



gemeente
Barneveld

Zaaknr. 1095917

Collegevoorstel

Onderwerp:

voorstel betreffende werkwijze urgentie aanpassen n.a.v. pilot

Gevraagde beslissing:

Ctrl-klik hier voor een toelichting voor het invullen van het voorstel

1. Kennis te nemen van bijgevoegd memo over de evaluatie van de pilot urgentie
2. Kennis te nemen van bijgevoegde Privacy Impact Analyse
3. In te stemmen om een convenant af te sluiten met de WsB om de werkwijze rondom urgentie juridisch te borgen en optie 3 te kiezen als variant voor gegevensuitwisseling.

Raad

- ☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct: 311
- ☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Datum: 10 december 2018 Steller: M. van Driel

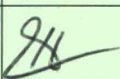
Afd: Team Beleid (SOC)

Aantal bijlagen 2

Afd.hoofd:  Portefeuillehouder P.J.T. van Daalen en A. de Kruijf
L. Mulder

Openbaarheid

Besluit (voorblad) openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Groentje openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Bijlagen openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, vermelden op bijlage

	Akkoord	Bespreken	Aantekeningen
Secretaris			
Burgemeester			
Wethouder A. de Kruijf			
Wethouder P.J.T. van Daalen			
Wethouder A.H. van de Burgwal			
Wethouder D. J. Dorrestijn-Taal			

Beslissing burgemeester en wethouders : 11 JAN. 2019

conform advies
ji

Nummer op besluitenlijst: 02/10

1. Inleiding

Afgelopen jaar is een pilot gehouden om de werkwijze rondom urgentie om te vormen: om één route voor urgentie te maken en hierbij ook multidisciplinair samen te werken. Hiervoor is in het najaar van 2017 gestart met een nieuwe werkwijze rond urgentie: het urgentieoverleg.

In bijgevoegd memo wordt de evaluatie van deze werkwijze/de pilot beschreven en wordt, gezien de positieve ervaringen, voorgesteld om deze werkwijze definitief te wijzigen. De wijzigingen die hiervoor nodig zijn zullen worden meegenomen in de aanpassingen van de Huisvestingsverordening, die in de eerste helft van 2019 wordt geüpdatet.

Tevens moet, om de huidige samenwerking met de Woningstichting Barneveld op deze manier te kunnen blijven voortzetten, een convenant worden afgesloten. In dit convenant worden onder andere bepalingen opgenomen over welke gegevens gedeeld worden, hoe de gegevens beveiligd moeten zijn, hoe lang de gegevens bewaard mogen blijven en wanneer deze vernietigd moeten worden.

2. Bijlagen

1. Memo evaluatie en werkwijze lokale urgentie
2. Privacy Impact Analyse (PIA) proces werkwijze woningurgentie tijdens pilot



Memo

Datum:
10 december 2018

Onderwerp: Evaluatie en werkwijze lokale urgentie

Ter attentie van: College

Afzender: Mimi Stevens, Marlous van Driel

Inleiding

Afgelopen jaar is een pilot gehouden om de werkwijze rondom urgentie voor specifieke doelgroepen om te vormen: om één route voor urgentie te maken en hierbij ook multidisciplinair samen te werken (de wettelijke urgentie categorieën zijn in deze pilot buiten beschouwing gebleven, hier zijn ook afzonderlijke prestatieafspraken over tussen Woningstichting Barneveld en de gemeente). In de prestatieafspraken 2018-2022 met Woningstichting Barneveld (hierna WsB) is opgenomen dat deze pilot 'Huisvesting specifieke doelgroepen en urgenten' georganiseerd zou worden, waarbij de WsB maximaal 25% van de jaarlijkse mutaties ter beschikking stelt. Hiervan zou gemiddeld 20 sociale huurwoningen voor urgentie van specifieke doelgroepen gelden en maximaal 14 huurwoningen voor uitstroom maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

In de 'oude' situatie hadden verschillende aanbieders rechtstreeks afspraken met WsB over uitstroom uit woonvormen. De lokale urgentieregeling werd intern vooral vanuit een juridische insteek bekeken. Mensen konden dus via verschillende routes in aanmerking komen voor urgentie. Om minder vraagdruk bij de WsB te creëren en om meer multidisciplinair te besluiten omtrent toekenning of afwijzing van urgentie, is in oktober 2017 gestart met een nieuwe werkwijze rond urgentie: het urgentieoverleg. Alle woningen die via lokale urgentie of via rechtstreekse bemiddeling via de WsB werden ingezet om inwoners voorrang te geven op de woningmarkt zijn bij elkaar gevoegd.

Werkwijze binnen de pilot

De uitgangspunten van de werkwijze in de pilot waren:

- Een adviescommissie/multidisciplinair overleg te houden waarin gezamenlijk wordt gekeken welke verschillende mogelijkheden er zijn om het woonprobleem op te lossen en dus niet alleen wordt gekeken naar de vraag wel of geen urgentie.
- één duidelijke route
- het gesprek aangaan met de inwoner, dus de werkwijze meer in te voegen in hoe wordt gewerkt binnen de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).
- Dat alle betrokken actoren de 'noodzaak' moeten voelen om urgentie aan te

vragen en daarmee gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen in de probleemverkenning en de oplossingsrichtingen die voorhanden zijn, waarbij het huisvestingsaanbod vanuit Woningstichting Barneveld is begrensd.

