

Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf  
Hilversum'  
Februari 2019

# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

## Inleiding

In het convenant 'Vroeg Eropaf Hilversum' zijn de basisafspraken vastgelegd voor de uitvoering van de activiteiten in het kader van de pilot 'Vroeg Eropaf'.

De deelnemende partijen werken samen bij het vroegtijdig signaleren van schulden met 'Vroeg Eropaf Hilversum.' Deze samenwerking is vastgelegd middels een convenant. Dit Privacy Protocol (hierna: protocol) is de nadere uitwerking van het convenant waarin de werkwijze is vastgelegd en getoetst aan de huidige wet- en regelgeving op het gebied van privacy.

Inwoners met een huurachterstand zoeken soms te laat hulp, waardoor de schuld onnodig kan oplopen met mogelijk verstrekende gevolgen.

Persoonlijk contact bij beginnende betaalachterstanden werkt preventief om escalatie, zoals een woningontuiming, te voorkomen. In andere gemeentes zoals de gemeente Amsterdam en de gemeente Almere is gebleken dat vroegsignalering bij schulden een effectieve methode is om deze problemen te voorkomen. Uit deze aanpak is geconcludeerd dat huisbezoeken een groter resultaat geeft in de vermindering van ernstige schuldproblematiek dan dat via een telefonische of schriftelijke benadering.

Met het project "Vroeg Eropaf Hilversum" willen de deelnemende partijen onderzoeken of de succesvolle aanpak van andere gemeenten ook kan worden toegepast in Hilversum.

## Deelnemende partijen

1. Gemeente Hilversum.

College van B&W, gevestigd Dudokpark 1, 1217 JE te Hilversum.

De woningcorporaties:

2. Stichting de Alliantie, gevestigd aan de Jan van der Heijdenstraat 36 te Hilversum.
3. Stichting Dudok Wonen, gevestigd aan de Larenseweg 32 te Hilversum.
4. Stichting woningcorporatie het Gooi en Omstreken, gevestigd aan Schapenkamp 130, te Hilversum.

hierna te noemen als partijen.

## Overwegende dat:

- partijen gelet op hun verantwoordelijkheden en taken ten aanzien van het voorkomen van problematische schulden hebben besloten tot deze samenwerking, daarbij gebruik makend van hun wettelijke taken en bevoegdheden;
- partijen zijn in het kader van dit convenant gehouden aan de samenwerkingsafspraken die zijn vastgelegd in het Convenant 'Vroeg Eropaf Hilversum', dat aan dit protocol is toegevoegd;
- deelnemende partijen nemen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid door klanten met betalingsachterstanden te helpen en om te voorkomen dat financiële problemen ontstaan.

# Privacy Protocol ‘Vroeg Eropaf Hilversum’ 2019

Onderdeel van de werkwijze zijn onder andere een begripvolle benadering, duidelijke informatie en een eerlijke behandeling;

- voor de totstandkoming en uitvoering van het plan van aanpak het noodzakelijk en onvermijdelijk is dat partijen relevante gegevens, waaronder ook persoonsgegevens verwerken;
- partijen zich bewust zijn dat zij bij het uitwisselen van persoonsgegevens gehouden zijn aan de op hen van toepassing zijnde wet- en regelgeving en dat bij de uitwisseling van persoonsgegevens de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene dient te worden gewaarborgd;
- de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG (UAVG), Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) op het protocol van toepassing zijn.

## Definitiebepalingen

**Betrokkene:** de huurder die een inwoner van de gemeente Hilversum is en een woning huurt van de deelnemende woningcorporaties.

**Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken:** de deelnemende partijen die gezamenlijk het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

**Geslaagd contact:** met de betrokkene is een plan van aanpak opgesteld.

**Huurachterstand:** het periodebedrag dat gedurende twee maanden niet betaald is en of twee periode bedragen die niet betaald zijn.

**Partijen:** deelnemende partijen die als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken optreden.

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de betrokkene”).

**Plan van aanpak:** samen met de betrokkene vastgelegde afspraken over het herstellen van de regelmatige betaling van de vaste lasten, in ieder geval de huur, en over de wijze waarin, indien mogelijk, de huurachterstand ingelopen gaat worden. Ook wordt vastgelegd op welke wijze mogelijk andere hulpverlening wordt opgestart, zoals een schuldhulpverleningstraject.

