

Zeist, maart 2021 — laatste aanpassing

Cazis en de AVG

Cazis voert fiscale screenings uit voor klanten in de schuldhulpverlening of als onderdeel van armoedebestrijding. Cazis komt daarbij op vier manieren in aanraking met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Hieronder volgen de door ons genomen maatregelen:

- 1 Afspraak maken** | Afspraken voor fiscale screening door Cazis worden uitsluitend gemaakt door een medewerker van de opdrachtgever of door een consulent van Cazis in afstemming met (een medewerker van) de opdrachtgever. Daarvoor zijn de voornaam of initialen, achternaam, het e-mailadres en telefoonnummer van de klant nodig. Andere persoonsgegevens van de klant - zoals bsn - heeft Cazis voor haar werkzaamheden niet nodig en mogen niet gevraagd worden. Het wie, wat en waarom van de afspraak moet door de medewerker van de opdrachtgever aan de klant worden uitgelegd, bijvoorbeeld: *'Ik maak voor u een afspraak met een consulent van Cazis die u gaat helpen uw belastingaangiften over de afgelopen vijf jaren in orde te maken en eventuele toeslagen correct te maken. Cazis zal mij het resultaat daarvan melden'*. Of in geval van een afspraak in het kader van armoedebestrijding: *'Ik maak voor u een afspraak met een consulent van Cazis die u gaat helpen uw belastingaangiften over de afgelopen vijf jaren in orde te maken en eventuele toeslagen correct te maken'*.

De persoonsgegevens worden ten behoeve van de afspraak opgenomen in een agendasysteem van Sokati dat aan gebruikers geen namen van andere klanten toont. Bovendien is voor (medewerkers van) de opdrachtgever een inlognaam en wachtwoord nodig om een afspraak te kunnen maken. Alleen de consulent van Cazis en het secretariaat van Cazis kunnen de nog openstaande afspraken inzien, de eerste voor de voorbereiding op zijn of haar werkzaamheden, de tweede voor het - op verzoek van de klant of consulent - aanpassen van de afspraak.

Na uitvoering van de afspraak verdwijnen de persoonsgegevens uit het agendasysteem.

De klant krijgt handmatig van de schuldhulpverlener of geautomatiseerd via het agendasysteem van Cazis een e-mail of brief waarin de afspraak wordt bevestigd en waarin staat wat de consulent gaat doen en welke gegevens en documenten daarvoor nodig zijn. Uit het agendasysteem ontvangt de klant ook geautomatiseerd een herinneringsmail en/of -sms.

- 2 Fiscale screening** | Voorafgaand aan de fiscale screening legt de consulent van Cazis het wie, wat en waarom van de fiscale screening nog eens aan de klant uit. De consulent van Cazis vraagt, uitsluitend in geval het resultaat van de fiscale screening aan de opdrachtgever zal worden teruggekoppeld, aan de klant een 'privacyovereenkomst' te ondertekenen om aan te geven akkoord te gaan met het terugkoppelen van de uitkomst van de fiscale screening aan de (medewerker van) de opdrachtgever. De ondertekende 'privacyovereenkomsten' worden door de consulent van Cazis per gemeente, per maand in een jaarmap bewaard. Na twee jaar zal de consulent de 'privacyverklaringen' versnipperen.

De fiscale screening vindt plaats binnen de beveiligde digitale omgeving van de Belastingdienst, die door de klant zelfstandig wordt ontsloten door diens DigiD. De klant typt deze zelf in, buiten het zicht van de consulent van Cazis. Cazis zal in voorkomende gevallen de klant wijzen op de mogelijkheid de DigiD extra te beveiligen door de beschikbare twee-factor authenticatie. De consulent bewaart geen fiscale gegevens aangezien de Belastingdienst ze bewaart. Wanneer er latere vragen van de Belastingdienst volgen kan de consulent van Cazis de gegevens weer inzien na ontsluiting van de beveiligde digitale omgeving van de Belastingdienst door de klant met behulp van diens DigiD.

De consulent van Cazis heeft een geheimhoudingsverklaring ondertekend met betrekking tot persoons- of andere gegevens in het kader van de fiscale screenings. Ongeacht of het gegevens over de klant of over de opdrachtgever betreft.

- 3 Terugkoppeling van het resultaat van de fiscale screenings in geval van fiscale screenings voor schuldhelpklanten** | De uitkomsten van de fiscale screening worden per dag en per maand en per jaar door de consulent verzameld in een spreadsheet dat aan de (medewerker van de) opdrachtgever wordt gemaild. Vermoedens van misbruik en/of fraude worden bij de (medewerker van de) opdrachtgever gemeld. De spreadsheets worden door de consulent van Cazis maximaal twee jaar bewaard.

De privacy van de klant is gewaarborgd wanneer de consulent het spreadsheet binnen het beveiligde digitale netwerk van de gemeente mailt. Cazis behoeft dan geen technische of organisatorische maatregelen te treffen om de persoonsgegevens te beschermen.

