan het HIP de gebruiksdokumentatie ter beschikking.
5. De gebruiksdokumentatie en de gegevens via welke de informatie kan worden gevraagd, maken deel uit van deze overeenkomst. Zij worden eenmalig schriftelijk als aanhangsel en/of als nazending bij deze overeenkomst geleverd.
6. De dokumentatie, bedoeld in het vijfde lid, kan door B/T worden gewijzigd onder raadpleging van de betrokken brancheorganisaties. Bij het verschijnen van een nieuwe versie van de dokumentatie vervalt de vorige versie.

Artikel 2 Middelen die het HIP ter beschikking stelt

1. Het HIP zorgt ervoor dat wordt voldaan aan de procedure zoals beschreven is in de door B/T gestelde dokumentatie.
2. Het HIP stelt voor de uitvoering van deze overeenkomst één (of meer) contactperso(o)n(en) aan. Deze contactpersonen zijn – binnen de kaders van deze overeenkomst – bevoegd tot het – op verzoek van belanghebbende – raadplegen van diens gegevens.
3. Het HIP verstrekt aan B/T een lijst waarop de naam of namen van de aangestelde contactpersoon of –personen staan vermeld.
4. Het HIP zorgt ervoor dat op deze lijst gegevens zijn opgenomen aan de hand waarvan B/T kan verifiëren dat degene die de informatie opvraagt, daadwerkelijk een contactpersoon is.

Artikel 3 Toegang tot de gegevens bij de HIP

Het gebruik van het informatiekanaal is alleen toegestaan door daartoe door het HIP aangewezen contactpersonen.

Artikel 4 Ondersteuning

B/T zorgt voor de technische en inhoudelijke ondersteuning van het informatiekanaal.

Artikel 5 Kosten

1. Partijen brengen elkaar over en weer geen kosten in rekening voor het gebruik van het informatiekanaal en de dienstverlening aan belanghebbende.
2. Het HIP brengt de belanghebbende geen kosten in rekening voor de dienstverlening via het informatiekanaal.

Hoofdstuk 2: Bescherming van de persoonsgegevens

Artikel 6 Algemene voorwaarden in het kader van de WBP

1. De Minister van Financiën is bij de bewerking van de gegevens de verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. De directeur-generaal Belastingdienst treedt op namens de Minister van Financiën.
2. Het HIP is een bewerker in de zin van de WBP en zal de in de toeslag-aanvraag van een belanghebbende vermelde gegevens enkel op verzoek van de geïdentificeerde belanghebbende raadplegen.
Het HIP verbindt zich om de gegevens niet op een andere wijze, of met een ander doel te bewerken.
3. Het HIP zal de gegevens behoorlijk en zorgvuldig en altijd overeenkomstig de WBP verwerken.
4. Het HIP staat ervoor in dat de contactpersonen zich houden aan de voorschriften van de WBP en het gestelde in deze overeenkomst.
5. Het HIP houdt een register bij van de contactpersonen die met het verstrekken van gegevens aan belanghebbenden zijn belast.
6. Het HIP zorgt dat het informatiekanaal wordt gebruikt conform de procedures uit de gebruiksdokumentatie.

Artikel 7 Informatieverstrekking aan de belanghebbende

1. Inzage in en de verstrekking van de gegevens van een belanghebbende door een contactpersoon kan alleen op verzoek en na vaststelling van de identiteit van de belanghebbende op de wijze als beschreven in de procedure uit de gebruiksdokumentatie. Die procedure maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.
2. B/T is bevoegd om belanghebbenden naar het voor die rechthebbende dichtstbijzijnde HIP te verwijzen.

Artikel 8 Beveiliging

1. Het HIP zal er voor zorgdragen dat (de uitvoering van) zijn beveiligingsbeleid ten minste voldoet aan het criterium van een "passend beveiligingsniveau", als bedoeld in artikel 13 van de Wet bescherming persoonsgegevens.
2. Het HIP zal zich maximaal inspannen om de te verwerken persoonsgegevens te beveiligen en beveiligd te houden.
3. Indien het HIP merkt dat (een onderdeel van) de door B/T ingestelde beveiliging niet werkt, zal het HIP dit direct bij B/T melden.