**RIS “Vroeg Eropaf”:** Applicatie /registratiesysteem ‘Vroeg Eropaf’.

**Schuldhulpverlener:** medewerker schuldhulpverlening die als ambtenaar in dienst is van de gemeente Hilversum.

**Stuurgroep:** vertegenwoordigers van de deelnemende partijen aangevuld met twee partijen uit het maatschappelijk veld; Versa Welzijn en Kwintes.

**Verwerker:** Inforing B.V. te Etten-Leur, welke de applicatie RIS in beheer heeft en in opdracht van de partijen persoonsgegevens verwerkt.

**Vroegsignalering:** in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met huurachterstanden om huurachterstanden tegen te gaan, te komen tot herstel van huurbetalingen en het voorkomen van ontruimingen.

# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

**De wettelijke incassokosten brief (WIK-brief):** de brief die de woningcorporatie verstuurt voordat er een incassoprocedure wordt gestart.

## Taken, bevoegdheden en verwerkingsgrondslagen

De wettelijke taken en bevoegdheden van de partijen zijn:

- a. Voor de gemeente: voorkomen van problematische schulden zoals is bepaald in artikel 2 en 3 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Artikel 6, eerste lid, onder e, van de AVG mag de gemeente persoonsgegevens verwerken indien de verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang.
- b. Voor de woningbouwcoöperaties: de behartiging van een gerechtvaardigd belang, zoals bepaald is in artikel 6, eerste lid, onder f van de AVG. Het gerechtvaardigd belang is dat de huurbetalingen van de betrokkene zo snel mogelijk hersteld worden en er een passende oplossing wordt gezocht voor de huurschulden, teneinde oplopende kosten en woningontruiming wegens huurschuld te voorkomen. Gezien de ingrijpende gevolgen van woningontruiming voor zowel betrokkene, woningcorporaties, als Gemeente, weegt dit belang zwaarder dan het belang van betrokkene tot bescherming van zijn persoonsgegevens.

## Verantwoordelijkheid

De partijen zijn gezamenlijk de verwerkingsverantwoordelijken in de zin van de AVG voor de gegevensverwerking in deze samenwerking. De verwerking van persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van dit protocol en het convenant is opgenomen in een register, zoals is bedoeld in artikel 30 AVG. De deelnemende partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de vastlegging hiervan in het eigen register.

## Doeleinden van de samenwerking

Doel van deze samenwerking is:

- het voorkomen van ontruiming;
- het tegengaan van huurachterstanden van meer dan twee maanden;
- het herstel van de reguliere huurbetalingen en voorkomen van kosten;
- het voorkomen van problematische schulden.

## Werkwijze

Vroegsignalering schulden doorloopt meerdere fases: selectie, melding, huisbezoek, terugkoppeling en eventuele start van de reguliere schuldhulpverlening.

In bijlage III 'Werkproces Vroegsignalering' is de werkwijze schematisch uitgewerkt.

### A. Fase selectie

De selectiefase vindt plaats door de woningcorporaties op basis van één van onderstaande criteria:

- er is sprake van een huurachterstand van tenminste 2 maanden of;

# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

- de betrokkene houdt zich niet aan een afgesproken betalingsregeling of;
- er is een nieuwe betaalachterstand ontstaan binnen 12 maanden nadat een eerdere betalingsregeling bij de woningbouwcorporatie is afgerond of;
- de automatische incasso door een woningcorporatie is gestopt, omdat de huur voor de derde keer is gestorneerd of;
- op grond van de interne procedure van de woningcorporatie bestaat het voornemen om de zaak uit handen te geven of is reeds gebeurd.

De woningcorporatie houdt de invordering van huurpenning maximaal 28 dagen, te rekenen vanaf het moment van melding, aan tijdens het vroegsignaleringstraject.

De betrokkene is via een WIK-brief geïnformeerd over het feit dat hij zal worden aangemeld voor 'Vroeg Eropaf Hilversum' en de mogelijkheid hier niet aan mee te willen werken.

## B. Fase melding

De incassomedewerker van de woningcorporatie meldt de geselecteerde betrokkene aan in RIS.