Evaluatie

Samenvatting van belangrijkste uitkomsten van de pilot:

- Tijdens de pilot is bijgehouden hoeveel gesprekken/casussen er zijn ingebracht in de pilot en hoeveel daarvan urgentie hebben ontvangen. De pilot startte in oktober 2017 en eind augustus 2018 (11 maanden pilot) is gekeken naar het aantal casussen welke tot dan toe waren besproken. In deze periode zijn rond de 80 casussen besproken. Het aantal urgenties dat in dezelfde periode is toegekend betreft 24, waarvan 7 voor de doorstroom uit Beschermd Wonen. Er worden tijdens de pilot niet veel meer urgenties verstrekt dan onder de oude werkwijze, en het aantal valt binnen de hoeveelheid woningen zoals afgesproken in de prestatieafspraken tussen de WsB en de gemeente (gemiddeld 34 woningen).
- Er zijn niet significant meer urgenties vertrekt, maar er is wel aan meer mensen ondersteuning geboden/alternatieve dienstverlening ingezet, omdat veel mensen naast een woonprobleem ook op andere levensgebieden ondersteuning nodig hadden of zelf niet goed wisten wat ze allemaal nog konden regelen in het zoeken naar een woning. Via urgentieoverleg hebben inwoners toch in sommige gevallen via/via een woonruimte kunnen vinden (soms met ondersteuning van bijvoorbeeld een wooncoach of Elan) en hebben we tips/adviezen kunnen geven aan inwoners over alternatieven.
- We houden met deze werkwijze meer rekening met specifieke situaties dan hoe de urgenties eerder werden afgehandeld.
- De werkwijze rondom urgenties is nu dezelfde als overige processen binnen het Sociaal Domein; melding hulpvraag, het Gesprek en daarna een eventuele aanvraag.
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid en daarbij ook de intentie om er samen uit te willen komen. De werkwijze heeft er ook voor gezorgd dat we gezamenlijk een oplossing zoeken en dit niet het probleem is van of de WsB, de gemeente of een andere betrokken organisatie.
- Doordat we als gemeente en woningstichting al duidelijk aan de voorkant tijdens het urgentieoverleg aangeven wat wel en niet kan en/of welke aanvullende eisen er worden gesteld door de WsB maakt een duidelijke lijn zichtbaar aan inwoners en zorgt ervoor dat wij elkaar kunnen versterken in onze aanpak als organisaties.
- Door de pilot hebben we als gemeente en woningstichting ook meer inzicht in elkaars dilemma's als organisatie gekregen, maar ook meer duidelijkheid over elkaars grenzen (wat kan wel, wat niet). Hierdoor ook meer begrip van beide zijden.
- Door de gesprekken met inwoners tijdens het urgentieoverleg kregen we meer inzicht in waar de behoefte aan woningen ligt en in welk type woningen.
- Er is nergens geclusterd informatie beschikbaar over wat je allemaal zelf kan doen om aan een woning te komen.
- GGZ Centraal heeft op dit moment geen wachtlijst bij de instroom Beschermd Wonen, omdat de uitstroom voorspoedig gaat via de pilot.
- Er is één route voor lokale urgentie/specifieke doelgroepen; duidelijk is waar je moet zijn.
- De juiste expertise is aanwezig bij elke casus (wanneer iemand tijdelijk op camping woont, wordt een collega van Handhaving uitgenodigd om aan te schuiven, Bemoezorg schuift regelmatig aan en als er sprake is van bijvoorbeeld schulden schuift een gespreksvoerder van Schuldhulpverlening aan. Dit maakt dat bij elke casus de juiste expertise aan tafel zit.
- De naam van het overleg te wijzigen naar MDO (Multidisciplinair overleg)

Wonen, omdat breder wordt gekeken dan alleen naar urgentie.

- Hoe zit het met het delen van informatie tussen de gemeente en de Woningstichting in relatie tot de AVG? Hiervoor is een Privacy Impact Analyse (PIA) gehouden op dit werkproces. Deze PIA zit bijgevoegd in de bijlage.
- De leges (op dit moment een bedrag van € 124,75) zijn vrij hoog als je kijkt naar omliggende gemeenten en de doelgroep die in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. Ook kan de betaling nu alleen maar rechtstreeks aan de balie of via overmaken aan de hoofdrekening van de gemeente (is nu een uitzondering).

Definitief wijzigen werkwijze urgentie

Tijdens de evaluatie en tijdens het Bestuurlijk overleg tussen de gemeente en de WsB op 13 september 2018 is de wens door zowel gemeente als WsB uitgesproken om de werkwijze zoals opgedaan tijdens de pilot verder voort te zetten en deze tot standaard werkwijze te maken. Tijdens de pilot zijn verschillende ervaringen opgedaan welke zijn verwerkt in het routeschema zoals wordt beschreven op de volgende pagina.

Routeschema urgentie

- De inwoner meldt zich bij de meldingsbalie Wmo (in persoon, per e-mail of telefonisch). Startpunt is altijd de meldingsbalie (aanbieders moeten inwoners zich zelf laten melden).
- Check op binding met gemeente Barneveld.
- De gespreksvoerder houdt het Gesprek met de inwoner over zijn vraag over zijn woonprobleem. De gespreksvoerder maakt van dit gesprek een verslag, vertelt over de werkwijze rondom woonproblemen/urgentie en geeft de inwoner tijd om te reageren op het gespreksverslag.
- De gespreksvoerder plant een overleg met de benodigde deelnemers voor MDO Wonen en de inwoner.
- De gespreksvoerder verspreidt het (door de inwoner voor akkoord gegeven) gespreksverslag onder de deelnemers van het MDO Wonen. Hiervoor wordt vooraf door de gespreksvoerder toestemming gevraagd bij de inwoner.
- Het overleg over het woonprobleem met de inwoner (en eventuele begeleiding of familie) en deelnemers aan het MDO Wonen.
- De nabespreking door de adviescommissie/ vaste leden van het MDO Wonen; welke mogelijkheden zijn er, welke ondersteuning is nodig naast het woonprobleem, is ondersteuning nodig bij zoeken naar woonruimte en advies wel of geen urgentie. Als advies is wel een urgentieaanvraag in te dienen daarbij ook opnemen welke ondersteuning daarnaast mogelijk nog wenselijk is (wanneer van toepassing).
- Terugkoppeling van de gespreksvoerder naar de inwoner over de uitkomst van het advies van de MDO Wonen.
- Verslag van het overleg wordt verstuurd aan de vaste leden van het MDO Wonen.