Artikel 9 Geheimhouding

- 1 Het HIP is gehouden tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die zij als uitvloeisel van deze overeenkomst verwerkt.
- 2 Het HIP legt haar contactpersonen een plicht op tot geheimhouding van de persoonsgegevens, waarvan zij kennis nemen en staat er jegens B/T voor in dat deze geheimhoudingsplicht wordt nageleefd.
- 3 Na beëindiging van deze overeenkomst zal de geheimhoudingsplicht uit hoofde van dit artikel blijven bestaan. Artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht is hierbij van toepassing.
- 4 Indien het HIP op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken aan een ander dan de belanghebbende wiens gegevens het betreft, zal het HIP de gevraagde gegevens verstrekken met het verzoek en onder vermelding van de wettelijke bepalingen deze gegevens door te geven aan die ander.

Artikel 10 Controle

1. B/T is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens bij het HIP te (laten) controleren. Het HIP verleent hiertoe alle medewerking.
2. B/T zal de controle slechts uitvoeren na voorafgaande aankondiging bij het HIP van de voorgenomen controle.

Hoofdstuk 3: Slotbepalingen

Artikel 11 Weigeren gebruik informatiekanaal

1. B/T kan, bij toerekenbare tekortkoming door het HIP van het bepaalde in artikel 8, het HIP het gebruik van het informatiekanaal weigeren.
2. Van de in het eerste lid bedoelde bevoegdheid wordt slechts gebruik gemaakt, ingeval overleg met het HIP niet leidt tot het alsnog nakomen door haar van de in artikel 8 bedoelde verplichtingen.
3. Het HIP kan aan het weigeren van het gebruik van het informatiekanaal , als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, geen enkel recht ontlenen tot schadevergoeding, uit welke hoofde dan ook.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. B/T is verantwoordelijk voor de juistheid en de tijdigheid van beschikbaarheid van de aan de het HIP geleverde gegevens..
2. B/T is jegens het HIP niet aansprakelijk voor directe en indirecte schaden voortvloeiend uit het optreden van technische storingen, tenzij sprake is van grove schuld of nalatigheid van de zijde van B/T.
3. Ingevolge artikel 15 van de WBP is B/T aansprakelijk voor het door partijen niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de WBP gegeven voorschriften.
4. Het HIP zal alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of het in strijd handelen met deze overeenkomst of de bij of krachtens de WBP gegeven voorschriften door HIP, aan B/T vergoeden.

Artikel 13 Inwerkingtreding en looptijd

1. Deze overeenkomst treedt in werking op de dag dat beide partijen deze hebben ondertekend en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en wordt aangegaan totdat het alternatieve informatiekanaal in het kader van het nieuwe toeslagensysteem 2009 operationeel is.
2. In afwijking van het eerste lid, vervalt deze overeenkomst van rechtswege op het moment dat wet- en regelgeving van kracht wordt, waarmee deze overeenkomst in strijd is.

Artikel 14 Beëindiging

1. Wanneer het HIP niet langer als HIP wil fungeren of geen gebruik meer wenst te maken van het informatiekanaal deelt ze dit B/T per omgaande, schriftelijk mede.
2. B/T kan deze overeenkomst eenzijdig schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van een maand.
3. Na beëindiging van deze overeenkomst zal de geheimhoudingsplicht uit artikel 9, derde lid van deze overeenkomst, blijven bestaan.

Artikel 15 Overmacht

Indien een partij door overmacht niet aan haar verplichtingen jegens de andere partij kan voldoen, wordt de andere partij onverwijld op de hoogte gesteld. Hierbij wordt de procedure gevolgd als bedoeld in de gebruiksdocumentatie.

Artikel 16 Wijziging

1. Elke partij kan de andere partij schriftelijk verzoeken de overeenkomst te wijzigen. De wijziging behoeft de schriftelijke instemming van beide partijen.
2. De wijziging en de verklaring tot instemming worden in afschrift als bijlage aan de overeenkomst gehecht.

Artikel 17 Overige bepalingen

1. De gehele of gedeeltelijke ongeldigheid van een of meer bepalingen van deze overeenkomst brengt niet de nietigheid of vernietigbaarheid van de gehele overeenkomst met zich mee. Voor zover de bedoelde ongeldigheid betrekking heeft op een wezenlijk onderdeel van de relatie tussen partijen, zullen partijen in overleg vaststellen welke wijzigingen in de overeenkomst noodzakelijk uit die ongeldigheid voortvloeien, waarbij zoveel mogelijk aansluiting gezocht zal worden bij de bedoeling van partijen zoals die uit deze overeenkomst blijkt.
2. De rechten en plichten uit deze overeenkomst zijn niet overdraagbaar.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

te....., op
de functionaris van de intermediair

Handtekening

.....