In deze fase worden de volgende persoonsgegevens geregistreerd:

- relatienummer;
- achternaam;
- tussenvoegsel;
- voorletter;
- geboortedatum;
- straatnaam;
- huisnummer;
- huisnummer toevoeging;
- postcode;
- naam woningcorporatie (label /melder);
- bedrag achterstand;

De schuldhulpverlener genereert dagelijks vanuit RIS een lijst van alle meldingen om te inventariseren of de betrokkene in aanmerking komt voor vroegsignalering. De schuldhulpverlener controleert of de betrokkene al bekend is bij de reguliere schuldhulpverlening. Deze controle vindt plaats op basis van naam en adres in het systeem Stratech.

### Deze inventarisatie houdt het volgende in:

Indien de betrokkene niet bekend is of langer dan een jaar geleden na melding in RIS in een schuldhulpverleningstraject zat, wordt een huisbezoek gepland. Indien de betrokkene al in een schuldhulpverleningstraject van de gemeente zat, zal een huisbezoek niet plaatsvinden. Indien er onvoldoende personeelscapaciteit is, zal de melding aan de woningcorporatie worden teruggegeven en de reguliere incasso procedure vanuit de woningcorporatie gestart worden. De betrokkene wordt hierover geïnformeerd. De woningcorporatie wordt op de hoogte gesteld of de volgende fase plaatsvindt in de applicatie RIS.

## C. Fase huisbezoek

Binnen 14 (kalender)dagen na melding wordt een eerste huisbezoek door de schuldhulpverlener gedaan. Het doel van het huisbezoek is: kennismaken met - en motiveren van de klant en het uitvoeren van een budgetscan om de ernst van de situatie in kaart te brengen. Tevens wordt tijdens

# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

het huisbezoek een brede uitvraag schuldhulpverlening gedaan en samen met de betrokkene een plan van aanpak gemaakt. Dit betekent dat het reguliere schuldhulpverleningstraject van start gaat.

Indien de betrokkene niet thuis is, volgt een tweede aanbepoging. Bij de tweede keer niet thuis wordt een briefje achtergelaten met het verzoek contact op te nemen en in RIS geregistreerd. De schuldhulpverlener doet ook een derde poging. Eventueel kan na het huisbezoek een tweede afspraak worden ingepland, waarin een plan van aanpak wordt opgesteld. Als de betrokkene dat wil, dan mag de vervolgspraak ook op kantoor van de gemeente plaatsvinden.

Bij het huisbezoek kan de betrokkene aangeven geen prijs te stellen op hulp door schuldhulpverlener. Dit wordt vastgelegd in RIS en teruggekoppeld aan de desbetreffende woningcorporatie.

Indien de betrokkene geen hulp wil of na een derde aanbepoging niet thuis is, wordt dit in RIS verwerkt. Het incassotraject zal dan via de woningcorporatie mogelijk worden hervat of er wordt een brief gestuurd dat er binnen een redelijk termijn alsnog contact kan worden opgenomen met de gemeente voor schuldhulpverlening.

## **D. Fase terugkoppeling**

De schuldhulpverlener communiceert via RIS met de woningcorporatie binnen 28 werkdagen over de uitkomsten, c.q. afspraken met de betrokkene.

De terugkoppeling aan de woningcorporatie houdt in of er een huisbezoek heeft plaats gevonden en met welk resultaat.

De gegevens-set is als volgt:

- data (pogingen): huisbezoek;
- persoon bereikt: ja/nee;
- betaalafpraak: ja/nee;
- wil hulp: ja/nee;
- niet opgepakt (verhuizing, overlijden).

## **E. Fase evaluatie**

Na zes maanden registreert de woningcorporatie in RIS welke betrokkene na de vroegsignalering opnieuw betalingsachterstanden heeft opgelopen en/of betalingsafspraken niet zijn nagekomen. Door de schuldhulpverlener wordt contact opgenomen met de betrokkene om te onderzoeken waarom de betalingen niet goed verlopen. Dit gebeurt in eerste instantie telefonisch. Mocht de betrokkene op die manier niet bereikt worden, dan wordt een nieuw huisbezoek ingepland.

In deze fase worden de volgende gegevens geleverd:

- Relatienummer;
- achternaam;
- tussenvoegsel;
- voorletter(s);
- geboortedatum;
- straatnaam;
- huisnummer;
- huisnummer toevoeging;
- postcode;
- naam woningcorporatie (label /melder);

# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

- bedrag achterstand.

## F. Einde vroegsignalering

Vroegsignalering eindigt 28 dagen na de melding door de woningcorporatie, als een plan van aanpak wordt opgesteld, of als de betrokkene niet mee wil werken. Mogelijk vindt op basis van het Plan van Aanpak doorverwijzing plaats naar andere instanties.