De vaste leden van het MDO Wonen:

- De teamleider Sociaal Domein (tevens voorzitter van het overleg);
- De Leefconsulent/consulent sociaal beheer van de WsB;
- De juridisch adviseur Sociaal Domein;
- De gespreksvoerder Wmo;
- Afwisselend de adviseur Wonen of de beleidsmedewerker Sociaal Domein;

Flexibele schil MDO Wonen

Als specifieke expertise nodig is voor een casus schuift bijvoorbeeld iemand van Handhaving, Bemoeizorg, GGZ, een gespreksvoerder Schuldhulpverlening, gespreksvoerder Inkomen of gespreksvoerder Jeugd aan.

Wijzigingen t.o.v. werkwijze pilot

- De naam van het overleg wijzigen in MDO Wonen i.p.v. Urgentiecommissie, omdat dit beter de lading dekt van wat we doen tijdens het overleg en er geen onduidelijkheden kunnen ontstaan met urgentiecommissies zoals deze soms in andere gemeenten worden gehanteerd en hoe urgentiecommissie nu wordt gedefinieerd in onze Huisvestingsverordening.
- Wel alle specifieke doelgroepen bespreken tijdens het MDO Wonen. Tijdens de pilot is besproken om ook de casussen die eerder rechtstreeks urgentie kregen vanuit de maatschappelijke opvang wel allemaal te bespreken. Hetzelfde geldt voor de Beschermd Wonen casussen of de uitzonderingscasussen die nu binnenkomen als verzoek vanuit een andere gemeente.
- Bij de start was het idee dat Bemoeizorg ook bij elke casus aan tafel zou zitten, maar dit bleek in de praktijk eigenlijk niet nodig, omdat zij in meerdere casussen niet betrokken waren en ook niet betrokken zouden hoeven worden. Alleen als hun expertise nodig was, of als ze betrokken waren bij een casus namen zij deel.

Aanpassingen die nog nodig zijn/nog te regelen

- Omdat er informatie wordt gedeeld tussen gemeente en Woningstichting is besloten om voor dit werkproces een Privacy Impact Analyse (PIA) te houden. Deze PIA zit ter informatie bijgevoegd als bijlage bij deze memo. De maatregelen die uit deze PIA naar voren kwamen:
 - *Intern:* de gegevens moeten altijd beveiligd per e-mail verzonden worden. Hiervoor moet Filecap gebruikt worden met een wachtwoord. Deze wijziging is **per direct** doorgevoerd.
 - *Intern:* Tijdens de pilot is een map aangemaakt met alle relevante casussen en informatie voor tijdens de pilot. De relevante documenten van de P-schijf moeten in de Suite geplaatst worden en dat de map woonurgentie op de P-schijf moet verwijderd worden. **Uiterlijk 1 april 2019 geregeld.**
 - *Deelname en delen informatie met de Woningstichting:* Om de huidige werkwijze zoals in de pilot te kunnen blijven voortzetten moet een convenant worden afgesloten met de Woningstichting. In het convenant worden onder andere bepalingen opgenomen over welke gegevens gedeeld worden, hoe de gegevens beveiligd moeten zijn, hoe lang de gegevens bewaard mogen blijven en wanneer deze vernietigd moeten worden. **Uiterlijk 1 april 2019 geregeld.**
- Huisvestingsverordening: Komend jaar wordt de Huisvestingsverordening aangepast (waaronder de urgentieregels vallen). Tijdens deze update wordt ook de wijziging in werkwijze (het werken met een adviescommissie/MDO Wonen) rondom urgentie meegenomen. **Actie eerste half jaar 2019**
- Financieel:
 - Extra gesprekken: De gespreksvoerders Wmo voeren sinds de invoering van de pilot ongeveer 80-90 extra gesprekken per jaar betreffende woonurgentie. In de Vlootschauw zijn hiervoor de uren al meegenomen. **Geregeld.**
 - Aanpassen van de leges voor een urgentieaanvraag: het bedrag van 124,75 euro is vrij hoog als je kijkt naar omliggende gemeenten. Het lijkt wel wenselijk om in ieder geval een bedrag te vragen, zodat niet iedereen maar gewoon urgentie aanvraagt. Daarom wordt bij de **eerstvolgende wijziging van de legesverordening (waarschijnlijk najaar 2019) een voorstel gedaan om deze te verlagen naar een bedrag van 75 euro**. Dit bedrag is meer in lijn met wat omliggende gemeenten vragen en gezien de doelgroep die in aanmerking komt voor een sociale huurwoning.