Naam

.....

te Utrecht, op
de voorzitter van het managementteam van Belastingdienst/Toeslagen,

Naam

Procedure voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag

1. Algemeen

De rol van contactpersonen

Elke Hulp- en Informatiepunt (vanaf nu : HIP) heeft een of meerdere contactpersonen. Contactpersonen zijn de schakel tussen Backoffice Kinderopvangtoeslag van Belastingdienst/Toeslagen en de dienstverlening van de betreffende intermediaire organisatie. De hulplijn mag alleen worden gebruikt door contactpersonen.

De rol van de contactpersoon is:

- Melden van contactpersonen, doorgeven van de juiste contactgegevens en melden van mutaties.
- Melden van knelpunten/overmacht.

Administratief

Van elke contactpersoon worden naam, geboortedatum, werkadres, vast toestelnummer en e-mailadres opgevraagd en vastgelegd. De gegevens worden gebruikt voor de HIP-registratie en ter verificatie van contactpersonen en HIPs door de Backoffice.

Beveiligde procedure

In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens mogen medewerkers van de belastingdienst niet zondermeer gegevens aan derden (anderen dan de klant zelf) verstrekken. In het kader van deze wet moet ervoor gewaakt worden dat privacy-gevoelige gegevens, die de belastingdienst in beheer heeft, aan anderen dan aan de contactpersonen die in het kader van de overeenkomst aangewezen zijn door intermediairs, worden verstrekt.

Om te kunnen verifiëren of de beller een contactpersoon is, zoals bedoeld in de overeenkomst, mogen de belastingdienstmedewerkers, die werkzaam zijn bij het informatiekanaal, te allen tijde vragen naar de naam, de geboortedatum en het vaste toestelnummer van de beller. Deze gegevens heeft de intermediair verstrekt en zijn door Belastingdienst/Toeslagen geregistreerd. Bij twijfel mag de belastingdienstmedewerker bellen naar het vaste toestelnummer om die contactpersoon verder te informeren. Tevens behoort standaard tot de procedure dat de belastingdienstmedewerker vraagt naar het HIP-registratienummer dat iedere HIP uitgereikt krijgt.

Om de identiteit vast te stellen van de belanghebbende wiens gegevens worden uitgewisseld, worden bij elk telefonisch contact de naam, sofinummer, postcode en huisnummer van belanghebbende overlegd. Belastingdienst/Toeslagen zal steekproefsgewijs controles uitvoeren betreffende de toestemming van de klant voor het opvragen van informatie door de HIP.

Overmacht

Indien Belastingdienst/Toeslagen door overmacht (tijdelijk) niet aan haar verplichtingen jegens de HIPs kan voldoen, dan worden de contactpersonen hiervan op de hoogte gesteld.

2. Dagelijks beheer

Het melden en wijzigen van contactpersonen

Alle relevante wijzigingen met betrekking tot contactpersonen worden gemeld via het mailadres van de afdeling Relatiebeheer, relatiebeheer@belastingdienst.nl

Geheime telefooncode

Contactpersonen krijgen na afronding van de aanmeldingsprocedure het HIP-registratienummer en de geheime telefooncode per brief toegestuurd. Contactpersonen zullen deze code als enige binnen hun organisatie gebruiken voor het telefonisch raadplegen. Contactpersonen kunnen de code overleggen aan hun achtervang in het geval zij zelf niet in de gelegenheid zijn om zelf telefonisch te raadplegen. Zij melden aan afdeling Relatiebeheer de gegevens van de achtervang. De telefooncode wordt in geen geval aan individuele aanvragers verstrekt.

Wijzigingen in werkwijze

Indien er wijzigingen optreden in werkwijze en/of procedures, zal dit aangekondigd worden aan de gebruikersgroep en zullen contactpersonen hiervan op de hoogte worden gesteld.

Ondersteuning

Een HIP kan zich met vragen met betrekking tot het informatiekanaal richten tot hun relatiebeheerder en tot afdeling Relatiebeheer in het algemeen.

