Advies Eigen Haard 24 september 2020

Uittreksel van het verslag van de openbare vergadering op donderdag 24 september 2020. Samenwerkingsovereenkomst Eigen Haard en Basisinformatie (BI, Dienstverlening & Informatie).

Deze samenwerking is op initiatief van BI gestart vanuit de wettelijke taak om de kwaliteit van de BRP en de BAG goed op orde te houden. Door deze samenwerking verwacht men nog meer terugmeldingen te krijgen over foutieve vermeldingen in die registers zodat men die kan corrigeren. De pilot heeft inderdaad extra terugmeldingen opgeleverd en daarom wil men deze aanpak voortzetten. De afdeling woonfraude is er ook bij betrokken, maar voor BI staat kwaliteitsverbetering van de BRP voorop.

Eigen Haard is in zee gegaan met BI in het kader van het signaleringsmodel woonfraude waar men sinds 2011 aan werkt. De corporatie krijgt meer meldingen binnen over gedrag dat afwijkt van de huurvoorwaarden dan men qua capaciteit aankan. Daarom was er de behoefte aan een instrument ter prioritering van signalen. Het model begon met het benutten van interne gegevens, maar al vlug bleek er ook behoefte aan gegevens van de gemeente. Her Rijk is voorstander van deze vormen van samenwerking om met gebundelde krachten betere resultaten te boeken, zoals bij Zoeklicht ook al gebeurde. Omdat de proef goed is gelopen, wil men er nu een doorlopende werkwijze van maken.

De CPA vraagt met welke van de twee instanties de huurders het eerst te maken krijgen en hoe ze geïnformeerd worden over de samenwerking. Men is benieuwd of deze aanpak klikgedrag bevordert en of gewerkt wordt met algoritmes om te prioriteren.
In de privacyverklaring van de corporatie op de website staat wat er gebeurt bij vermoedens van woonfraude. Dat is transparante informatie voor huurders, zodat men niet bij elk huisbezoek de bewoner hoeft te informeren. De huurder krijgt nu nog in eerste instantie twee woonfraudemedewerkers van de corporatie aan de deur, in de toekomst zal dat een combiteam zijn van corporatie en gemeente. De woningbezoekers moeten wel goed kunnen uitleggen waarom het adres in kwestie is geselecteerd.

Als men bij het huisbezoek BRP-afwijkingen constateert, worden die nu meteen doorgegeven. Voorheen gebeurde dat minder dan eigenlijk zou moeten. De pilot heeft het belang van terugmeldingen aangetoond. Er is nu een gedeeld belang: de corporatie kan zijn databestanden verrijken en de gemeente krijgt in ruil daarvoor terugmeldingen.

Het komt inderdaad voor dat er meldingen binnenkomen die alleen bedoeld zijn om buren te pesten. Het model is juist ontwikkeld om het aantal misplaatste huisbezoeken terug te dringen en mensen niet onnodig lastig te vallen. Er wordt gewerkt met een dashboard met indicatoren en expertiseregels. De fraudemedewerkers brengen aan de hand van dat dashboard zelf op basis van gezond verstand hun prioriteiten aan. Pas daarna wordt besloten of een huisbezoek op zijn plaats is. Er werken nu acht collega's met dat dashboard. Zij evalueren regelmatig met elkaar de werking van het dashboard. Men kijkt dan bijvoorbeeld of de indicator van het aantal reparatie-aanvragen per woning inderdaad kan duiden op fraude. De gedachte daarachter is dat een illegale bewoner minder vlug om een reparatie zal durven vragen. De praktijk heeft uitgewezen dat driekwart van de huisbezoeken voortkomt uit signalen van het dashboard en de rest vanwege extra binnengekomen informatie.

De CPA vraagt hoe voorkomen wordt dat dit instrument wordt ingezet voor commerciële doelstellingen, bijvoorbeeld voor het vrijmaken van een woning om die te kunnen verkopen. De corporaties hebben immers ook een commerciële poot die sociale woningen verkoopt of woningen in de duurdere sector verhuurt. De vraag is wie toegang heeft tot de informatie uit dit model en hoe men er zeker van kan zijn dat het alleen ingezet wordt voor het juiste maatschappelijke doel. Corporaties zouden wettelijk verplicht zijn een scheiding aan te brengen tussen de sociale en commerciële poot. Als dat niet het geval zou zijn, zouden zij een voordeel kunnen hebben ten opzichte van andere belangstellende partijen bij de verkoop van woningen. Scheiding van de uitnutting van vastgoed en de sociale doelstelling lijkt een belangrijk punt om nader uit te zoeken.