- Een van de zaken die naar voren kwam uit de pilot was dat er nergens geclusterd informatie beschikbaar is gericht op wonen of een punt waar je terecht kunt met vragen gericht op wonen. Informatie zou beschikbaar moeten zijn bij een gemeentelijk Servicepunt en ook de balie van de WsB. Duidelijk is wel dat er behoefte is om informatie rondom wonen inzichtelijk te maken voor inwoners en een duidelijk aanspreekpunt te hebben hiervoor. Meest logische plek hiervoor intern lijkt het Servicepunt bouwen, wonen en leefomgeving en/of het Servicepunt sociale ondersteuning. Deze actie wordt opgepakt en **uiterlijk 1 april 2019 uitgevoerd.**

Gemeente Barneveld



gemeente
Barneveld

Rapportage Privacy Impact Analyse Woonurgentie

Conclusies en aanbevelingen

Opdrachtgever: gemeente Barneveld
Afdeling Bestuur & Dienstverlening

Auteur: Sascha Beekman, Functionaris Gegevensbescherming

Datum: 6 december 2018

Inhoud

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
Hoofdstuk 2. Uitvoering pia Woonurgentie	6
Paragraaf 2.1. Wettelijk kader AVG	6
Paragraaf 2.2. Uitgevoerde PIA Woonurgentie	7
Hoofdstuk 3. Resultaten en Bevindingen.....	8
Paragraaf 3.1. Resultaten	8
Paragraaf 3.2 Bevindingen	11
Hoofdstuk 4. Conclusie en te treffen maatregelen	12
Paragraaf 4.1. Conclusie	12
Paragraaf 4.1 Aanbevelingen en te treffen maatregelen.....	13

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

Privacy speelt een belangrijke rol in de relatie tussen de burger en de overheid en staat daarmee hoog op de bestuurlijke agenda. Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid over persoonsgegevens en gegevensuitwisseling op alle terreinen waar ze actief zijn. Gemeenten zijn verplicht om zorgvuldig en veilig, proportioneel en vertrouwelijk om te gaan met het verzamelen, bewaren en beheren van persoonsgegevens van burgers, bedrijven, instanties en medewerkers van de gemeente. Dat geldt voor taken op het gebied van basisadministraties, openbare orde en veiligheid, het sociaal domein en alle andere terreinen waarbinnen de gemeente persoonsgegevens worden verwerkt. Goed en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens is een dagelijkse bezigheid van gemeenten. Het beschermen van de privacy is complex, en wordt steeds complexer door technologische ontwikkelingen, de decentralisaties, grote uitdagingen op het terrein van veiligheid en nieuwe Europese wetgeving. Daarom is het belangrijk om transparant te zijn over de manier waarop de gemeente met persoonsgegevens omgaat en de privacy waarborgt.

De gemeente beoogt een zorgvuldige verwerking van de door burgers aan de gemeente toevertrouwde (persoons)gegevens. Om de bescherming van de (persoons)gegevens te waarborgen moeten technische en organisatorische passende maatregelen genomen zijn.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen persoonsgegevens, bijzondere persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens. Voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens zoals o.a. gegevens over gezondheid, strafrechtelijke gegevens, gegevens over ras, moet een wettelijke grondslag aanwezig zijn (AVG, jeugdwet etc.). Niet alle persoonsgegevens zijn per direct aan te merken als gevoelige persoonsgegevens, maar een combinatie van meerdere gegevens en de aard, inhoud en context waarin de gegevens verwerkt worden, leiden ertoe dat sprake kan zijn van gevoelige persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn onder andere de volgende gegevens, die aangemerkt kunnen worden als gewone, gevoelige of bijzondere persoonsgegevens zoals hiervoor is aangeduid:

- ☐ IBAN/rekeninggegevens van zowel personen als bedrijven;
- ☐ BSN of andere ID-nummers;
- ☐ Kopieën van ID/rijbewijs;
- ☐ Handtekening: verwijderen dan wel onleesbaar maken;
- ☐ Curriculum Vitae (CV);
- ☐ Salarisstroken;
- ☐ Aktes;
- ☐ Overeenkomsten;
- ☐ Medische gegevens (o.a. gehandicaptenparkeerplaats, leerlingenvervoer, woningaanpassing, mantelzorg).
- ☐ Aanvragen van welke aard dan ook;
- ☐ Overzichten met betrokkenen (vb. lijst met namen vrijwillige brandweer, verkeersbrigadiers, etc.);
- ☐ Volledige zienswijzen;
- ☐ Financiële gegevens van bedrijven (concurrentie);
- ☐ Combinaties van bovenstaande gegevens (!).

Een van de verplichtingen van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG) is het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffect-beoordeling ofwel een Privacy Impact Assessment (PIA). Met een PIA ofwel gegevensbeschermingseffect-beoordeling worden de effecten en risico's van de nieuwe of bestaande verwerkingen beoordeeld op de bescherming van de privacy (artikel 35 AVG).

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft een tiental vakgebieden benoemd, waarin verplicht een PIA uitgevoerd moet worden. Dat zijn de vakgebieden waarin veel gevoelige persoonsgegevens verwerkt worden.

De gemeente Barneveld heeft over de periode van 1 oktober 2017 tot 1 oktober 2018 een pilot woonurgentie gedaan waar de Woningstichting Barneveld (WSB) ook aan meedoet.

Om de pilot te kunnen evalueren en een goede risicoanalyse te maken is een PIA uitgevoerd voor woonurgentie.

In deze rapportage zijn de resultaten, conclusies en aanbevelingen van de uitgevoerde PIA Woonurgentie opgenomen.

In hoofdstuk 2 wordt het wettelijk kader omschreven.

In hoofdstuk 3 worden de resultaten en bevindingen beschreven.

Hoofdstuk 4 bevat de conclusie en aanbevelingen, waarbij de te treffen maatregelen naar aanleiding van de resultaten en bevindingen van de uitgevoerde PIA worden beschreven.