Bijlage C: Ontvangen stukken

Ontvangen op 15 juli 2010 van het Ministerie van Financiën – Directoraat-Generaal Belastingdienst:

1. Brief van 15 juli 2010 van de , de directeur-generaal Belastingdienst;
2. Bijlage 1: antwoorden op vragenlijst onderzoek Hulp-Informatiepunten van de Belastingdienst/Toeslagen;
3. Bijlage 1.1: STAATSBLAD 2005, 431. Vaststelling van het Uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen;
4. Bijlage 1.2: Overeenkomst voor intermediairs Hulp- en Informatiepunten Belastingdienst/Toeslagen Kinderopvanginstellingen;
5. Bijlage 2a1: Lijst met de toeslaggerechtigden waarvoor informatie is opgevraagd door de HIP;
6. Bijlage 2a2: Lijst met de organisaties die de applicatie één of meer keer hebben gebruikt;
7. Bijlage 2b1: Detailontwerp HIP/U -ATS & DTS, Logica CMG, datum van uitgifte: 27 juli 2007, versie 3.3 concept;
8. Bijlage 2b2: Dossier Afspraken En Procedures Infrastructuur en Applicatie Beheer HIP-u, Logica CMG Nederland B.V., datum: 5 juli 2007, versie 1.0;
9. Bijlage 2b3: Interface beschrijving HIP/U & ATS, Logica CMG, datum van uitgifte: 10 april 2007, versie 3.0 Concept;
10. Bijlage 2b4: Interface beschrijving DTS – HIP/U, Logica CMG, datum van uitgifte: 9 augustus 2007, versie 1.6 definitief;
11. Bijlage 2b5: Service Level Agreement Infrastructuur en Applicatie Beheer HIP/u, Logica CMG, datum van uitgifte: 5 juli 2007, versie 1.0;
12. Bijlage 2c2: Voorbeeldbrief - ontvangstbevestiging overeenkomst HIP Belastingdienst/Toeslagen Kinderopvang van de afdeling Relatiebeheer Belastingdienst/Toeslagen;
13. Bijlage 2c3: Procedures voor contactpersonen HIP Kinderopvangtoeslag;
14. Bijlage 2f: Kamervragen en antwoord (ingezonden 19 maart 2009), nummer 2293, Kamerstukken II 2008-2009, Aanhangsel, p. 4813.

Ontvangen op 19 augustus 2010 van het Ministerie van Financiën – Directoraat-Generaal Belastingdienst:

15. Brief van 19 augustus 2010 van , de directeur-generaal Belastingdienst;
16. Bijlage I: Antwoorden op vragenlijst Onderzoek bij de Belastingdienst/Toeslagen en Hulp-Informatiepunten; aanvullende vragen;
17. Bijlage II: Procedures voor baliepersoneel intermediairs HIP Toeslagen.

Ontvangen op 27 september 2010 van het Ministerie van Financiën – Directoraat-Generaal Belastingdienst:

18. Brief van 27 september 2010 van , de directeur-generaal Belastingdienst;
19. Aanmeldingsformulier HIP-toeslagen HIP I, inclusief het door HIP I ondertekende convenant HIP Toeslagen;
20. Aanmeldingsformulier HIP-toeslagen HIP II, inclusief het door HIP II ondertekende convenant HIP Toeslagen.

Ontvangen op 25 en 28 oktober 2010 van het Ministerie van Financiën – Directoraat-Generaal Belastingdienst:

21. E-mails van 25 en 28 oktober 2010 van , Cluster Uitvoeringsbeleid (km. KVB 2.58);

22. Aanvraagformulier voor de huurtoeslag (blanco).

Ontvangen tijdens het onderzoek ter plaatse op 20 oktober 2010 van HIP I:

23. Jaarverslag 2009 van HIP I.

Ontvangen op 26 oktober 2010 van HIP I:

24. E-mail van 26 oktober 2010 van contactpersoon HIP I (bevestiging uitschrijving HIP I bij B/T).

Ontvangen op 11 oktober 2010 van HIP II:

25. E-mail van 11 oktober 2010 van contactpersoon HIP II (bevestiging afspraak en doorgeven namen medewerkers).

Ontvangen tijdens het onderzoek ter plaatse op 19 oktober 2010 van HIP II:

26. Convenant HIP II;

27. Folder "Huur op maat";

28. Toeslagen Actueel;

29. Autorisatieschema;

30. Wijzigingstabel autorisaties;

31. Printscreen van een digitale klantendossier (geanominiseerd);

Ontvangen op 29 oktober 2010 van HIP II:

32. E-mail 29 oktober 2010 van contactpersoon HIP II (akkoord onderzoeksverslag).

Ontvangen op 20 januari 2011 van de Staatssecretaris van het Ministerie van Financiën:

33. De reactie op het rapport van voorlopige bevindingen onderzoek HIP.