

DPIA

Vroegsignalering van schulden Harlingen

Status: Definitief

Vaststelling

verwerkingsverantwoordelijke: 10-05-22

Naam: Marloes Oort/ Beleidsadviseur Sociaal Domein

Advies functionaris gegevensbescherming: 02-05-2022

Naam: S. Doevendans / Functionaris Gegevensbescherming

Inhoud

Begrippenlijst.....	3
1. Inleiding en aanpak	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Doelstelling van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling	4
1.3 Scope van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling.....	4
1.4 Gehanteerde aanpak	4
1.5 Leeswijzer	5
1.6 Aanvullende informatie	5
2. Werkwijze Vroegsignalering	6
2.1 Stappen vroegsignalering	7
2.2 Nadere Procesbeschrijving Vroegsignalering	8
2.2.1 Huisbezoeken:	9
2.3 gegevensregistratie RIS en bijbehorende acties.....	9
2.3.1 Hulp wordt aanvaardt, en dan?	10
2.4 Vragenlijst.....	11
2.5 Rechten van betrokkenen	15
2.6 Risico's en maatregelen.....	16
2.6.1 Aanvullende risicomatrix en maatregelen.....	16
3. Advies	18
3.1 Conclusie opstellers DPIA	18
3.2 Beoordeling FG	19

Begrippenlijst

DPIA	Data Protection Impact Assessment. Dit is een instrument om vooraf de privacy risico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen en vervolgens maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
CISO	Chief Information Security Officer
FG	Functionaris Gegevensbescherming,
PO	Privacy Officer
CNIL	Commissie Nationale de l'Informatique et des Libertés
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
PBLQ rapport	Een opgesteld referentiemodel voor de inrichting van vroegsignalering binnen de wettelijke kaders.
Quick fix	Een quick fix is een oplossing, waarbij het reguliere betaalritme binnen 30 dagen kan worden hervat en er een afspraak of afgesproken oplossing is met de schuldeiser betreffende de achterstand.

1. Inleiding en aanpak

1.1 Inleiding

De gemeente heeft een Data Protection Impact Assessment (hierna: DPIA) uitgevoerd op het werkproces vroegsignalering. Het doel van vroegsignalering is het eerder in beeld krijgen van cliënten met (beginnende) financiële problemen om daarmee in gesprek te komen, de reguliere betalingen te hervatten en een oplossingsrichting te geven voor de ontstane problemen.

De gemeente gaat met ingang van 1 juli 2021 vroegsignalering in het kader van de vernieuwde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) uitvoeren. De, per 1 januari 2021, gewijzigde Wgs maakt vroegsignalering expliciet een wettelijke taak voor de gemeente.

Omdat de wijziging van de Wgs diverse nieuwe taken en uitvoeringsvereisten bevat ten opzichte van de huidige Wgs, ontstaan nieuwe verwerkingen. Om de privacy risico's hiervan in kaart te brengen, moet er een DPIA uitgevoerd worden. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (hierna: VNG) heeft een DPIA op deze wetswijziging uitgevoerd. De gemeente Harlingen heeft zelf nog een DPIA uitgevoerd op deze wijziging om de specifieke risico's voor de gemeente zo duidelijk mogelijk in beeld te krijgen en mogelijke benodigde maatregelen in te stellen.

1.2 Doelstelling van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling

Het doel van de DPIA is inzicht te bieden in de risico's van de verwerking van persoonsgegevens die de systematische bestandsvergelijking met zich meebrengt en de maatregelen die (eventueel) nodig zijn om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).

1.3 Scope van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling

Een DPIA moet worden uitgevoerd als er sprake is van beleid dat betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens. In het proces vroegsignalering is er sprake van gegevensverwerking die betrekking heeft op persoonsgegevens (NAW, geboortedatum, telefoonnummer, klanthnummer, hoogte achterstand bij crediteur)

De Scope van deze DPIA beperkt zich tot het beoordelen van het proces van het verkrijgen van de gegevens van de samenwerkingspartners en de eerste 30 dagen erna. Van het resultaat vindt er in het Registratie Informatie Systeem (RIS) melding plaats:

1. cliënt aanvaardt geen hulp of is niet bereikt. → Signaalpartners zien dat signaal is afgesloten, reden zien zij niet. Vroegsignaleerders zien wel reden afsluiting signaal.
2. cliënt aanvaardt hulp. → Signaalpartners zien dat er hulpaanvaarding heeft plaatsgevonden, maar zien niet wat de hulp inhoudt. Vroegsignaleerders kunnen soort hulp invullen en maken in ieder geval onderscheid tussen oplossing middels een quick fix of overdracht naar vervolghulp binnen een regulier traject.

Out of scope van deze DPIA zijn de systemen en applicaties die door de gemeente en/of partners reeds worden gebruikt. Daarnaast worden verwerkingen bij partners welke plaatsvinden tijdens of ivm dit proces niet meegenomen in deze DPIA omdat deze vallen onder de verantwoordelijkheid van deze partners.

1.4 Gehanteerde aanpak

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met S. Zantinge, beleidsadviseur Sociaal Domein, Jessica de Vries en Ina Wierda, Medewerkers gebiedsteam gemeente Harlingen en C. Aden, de FG van Harlingen in de hoedanigheid als Privacy Officer (PO) (ivm afwezigheid PO).

Voor dit gesprek is gebruik gemaakt van een vragenlijst die gebaseerd is op het DPIA model van de Informatiebeveiligingsdienst, dat gebaseerd is op het model van de Franse toezichthouder privacy: Commissie Nationale de l'Informatique et des Libertés (hierna: CNIL) en op de beginselen voor de bescherming van persoonsgegevens uit de AVG. Daarnaast heeft de beleidsadviseur een aantal documenten overgelegd over vroegsignalering. Vanuit die invalshoeken is gesproken over het verwerken van persoonsgegevens in het kader

van vroegsignalering.

Hierna is deze rapportage in concept opgesteld en ter lezing aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en de Chief Information Security Officer (CISO) van de desbetreffende gemeente voorgelegd.

1.5 Leeswijzer

Om een gedegen risico-inschatting te maken, is van belang inzicht te hebben in de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt en welke risico's eventueel gepaard gaan met het verwerken van persoonsgegevens. Deel 2 geeft hier een beschrijving van door middel van het uiteenzetten van de gestelde vragen en de antwoorden hierop. In deel 3 is de conclusie beschreven en zijn de adviezen vanuit de opstellers van de DPIA en de FG aangegeven.

1.6 Aanvullende informatie

Naar schatting hebben bijna 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens problematische schulden of een risico hierop. De impact van deze problematiek op zowel de schuldenaar, de schuldeiser als de maatschappij is groot. Om die reden heeft het kabinet in het regeerakkoord maatregelen aangenomen waarbij belangrijke knelpunten op het terrein van schulden worden aangepakt. In 2018 is gestart met het Actieplan Brede schuldenaanpak, bestaande uit drie actielijnen:

1. Problematische schulden voorkomen: preventie en vroegsignalering;
2. Ontzorgen en ondersteunen;
3. Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso;

De Brede schuldenaanpak wil vroegsignalering van problematische schulden versterken en zet in op snellere en betere schuldhelpverlening. Om dit te realiseren faciliteert de wijziging van de Wgs gegevensuitwisseling bij onderdelen van het schuldhelpverleningsproces, namelijk bij het vroegsignaleren van schulden, bij het besluit voor toegang tot schuldhelpverlening en bij het opstellen van het plan van aanpak.