Alleen de modelbouwer en de fraudemedewerkers hebben toegang tot de informatie. De aanpak gaat om het beschikbaar maken van frauduleus bewoonde woningen voor mensen die daar wel recht op hebben. De prioriteit wordt gelegd bij woningen waar de kans op vrijmaken het grootst is, ongeacht het soort huurcontract. Eventuele verkoopbaarheid is geen criterium. De corporatie verkoopt per jaar slechts dertig woningen. Het fraudeteam is er niet alleen voor sociale woningen, maar dat is wel de grootste categorie binnen het woningbezit van de corporatie. De corporatie ziet zichzelf dus niet als een commerciële organisatie, maar als een organisatie die zorgt voor passende en betaalbare woningen, ook voor de middensector. Een goede registratie in het BRP is in het belang van alle legale bewoners.

De CPA is benieuwd waarom de samenwerking alleen aangegaan wordt met Eigen Haard en niet met de Amsterdamse federatie van wooncorporatie en of er een relatie is met Zoeklicht.

Er is sinds 2018 overleg met alle corporaties over de omgang met big data. Binnen dat overleg is afgesproken dat men kleinschalig met deze proef zou beginnen bij Eigen Haard. De andere corporaties worden wel over de voortgang geïnformeerd. De aanpak is overdraagbaar en het is dus min of meer toeval dat Eigen Haard het voortouw heeft. Het zou te complex zijn om deze aanpak te ontwikkelen met zoveel andere partners als bij Zoeklicht aangesloten zijn. Dat zou te lang geduurd hebben.

De CPA is benieuwd of er een DPIA is uitgevoerd en welke risico's die heeft opgeleverd.
Een DPIA is uitgevoerd en daaruit kwamen twee acties naar voren: het formaliseren van de samenwerkingsovereenkomst met Amsterdam en een aanpassing van de privacyverklaring op de website (die intussen is doorgevoerd).

De CPA is benieuwd wat er intussen gebeurd is om invulling te geven aan de bepaling dat de beveiliging van gegevens bij uitwisselingen passend moeten zijn. Zoals het er nu staat biedt dat weinig houvast aan medewerkers. Verder is de CPA benieuwd of de DPIA ook iets zegt over profilering en vooringenomenheid in het dashboard en de interpretaties.

Er komt een sftp-server om de gegevensuitwisseling nog beter te beveiligen. Aan derden worden alleen geaggregeerde gegevens verstrekt met bijbehorende duidelijke afspraken. Bij de DPIA is ook gekeken naar profilering en de uitkomst was dat daar sprake van is, maar in een vorm die is toegestaan. Het gaat bij de indicatoren om gedrag en interacties met Eigen Haard en niet om kenmerken als leeftijd of postcode. Bovendien vindt er geen geautomatiseerde besluitvorming plaats. In het teamoverleg worden casussen besproken die met het model aan het licht zijn gekomen en wat men via de profielen heeft bereikt. In het teamoverleg wordt bekeken hoe men op basis van het dashboard tot een oordeel komt. Zo spoort men met een open blik verschillen in

beoordeling op en gaandeweg zullen de interpretaties gelijkluidender worden. De expertiseregels zijn en worden ontwikkeld via sessies met de teamleden. Er is geen specifiek protocol gemaakt voor het dashboard.

De voorzitter beklemtoont het belang van het permanent scherp houden van medewerkers die persoonsgegevens verwerken. In dit soort processen moet men zo lang mogelijk uitgaan van feitelijke omstandigheden en het afgaan op indrukken tot het laatste moment te bewaren. Hij is benieuwd naar de resultaten. De CPA had wellicht beter eerder al bij de pilot om advies gevraagd kunnen worden. De CPA wil wel op de hoogte gehouden worden als een volgende stap wordt gezet, bijvoorbeeld een uitbreiding naar alle corporaties in de stad. Hij bedankt voor de toelichtingen. Hij werpt de vraag op of er niet een keer een bredere discussie gevoerd moet worden met meer instanties in de stad die actief zijn met privaat-publieke samenwerking.

