PROTOCOL VOOR DE ELEKTRONISCHE MEDEDELING VAN PERSOONSGEGEVENS VAN DE VLAAMSE BELASTINGDIENST NAAR DIGITAAL VLAANDEREN

in het kader van de jobbonus

26/10/2022

*Dit protocol wordt gesloten conform artikel 8, §1, van het decreet van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer.*

**TUSSEN**

het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid Vlaamse Belastingdienst met maatschappelijke zetel te Koning Albert II-laan 35, bus 62, 1030 Brussel (België), ingeschreven in de KBO met ondernemingsnummer 0316.380.841 en vestigingsnummer 2.199.303.566, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer David Van Herreweghe, administrateur-generaal,

**hierna: “VLABEL”**;

**EN**

HET VLAAMS GEWEST, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de leidend ambtenaar van het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid agentschap Digitaal Vlaanderen, Frank Geets, waarnemend administrateur-generaal, gevestigd te Havenlaan 88, 1000 Brussel en ingeschreven in het KBO met nummer 0316.380.841

**hierna: Digitaal Vlaanderen**;

VLABEL en Digitaal Vlaanderen worden hieronder ook wel afzonderlijk aangeduid als een “partij” of gezamenlijk als de “partijen”;

**NA TE HEBBEN UITEENGEZET**

A. VLABEL is een intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting, dat werd opgericht bij besluit van de Vlaamse Regering van 11 juni 2004 tot oprichting van het agentschap Vlaamse Belastingdienst.

B. Digitaal Vlaanderen is een intern verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse overheid met onder meer de taak om burgers, ondernemingen en organisaties een digitale dienstverlening aan te bieden waar de gebruiker centraal staat, met inbegrip van het wegwijs maken van burgers, ondernemingen en organisaties in het overheidslandschap via een centraal contact- en informatiepunt als vermeld in artikel II.6, eerste lid, van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

C. **C1**. De jobbonus is een premie die wordt toegekend op basis van het loon op jaarbasis. Met de Vlaamse jobbonus wil de Vlaamse Regering een premie toekennen aan personen die aan het werk zijn met een laag inkomen. Op die manier streeft de regering een dubbele doelstelling na: enerzijds wordt een antwoord geboden op de aanhoudende krapte op de Vlaamse arbeidsmarkt, door het activeren van personen door het vergroten van het verschil tussen een werkloosheidsuitkering en inkomen uit werk. Anderzijds worden werknemers met lage inkomens gemotiveerd om aan te slag te gaan en te blijven.

De toekenning, berekening en uitbetaling van de premie wordt via een operationeel partnerschap tussen het departement Werk en Sociale Economie en VLABEL uitgewerkt. Het departement staat in voor de berekening van de jobbonus en de behandeling van de aanvragen van grensarbeiders. VLABEL staat in voor de communicatie naar de begunstigden, de uitbetaling van de jobbonus en de dossierbehandeling.

VLABEL zet de 1700 contactcenter contactkanalen in voor het opvangen van vragen van burgers die (denken) recht (te) hebben op een jobbonus of routeert een specifiek eigen infonummer naar het 1700 contactcenter. Om burgers zoveel als mogelijk bij 1 contactname te kunnen informeren over de status van hun aanvraag is toegang nodig tot een toepassing met betrekking de jobbonus.

Hiertoe voorziet VLABEL voor de voorlichters van Contactcenter 1700 die specifiek voor de jobbonus zijn opgeleid een beperkte toegang tot de dossierinformatie van lopende aanvragen in het eigen dossierbehandelingssysteem van de jobbonus.

D. De partijen wensen overeenkomstig artikel 8, §1, van het decreet van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer een protocol te sluiten met betrekking tot de elektronische mededeling van persoonsgegevens. Dat protocol wordt bekendgemaakt op de website van beide partijen.

F. De functionaris voor gegevensbescherming van VLABEL (mevr. Sonja Pijnenburg, DPO\_VLABEL@vlaanderen.be) heeft op 25 oktober 2022 een positief advies met betrekking tot een ontwerp van dit protocol gegeven.

G. De functionaris voor gegevensbescherming van Digitaal Vlaanderen (mevr. Emilie De Wit, privacy@digitaal.vlaanderen.be) heeft op 26 oktober 2022 een positief advies met betrekking tot een ontwerp van dit protocol gegeven.