## Bewaartermijnen

De persoonsgegevens worden na einde vroegsignalering voor een termijn van 5 jaar bewaard ten behoeve van verwerking met het oog op de afhandeling van klachten en de verantwoording van verrichtingen. Na deze termijn worden de gegevens vernietigd.

Persoonsgegevens worden een halfjaar bewaard ten behoeve van evaluatie naar de woningcorporatie om te beoordelen of de betalingsafspraken worden nageleefd.

Uiterlijk één jaar na de laatste verwerking worden de persoonsgegevens gearhiveerd in een niet-actieve digitale omgeving en zijn de gegevens slechts te raadplegen door de schuldhulpverlener.

Persoonsgegevens in het bestand die betrekking hebben op personen die niet mee te willen werken aan de vroegsignalering worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden, met een maximumtermijn van 6 maanden. Na afloop van dit termijn worden de gegevens vernietigd.

## Informatieplicht

De volgende afspraken zijn gemaakt om ervoor zorg te dragen dat de betrokkenen goed worden geïnformeerd, zoals is bedoeld in artikel 14 AVG:

- onderhavig protocol wordt gepubliceerd op zowel de gemeentelijke website als die van de woningcorporaties;
- de gemeente plaatst een algemeen artikel in een huis aan huisblad over het project 'Vroeg Eropaf Hilversum';
- de gemeente zal tezamen met de woningcorporaties de start van de pilot duidelijk kenbaar maken binnen de gemeente;
- de woningcorporaties plaatsen een algemeen artikel op de website en eventueel ook in hun inwonersblad en nieuwsbrief, over het project 'Vroeg Eropaf Hilversum';
- de woningcorporatie informeert de betrokkene over de vroegsignalering door middel van een WIK-brief en informeren in de gevallen dat wordt afgezien van het starten van vroegsignalering;
- Er wordt een flyer met informatie door de schuldhulpverlener achtergelaten, indien de betrokkene tijdens een huisbezoek niet thuis is.

## De rechten van de betrokkene: inzage of correctie

Inwoners kunnen als betrokkene hun rechten uitoefenen met betrekking tot de gegevensverwerking beschreven in dit protocol. Dit betekent dat verzoeken om inzage, correctie, verwijdering of beperking van de gegevens ingediend kunnen worden bij:

# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

Gemeente Hilversum  
Sociaal Plein/ SD III /Schuldhulpverlening  
Postbus 9900  
1201 GM Hilversum

Of via het [online contactformulier](#).

Nadat de identiteit van de betrokkene is vastgesteld wordt het verzoek zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst beantwoord. De betrokkene ontvangt een overzicht in een begrijpelijke vorm van de gegevens die worden verwerkt, de doelen, of de doeleinden waarvoor deze gegevens worden verwerkt, de (mogelijke) ontvangers en de informatie over de herkomst van de gegevens.

Het verzoek om inzage kan (deels) worden geweigerd indien een van de uitzonderingsgronden als bedoeld in artikel 23 AVG jo 41 UAVG zich voordoet. De betrokkene ontvangt in dat geval een gemotiveerde afwijzing.

De betrokkene geeft in zijn verzoek aan welke correcties hij of zij uitgevoerd wil zien en om welke reden. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, wordt aan het verzoek voldaan. Uiterlijk binnen vier weken wordt voldaan aan een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering en of afscherming. De deelnemende partijen worden hiervan in kennis gesteld.

## Functionaris Gegevensbescherming Gemeente Hilversum

De gemeente Hilversum heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG). Dat is een interne toezichthouder en adviseur voor de bescherming van persoonsgegevens. Hier kunt u terecht als u vragen heeft over de toepassing en de naleving van de privacywetgeving via: [fg@Hilversum.nl](mailto:fg@Hilversum.nl).

## Vragen of klachten

Bij klachten over de bescherming van persoonsgegevens, of bejegening, of de afhandeling van het verzoek tot inzage of correctie, kan een klacht worden ingediend via [klachten gemeente Hilversum](#).

Ook kan een klacht worden ingediend over de gemeente Hilversum bij de landelijke toezichthouder voor de bescherming van persoonsgegevens; de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Kijk voor meer informatie op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## Beveiligingsmaatregelen en datalekken

Partijen beveiligen de persoonsgegevens van de betrokkene tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Partijen treffen daartoe de nodige passende technische en organisatorische maatregelen, bedoeld in artikel 32 AVG.