Knelpunt vroegsignalering

Vroegsignalering is een gerichte actie om in contact te komen met inwoners met (dreigende) problematische schulden en ze uit eigen beweging hulp aan te bieden. Bij vroegsignalering gaat het om personen die nog niet in beeld zijn bij de gemeente en die mogelijk ook niet weten dat ze hulp kunnen krijgen. Eén van de knelpunten in de huidige Wgs is dat vroegsignalering niet als expliciete taak is opgenomen. Hierdoor ontstaat spanning met de AVG wanneer schuldhelpverleners gegevens ontvangen van schuldeisers of afspraken willen maken met schuldeisers.

Knelpunt besluit toegang tot en plan van aanpak schuldhelpverlening

De huidige Wgs gaat ervanuit dat inwoners zelf informatie leveren, waarmee de gemeente een plan van aanpak voor schuldhelpverlening kan maken: de zogenaamde inlichtingenplicht op grond van artikel 6 Wgs (huidig). Inwoners met schulden ervaren stress en hebben hierdoor een beperkt doenvermogen waardoor het overzicht in de financiële situatie ontbreekt. Door de inlichtingenplicht wordt een hoge drempel opgeworpen en ontstaan lange wacht- en doorlooptijden en vallen inwoners vroegtijdig uit. Complete en kwalitatief goede informatie is echter noodzakelijk voor een efficiënte schuldhelpverlening.

Wijziging van de Wgs

Met de wijziging van de Wgs wordt vroegsignalering een expliciet beschreven taak van gemeenten. Er zijn in het Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening en in diverse Regelingen zes typen signaalpartners aangewezen die gegevens over betaalachterstanden moeten verstrekken aan gemeenten. Het gaat hierbij om huur, gas, water, elektriciteit en warmte (samen energie) en drinkwater en zorgverzekering. Hierdoor krijgen gemeenten mensen met schulden tijdig in beeld en kunnen zij schuldhelpverlening aanbieden. Vroegsignalering van problematische schulden is onderdeel van de brede schuldenaanpak van het kabinet. Deze aanpak bestaat uit een veertigtal maatregelen om de schuldenproblematiek terug te dringen.

Tevens biedt de wijziging een grondslag voor het College om zelfstandig gegevens op te vragen over de inwoner bij diverse bestuursorganen en andere instanties, zodat er een besluit kan worden genomen over de toegang tot schuldhelpverlening en het bijhorende plan van aanpak kan worden opgesteld.

2. Werkwijze Vroegsignalering

Het moment waarop vroegsignalering zich het beste kan richten, is het moment waarop met redelijke zekerheid gezegd kan worden dat financiële problemen nog niet geëscaleerd zijn. Niet te laat zijn, maar ook niet te vroeg. Per vaste lasten partner zal het moment van aanleveren van betalingsachterstanden verschillen, omdat een maand huurachterstand bijvoorbeeld meer impact heeft dan 1 maand achterstand bij de waterleidingmaatschappij. Voordat vaste lasten partners klanten aan mogen melden bij de gemeente dienen zij eerst zelf een sociaal incassobeleid te hebben gevoerd. Dit is wettelijk vastgelegd.

Hieronder staat aangegeven wanneer betalingsachterstanden gemeld worden door de verschillende vaste lasten partners. De gehanteerde termijnen passen binnen de termijnen die genoemd worden in artikel 3.1 van de overeenkomst, behorende bij het landelijk convenant vroegsignalering.

Zorgverzekeraars en waterleidingmaatschappijen melden bij een betalingsachterstand van 30 tot 100 dagen. Energiebedrijven melden bij een achterstand van 50 tot 100 dagen.

Woningcorporaties melden bij 1 maand betalingsachterstand (en maximaal 2 maand achterstand), op de 25e van de eerste maand¹. Het moment van aanmelding is afhankelijk van wat gezien de uitgangspunten van vroegsignalering passend is bij het incassoproces van de corporaties. Ook zogenaamde slepers waarbij het sociaal incassobeleid is toegepast en waar dit niet heeft geleid tot een oplossing op de 25e van de maand, zullen aangemeld worden. Overige slepers en klanten waarbij een betalingsregeling is getroffen zullen niet worden aangemeld. Ook klanten waarbij de achterstand lager is dan 45 euro zullen niet aangemeld worden.

Bij aanmelding door de corporaties kunnen zij in de toelichting aangeven of een aanmelding een sleper betreft of niet.

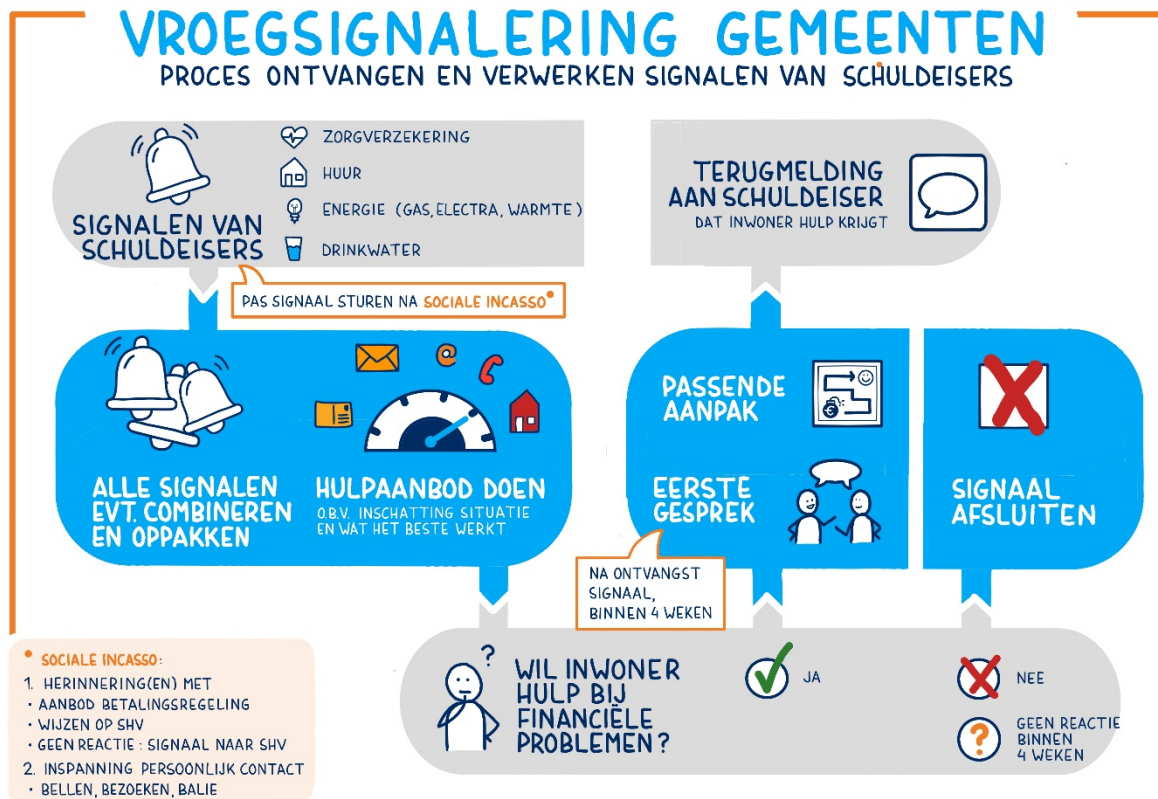
Voor alle partijen geldt dat er bij zorgen omtrent een klant al op een eerder tijdstip contact opgenomen kan worden met het gebiedsteam van de betreffende gemeente over urgente signalen, zoals momenteel ook gebeurt.

De signalen die op de 25e van de maand gemeld worden in RIS, worden hierna door de vroegsignaleerders gematcht. Dit betekent dat zij middels het RIS-systeem een actie uitvoeren, waardoor alle signalen automatisch worden vergeleken en als er meerdere signalen van vaste lastenpartners in RIS zijn binnengekomen voor 1 persoon, dan heet dit een match.