**WORDT OVEREENGEKOMEN WAT VOLGT:**

**Artikel 1: Onderwerp**

In dit protocol worden de voorwaarden en modaliteiten van de elektronische mededeling van de persoonsgegevens zoals omschreven in artikel 3 door VLABEL aan Digitaal Vlaanderen uiteengezet.

**Artikel 2: Rechtvaardigingsgronden** **van zowel de mededeling als de inzameling van de persoonsgegevens**

De beoogde gegevensverwerking gebeurt op grond van een taak van algemeen belang, zoals omschreven in het decreet van 20 mei 2022 tot regeling van de toekenning van een jobbonus en het besluit van de Vlaamse Regering van 1 juli 2022 tot uitvoering van het decreet van 20 mei 2022 tot regeling van de toekenning van een jobbonus.

VLABEL heeft de opgevraagde gegevens oorspronkelijk verzameld voor volgende doeleinden: het verzenden van een kennisgeving, de uitbetaling van de jobbonus, de dossierhandeling en de eventuele terugvordering van onterecht uitbetaalde bedragen, overeenkomstig artikel 8 van het decreet van 20 mei 2022 tot regeling van de toekenning van een jobbonus.

Digitaal Vlaanderen zal de opgevraagde gegevens verwerken voor volgende doeleinden.

Wanneer een burger bij een contactname met contactcenter 1700 vragen stelt met betrekking tot de jobbonus, kan de voorlichter – indien dit noodzakelijk is om de vraag te kunnen beantwoorden – zich tijdelijk een beperkte toegang verschaffen tot de dossierapplicatie van VLABEL voor de jobbonus.

Voorafgaandelijk aan het verschaffen van de noodzakelijke informatie aan de vraagsteller, dient de voorlichter deze vraagsteller voldoende te kunnen identificeren als een belanghebbende in het lopend dossier middels controle op de identificatiegegevens van de vraagsteller en elementen uit het dossier die de belanghebbende moet kennen.

Een dergelijke toegang kan beschouwd worden als een mededeling van 2, 7° van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer.

De beoogde gegevensverwerking door Digitaal Vlaanderen gebeurt op grond van artikel 6.1.e van de AVG: de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen, met name de taak overeenkomstig artikel 4,2°,d), 1. van het besluit van 18 maart 2016 van de Vlaamse Regering houdende de oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap Digitaal Vlaanderen, en de vaststelling van de werking, het beheer en de boekhouding van het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen om diensten om burgers, ondernemingen en organisaties een digitale dienstverlening aan te bieden waar de gebruiker centraal staat, met inbegrip van het wegwijs maken van burgers, ondernemingen en organisaties in het overheidslandschap via een centraal contact- en informatiepunt als vermeld in artikel II.6, eerste lid, van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Het doeleinde van de verdere verwerking van deze persoonsgegevens door Digitaal Vlaanderen is verenigbaar met de doeleinden waarvoor VLABEL de gegevens oorspronkelijk heeft verzameld, gezien de inzage enkel gebeurt om een door de belanghebbende burger zelf gestelde vraag zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden.

**Artikel 3: De gevraagde persoonsgegevens en de categorieën en omvang van de gevraagde persoonsgegevens conform het proportionaliteitsbeginsel**

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de verschillende persoonsgegevens die worden meegedeeld, alsook de verantwoording van de proportionaliteit en de bewaartermijn van de gegevens.

Het betreft geen persoonsgegevens als vermeld in artikel 9 en/of 10 van de algemene verordening gegevensbescherming. Indien dat wel het geval is, wordt dit gespecificeerd in onderstaande tabel.