HOOFDSTUK 2. UITVOERING PIA WOONURGENTIE

Paragraaf 2.1. Wettelijk kader AVG

Een PIA is gericht op het in kaart brengen van privacyrisico's. Eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer is als grondrecht vastgelegd in artikel 10 van de Grondwet. Er zijn verschillende vormen van privacy. Zo wordt bijvoorbeeld onderscheid gemaakt naar relationele, lichamelijke, territoriale, communicatieve, medische en informationele privacy. Vastlegging en verwerking van persoonsgegevens valt onder de informationele privacy: het zelfbeschikkingsrecht met betrekking tot de informatie die over een individu in omloop is.

Op 24 mei 2016 is de AVG in werking getreden. De AVG is vanaf 25 mei 2018 direct van toepassing en vervangt vanaf die datum de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en Richtlijn 95/46/EG. De snelle technologische ontwikkelingen, de grote hoeveelheid beschikbare data en de aanzienlijke toename van de grensoverschrijdende stromen van persoonsgegevens hebben geleid tot harmonisatie van het Europees Unierecht met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens.

Op grond van artikel 35 lid 1 van de AVG is het uitvoeren van een PIA verplicht: *'Wanneer een soort verwerking, in het bijzonder een verwerking waarbij nieuwe technologieën worden gebruikt, gelet op de aard, de omvang, de context en de doeleinden daarvan waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.'*

Dit is in ieder geval zo als een organisatie:

- ☐ systematisch en uitvoerig persoonlijke aspecten evalueert, gebaseerd op een geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering;
- ☐ op grote schaal bijzondere persoonsgegevens verwerkt;
- ☐ op grote schaal en systematisch mensen volgt in een voor publiek toegankelijk gebied.

Een PIA maakt inzichtelijk hoe groot de kans is dat de privacy van de betrokkenen waarvan persoonsgegevens (zullen) worden verwerkt, wordt geschaad, waar deze risico's zich voordoen en welke gevolgen daaraan verbonden zijn. Op basis van de uitkomsten van de PIA kunnen gericht acties worden ondernomen om de risico's te verminderen, dan wel de verwerking van persoonsgegevens te staken.

Een PIA geeft hiermee vroegtijdig inzicht in de privacyrisico's waardoor kostbare aanpassingen in processen, herontwerp van systemen of stopzetten van een project voorkomen kunnen worden.

Een PIA kan daarnaast:

- ☐ de gevolgen van toezicht en handhaving verminderen;
- ☐ de kwaliteit van gegevens verbeteren;
- ☐ de dienstverlening verbeteren;
- ☐ de besluitvorming verbeteren;
- ☐ het privacybewustzijn binnen een organisatie verhogen;
- ☐ de haalbaarheid van een project verbeteren;
- ☐ het vertrouwen van de klanten, werknemers of burgers verstevigen in de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt en privacy wordt gerespecteerd;
- ☐ de communicatie verbeteren over privacy en de bescherming van persoonsgegevens.

Paragraaf 2.2. Uitgevoerde PIA Woonurgentie

De gemeente Barneveld vindt privacy en eerbieding van de persoonlijke levenssfeer van haar burgers en bezoekers dermate van belang dat zij voorsortierend op een eventueel vervolg op de pilot Woonurgentie heeft besloten tot uitvoering van een PIA.

De PIA is uitgevoerd door middel van een vragenlijst die gebaseerd is op de minimale eisen uit de NOREA-vragenlijst. Daarbij is gebruik gemaakt van de modelvragenlijst van NOREA, een auditororganisatie in de accountancy, waarover opgemerkt kan worden dat KING/IBD, VNG en de Autoriteit persoonsgegevens het gebruik van deze modelvragenlijst adviseren voor het uitvoeren van de PIA's.

De FG (functionaris voor de gegevensbescherming) heeft samen met een PO (Privacy Officer), de beleidsmedewerker, jurist en gespreksvoerder woonurgentie de PIA woonurgentie uitgevoerd in oktober 2018.

HOOFDSTUK 3. RESULTATEN EN BEVINDINGEN

In dit hoofdstuk zijn de resultaten en bevindingen van de uitgevoerde PIA Woonurgentie opgenomen.

Paragraaf 3.1. Resultaten

Algemeen

De uitvoering van aanvragen Woonurgentie betreft een publiekrechtelijke taak, zodat het verwerken van persoonsgegevens en ook gevoelige persoonsgegevens is toegestaan. Daarbij wordt nauwkeurig in de gaten gehouden dat alleen de gegevens gevraagd worden die voor de uitvoering van de publiekrechtelijke taak noodzakelijk zijn.

Proces woonurgentie (pilot)

Tijdens de pilot ziet het proces er als volgt uit:

1. de inwoner meldt zich bij de meldingsbalie Wmo (in persoon, per e-mail);
2. intake door de gespreksvoerder;
3. invullen van het aanmeldformulier door de gespreksvoerder. Het formulier wordt naar de inwoner gestuurd;
4. de gespreksvoerder houdt een gesprek (keukentafelgesprek) met de inwoner over zijn vraag over zijn woonprobleem. De gespreksvoerder maakt van dit gesprek een verslag en geeft de inwoner tijd om te reageren op het gespreksverslag;
5. de gespreksvoerder plant een overleg met de adviescommissie en de inwoner;
6. de gespreksvoerder verspreidt het (door de inwoner voor akkoord gegeven) gespreksverslag onder de leden van de adviescommissie;
7. het overleg over het woonprobleem met de inwoner en adviescommissie;
8. de nabespreking door de adviescommissie;
9. terugkoppeling door de gespreksvoerder naar de inwoner over de uitkomst van het advies van de adviescommissie;
10. een aanvraag om woning urgentie;
11. een beschikking naar de inwoner en een brief naar de Woningstichting Barneveld (WSB) als urgentie is verleend.