¹ Wij wijken hierbij af van de termijn in het landelijke convenant en leveren betalingsachterstanden op de 25e van de eerste maand aan in plaats van na 30 dagen. De reden hiervoor is dat betalingsachterstanden van de diverse vaste lasten-partners op de 25e van de maand in RIS worden gemeld, waarna zij door de vroegsignaleerder met elkaar worden gematcht. Wanneer de corporaties op of na de 30e van de eerste maand betalingsachterstanden aanleveren, dan vindt matching van het gegeven signaal door de woningcorporatie pas plaats eind tweede maand. Dit vinden wij in het kader van vroegsignalering te laat.

2.1 Stappen vroegsignalering

In onderstaande tekening staat aangegeven welke stappen er ondernomen dienen te worden na een melding van een betalingsachterstand door een vaste lasten partner. Deze tekening is opgetekend door VNG 'Realisatie Verbinden Schuldendomein' en geldt voor alle gemeenten.



De is gemeente verplicht om actie te ondernemen op deze signalen en een eventueel bereikt resultaat terug te koppelen richting de signaalpartner. De signalen van betalingsachterstanden, alsmede de terugkoppeling bij een bereikt resultaat, verlopen via twee systemen: RIS Matching en RIS Vroegeropaf van Inforing. Het proces van vroegsignalering duurt maximaal 4 weken en verloopt via de volgende stappen.

1. Vroegsignaleerders ontvangen signalen van signaalpartners. (in RIS Matching)

2. De vroegsignaleerders doen een actie in RIS, waardoor de signalen automatisch worden gematcht.

Enkelvoudige signalen kunnen dan terecht komen in 3 verschillende bakjes (in RIS Matching), te weten:

- een bak waarin alle enkelvoudige meldingen van een betalingsachterstand binnenkomen waarvan een telefoonnummer bekend is. Vanuit deze bak wordt na een check door de vroegsignaleerder een standaard-sms verzonden met een hulpaanbod,
- een bak waar alle meldingen in terecht komen waar geen telefoonnummer bekend is, maar wel een emailadres. Vanuit deze bak wordt na een check door de vroegsignaleerder automatisch een gegenereerde e-mail verzonden met een hulpaanbod
- een bak met meldingen waar een brief heen gezonden zal moeten worden, omdat er geen telefoonnummer en geen mailadres bekend is.

De vroegsignaleerders kunnen zelf handmatig inwoners naar een andere bak slepen. Als een inwoner bijvoorbeeld in de eerste maand een brief heeft gekregen en hier niet op gereageerd heeft, dan kan de vroegsignaleerder dit signaal in een volgende maand naar een andere bak slepen. En als de vroegsignaleerder toch bij een enkelvoudig signaal op huisbezoek wil gaan, dan kan dit signaal ook naar de bak 'huisbezoek' worden gesleept. In de gemeente Harlingen worden signalen met een achterstand van meer dan 300 euro bijvoorbeeld altijd opgepakt middels een huisbezoek.

Deze signalen worden handmatig naar deze bak gesleept. Signalen tussen de 100 en 300 euro krijgen in Harlingen altijd een brief. Tot op heden wordt er nog geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een sms of mail te verzenden.

Op Terschelling en Vlieland krijgen alle inwoners die gemeld worden in RIS een brief. Wanneer de inwoner niet reageert op de brief, dan wordt telefonisch contact opgenomen met de inwoner en wordt vanuit het systeem een mail gestuurd met dezelfde informatie als in de brief. Wanneer ook daar niet op wordt gereageerd, dan volgt een huisbezoek. Ook hier wordt de mogelijkheid van de sms nog niet ingezet. Wanneer dit wel ingezet zal gaan worden, dan zal eerst de tekst met de PO worden afgestemd.

Meervoudige signalen komen in Harlingen in een aparte bak terecht. Deze signalen worden opgepakt middels een huisbezoek. Voorafgaand aan het huisbezoek wordt hierover een brief verstuurd. Soms wordt er door de vroegsignaleerder ook voor gekozen telefonisch contact op te nemen met deze inwoner als de inwoner (meermalen) niet thuis wordt aangetroffen.

3. Checken of er reeds ondersteuning is in het kader van schuldhulpverlening.

- Door te kijken of er een bewindvoerder betrokken is (check in RIS Vroegeropaf op bekendheid in het CCBP register)
- Door te kijken of er reeds professionele ondersteuning vanuit een zelf gemelde financiële hulpvraag is. (In Regieboxx, maar er is geen wettelijke grondslag om verder te kijken dan alleen bekendheid op actieve ondersteuning, dus geen verdere dossierinformatie bekijken.

4. Resterende gesignaleerde burgers/adressen worden benaderd met een passend hulpaanbod.

In de NWF-gemeenten is dat het volgende:

Opvolging signalen vroegsignalering NWF	
Bakje 1: Enkelvoudige schulden <€100,-	geen hulpaanbod in Harlingen. Brief met hulpaanbod op Terschelling en Vlieland
Bakje 2: Enkelvoudige schulden >€100,- < 300,-	brief met hulpaanbod
Bakje 3: Meervoudige schulden (meerdere schulden in 1 maand/terugkerende enkelvoudige schulden in opeenvolgende maanden) of enkelvoudige schuld > 300,-	krijgen een brief met aankondiging huisbezoek, opgevolgd met een huisbezoek binnen 14 dagen, bij niet thuis doen we een niet-thuiskaart door de brievenbus.

5. Na het doen van een hulpaanbod kunnen er drie situaties ontstaan:

Geen hulp	Burger wil geen hulp of reageert niet
Quick Fix	Burger wil graag hulp en er is "een oplossing" mogelijk binnen 30 dagen
Doorverwijzen	Burger wil hulp en heeft dat langduriger nodig en/of blijkt problematische schulden te hebben.

6. In RIS Vroegeropaf wordt geregistreerd welke situatie van toepassing is. De vaste lastenpartner ziet alleen of er hulp is aanvaardt. Zij zien niet of dit een quick fix betreft of een doorverwijzing. Voor de vaste lastenpartner is alleen van belang dat de inwoner hulp heeft aanvaard, omdat in dat geval hun sociaal incassoproces wordt opgeschort. Als een klant geen hulp wil of niet wordt bereikt, dan ziet de vaste lastenpartner alleen dat het signaal is afgesloten. Reden van afsluiting zien zij niet.

2.2 Nadere Procesbeschrijving Vroegsignalering

De vroegsignaleerders zorgen er voor dat de meldingen in de eerste drie bakjes verzonden worden nadat zij hebben gecheckt of er uit deze bakken nog klanten in aanmerking komen voor een huisbezoek als hiervoor voldoende capaciteit beschikbaar is. Het verzenden van de bulk-sms, mails en brieven zal, na een check door de vroegsignaleerder of een signaal in het juiste bakje zit, grotendeels automatisch gebeuren, maar de uitgaande brieven zullen wel uitgedraaid moeten worden en verzonden moeten worden.

De verzending van de uitgaande brieven gebeurt door de vroegsignaleerders. Zodra de bulk-smsjes, e-mails en brieven verzonden zijn, zal dit direct in het systeem worden gemeld, zodat de vaste lasten partners op de hoogte zijn. Klanten kunnen rechtstreeks reageren op de verzonden smsjes en e-mails en de reacties worden direct gelogd in het dossier, zodat direct zichtbaar is welke reactie er verzonden is. Op basis van de reactie van de klant schat de professional in welke actie er verder moet worden ondernomen richting deze klant.