Wanneer de consulent van Cazis het spreadsheet niet binnen het beveiligde digitale netwerk van de gemeente mag mailen, de opdrachtgever dient een veilig digitaal communicatiemiddel beschikbaar te stellen.

- 4 Terugkoppeling spreadsheet aan derden** | De spreadsheets die door de consulent worden opgemaakt worden tevens gebruikt als onderbouwing van de facturatie aan de opdrachtgever. De consulenten van Cazis verwijderen daartoe de naam van de klanten uit het spreadsheet. In het spreadsheet worden geen e-mailadressen of telefoonnummers genoteerd. Daardoor zijn de aangepaste spreadsheets die voor de facturatie worden gebruikt ongevoelig op het gebied van persoonsgegevens.

Algemeen privacyregels

Wet AVG | De privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geldt sinds 25 mei 2018 voor de hele Europese Unie. Internationaal heet de wet General Data Protection Regulation (GDPR). Door de wet AVG heb je meer verplichtingen bij het verwerken van persoonsgegevens dan voorheen. Privacyrechten zijn met de AVG versterkt en uitgebreid. Gebruikers (zoals je klanten) hebben met de AVG meer mogelijkheden om voor zichzelf op te komen als het gaat om de verwerking van hun gegevens. Zij hebben meer zeggenschap over hun gegevens en wat bedrijven daar mee doen. Je klant kan bijvoorbeeld inzage vragen in opgeslagen data, of verleende toestemming intrekken.

Voor wie geldt de AVG? | De Europese privacywet geldt voor alle bedrijven en organisaties die persoonsgegevens vastleggen van klanten, personeel of andere personen uit de EU. Vrijwel alle ondernemers hebben ermee te maken, ook zzp'ers en klein mkb. De wet geldt ook voor scholen, zorginstanties, verenigingen en stichtingen. Internationale bedrijven die zakendoen met de EU moeten zich houden aan de AVG.

De omvang van je bedrijf en de aard van de activiteiten bepalen welke AVG-maatregelen je neemt. Je krijgt er al mee te maken door het uitsturen van een offerte, factuur, en (digitale) nieuwsbrief. Of door het bijhouden van afspraken met klanten, contactgegevens van klanten of personeelsinformatie. Daarnaast vallen ook gegevens gekoppeld aan IP-adressen, cookies, een e-mailadres onder de wet. Ook als je niet weet wie er schuilgaat achter deze gegevens moet je ze als privacygevoelig behandelen.

In Nederland houdt de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens. In 2019 dienden ruim 27.800 mensen er een klacht in vanwege een mogelijke privacyschending. Aleid Wolfsen, voorzitter van de AP: 'AVG is weliswaar ingewikkelde materie, maar gebruik ook je gezond verstand. Heb ik deze data echt nodig? En mag ik deze data zomaar gebruiken of moet ik om toestemming vragen? Dan kom je al een heel eind met de vraag wat wel en niet mag.'



Verklaring Cazis | Cazis hanteert de basisregel om geen tot zo min mogelijk tot gegevens van klanten op te slaan.

Communicatie over klanten zal intern altijd gevoerd worden zonder de persoonsgegevens van de klant.

Richting derden zal alleen met de contactpersoon van de klant - en na toestemming van de klant - over die klant worden gesproken in geval van schuldhulpverlening.

In geval van klanten die zelf om hulp hebben gezocht, is er geen enkele uitwisseling van persoonsgegevens.

Data als zijnde:

- financiële gegevens
- werkgegevens
- familiegegevens
- belastinggegevens
- bankgegevens
- uitkeringsgegevens
- etc.

worden niet door Cazis opgeslagen en daardoor ook niet bewaard. Al de gegevens die een consulent van Cazis nodig heeft zullen na toestemming van de klant en door de klant worden ontsloten. Na het inzien/bewerken/aanpassen/corrigeren of opnieuw een verzoek indienen voor aanpassing zal altijd met instemming van de klant en door de klant gebeuren.

De benodigde data zullen ten alle tijden blijven staan daar waar de data is bekeken.

AVG-proof | Wat moet je doen om te voldoen aan de eisen van de AVG wet? Dit verschilt van bedrijf tot bedrijf. Begin met het inventariseren van de data die je hebt. Je moet je afvragen op welke grond je deze data hebt. Wolfsen: 'In deze data gedreven wereld is het niet meer dan normaal dat je ook voor gegevens een boekhouding bijhoudt, een databoekhouding.' Het gaat hier om het bijhouden van welke persoonsgegevens je gebruikt van je klanten en waarvoor. Bijvoorbeeld als je je afspraken vastlegt en hierbij telefoonnummers en persoonsgegevens noteert.