De adviescommissie bestaat – tijdens de pilot – uit:

1. een teamleider Sociaal Domein;
2. een adviseur wonen;
3. een juridisch adviseur Sociaal Domein;
4. een gespreksvoerder Wmo;
5. een beleidsmedewerker Sociaal Domein;
6. een leefconsulent/consulent social beheer van de WSB → de leefconsulent is de enige externe deelnemer tijdens het overleg van de adviescommissie;
7. incidenteel sluit er als deze expertise nodig is voor een casus bijvoorbeeld iemand van handhaving of bemoeizorg aan.

Bij stap 6 wordt het gespreksverslag verzonden naar alle leden van de adviescommissie, dus ook de WSB. Dit geldt voor alle casussen die tijdens het overleg worden besproken, dus zowel de kansrijke als niet kansrijke.

Verwerkingsdata

Het gespreksverslag bevat de volgende gegevens of kan die gegevens bevatten:

- Persoonsgegevens:
 - o Naam (voor- en achternaam) inwoner(s) → eventueel ook de namen van de kinderen, de ex-partner, personen uit het netwerk van de inwoner en betrokken hulpverleners;
 - o Geboortedatum en geboorteplaats;
 - o Adres (straatnaam, postcode en woonplaats) → soms ook het adres of alleen woonplaats van de ex-partner en personen uit het netwerk van de inwoner;
 - o Telefoonnummer(s) (vast en mobiel);
 - o E-mailadres(sen).
- Bijzondere persoonsgegevens:
 - o BSN;
 - o Inzage in paspoort/ID-bewijs
 - o Burgerlijke staat;
 - o Echtscheidingsplannen;
 - o Ouderschapsplannen;
 - o Grootte huishouding;
 - o Woongeschiedenis;
 - o Psychosociale gegevens/mogelijk agressief gedrag;
 - o Medische gegevens/Gezondheid;
 - o Ervaring hulpverlening;
 - o Godsdienst of levensovertuiging;
 - o Geheimhouding;
 - o Naam school kinderen;
 - o Financiële situatie ((jaar-)inkomen, schulden, huurprijs, zorgverzekering);
 - o IBAN;
 - o Inkomensverklaring IB60 om inkomen vast te stellen;
 - o Beroep;
 - o Verenigingen (sport, muziek etc.);
 - o Bewindvoerder;
 - o Briefadres (Zvvw);
 - o Hobby's.

Het is per inwoner verschillend welke bijzondere persoonsgegevens er aanvullend in het gespreksverslag worden opgenomen. Alleen voor het woonprobleem relevante gegevens worden opgenomen.

Als urgentie wordt verleend (stap 11), krijgt de WSB niet het besluit waarin staat dat urgentie is verleend. Wel krijgt de WSB een brief dat aan een inwoner urgentie is verleend. Daarin staan de persoonsgegevens en enkele bijzondere persoonsgegevens die nodig zijn om een woning te zoeken (het woonprofiel, bijvoorbeeld woonruimte met tenminste 2 slaapkamers; soms ook welke straat/wijk niet geschikt is voor de inwoner). Als de urgentieaanvraag wordt afgewezen wordt de WSB daar niet van op de hoogte gesteld.

Verwerking

De wettelijke grondslag van de verwerking is gelegen in de Huisvestingswet, Huisvestingsverordening, Algemene wet bestuursrecht, regiobinding via overeenkomst

tussen Ede (centrumgemeente van maatschappelijke opvang). In het kader van het woonprobleem (zijnde geen urgentie) kan ook de Wet maatschappelijke ondersteuning, Verordening Wmo een grondslag zijn.

Het doel van de verwerking is ondersteuning van deze groep inwoners van de gemeente Barneveld. De woningstichting, die deel uitmaakt van de adviescommissie gebruikt de gegevens voor voorwaarden in de huurovereenkomst. De WSB bewaart het gespreksverslag en vernietigt deze niet na verloop van tijd.

Systemen

Op basis van uitgevraagde geboortedatum worden gegevens uit Suite gehaald, hiervoor wordt toestemming van de inwoner gevraagd. Bij een nieuwe registratie met regiobinding wordt op basis van BSN koppeling (NAW, geboortedatum, burgerlijke staat, geboorteplaats, tenaamstelling) gegevens opgehaald uit BRP (Basisregistratie Personen). Dit wordt extra gecheckt, waarbij de contactgegevens en partnergegevens uitgevraagd worden. Suite is gekoppeld aan BRP, GBA-V, Key2Financien, Stratech.

In een mapje op de P-schijf staan ook gespreksverslagen, urgentieoverleg, verslagen, het besluit met daarin NAW, cliëntnummer, burgerlijke stand, reden urgentie of afwijzing. De map woonurgentie op de P-schijf is afgeschermd en is alleen toegankelijk voor aan de adviescommissie deelnemende partijen, behalve voor de WSB. Alle registraties in Suite zijn zichtbaar voor iedereen die toegang heeft tot dit systeem.

Gespreksverslagen worden via e-mail met Filecap (zonder wachtwoord) verzonden aan de in de adviescommissie deelnemende partijen.

Beperkte opslagduur

De bewaartermijn van de Archiefwet wordt aangehouden, zodat na 7 jaar alle documenten en gegevens verwijderd worden. De gegevens zijn daarna ook niet meer te benaderen.