Bij die betalingsachterstanden waar we kiezen voor het verzenden van een (standaard) kaart/ brief, moet in de brief/kaart aangegeven worden waar de klant terecht kan als hij of zij hulp wil vanuit de gemeente. Hier worden de directe telefoonnummers en mailadressen van vroegsignaleerders vermeld. De vroegsignaleerder zal de hulpvraag zelf afhandelen en in RIS aangeven dat een klant hulp wil, zodat dit voor de vaste lasten partners helder is.

2.2.1 Huisbezoeken:

De vroegsignaleerders worden deelnemer van het Gebiedsteam, zodat zij binnen Regieboxx (ontwikkelaar GemCloud) kunnen bekijken of een klant al bekend is binnen dit team. Zij kunnen geen inhoudelijke dossierinformatie inzien, maar kunnen wel bekijken of een klant al bekend is binnen het Gebiedsteam. De vroegsignaleerders zullen van alle klanten waar zij een huisbezoek af willen leggen, eerst de check doen of deze klant ook al bekend is bij het Gebiedsteam. Is dit het geval dan zal binnen het Gebiedsteam gekeken worden of de vroegsignaleerder er op af gaat of dat dit de taak is van een andere organisatie die al in contact staat met deze klant..

Wanneer de vroegsignaleerder geen informatie heeft gevonden dat de klant al bekend is binnen Regieboxx, dan zal de vroegsignaleerder er zelf op af gaan. In die gevallen waar er sprake is van een huurachterstand zal de vroegsignaleerder eerst nog contact opnemen met de corporatie om te checken of er inmiddels al een betaling heeft plaatsgevonden of dat er andere aspecten zijn, er is bijvoorbeeld al een hulptraject ingezet, die voor de vroegsignaleerder van belang kunnen zijn. Er zullen niet meer gegevens gedeeld worden dan strikt noodzakelijk en er is altijd contact met een vast contactpersoon vanuit de woningcorporatie.

De vroegsignaleerder zal een brede intake doen om te bepalen welke hulp het meest passend is, waarbij de 1^e prioriteit is om de reguliere betalingen weer op gang te krijgen, omdat een harde voorwaarde voor opschorting van het incassobeleid is dat nieuwe financiële verplichtingen weer worden voldaan. De vroegsignaleerder koppelt de gedane acties altijd weer in RIS terug om overzicht te houden hoe signalen afgehandeld zijn. De vaste lasten partner krijgt alleen te zien dat een klant hulp heeft aanvaard, maar niet wat deze hulp precies inhoudt.

De vroegsignaleerder zorgt ook voor een warme overdracht wanneer de inzet van een andere professional of van een vrijwilliger nodig is en koppelt in RIS terug of de klant hulp wil en of er sprake is van een quick fix of dat er een verwijzing naar schuldhulpverlening nodig is. Deze informatie is niet te zien voor de vaste lastenpartner, maar is voor de vroegsignaleerders wel zichtbaar. Dit is van de vroegsignaleerders ook van belang wanneer een inwoner later weer te maken krijgt met achterstanden. Voor de vaste lasten partner zal wel helder in het systeem RIS komen te staan wie van de vroegsignaleerders het aanspreekpunt is voor de desbetreffende casus.

2.3 gegevensregistratie RIS en bijbehorende acties

In RIS wordt door de vroegsignaleerder altijd teruggekoppeld als de klant hulp heeft aanvaard en welke hulp er wordt ingezet. Ook wordt in het systeem vastgelegd als er geprobeerd is contact te leggen met een klant, maar er geen contact is verkregen. Signaalpartners krijgen alleen te zien of een signaal is afgesloten of dat een klant hulp heeft aanvaard en krijgen geen nadere informatie te zien.

Wanneer de vroegsignaleerder bij een huisbezoek niet in contact is gekomen met de klant dan zal de vroegsignaleerder een niet-thuiskaart achterlaten en nogmaals op een later tijdstip langsgaan. Ook dit actiemoment wordt in RIS geplaatst, maar is niet zichtbaar voor de vaste lasten partner. Er zal maximaal 3 maal geprobeerd worden met een klant in contact te komen. Als dit niet lukt, wordt het signaal afgesloten in RIS en krijgt de signaalpartner te zien dat het signaal is afgesloten.

Wanneer er wel contact met de klant heeft plaatsgevonden, maar de klant geen hulp wil, omdat de klant aangeeft het zelf op te kunnen lossen, dan laten de vroegsignaleerders altijd een visitekaartje achter met algemene informatie over hulp bij betalingsachterstanden, zodat klanten later alsnog contact op kunnen nemen als zij toch hulp willen. Dit zal dan regulier opgepakt worden en valt niet meer onder vroegsignalering. In het vroegsignaleringssysteem wordt het signaal afgesloten met de opmerking dat de klant geen hulp wil. De opmerking is niet zichtbaar voor de vaste lasten partner, die ziet alleen dat het signaal is afgesloten. Als een klant de daaropvolgende maanden weer gemeld wordt in RIS met een nieuwe betalingsachterstand, dan zal er niet direct weer contact gezocht worden met de klant, omdat deze hulp heeft geweigerd. De vroegsignaleerder kan in het systeem zien of de gemelde betalingsachterstanden in hoogte teruglopen of toch weer oplopen. Wanneer schulden toch weer op gaan lopen of er nieuwe achterstanden worden gemeld van andere vaste lastenpartners, dan zal de vroegsignaleerder in deze gevallen wel nogmaals contact met de klant opnemen om te vragen of de klant van gedachten is veranderd en nu wel hulp wil. Ook wordt in RIS bijgehouden hoeveel klanten later alsnog hulp zoeken na een aanbod van de gemeente zodat we ook dit indirecte effect van vroegsignalering kunnen meten.

Inwoners die aangeven geen hulp te willen en ook niet nogmaals contact wensen van de gemeente, die kunnen in RIS op een aparte lijst worden geplaatst, zodat deze inwoner niet weer in beeld komt in RIS bij een nieuwe achterstand. Ook hebben inwoners altijd al tijdens het sociaal incassoproces van de vaste lastenpartner de mogelijkheid om bij de vaste lastenpartner aan te geven dat hun gegevens niet mogen worden gedeeld met de gemeente. In deze gevallen kunnen de vaste lastenpartners deze klant op een aparte lijst zetten in RIS, waardoor de gegevens van deze klant niet naar de gemeente gaan in het geval van betalingsachterstanden.

2.3.1 Hulp wordt aanvaardt, en dan?

Zodra aan de vaste lasten partner is teruggekoppeld dat de aangeboden hulp door de klant wordt geaccepteerd, dan schort de vaste lasten partner het incassotraject maximaal 30 dagen op. Voorwaarde hierbij is wel dat nieuwe financiële verplichtingen worden voldaan en dat er binnen vier weken een plan van aanpak komt waarin globaal wordt beschreven hoe de betalingsachterstanden worden opgelost.

Hulp is onder te verdelen in 2 soorten, namelijk een quick fix of een traject richting schuldhulpverlening. Bij een quick fix wordt de betalingsachterstand van een klant binnen 28 dagen opgelost. Dit kan door alleen een adviesgesprek of andere kortdurende hulp. In dit geval wordt dit alleen gemeld in RIS en schort de vaste lasten partner de incassoprocedure maximaal 30 dagen op. Binnen die periode zal er een regeling getroffen zijn voor de openstaande achterstand en zullen nieuwe financiële verplichtingen aan de vaste lasten partner worden voldaan.

Er is ook sprake van een quick fix als ondersteuning, anders dan kortdurende financiële hulp, wordt ingezet die na deze 28 dagen nog doorloopt, zoals thuisondersteuning of financiële administratie of ondersteuning vanuit het Gebiedsteam. Het onderdeel vroegsignalering wordt afgesloten. De vroegsignaleerder kan in RIS aangeven naar welke partij er is doorverwezen². De vaste lasten partners zien alleen dat er hulp geaccepteerd is. Zij zien niet naar welke instantie een klant is doorverwezen voor eventuele andere problematiek, omdat dit in het kader van de vroegsignalering niet relevant is.