Verklaring Cazis | Klanten melden zich via een gemeente of zelfstandig aan bij Cazis. Dit gaat via een agendasysteem. Voor ieder gesprek zal de consulent van Cazis vragen of de klant akkoord gaat met de werkwijze. Bij aanpassingen van gegevens zal er altijd toestemming

nodig zijn van de klant. De consulent van Cazis geeft over de aanpassingen uitleg aan de klant.

Een klant die nogmaals een verzoek wil doen om geholpen te worden door een consulent van Cazis zal opnieuw de procedure van aanmelding moeten doorlopen. Er is immers geen opslag van persoonsgegevens.

Cazis werkt met een uitdrukkelijke toestemming van iedere klant.



The image shows a form titled 'Toestemming fiscale screening' with the CAZIS logo in the top right corner. The form contains the following sections:

1. Persoon (voor- en achternaam)
2. geeft toestemming tot het afnemen van een fiscale screening op (dag-maand-jaar)
3. in de gemeente
4. Handtekening klant

Dit formulier wordt opgeslagen per jaar, per maand en per gemeente waar Cazis voor werkt. De jaarmappen per gemeente inclusief de formulieren worden gedurende drie jaar bewaard.

Dit formulier ziet Cazis als een hinderlijke verplichting in haar werkproces. Liever wil zij geen persoonsgegevens bewaren.

Heb je de juiste maatregelen genomen om persoonsgegevens te beveiligen? | In de AVG staat dat je persoonsgegevens goed moet beveiligen. Bepaal welke technische en organisatorische maatregelen nodig zijn om ervoor te zorgen dat de verwerkingen goed beveiligd zijn. Zo zorg je voor een digitaal veilig bedrijf.

Verklaring Cazis | Cazis werkt zo veilig mogelijk, daarvoor heeft ze de volgende acties ondernomen:

- Computers worden niet in een netwerk geplaatst.
- Consulenten gebruiken een pc die door Cazis wordt onderhouden, voorzien van beveiligingssoftware, up-to-date gehouden en voorzien van een vpn.

- Iedere pc heeft een tweestapsverificatie met een uniek wachtwoord.
- Wachtwoorden veranderen iedere maand.
- De wifi op het kantoor is beveiligd (WPA2).
- De website van Cazis is beveiligd met een SSL/TLS-certificaat.
- Dagelijks worden meerdere back-ups gemaakt van de werk ps's. De back-upunit is een losstaande opslag waarvoor de consulent verantwoordelijk is.
- Het agendasysteem dat Cazis gebruikt is ISO 27001 gecertificeerd, hiermee zijn de processen en veiligheid op orde middels een belangrijke internationale norm voor informatiebeveiliging.
- Het agendasysteem staat in de cloud. Zo ook de persoonsgegevens die in het agendasysteem staan.

Voldoe je aan de informatieplicht? | Je klanten hebben veel rechten op het gebied van privacy. Zorg ervoor dat zij gemakkelijk van die rechten gebruik kunnen maken. Maak een privacyverklaring in eenvoudige taal. Zet daarin wat je doet met persoonlijke gegevens. Waarvoor je de gegevens gebruikt. Waarom dat belangrijk is voor je klanten. En hoe lang je de gegevens bewaart. Zorg dat deze verklaring makkelijk te vinden is.

Verklaring Cazis | Cazis zal vooraf aan een fiscale screening aan de klant duidelijk maken dat zij geen gegevens opslaat. Dit zal ook gebeuren tijdens en na het gesprek.

Wil een klant opnieuw gebruikmaken van diensten van Cazis dan zal de klant of de begeleider opnieuw een afspraak in de agenda dienen in te plannen.

Het toegankelijk maken van de gegevens van de klant kan alleen maar door de klant zelf of de bevoegde begeleider. Een consulent van Cazis heeft zelfstandig geen mogelijkheid om enige gegevens van de klant te bekijken.

Een consulent van Cazis zal alleen gegevens van de klant wijzigen in overleg en toestemming met de klant.

Ben je voorbereid op mensen die hun privacyrechten willen uitoefenen? | Gebruikers (zoals je klanten) hebben zeggenschap over hun gegevens en wat bedrijven daar mee doen. Je klant kan bijvoorbeeld inzage vragen in opgeslagen data of verleende toestemming intrekken. Bereid je organisatie hierop voor. Klanten die denken dat hun persoonsgegevens op een manier worden verwerkt die in strijd is met de privacywet, kunnen een privacyklacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De AP kan in zo'n geval onderzoek doen naar aanleiding van de klacht. Je kunt een boete krijgen.

Verklaring Cazis | Cazis begrijpt dit, echter zal altijd kunnen aantonen dat zij geen dataopslag heeft van de geholpen klanten.



mijnonlinebelastingadviseur.nl is een onderdeel van Cazis bv. Regels, afspraken, bepalingen, verzekeringen die gelden voor Cazis bv gelden daardoor ook voor **mijnonlinebelastingadviseur**.