Partijen stellen een beveiligingsplan op waarin deze maatregelen zijn beschreven. Zie verder bijlage I. De afhandeling van eventuele inbreuk op de persoonsgegevens is uitgewerkt in bijlage II.



# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

## Geheimhouding

De partijen verplichten zich tot geheimhouding van persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen, behalve indien enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Deze geheimhouding is ook aan de verwerker opgelegd en vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.

## Project evaluatie

Voor het einde van de pilotperiode stelt de gemeente Hilversum een evaluatieverslag op. Hiervoor worden louter anonieme gegevens gebruikt; de inhoud van het verslag zal nimmer op persoonsniveau herleidbaar zijn. Dit verslag geeft inzicht in de bereikte resultaten van de pilot en in de eventuele aansluitende hulpverlening en wordt besproken in de stuurgroep. Op basis van deze bespreking wordt besloten over de voortgang van de pilot.

Voor de evaluatie van het project worden gegevens bijgehouden die inzicht geven in:

- Het verloop en de resultaten van vroegsignalering;
- het bereik van de doelgroep;
- de bekendheid met de doelgroep;
- de lessen ten aanzien van het huisbezoek;
- de effecten van vroegsignalering.

De volgende informatie wordt daarvoor gebruikt:

- hoogte van de schulden;
- aantal schuldeisers;
- resultaten van het huisbezoek;
- wijkniveau;
- gemiddelde duur van het vroegsignaleringstraject;
- aantal pogingen dat nodig was om contact te krijgen;
- tijdstippen die gebruikt zijn om contact te zoeken;
- vorm van inkomsten;
- mogelijkheden om inkomsten te verruimen;
- vervolgtrajecten;
- samenstelling huishouden;
- achtergrond ontstaan financiële problematiek;
- redenen van weigeren hulpverlening.

## Bijlage I: Beveiligingsmaatregelen

De partijen beveiligen de persoonsgegevens van de betrokkenen tegen verlies, verminking of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, waaronder raadpleging. Daartoe worden door de partijen de nodige passende technische en organisatorische maatregelen getroffen.

Deze maatregelen betreffen onder meer maar niet uitsluitend:

- (a) maatregelen met betrekking tot de fysieke toegang tot de persoonsgegevens;
- (b) het vereiste niveau van beveiliging;
- (c) de lees- en schrijfbevoegdheden van de medewerkers.

De beveiliging ligt tenminste op het niveau van de gemeentelijke informatiebeveiligingsnorm BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten) of BIC (Baseline Informatiebeveiliging Corporaties).

Partijen garanderen dat ze zich houden aan de voor hun geldende wet- en regelgeving voor beveiliging. Denk hierbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Uitvoeringswet AVG, de Participatiewet en de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening.

# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

## Bijlage II: Datalekken

Een Datalek is een beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens mogelijk verloren zijn gegaan of onbedoeld toegankelijk waren voor derden. Ook bij twijfel wordt altijd contact opgenomen.

1. Bij het ontdekken van een datalek, kunnen partijen hiervan melding doen via het [online formulier datalekken](#). Vermeld altijd in de melding wie de melding doet.

In de melding wordt het volgende vermeld:

Geef een samenvatting van het beveiligingslek/beveiligingsincident/Datalek: wat is er gebeurd?  
*Vermeld hier ook de naam van het betrokken systeem.*

Welke typen Persoonsgegevens zijn betrokken bij het beveiligingsincident?

*Zoals, maar niet beperkt tot, naam, adres, e-mailadres, IP-nummer, Burgerservicenummer, pasfoto en ieder ander tot een persoon te herleiden gegeven.*

Van hoeveel personen zijn de Persoonsgegevens betrokken bij het beveiligingsincident?

*Geef a.u.b. een minimum en maximum aantal personen.*

Omschrijving groep personen om wiens gegevens het gaat.

*Geef aan of het gaat om medewerkersgegevens, gegevens van internetgebruikers. Bijzondere aandacht verdienen gegevens van kwetsbare groepen personen, zoals kinderen.*

Zijn de contactgegevens van de betrokken personen bekend?

*Het kan zijn dat Betrokkenen geïnformeerd moeten worden over het Datalek, kunnen we deze personen in dat geval bereiken?*

Wat is de oorzaak (root cause) van het beveiligingsincident?