Als een klant mondeling, of schriftelijk (bijvoorbeeld aanvraagformulier) hulp heeft gevraagd voor betalingsachterstanden en er blijkt een product van schuldhulpverlening ingezet te moeten worden, dan zal na het 1e gesprek binnen max. 8 weken een beschikking afgegeven moeten worden met een onderliggend plan van aanpak. Dit is een wettelijke plicht van gemeenten vanaf 1 januari 2021.

In de praktijk betekent dit dat de vroegsignaleerder zo snel mogelijk de klant warm moet overdragen aan de Kredietbank Nederland (KBNL). Daarmee eindigt de vroegsignaleringstaak. In het systeem wordt gemeld dat iemand doorgeleid is naar de KBNL en de incassoprocedure van de vaste lasten partners kan vanaf dit moment

² In RIS komen de volgende mogelijkheden te staan voor doorverwijzing: doorverwezen naar PING, doorverwezen naar Gebiedsteam, doorverwezen naar Integraal Team van zorg en welzijn organisatie..., doorverwezen naar externe professional en doorverwezen naar externe vrijwilligersorganisatie>.

weer doorlopen. Contact met vaste lasten partners vindt vanaf dit moment plaats met het met de KBNL, zoals momenteel ook gebeurt. Zo zorgen we er voor dat klanten zo snel mogelijk in de gewone structuur van dienstverlening terecht komen.

Het volledige resultaat van Vroegsignalering ligt digitaal vast in een dossier in de Inforing- Vroeg Eropaf en blijft uitsluitend voor de uitvoerders in elk geval beschikbaar tot en met de jaarlijkse evaluatie. De gegevens worden 24 maanden na afsluiting van het dossier geanonimiseerd en gegevens van inwoners die geen hulp wensen worden na 6 maanden geanonimiseerd.

2.4 Vragenlijst

1	Welke verwerking wordt overwogen?		
	Vaste lastenpartners (woningcorporaties, zorgverzekeraars en nutsbedrijven) doen een melding over inwoners met betalingsachterstanden aan de gemeente. Een vroegsignaleerder werkzaam in het Gebiedsteam verwerkt de signalen en doet vervolgens een hulpaanbod aan deze inwoners. De vroegsignaleerder is werkzaam in het Gebiedsteam en wordt aangewezen als zodanig door de Gebiedsteamleider. Voor Waadhoeke is gekozen om een functionaris te belasten met de taak vroegsignalering en hiervoor extern in te huren.		
2	Persoonsgegevens		
	Per signaalpartner worden de volgende gegevens verwerkt in RIS (Inforing).		
	signaalpartner	gegevens	verwerkingsdoel
	woningverhuurders	NAW, contactgegevens en hoogte schuld	Uit eigen beweging een eerste gesprek als bedoeld in art. 4, eerste lid, onderdeel b, Wgs aanbieden
	Zorgverzekeraars/CAK	NAW, contactgegevens, geboortedatum en BSN van de op de zorgpolis vermelde verzekeringnemer en verzekerden. Zorgverzekeraarsidentificatienummer, de door de verzekeringsnemer verschuldigde bedragen incl eventuele bestuursrechtelijke premies	Uit eigen beweging een eerste gesprek als bedoeld in art. 4, eerste lid, onderdeel b, Wgs aanbieden. Gegevens overgenomen uit art. 7b.1 van de Regeling zorgverzekering
	Energiebedrijven	NAW, contactgegevens, het klantnummer en hoogte van de schuld	Uit eigen beweging een eerste gesprek als bedoeld in art. 4, eerste lid, onderdeel b, Wgs aanbieden. Gegevens overgenomen uit de Regeling afsluitbeleid voor kleinegebruikers van elektriciteit en gas en de warmteregeling.
	Drinkwaterbedrijven	NAW, contactgegevens, het klantnummer en hoogte van de schuld	Uit eigen beweging een eerste gesprek als bedoeld in art. 4, eerste lid, onderdeel b, Wgs aanbieden. Gegevens overgenomen uit de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater.

	In 'Vroegeropaf' worden (op maat) de volgende gegevens opgeslagen: BSN, financiële persoonsgegevens, identificatie nr, paspoortnummer, BTW nummer. ZZP status, naam, geboorte datum, geboorteplaats, geslacht, gezinssamenstelling, e-mailadres, telefoonnummer, adres.
	Aantekeningen FG
	■ Informatiebeveiliging van <i>RIS vea</i> & <i>RIS m</i> ligt hierdoor ook in de scope van deze DPIA. Wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking die we daar plaats laten vinden namelijk. Relevante informatie (certificering + vvt) hierover in de verwerkersovereenkomst.
3	Gegevensverwerkingen
	1. Signaalpartner stuurt gegevens eerder genoemde gegevens naar Inforing. (signaal) 2. Inforing faciliteert d.m.v. RIS de ter beschikking stelling van de signalen aan de gemeente. 3. Signalen worden gematcht en RIS Matching (in beheer van Inforing) 4. Vroegsignaleerder stelt op basis van BSN de identiteit vast³. 5. Vroegsignaleerder checkt via Regieboxx of inwoner reeds bekend is in het kader van de WMO/Jeugdwet. (hierbij wordt alleen bekendheid gecheckt en of er een actief dossier is en geen dossier ingekeken). 6. Binnen RIS(Inforing) wordt, nadat cliënt hulp heeft aanvaard, automatisch gecheckt op bekendheid binnen CCBR (Centraal curatele en bewindsregister). In het CCBR kan gecheckt worden of iemand onder bewind of curatele staat. 7. Wanneer een van de bovenstaande checks een match oplevert, dan wordt het signaal overgedragen aan de reeds betrokken (schuld)hulpverlener. Zo niet dan vervolgt het traject Vroegsignalering. 8. Wanneer de schuld enkelvoudig is wordt een brief verstuurd om een hulpaanbod te doen. Wanneer er sprake is van meervoudige schulden, wordt er een aankondigingsbrief verstuurd, welke opgevolgd wordt door een huisbezoek om een hulpaanbod te doen. Er vindt terugkoppeling plaats aan de signaalpartner. De terugkoppeling bestaat uit 1 van de 3 opties: 1. Bewoner wenst geen hulp/ondersteuning 2. Bewoner accepteert hulp (quick fix) met ondersteuning van de Vroegsignaleerder. 3. De bewoner wordt warm doorverwezen voor schuldhulpverlening en volgt het reguliere traject met instemming van de klant. (dit vervolgetraject valt buiten de scope van deze DPIA, want na overdracht stopt het proces vroegsignalering) De terugkoppeling aan de meldende signaalpartner vindt plaats binnen RIS. Hierbij wordt geen inhoudelijk informatie gedeeld, behalve welke van de drie opties van toepassing is in de betreffende situatie.
4	Wat is het verwerkingsdoel?
	Zoals de wetgever met het opstellen van de Wgs bedoelt heeft lokaliseren we beginnende schulden en bieden in een vroeg stadium integrale ondersteuning aan de klant bij dreigende financiële problemen, waardoor het aantal problematische schuldenaren in de gemeente vermindert en hierdoor ook de maatschappelijke kosten verminderen.
5	Betrokken partijen
	Verwerkingsverantwoordelijke: college van burgemeester en wethouders Verwerkers: InfoRing (RIS Vroegeropaf) Verstrekken Vaste lastenpartners; zoals woningverhuurder, leverancier gas, water en elektra, zorgverzekeraar. Zie artikel 2 en 3 Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening en instanties genoemd in artikel 13 t/m 15 Besluit Wgs

³ Bij meervoudig signaal is er vaak wel een BSN bekend, aangezien de meeste meldingen vanuit de zorgverzekeraar komen. Dan gaat identiteit vaststellen via BSN. Bij een enkelvoudig signaal zonder BSN wordt de brief.

