



Protocol Signaleringslijst ongewenst huurdersgedrag
Versie 1.4, 13 december 2021

Bij dit protocol horen de volgende gerelateerde documenten:

- A. Data Protection Impact Assessment (DPIA) versie v1.2 oktober 2021
- B. Toelichting (Model)protocol versie v1.0 jan 2021

INLEIDING

De belangrijkste taak van woningcorporaties is het verhuren van woningen. Vaak gaat dit goed en krijgt een woning een nieuwe bewoner die netjes met de woning en de buurt omgaat. Helaas zijn er ook huurders die zich niet aan regels houden. Woningcorporaties en hun huurders hebben regelmatig te maken met de gevolgen van een relatief klein aantal huurders, dat zich schuldig maakt aan ongewenst huurdersgedrag. Met ongewenst huurdersgedrag bedoelen we huurders die voor overlast zorgen, schade veroorzaken aan hun woning, een huurachterstand hebben, strafbare feiten plegen of zich op een andere manier niet aan de regels houden. De corporaties willen hun wettelijke taken uitvoeren en bewoners van buurten en wijken zoveel mogelijk prettig laten wonen. En daarom willen corporaties ongewenst huurdersgedrag zoveel mogelijk voorkomen en waar nodig aanpakken. Daarvoor hanteren ze een protocol Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag. De signaleringslijst is noodzakelijk als instrument voor de verhuurder om zijn verhuurdersverplichtingen naar behoren na te komen. Een verhuurder is ten opzichte van zijn huurders verplicht zoveel mogelijk te doen om overlast/woonfraude/wanbetaling te voorkomen en is aansprakelijk voor de andere huurders wanneer hij iemand een woning toewijst, waarvan hij kan vermoeden dat deze schade/overlast/gevaar zal gaan veroorzaken.

DOEL VAN DE SIGNALERINGSLIJST EN HET PROTOCOL

Het voorkomen van (de gevolgen van) ongewenst huurdersgedrag kan op verschillende manieren. Denk aan (buurt)bemiddeling. Ook kan door samenwerking met gemeenten en zorg- en hulpverlenende instanties worden ingezet op voorlichting en preventie. Dit kan ernstigere problemen voorkomen. Soms blijkt dit niet genoeg. En dan zijn er extra maatregelen nodig, zoals het onder voorwaarden verhuren van een woning of het tijdelijk uitsluiten van probleemhuurders. Zij komen dan voor een bepaalde periode niet in aanmerking voor een sociale huurwoning in de regio of een deel daarvan waarin de overtreding van de regel(s) is begaan. Om het tijdelijk uitsluiten van (ex-) huurders mogelijk te maken, gebruiken corporaties een signaleringslijst.

Het doel van dit protocol is om te waarborgen dat bij de verwerking van de persoonsgegevens in de signaleringslijst voldoende rekening wordt gehouden met de wettelijk vereiste bescherming en dat een juiste afweging van belangen wordt gemaakt. Plaatsing van de huurder met ongewenst huurdersgedrag op zo'n signaleringslijst gebeurt met uiterste zorgvuldigheid en alleen onder voorwaarden. Met plaatsing op de signaleringslijst worden twee effecten verwacht:

1. Er wordt voorkomen dat huurders die ongewenst huurdersgedrag vertonen, uitwijken naar andere corporaties in die regio en daar in andere wijken en buurten dezelfde problemen veroorzaken.
2. Het biedt huurders met ongewenst huurdersgedrag al dan niet met een nieuwe kans om na ontruiming onder strikte voorwaarden en met de juiste begeleiding alsnog woonruimte te kunnen huren.

Daarnaast verwachten we dat, doordat huurders er vooraf op gewezen worden dat ongewenst huurdersgedrag gevolgen heeft, die huurders minder snel (weer) ongewenst huurdersgedrag zullen vertonen.

INHOUD VAN HET PROTOCOL

Om goede en duidelijke afspraken te maken over het gebruik van zo'n signaleringslijst hebben corporaties die samenwerken in deze regio het protocol Ongewenst Huurdersgedrag opgesteld. In het protocol staat beschreven wat we onder ongewenst huurdersgedrag verstaan en het belang dat met het protocol wordt gediend. Het geeft huurders met ongewenst huurdersgedrag duidelijkheid over de gevolgen van hun gedrag. Maar het protocol geeft de huurder ook een kans om onder voorwaarden of na verloop van tijd weer te kunnen huren bij één van de corporaties in de regio.

Door dit protocol kan elke huurder rekenen op dezelfde behandeling. Huurders die ongewenst huurdersgedrag hebben willen we aanpakken. Maar dan wel op een duidelijke en eerlijke manier, waarbij mensen de kans krijgen om zich te verbeteren. Verder behandelt het protocol de werking van de signalering en de verwerking van persoonsgegevens. En tot slot bevat het bezwaar- en klachtmogelijkheden van de betrokkene tegen opname.