*Heeft u een idee hoe het beveiligingsincident heeft kunnen ontstaan?*

Op welke datum of in welke periode heeft het beveiligingsincident plaats kunnen vinden?

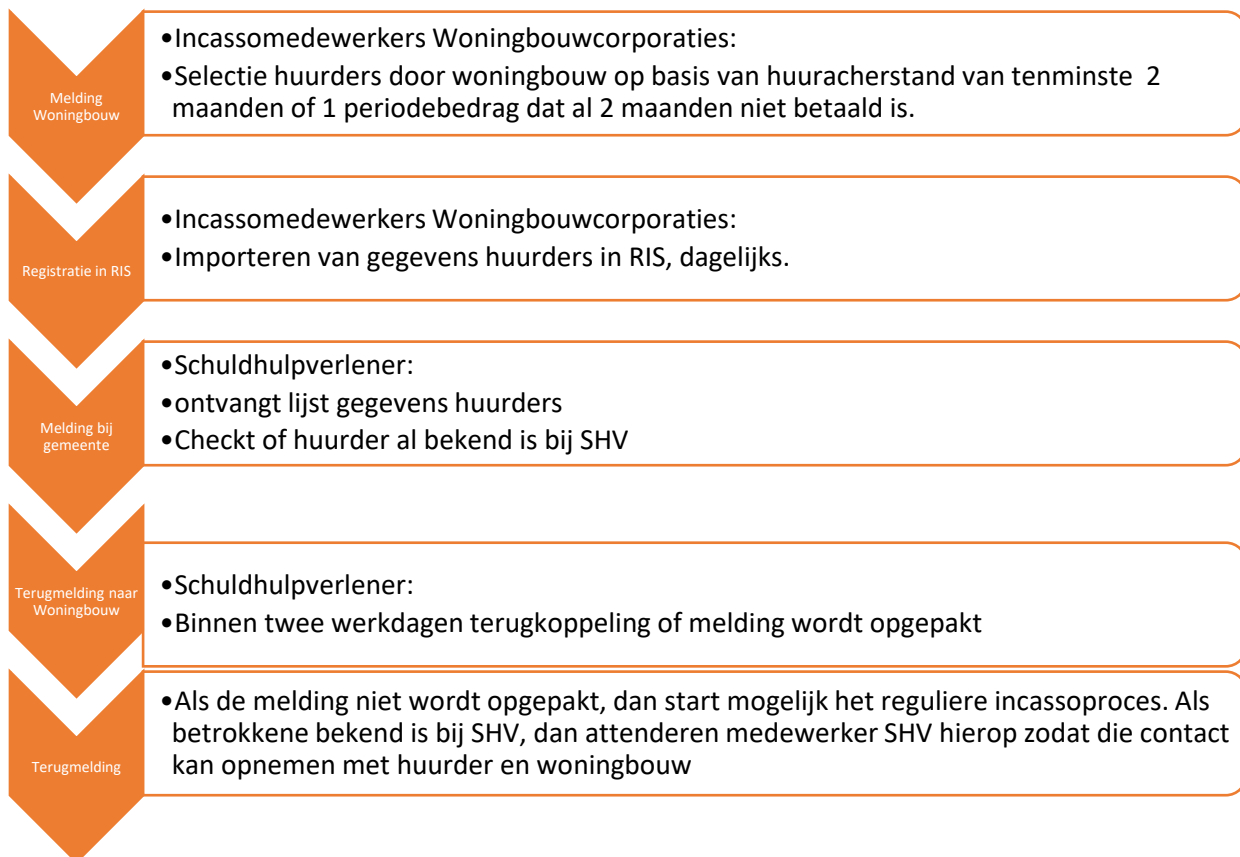
*Geef dit a.u.b. zo specifiek mogelijk aan.*

2. Elke partij dient voor het deel waar hij/zij verantwoordelijk voor is een melding te maken bij de Toezichthoudende autoriteit wanneer er sprake is van een beveiligingsincident, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

## Bijlage III Werkproces Vroegsignalering

### Werkproces Vroegsignalering

#### Fase Selectie en Fase Melding



# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

## Fase Huisbezoek en Fase Terugkoppeling

Door schuldhulpverleners



# Privacy Protocol 'Vroeg Eropaf Hilversum' 2019

## Fase Evaluatie en Fase Afsluiting