	Ontvangers: gerechtsdeurwaarders, verstrekkers van de signalen, schuldeisers, bewindvoerders en kredietverstrekkers.(zie artikel 17 Besluit Wgs) Betrokkenen: - Inwoners met betalingsachterstand bij een van de vaste lastenpartners - Gezinsleden (als mogelijk betrokken bij het eerste gesprek en hulpaanbod) - Medewerkers van vaste lasten partners Toegang tot de gegevens: De binnen het Gebiedsteam werkende vroegsignaleerders. In Harlingen zijn vier gebiedsteammedewerkers aangewezen die de taak van vroegsignaleerder hebben. Alleen zij kunnen in het systeem kijken.
6	Belangen bij de gegevensverwerkingen
	Belangen betrokken burgers Het is in het belang van de burger met een achterstand om een hulpaanbod te ontvangen. De wetgever adresseert dat men in een vroeg stadium risico's van achterstanden onderschat en dat men wanneer het nodig is de juiste route niet kent. Met het in een vroeg stadium doen van een hulpaanbod, is men meer bekend met de urgentie en route van eventuele hulp en doet de gemeente een poging om problematische schulden te voorkomen. De gemeente heeft wil graag een wettelijke taak uitvoeren en daarmee een ondersteunende rol aan haar burgers dienen, door te voorkomen dat burgers problematische schulden ontwikkelen. Signaalpartners: De partijen die signalen aanleveren hebben een financieel belang, gezien zij ook het liefst klanten hebben zonder schulden die netjes de rekeningen betalen. Dit levert niet alleen netjes betaalde rekeningen op, maar voorkomt ook andere processen zoals uitzettingen, afsluiten van energie en andere bijkomende kosten en processen. Verwerker Inforing heeft een commercieel belang t.a.v. het verwerken van de gegevens. Ze doen dit om gebruiksvriendelijke software te ontwikkelen met als doel dit in licentie te verkopen.
7	Verwerkingslocaties
	Nederland
	Aantekeningen FG
	■ Gecheckt in de verwerkersovereenkomst
8	Technieken en methoden van de gegevensverwerkingen
	Binnen Ris wordt aan verwerking gedaan. De software biedt de mogelijkheid om gegevens te combineren. Voor binnengekomen signalen geldt dat er geautomatiseerd gesorteerd wordt op: - Bakje 1: Bij enkelvoudige signalen wordt er een sms, mail of brief verzonden met een hulpaanbod; - Bakje 2: Bij matches van 2 of meer signalen in 1 maand of 2 of meer wordt er een aankondigingsbrief verstuurd en een huisbezoek afgelegd. - Bakje 3: Bij inwoners die in 2 opeenvolgende maanden een achterstand is, wordt een aankondigingsbrief verstuurd opgevolgd met een huisbezoek. - Wachtwoordbeleid RIS (Inforing): Minimaal 8 karakters, waarvan: Minimaal 1 hoofdletter Minimaal 1 kleine letter Minimaal 1 cijfer Minimaal 1 speciaal karakter - 2 factor authenticatie, gebruikersnaam en wachtwoord + smscode. Inloggen met 2FA (standaard aan) moet afzonderlijk voor RIS-M en RIS-V.

	- Binnen de applicatie is tevens een rechten & rollen structuur opgenomen. De software van Inforing (RIS Matching en RIS Vroegeropaf), wordt als SAAS ter beschikking gesteld aan de gemeente.
9	Welke andere systemen of middelen worden gebruikt om de verwerking te ondersteunen?
	• Binnen RIS vindt een check plaats op een match met het CCBP (Centraal curatele en bewindsregister). • Er is (nog) niet gekozen voor een koppeling middels een API met een ander systeem. Koppeling met BRP wordt mogelijk op een later moment nog overwogen, maar nu expliciet niet voor gekozen. • De vroegsignaleerder checkt in Regieboxx, van aanbieder Gemmcloud of betrokkene bekend is bij hulpverlening. • In het kader van de vernieuwde Wgs is de gemeente verplicht de beschikking tot toegang schuldhelpverlening te registreren bij het BKR. (Artikel 4A Wgs)
10	Juridisch en beleidsmatig kader
	- Wgs - AVG - Regeling zorgverzekering (artikel 7b) - Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas (artikel 4a) - Warmteregeling (artikel 5) - Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater (artikel 5). - Landelijk convenant vroegsignalering - Lokale overeenkomst vroegsignalering (getekend met corporaties) - Nadere werkafspraken met corporaties
11	Bewaartermijnen
	• RIS Matching: meldingen worden 6 maanden bewaard, indien de meldingen niet zijn opgepakt, worden deze geanonimiseerd. Deze 6 maanden is gebaseerd op het PBLQ rapport. Er is de mogelijkheid om achterstanden over verschillende maanden (tot 6 maanden terug) in te zien om meer matches te vergaren. Bijvoorbeeld wanneer er capaciteit over is. De 6 maanden gaan in vanaf de datum van de melding door de signaalpartner. De geanonimiseerde gegevens worden na 2 jaar vernietigd. • RIS Vroeg Eropaf: Indien een melding wordt opgepakt, wordt het dossiernummer genoteerd. Het dossiernummer is een uniek en afgebakend nummer in Ris. Binnen RIS Vroeg Eropaf wordt een bewaartermijn van 1 jaar* gehanteerd, op basis van datum afsluiting. Bijlagen en aanvullende documenten die persoonsgegevens kunnen bevatten worden verwijderd. Dit betreft alleen documenten gehanteerd door de Vroegsignaleerder. Denk aan brieven/ sms en aanvraagformulieren. Overige herleidbare persoonsgegevens worden geanonimiseerd. • Vroegsignalering valt onder de Archiefwet; de gemeente is daarom gebonden aan de wettelijke bewaartermijnen uit de landelijke selectielijst.
12	Zijn er normen van toepassing?
	Inforing is ISO27001 gecertificeerd. Inforing laat met regelmaat audits, Hack- en pentesten uitvoeren BIO

13	Rechtsgrond	
	Uitvoering van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag (de publieke taak): art 6 lid 1 sub e AVG, in samenhang met artikel 3, lid 1 onder b, artikelen 8b, c en d van de (nieuwe) Wet gemeentelijke schuldhelpverlening en het Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening.	
14	Gegevensminimalisatie	
	De gegevens die worden verwerkt zijn in het kader van de Wgs als noodzakelijk geacht voor het bieden van goede schuldhelpverlening aan burgers. Dit komt overeen met de wettelijke bepalingen.	
15	Bijzondere persoonsgegevens	
	Niet van toepassing.	
16	Doelbinding	
	Gegevens worden niet voor andere doeleinden dan de taak vroegsignalering gebruikt.	
17	Noodzaak en evenredigheid	
	De wetgever heeft de beschreven gegevens als noodzakelijk geacht voor een goede uitvoering van de taak vroegsignalering. Doordat de gemeente alleen de matches uit de beveiligde portal haalt en dus niet alle achterstanden ziet bij alle partners is de gegevens verstrekking proportioneel. Het doel van Vroegsignalering: voorkomen van problematische schulden door hervatting van het betalingsritme. Bij enkelvoudige signalen kan het voorkomen dat het eenmalige achterstand is. Meervoudige signalen (matches) geven een meer betrouwbare indicatie dat er mogelijk sprake is van financiële problemen. De combinatie van de hierboven genoemde gegevens kan alleen tot stand komen indien we zelf combinaties maken tussen de aan ons aangeleverde gegevens. Dit is een inefficiënt proces en dan zijn de signalen gebaseerd op oude (soms 6 maanden) gegevens waardoor we niet meer vroeg in de keten zitten. Door gebruik te maken van de beveiligde klantportal krijgen we alleen de gegevens van de inwoners met meer dan 1 achterstand. Hierdoor is het ook proportioneel.	
18	Rechten van de betrokkenen	
	Zie 2.6 Een verzoek tot verwijdering of correctie wordt uitgevoerd door Inforing. Indien wenselijk zou een functioneel applicatiebeheerder met benodigde rechten dit ook kunnen doen.	
	Aantekeningen FG	
	■ De procedure/contactgegevens afstemmen met de FG (taco@inforing.nl)	
19	Risico's	
	Zie paragraaf 2.6	

2.5 Rechten van betrokkenen

De rechten van betrokkenen worden niet beperkt.