Bijlage: brief Samenwerkingsovereenkomst Eigen Haard en Basisinformatie

De afdeling woonfraude van wooncorporatie Eigen Haard en de afdeling Kwaliteit van Basisinformatie hebben samengewerkt in een pilot. De pilot richt zich op drie onderwerpen, namelijk:

- Data/risicogericht werken op basis van signalen van woonfraude;
- Data/risicogericht werken op basis van signalen van adresonderzoek (BRP); en
- Data/ risicogericht werken op basis van signalen van administratieve leegstand (BRP), ontvangen van (kwalitatieve) terugmeldingen van onderzoeken door de woningcorporatie aan de gemeente, voor verbetering kwaliteit BRP en Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG).

Het doel van de samenwerking voor Basisinformatie is de kwaliteit van de basisregistratie(s) te verbeteren door het ontvangen van meer en hoogwaardige terugmeldingen BRP/ BAG. Voor Eigen Haard is het doel van de samenwerking het doelmatig en doeltreffend signaleren, onderzoeken en beëindigen van onrechtmatig gebruik van huurwoningen. Het gezamenlijk belang is dat Eigen Haard en Basisinformatie effectiever en efficiënter onderzoeken doen op adressen.

De eerste stap in de werkwijze van deze samenwerking is dat: (1) Basisinformatie het volledige huurbestand van Eigen Haard vergelijkt met de actuele inschrijving in de BRP. De centrale vraag hierbij is , of de (hoofd)huurder(s) van een corporatiewoning ook daadwerkelijk staat(n) ingeschreven in de BRP. Bassinformatie koppelt het resultaat hiervan terug. Eigen Haard levert hierbij de gegevens van alle personen op het contract van Eigen Haard , die op het adres huren. (2) Eigen Haard vraagt de bewonings-samenstelling en signalen op van een of meerdere adressen waar de woningcorporatie gerede twijfel heeft op woonfraude. Gemeente Amsterdam levert voor deze adressen geaggregeerde informatie over de bewoningssamenstelling op adresniveau. (3) Vervolgens meldt Eigen Haard het resultaat van onderzoek terug, indien er een afwijking is geconstateerd tussen de werkelijke situatie en de inschrijving in de BRP. (4) Basisinformatie levert periodiek aan Eigen Haard leegstandsignalen van objecten waarvan Eigen Haard eigenaar is. Eigen Haard beoordeelt de signalen en stuurt de resultaten terug aan Basisinformatie. (5) Adresonderzoeken uit de BRP waarvan Eigen Haard volgens het kadaster eigenaar is kunnen uitgewisseld worden met Eigen Haard. In geval van inschrijf- en/of woonfraude bij een van beide partijen is het mogelijk om gegevens met betrekking tot het inhoudelijke dossier met elkaar te delen.

In geval van vermoedens van woonfraude krijgen de huurders in eerste instantie twee woonfraudemedewerkers van de corporatie aan de deur, in de toekomst zal dat een combiteam zijn van corporatie en gemeente. De woningbezoekers moeten wel goed kunnen uitleggen waarom het adres in kwestie is geselecteerd. Als men bij het huisbezoek BRP-afwijkingen constateert, worden die nu meteen doorgegeven.

Advies

De CPA dankt de aanwezigen voor hun toelichting. De commissie onderkent het gemeenschappelijk en rechtens relevant belang van Basisinformatie en de woningcorporatie om door middel van deze aanpak gemeenschappelijk te werken aan zowel de verbetering van de basisregistratie(s) als het tegengaan van woonfraude. Zij benadrukt bij voortzetting van deze aanpak, zoals de bedoeling is, het belang van transparantie richting de huurders n. De huurders moeten goed geïnformeerd worden met betrekking tot deze gegevensuitwisselingen de mogelijke maatregelen die hen als gevolg hiervan kunnen treffen. Ook adviseert de CPA om duidelijke afspraken te maken met de corporatie, zodat voorkomen wordt dat dit instrument wordt ingezet voor commerciële doelstellingen, bijvoorbeeld voor het vrijmaken van een woning om die te kunnen verkopen. Daarnaast adviseert de CPA om een heldere invulling te geven aan de bepaling dat de beveiliging van gegevens bij uitwisselingen passend moeten zijn. Zoals het er nu staat biedt dat weinig houvast aan medewerkers. Tenslotte wil de CPA op de hoogte gehouden met de vervolgstappen.

Kortheidshalve verwijs ik verder naar de notulen van de vergadering over het betreffende agendapunt.