Ontvangers van de gegevens

Intern: beleidsmedewerker, gespreksvoerder, teamleider (team WMO), jurist, secretaresse (SD), adviseur wonen (RO) en incidenteel bijvoorbeeld een medewerker van handhaving..

Extern: Het gespreksverslag en de informatieve brief/aanmelding urgentie: WSB; Het verslag van het overleg van de adviescommissie en het besluit: de WSB ontvangt deze stukken momenteel niet. Deze stukken zullen in het vervolg wel verstrekt gaan worden. WSB is aanwezig bij de gesprekken en neemt dus al kennis van wat er besproken is.

De cliënten die zelf aanwezig zijn bij het gesprek met de adviescommissie ontvangen het besluit over toe- of afwijzing van de aanvraag om woonurgentie. En incidenteel een andere externe partij, bijvoorbeeld bemoeizorg.

Verwerkers van de gegevens

De dossiers worden opgeslagen in GWS/Suite Sociaal Domein. Voordat gewerkt kan worden in GWS/Suite SD moet eerst op het gemeentelijk netwerk van de gemeente Barneveld ingelogd worden en vervolgens moet via een beveiligde toegang ingelogd worden op GWS/Suite SD dat draait binnen het beveiligde netwerk van de gemeente Barneveld. Op de P-schijf worden de dossiers in een map woonurgentie opgeslagen.

Paragraaf 3.2 Bevindingen

Suite

In GWS/Suite SD zijn de bewaartermijnen niet vastgelegd, zodat de juiste bewaartermijnen daar nog in verwerkt en vastgelegd moeten worden waarna dit automatisch verloopt. Suite wordt nog niet zo lang gebruikt (pas enkele jaren) dat de bewaartermijn overschreden wordt, zodat nog geen sprake is van het te lang bewaren van gegevens.

Er wordt momenteel met de leverancier aan gewerkt om het technisch mogelijk te maken dat in Suite de bewaartermijnen opgenomen worden en het vernietigen van gegevens en stukken inclusief metadata technisch ook mogelijk gemaakt wordt, zodat de gegevens en stukken niet meer raadpleegbaar zijn na het verstrijken van de bewaartermijn.

RoI WSB

De WSB maakt deel uit van de adviescommissie. Het doel van de WSB voor het verkrijgen van de informatie is dat zij weten om welke casus het gaat en of zij eventueel aanvullende voorwaarden aan de huurovereenkomst willen stellen.

De WSB gebruikt de gegevens uit de gespreksverslagen in sommige gevallen om de voorwaarden in de huurovereenkomst voor de cliënt aan wie woonurgentie is toegekend op de betreffende cliënt aan te passen. Doordat WSB vanwege deelname in de adviescommissie ook kennis neemt van de gegevens van inwoners die nooit een aanvraag woonurgentie indienen, kan het zijn dat deze gegevens gebruikt worden voor andere doeleinden.

Daarnaast kan het ook zo zijn dat de WSB oplossingen aandraagt aan de voorkant van het proces door bijvoorbeeld de inschrijfduur te herstellen, het zoekprofiel aan te passen, de maximale huur te verlagen, etc., waardoor er geen urgentie hoeft te worden verstrekt en het probleem op een laagdrempelige manier wordt opgelost.

De WSB bewaart de gespreksverslagen in de outlookagenda van de WSB-consulent. Dit is beveiligd (hoe is onbekend). De verslagen worden nu niet verwijderd. In totaal hebben 4 personen van WSB toegang tot de informatie: 2 leefconsulenten (zijn aanwezig bij gesprek adviescommissie) en 2 consulenten wonen (uitvoerders; zij zoeken een woning passend bij het woonprofiel).

Doordat de WSB het gespreksverslag permanent bewaart (en niet na verloop van tijd vernietigt), worden de gegevens ondoelmatig en te lang bewaard. Van inwoners die een positief advies hebben ontvangen, zijn deze gegevens niet langer nodig dan tot het moment dat na urgentieverlening daadwerkelijk een woning is toegewezen en de huurovereenkomst daarvoor is afgesloten. In het af te sluiten convenant zal opgenomen worden binnen welke termijn de gegevens dan vernietigd moeten zijn.

Van inwoners die een negatief advies hebben ontvangen, heeft WSB deze gegevens in het geheel niet nodig, zodat deze gegevens direct vernietigd moeten worden.

Als gegevens en stukken te lang worden bewaard, bestaat ook het risico op verlies van gegevens zoals bijvoorbeeld in geval van een beveiligingsincident/datalek.

HOOFDSTUK 4. CONCLUSIE EN TE TREFFEN MAATREGELEN

In hoofdstuk 3 zijn de resultaten en bevindingen van de uitgevoerde PIA beschreven. Dit laatste hoofdstuk bevat de conclusie en aanbevelingen. Hierbij worden de te treffen maatregelen beschreven, waardoor de bescherming van (persoons) gegevens nog beter beschermd is. Dit kunnen zowel technische als organisatorische maatregelen zijn.

Paragraaf 4.1. Conclusie

Algemeen

De betrokken medewerkers zijn zich goed bewust van het vertrouwelijk omgaan met de gegevens die zij verwerken in het kader van een melding over een woonprobleem. In het kader van de evaluatie van de pilot is deze PIA uitgevoerd om een risicoanalyse te maken en te kunnen beoordelen of de pilot voortgezet kan worden op dezelfde wijze of dat daarin veranderingen nodig zijn.

E-mail

Er worden gegevens onbeveiligd verzonden per e-mail, ondanks dat gebruik gemaakt wordt van Filecap. Er wordt namelijk geen wachtwoord gebruikt.