In het wettelijke sociaal incassobeleid en het landelijk convenant is opgenomen dat vaste lastenpartners hun klanten op de hoogte brengen dat zij hun gegevens doorgeven aan de gemeente (shv) en de klant daar niet afwijzend op heeft gereageerd. Dit kan middels een opmerking in de herinneringsbrief. Inwoners kunnen in dit stadium al bij de vaste lastenpartners aangeven dat zij niet willen dat hun gegevens worden doorgegeven aan de gemeente. Dan zullen deze gegevens niet worden gedeeld (**recht van bezwaar**).

De gemeente heeft een proces voor inzage en op de site wordt informatie gegeven over hoe mensen grip kunnen houden op hun eigen persoonsgegevens via de gemeentelijke website. De gemeente heeft een proces voor rectificatie en verwijdering. Dit is te vinden op de gemeentelijke website. Zijn inwoners dus gemeld bij de gemeente en willen zij dat hun gegevens worden verwijderd, dan is dat mogelijk.

De verwerkingen binnen het proces vroegsignalering bij de gemeente zal ook worden opgenomen in het verwerkingsregister van de gemeente. Wij informeren inwoners zelf middels een brief, e-mail of sms dat wij gegevens omtrent betalingsachterstanden door hebben gekregen van de partners en dat wij op basis hiervan een aanbod tot hulp bieden.

2.6 Risico's en maatregelen

Risico: Registratie van bijzondere persoonsgegevens zonder geldige grondslag in rapportage velden van RIS Vroeg Eropaf. (na verstrekking door inwoner).

Maatregel: Het notitieblok (vrije veld) kan uitgezet worden, waardoor het niet mogelijk is extra informatie te rapporteren buiten de reeds vastgelegde vaste vragenvelden om.

Risico: In de praktijk kan een lijst van adressen uitgedraaid worden, die naar voren komen in het kader van vroegsignalering. Er is een risico, dat de gegevens op een verkeerde plek terecht komen.

Maatregel: De RIS-applicatie kan op ieder device worden geopend, waardoor de vroegsignaleerder altijd de informatie digitaal tot zijn beschikking kan hebben en een uitdraai uit RIS niet nodig is. Het kan nog steeds voorkomen dat er een adressenlijst wordt uitgedraaid, maar door de mogelijkheden die het systeem biedt, is de noodzaak minder groot. Medewerkers zijn geïnformeerd over het risico dat het uitdraaien van een dergelijke lijst met zich mee kan brengen. Medewerkers worden geïnstrueerd dat zij geen lijsten moeten uitprinten vanwege het voornoemde risico.

Risico: Er bestaat een risico dat aangeleverde contactgegevens niet kloppen. Hierdoor kan een smsje onjuist worden geadresseerd. Maar ook een brief / niet thuis bericht.

Maatregel: Momenteel wordt nog geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het zenden van een sms. Er wordt alleen een brief gestuurd waarin de hoogte van de achterstand niet wordt vermeld. Indien er wel gebruik gemaakt gaat worden van SMS, dan zal de inhoud van de SMS vooraf worden getoetst door de FG.

Verder worden alle gemelde personen geïdentificeerd, voordat er actie ondernomen wordt om iets te versturen.

Risico: Er bestaat theoretisch een risico op een onterechte melding.

Maatregel : Er zijn afspraken gemaakt met vaste lastenpartners wanneer zij een achterstand melden. Wanneer er een achterstand wordt gemeld die niet voldoet aan de vastgestelde criteria, dan wordt deze meldingen door RIS er uit gefilterd en wordt de melding niet zichtbaar voor de vroegsignaleerders en daarmee ook niet opgepakt.

2.6.1 Aanvullende risicomatrix en maatregelen

Risico	Hoe kan dit risico zich voordoen?	Kans dat dit in een jaar gebeurt	Impact op betrokkenen
Onrechtmatige toegang – interne medewerkers	Misbruik inloggegevens, gebruik van user id vertrokken medewerker	Hoog want inloggegevens worden mogelijk gedeeld en verloop in Gebiedsteams.	Laag, want delen wachtwoorden wordt gedaan om werk te kunnen uitvoeren.
Onrechtmatige toegang – door buitenstaanders	Uitlekken gebruikersnaam, wachtwoord of hacken klantportal	Laag, want je hebt altijd een token nodig om in te kunnen loggen	Hoog, stigmatisering, geen hypotheek, lening, verzekering, plaatsing op zwarte lijst
Ongewenste wijziging van gegevens – interne medewerkers	Kan een interne medewerker in het klantportal reeds ingevoerde gegevens wijzigen?	Laag	Hoog, incassotraject leverancier kan en onrechte woorden voortgezet
Ongewenste wijziging van gegevens – door buitenstaanders	Zie onrechtmatige toegang	Laag	Hoog, incassotraject leverancier kan woorden voortgezet, betrokkene wordt niet geholpen
Verdwijnen / zoekraken van gegevens	Automatisch uitloggen na bepaalde tijd, storingen in datacenter of verbindingen.	Laag. Gegevens worden op meerdere locaties bewaard en opgeslagen, dus ook bij een storing blijven gegevens intact.	Hoog

Maatregelen

Risico	Kans of impact hoog	Maatregel
Onrechtmatige toegang – interne medewerkers	Kans klein, impact laag/midden	Bewustwording, instructie, autorisatiebeheer en –procedures, Standaard 2 factor authenticatie d.m.v. sms token
Onrechtmatige toegang – door buitenstaanders	Kans klein, impact hoog	Beveiligingsplan De leverancier heeft zowel een ISAE3402 verklaring als ook de 27001 certificering / penetratietest. Standaard 2 factor authenticatie d.m.v. sms token.
Ongewenste wijziging van gegevens – interne medewerkers	Kans midden, impact midden	Bewustwording, instructie, autorisatiebeheer en –procedures, Standaard 2 factor authenticatie d.m.v. sms token
Ongewenste wijziging van gegevens – door buitenstaanders	Kans klein, Impact hoog	Beveiligingsplan De leverancier heeft zowel een ISAE3402 verklaring als ook de 27001 certificering / penetratietest. Standaard 2 factor authenticatie d.m.v. sms token.
Verdwijnen / zoekraken van gegevens	Kans: klein, impact hoog	Er worden dagelijks back-ups gemaakt, met 31 dagen retentie. Maandelijks wordt er ook een backup gemaakt, met een retentie van 1 jaar.

3. Advies

3.1 Conclusie opstellers DPIA

De wijziging in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening brengt een nieuwe wettelijke taak voor de gemeente met zich mee: het actief kunnen benaderen van inwoners op het gebied van schuldhulpverlening. Dit betekent dat gemeentelijke schuldhulpverleners maandelijks gevoelige persoonsgegevens doorkrijgen van signaalpartners. Wanneer er sprake is van een match, kan de schuldhulpverlener actie gaan ondernemen op de dossiers.