|  |  |
| --- | --- |
| Gegeven 1 | Identificatiegegevens vraagsteller* Naam en voornaam
* INSZ-nummer
* Adres (straat, huisnummer, busnummer, postcode, gemeente, land)
 |
| Verantwoording proportionaliteit | De vraagsteller moet de nodige identificatiegegevens opgeven, zodat de voorlichter de vraagsteller eenduidig kan identificeren en het juiste dossiergegeven kan opzoeken.De voorlichter kan de brief die de begunstigde ontving raadplegen. De brief bevat o.a. de naam en voornaam en het adres van de begunstigde. |
| Gegeven 2 | Financiële gegevens* Loon
* Bedrag en berekening jobbonus
* Rekeningnummer
 |
| Verantwoording proportionaliteit | De voorlichter kan in de dossierapplicatie raadplegen hoeveel de jobbonus bedraagt. De voorlichter kan de brief die de begunstigde ontving raadplegen. De brief bevat, het loon, het bedrag en de berekening van de jobbonus. Indien de begunstigde reeds een rekeningnummer heeft geregistreerd via Mijn Burgerprofiel wordt het rekeningnummer ook vermeld in de brief.Op basis van deze gegevens kan de voorlichter de burger informeren of VLABEL beschikt over alle gegevens die nodig zijn om een betaling te kunnen uitvoeren en over de dossierstatus. |

De meegedeelde gegevens zullen door Digitaal Vlaanderen enkel worden geraadpleegd en in geen geval worden bewaard.

**Artikel 4: De categorieën van ontvangers en derden die mogelijks de gegevens eveneens verkrijgen**

Digitaal Vlaanderen zal de meegedeelde persoonsgegevens in het kader van de in artikel 2, 2°, vooropgestelde finaliteiten kunnen meedelen aan volgende categorie(ën) van ontvangers.

* Diensten van Digitaal Vlaanderen hebben zelf geen toegang tot deze gegevens.
* De gevraagde gegevens worden meegedeeld aan of ingezien door de voor jobbonus getrainde voorlichters van Contactcenter 1700, tewerkgesteld bij de opdrachtnemer van de raamovereenkomst Klantencentrum Vlaamse overheid en werkzaam op de bestelling van Digitaal Vlaanderen voor contactcenter-dienstverlening.

Elke eventuele mededeling van de gevraagde persoonsgegevens door Digitaal Vlaanderen moet voorafgaandelijk aan VLABEL worden gemeld en moet uiteraard in overeenstemming zijn met de relevante wet- en regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens. Dat betekent onder meer dat Digitaal Vlaanderen waar vereist een protocol sluit voor de mededeling van de gevraagde gegevens.

**Artikel 5.** **Periodiciteit van de mededeling en de duur van de mededeling**

De toegang tot de dossierapplicatie van VLABEL voor de jobbonus is op permanente basis beschikbaar, omdat het contactcenter te allen tijde de vragen van de burger moet kunnen beantwoorden. Deze toegang wordt voor onbepaalde duur verschaft.

**Artikel 6: Beveiligingsmaatregelen**

Volgende maatregelen worden getroffen ter beveiliging van de mededeling van de persoonsgegevens, vermeld in artikel 3.

* Binnen de dossierapplicatie worden volgende maatregelen genomen.
	+ Malware scanning voor documenten: Trend Micro Cloud One
	+ Container vulnerability scanning + reporting
	+ Integratie met VO ACM/IDM voor toegangsbeheer en gebruikersbeheer
	+ VO KMSaaS (Key Management Service)
	+ VO PAMaaS (Priviliged Access Management)
	+ VO Connectiviteit (IP-adres beheer & Transit HUB)
	+ VO Dropservers voor beveiligde bestandsuitwisseling
	+ Penetratietesten
	+ Dynatrace Security add-on die attacks isoleert en detecteert (security checks op toepassingslevel)
* De toepassing is enkel toegankelijk voor voorlichters van het contactcenter met sterke authenticatie via eID of digitale sleutels op basis van een specifieke en persoonlijke door Digitaal Vlaanderen verleend toegangsrecht. De medewerker zijn gehouden tot een vertrouwelijkheidsverplichting.

Daarnaast werden ook volgende specifieke maatregelen in het kader van de gegevensmededeling getroffen.

* De dossierapplicatie is voor de voorlichters van Contactcenter 1700 alleen read-only toegankelijk. Er kunnen geen gegevens aan de aanvraag worden gewijzigd door deze gebruikers.
* De voorlichters hebben vooraf opleiding over de materie van jobbonus ontvangen en zijn verplicht bij opzoeking in de dossierapplicatie de instructies te volgen die door VLABEL zijn gedocumenteerd in de voorlichterwebsite.

Digitaal Vlaanderen treft ten minste volgende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen ter beveiliging van de ontvangen persoonsgegevens bij verdere verwerking.