P-schijf

Er worden gegevens bewaard in een map op de P-schijf.

Deelname WSB aan adviescommissie

Gemiddeld wordt een kwart van de meldingen over een woonprobleem met een positief advies voor urgentie afgesloten. Aan de adviescommissie, zoals deze voor de pilot is samengesteld, zit ook een leefconsulent/consulent sociaal beheer van de WSB. Daardoor neemt de WSB kennis van alle inwoners die een melding hebben gedaan, dus ook van de meldingen die worden afgesloten met een negatief advies. Dit is ongeveer driekwart van de meldingen. Hierdoor is er een risico dat de gegevens voor andere doeleneinden gebruikt worden. Bijvoorbeeld als betreffende inwoner een huurder is of in de (nabije) toekomst een huurder wordt van WSB en de WSB de voorwaarden in de huurovereenkomst dan specifiek voor deze inwoner gaat aanpassen op informatie die uit dit overleg is verkregen. Dit is een onwenselijke situatie.

Daarnaast bewaart WSB de gegevens en documenten permanent en is niet bekend op welke wijze de beveiliging van de documenten en systemen is geregeld.

Risico afweging

Optie 1: als er geen gegevens worden gedeeld met de WSB, houdt dit in dat er geen risico is. Optie 1 is niet wenselijk, omdat door het volledig uitsluiten van het delen van gegevens niet mogelijk is om als gemeente samen met de WSB in het kader van woonurgentie samen te werken.

Optie 2: pilot variant, namelijk een beperkt deel van de gegevens delen, waarbij aan de WSB het gespreksverslag en de informatieve brief/aanmelding urgentie worden verstrekt. Optie 2 – zoals tijdens de pilot is samengewerkt – is een goede optie, omdat het hiermee mogelijk is om als gemeente samen met de WSB in het kader van woonurgentie samen te werken.

Optie 3: tussenvariant, namelijk een deel van de gegevens delen, waarbij aan de WSB het gespreksverslag, het verslag van het overleg van de adviescommissie, het besluit en de informatieve brief/aanmelding urgentie worden verstrekt. Hiermee is het risico op onrechtmatig gebruik (voor andere doelen) of het verlies van gegevens beperkt is. Optie 3 is een uitbreiding van optie 2 doordat meer documenten, maar niet alle documenten en gegevens gedeeld worden. Hierdoor is het mogelijk om als gemeente samen met de WSB in het kader van woonurgentie samen te werken. Deze optie is een goede optie.

Optie 4: als alle gegevens (gegevens en alle documenten, dus ook aanmeldformulier etc.) worden gedeeld met de WSB, houdt dit in dat er een groter risico is op onrechtmatig gebruik (voor andere doelen) of verlies van gegevens. Optie 4 is niet wenselijk, omdat er dan teveel gegevens en documenten gedeeld worden, waarmee de risico's te groot worden en daarmee aan de AVG voorbij gegaan wordt. In de AVG is immers bepaald dat niet meer gegevens dan nodig voor het doel verwerkt worden.

Paragraaf 4.1 Aanbevelingen en te treffen maatregelen

Algemeen

De geldende Huisvestingsverordening is van kracht tot 1 juli 2019 en zal geactualiseerd en aangepast worden, zodat per 1 juli 2019 een nieuwe Huisvestingsverordening in werking kan treden. De bevindingen uit de pilot die leiden tot een aanpassing van het proces of andere daarin geregelde zaken, kunnen dan meegenomen worden.

Om goede afspraken te maken met de WSB en om de werkwijze uit de pilot voort te kunnen zetten zal een convenant afgesloten worden met de WSB. Daarin wordt bepaald hoe de gemeente deze gegevens kan delen met de betrokken medewerkers en ketenpartners die aanvragen om woonurgentie behandelen, zal een convenant opgesteld worden. Het streven is om het convenant voor **1 april 2019** afgesloten te hebben.

Interne wijzigingen

E-mail

Tijdens aanvullend PIA-gesprek op 25 oktober 2018 is afgesproken dat de gegevens altijd beveiligd per e-mail verzonden moeten worden. Hiervoor moet Filecap gebruikt worden MET een wachtwoord. Dit moet **per direct** doorgevoerd worden.

P-schijf

Tijdens het aanvullend PIA-gesprek op 25 oktober 2018 is afgesproken dat de relevante documenten van de P-schijf in Suite geplaatst worden en dat de map woonurgentie op de P-schijf dan verwijderd wordt. Streven is om dit **per 1 april 2019** geregeld te hebben.

Deelname WSB aan adviescommissie

De ontvangen gespreksverslagen, waarin WSB alleen het gedeelte van het verslag krijgt dat voor WSB van belang is bij het zoeken naar de juiste woning in geval van een positief advies voor een aanvraag om woonurgentie, moeten verwijderd worden zodra de woning is verstrekt en de huurovereenkomst is afgesloten. In het op te stellen convenant zal daarvoor een termijn opgenomen worden. Het streven is om het convenant **uiterlijk 1 april 2019** af te sluiten.

Risico-afweging

Optie 2 of 3 zijn goede opties, waarmee het goed mogelijk is om als gemeente samen met de WSB in het kader van woonurgentie samen te werken. Tevens wordt hiermee voldaan aan de AVG, doordat niet meer gegevens verwerkt worden dan nodig.

In het convenant worden onder andere bepalingen opgenomen over welke gegevens gedeeld worden, hoe de gegevens beveiligd moeten zijn, hoe lang de gegevens bewaard mogen blijven en wanneer deze vernietigd moeten worden.