Algemeen:

- Het gaat hier om gegevens van gevoelige aard (financiële gegevens) en om mogelijk bijzondere persoonsgegevens (medische gegevens). Met deze gegevens moet voorzichtig omgegaan worden. Ieder proces van de schuldhulpverlening kent zijn eigen grondslag voor gegevensverwerking van specifieke gegevens. Belangrijk hierbij is vooral dat in iedere fase slechts die gegevens worden opgevraagd die nodig zijn voor die fase.
- De wijziging in de wet beperkt de mogelijkheden voor een inhoudelijke terugkoppeling naar de signaalpartner. Alleen het gegeven dat iemand hulp krijgt mag daarom verstrekt worden. Dit kan wettelijk zijn voor alle betrokken partijen.
- Indien inwoners, ondanks actieve informatie hierover vanuit de (lokale) overheid, mogelijk niet/onvoldoende op de hoogte zijn van de wijziging in de wet, kan het voor inwoners als een verrassing komen wanneer zij benaderd worden door de gemeente. Goede uitleg over het hoe, wat en waarom is hierbij belangrijk zodat de inwoners zo goed mogelijk geïnformeerd zijn. In het kader van transparantie is het belangrijk om inwoners vervolgens ook mee te nemen in wat er van hen wordt vastgelegd en waarom.

Wat betreft de applicatie van Inforing: RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf:

- Alleen de medewerkers voor wie het voor de uitvoering van hun taak noodzakelijk is om de gegevens in de applicatie te raadplegen, mogen bij deze gegevens. Dit betekent alleen de gemeentelijke schuldhulpverleners;
- Het systeem geeft de mogelijkheid om sms-berichten te versturen via het systeem en deze automatisch op te slaan. Dit is in kader van archiveren en de AVG een goede optie. Deze berichten moeten wel van zakelijke aard zijn en inhoudelijk passend zijn. Zoals een afspraakdatum en tijdstip. Andere dossier gerelateerde communicatie gaat per voorkeur via de beveiligde e-mail of telefonisch;
- Er worden in RIS Matching ook geboortedatum en geslacht doorgegeven aan de gemeente. Of dit noodzakelijke gegevens zijn om door te geven is onduidelijk. De DPIA van de VNG geeft aan dat alleen NAW gegevens, telefoonnummer, e-mailadres, de hoogte achterstand en vervaldatum van de vordering;
- In de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 is een bewaartermijn opgenomen van 5 jaar voor gegevens verwerkt in het kader van het besluiten over toegang tot en het plan van aanpak. Ris Vroeg Eropaf heeft een termijn van 1 jaar hiervoor. Indien wenselijk kan de bewaartermijn aangepast worden naar 5 jaar;
- RIS Vroeg Eropaf geeft de mogelijkheid tot het invullen van vrije velden. Dit kan risicovol zijn omdat daar nog meer persoonsgegevens dan noodzakelijk in kunnen worden gevuld;
- Het is van belang dat er voor (en met) de gemeentelijke schuldhulpverleners duidelijke werkprocessen worden opgesteld. Op deze manier wordt er duidelijkheid geschept over wat wel en niet mag worden opgevraagd/gedeeld in welk stadium zodat dat geen onduidelijkheden over kunnen bestaan.

3.2 Beoordeling FG

Beoordeling / advies Functionaris Gegevensbescherming

Naam FG: Sybrand Doevendans
Datum: 02-05-2022

Nummer: FG000337

In bijlage 2 van WP248.rev01 "Richt snoeren voor gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en bepaling of een verwerking 'waarschijnlijk hoog risico inhoudt' in de zin van Verordening 2016/79" stelt de EDPB de onderstaande criteria voor die verwerkingsverantwoordelijken kunnen gebruiken om te beoordelen of een DPIA, of een methode voor het uitvoeren van een DPIA, volledig genoeg is om aan de AVG te voldoen:

er wordt een systematische beschrijving van de verwerking verstrekt (artikel 35, lid 7, onder a)):

- ☒ Voldoet
☐ Voldoet niet

de noodzaak en evenredigheid worden beoordeeld (artikel 35, lid 7, onder b)):

- ☒ Voldoet
☐ Voldoet niet

de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen worden beheerd (artikel 35, lid 7, onder c)):

- ☒ Voldoet
☐ Voldoet niet

Opmerkingen / aandachtspunten

Identiteit vaststellen

De identiteit van de betrokkene wordt feitelijk niet vastgesteld voorafgaand aan een actie vanuit de vroegsignaleerders. Er wordt gecontroleerd of de gegevens die men ontvangt via het signaal overeenkomen met de gegevens uit bijvoorbeeld de BRP

Controle op betaling

Voorafgaand aan een huisbezoek kan er een controle gedaan worden of er inmiddels wel een betaling is gedaan. Deze controle kan op diverse manieren plaatsvinden, waarbij ook de beschikbare capaciteit van de convenantpartners een rol speelt. De AVG werkt risicogestuurd. Afhankelijk van de risico van een verwerking moeten passende maatregelen genomen worden, waarbij de stand van de techniek en de kosten die maatregelen met zich meebrengen een belangrijke rol spelen. Dit geldt ook voor het beginsel dataminimalisatie. We mogen niet meer persoonsgegevens verwerken dan noodzakelijk om het doel van de verwerking te bereiken. De controle op de actualiteit van de gegevens is daarbij erg belangrijk. Als de gegevens niet actueel zijn, en er bijvoorbeeld al een betaling binnen is gekomen, dan wordt er met een huisbezoek meer verwerkt dan noodzakelijk en is de doelbinding ook niet meer actueel.

De manier van controleren moet in relatie staan tot de verwerking, waarbij ook de capaciteit van de partners niet vergeten kan worden. In de ideale situatie zijn de signalen altijd up to date, maar de praktijk wijst uit dat dit niet altijd het geval is. Controleren door bijvoorbeeld te bellen met de betreffende partner kan noodzakelijk zijn om de juistheid en actualiteit van de gegevens te borgen. Wanneer er gegevens buiten RIS verwerkt worden, is het belangrijk dat de grootste zorg in acht wordt genomen om de veiligheid van de verwerking te kunnen garanderen. Denk hierbij aan afspraken over een vast contactpersoon, de wijze/locatie van mogelijk nieuwe of gewijzigde gegevens, et cetera.

Opmerkingen in het vrije tekstveld i.v.m. de veiligheid van personeel

Tijdens deze DPIA kwam in verscheidene situaties naar voren dat voornoemde telefoongesprekken ook gebruikt kunnen worden om aan te geven dat een persoon mogelijk agressief kan zijn (voorbeeld) en dat het wegvallen van deze controle gesprekken deze informatievoorziening kan doen stoppen. Als gemeente mogen we de grondslag *Gerechtvaardigd belang* niet gebruiken voor het uitvoeren van onze publieke taak. De veiligheid en/of het welzijn van onze medewerkers is echter geen onderdeel van onze publieke taak. De gemeente heeft bij een verwerking in dit kader een gerechtvaardigd belang wat zwaarder kan wegen dan het belang van de privacy van de betrokkene. Het vermelden van dergelijke informatie in de signalen is daarom niet per definitie onrechtmatig. Er dient echter zeer nadrukkelijk een afweging gemaakt te worden bij elke specifieke verwerking van dergelijke informatie, omdat elke situatie verschillend kan zijn. Mijn advies is daarom om de afweging om dergelijke zaken te melden ook vast te leggen en elk geval afzonderlijk te beoordelen. Als er sprake is van twijfel dan dient de FG geraadpleegd te worden.

De beoordeling van deze DPIA is op basis van het proces zoals deze in dit document is beschreven. Afwijken van dit proces betekent dat de DPIA aangevuld/gewijzigd moet worden. Vervolgens vindt een nieuwe beoordeling plaats.

S. Doevendans