* Het beantwoorden van e-mails aan vraagstellers gebeurt enkel vanuit de CRM voor contactcenter-werking en elk antwoord wordt daar, bij de gestelde e-mailvraag, 12 maanden bijgehouden en daarna verwijderd.
* Deze CRM is enkel toegankelijk voor voorlichters van het contactcenter met sterke authenticatie via eID of digitale sleutels op basis van een specifieke en persoonlijke door Digitaal Vlaanderen verleend toegangsrecht.

Digitaal Vlaanderen moet kunnen aantonen dat de in dit artikel opgesomde maatregelen werden getroffen. Op eenvoudig verzoek van VLABEL moet Digitaal Vlaanderen hiervan aan VLABEL het bewijs overmaken.

In het geval Digitaal Vlaanderen voor de verwerking van persoonsgegevens die het voorwerp zijn van voorliggend protocol, beroep doet op een verwerker (of meerdere verwerkers), doet Digitaal Vlaanderen uitsluitend beroep op verwerkers die afdoende garanties met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen bieden opdat de verwerking aan de vereisten van de algemene verordening gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene is gewaarborgd. Digitaal Vlaanderen sluit in voorkomend geval met alle verwerkers een verwerkersovereenkomst in overeenstemming met artikel 28 van de algemene verordening gegevensbescherming. Digitaal Vlaanderen bezorgt VLABEL een overzicht van de verwerkers die de gevraagde gegevens verwerken, en actualiseert dit overzicht zo nodig.

**Artikel 7: Kwaliteit van de persoonsgegevens**

Zodra Digitaal Vlaanderen één of meerdere foutieve, onnauwkeurige, onvolledige, ontbrekende, verouderde of overtollige gegevens in de persoonsgegevens, vermeld in artikel 3, vaststelt (al dan niet op basis van een mededeling van de betrokkene), meldt zij dat onmiddellijk aan VLABEL die na onderzoek binnen 1 maand van de voornoemde vaststellingen de gepaste maatregelen treft en Digitaal Vlaanderen daarvan vervolgens op de hoogte brengt.

**Artikel 8: Meldingsplichten**

Partijen engageren zich in het licht van artikel 33 van de algemene verordening gegevensbescherming om elkaar via de functionarissen voor gegevensbescherming zonder onredelijke vertraging op de hoogte te stellen van elk gegevenslek dat zich voordoet betreffende de meegedeelde gegevens met impact op beide partijen en in voorkomend geval onmiddellijk gezamenlijk te overleggen teneinde alle maatregelen te nemen om de gevolgen van het gegevenslek te beperken en te herstellen. De partijen verschaffen elkaar alle informatie die ze nuttig of nodig achten om de beveiligingsmaatregelen te optimaliseren.

Digitaal Vlaanderen brengt VLABEL onmiddellijk op de hoogte van wijzigingen van wetgeving met impact op voorliggend protocol, zoals de finaliteit, proportionaliteit, frequentie, duurtijd enz. en in voorkomend geval van wijzigingen omtrent de verwerkers.

**Artikel 9: Sanctie bij niet-naleving**

In afwijking van artikel 5 kan VLABEL dit protocol middels eenvoudige kennisgeving en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling eenzijdig beëindigen indien Digitaal Vlaanderen deze persoonsgegevens verwerkt in strijd met hetgeen bepaald is in dit protocol, met de algemene verordening gegevensbescherming of met andere relevante wet- of regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens.

**Artikel 10: Inwerkingtreding en opzegging**

Dit protocol treedt in werking op datum van ondertekening en vervangt alle voorgaande afspraken, machtigingen of protocollen die met betrekking tot deze gegevensdoorgifte werden bekomen of gesloten.

Het protocol eindigt van rechtswege na afloop van de in artikel 5 van dit protocol bedoelde termijn van mededeling of indien de partijen het protocol in gezamenlijk overleg wensen te beëindigen. Het protocol eindigt tevens van rechtswege wanneer er geen rechtsgrond meer bestaat voor de gevraagde doorgifte van persoonsgegevens.

Opgemaakt te Brussel, op 26 oktober 2022 in evenveel exemplaren als dat er partijen zijn.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

VLABEL Digitaal Vlaanderen

David Van Herreweghe Frank Geets

Administrateur-generaal Waarnemend Administrateur-generaal