DE VOORDELEN VAN HET PROTOCOL OP EEN RIJ:

- Er is een helder en eerlijk systeem via het protocol voor alle (ex-)huurders en woningzoekenden die in het verleden ongewenst huurdersgedrag vertoonden.
- Corporaties kunnen hun wettelijke taken uitvoeren op het gebied van woongenot en leefbaarheid.
- Corporaties zorgen ervoor dat de toegang tot de woningmarkt openblijft, maar met heldere voorwaarden.
- Corporaties voorkomen dat (ex-)huurders met ongewenst huurdersgedrag voorgoed buiten de boot vallen. Na verloop van tijd krijgen ze namelijk een kans om opnieuw een woning te huren.
- Corporaties voorkomen schadeposten door informatie met elkaar te delen.
- Corporaties gaan fraude door woningzoekenden vóór verhuring (bij woningtoewijzing) en fraude door huurders tijdens verhuring van de woning tegen.
- Corporaties waarborgen het woongenot en de leefomgeving van haar huurders en andere bewoners.
- Het draagt bij aan het voorkomen van nieuwe ontruiming.

1 DE CONTEXT EN DE ROL VAN WONINGCORPORATIES EN SCHETS VAN HET VRAAGSTUK ONGEWENST HUURDERSGEDRAG

1.1 WONINGCORPORATIES ZIJN INSTELLINGEN MET EEN PUBLIEKE TAAK

Woningcorporaties zijn stichtingen of verenigingen, die in hun statuten hebben verankerd uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting te werken en op basis daarvan, van de minister de status van 'Toegelaten Instelling' hebben verkregen op voet van de Woningwet (artikel 19). Zij vervullen een publieke taak, namelijk het uitvoeren van Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB) en zijn op grond daarvan gerechtigd om voor staatssteun in aanmerking te komen. Deze taak van woningcorporaties omvat het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen en enkele andere maatschappelijke taken, zoals omschreven in de in 2015 op dit punt herziene Woningwet en in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015. De woningcorporaties staan onder toezicht van de minister van BZK, verzorgd door de Autoriteit woningcorporaties (Aw).

Woningcorporaties zijn op grond van deze regelgeving volkshuisvesters bij uitstek en zijn geen commerciële ondernemers. Onder de uitvoering van deze wettelijke taken valt o.a. een eerlijke woonruimteverdeling, veilig wonen in en rondom de verhuurobjecten, het garanderen van woongenot en het leveren van een bijdrage aan leefbaarheid.

1.2 EERLIJKE WOONRUIMTEVERDELING

Woonruimteverdeling in Nederland is een stelsel van regels om schaarse huurwoningen eerlijk te verdelen.

Deze regels zijn nodig als de vraag groter is dan het aanbod, terwijl de huurprijzen zijn gereguleerd. Het gaat dan om woningen met een huurprijs onder de huurprijsliberalisatiegrens. Woningen met een hogere huur vallen onder de vrije sector. Woningcorporaties en gemeenten spreken regels af over de wijze waarop de vrijkomende huurwoningen worden verdeeld.

In de praktijk lopen corporaties met dit stelsel tegen uitdagingen aan. Volgens onderzoek staan fraude met documenten (ook wel toewijzingsfraude genoemd) (Ollongren, 2019) en woonfraude (daarmee wordt bedoeld: alle vormen van onrechtmatige bewoning, onrechtmatige doorverhuur, onrechtmatig gebruik, alsmede

niet- en overbewoning van een woning) een eerlijke woonruimteverdeling in de weg, omdat mensen voordringen op wachtlijsten (SEV, 2006). In 2019 is bijvoorbeeld alleen in Amsterdam al sprake van woonfraude in 10-20 procent van alle sociale huurwoningen (NRC, 2019). En zo rapporteert de stichting Sociale Verhuurders Haaglanden, die namens vijftien corporaties in de regio Haaglanden verantwoordelijk is voor de woonruimteverdeling, in 1,5 jaar tijd meer dan honderd gevallen van fraude met documenten¹ Ook kunnen corporaties niet toetsen of woonfraudeplegers tot de wettelijke toegestane doelgroep van corporaties behoort.²

1.3 VEILIG WONEN IN EN RONDON VERHUUROBJECTEN

De afgelopen vijf jaar is het veiligheidsprobleem groter en acuter geworden. De sociale woningvoorraad is met 20 procent afgenomen. Tegelijkertijd kunnen hogere inkomens niet meer terecht in corporatiewoningen (RIGO, 2018). 50 procent van de woningen die beschikbaar komen in grote steden, gaan met voorrang naar groepen die door de gemeenten als urgent zijn aangemerkt (RIGO, 2018). Een vergelijkbare tendens is in andere regio's ook zichtbaar. Hieronder vallen o.a. dak- en thuislozen, bewoners die uit opvang of detentie komen, mensen met tijdelijke verblijfstatus, etc. De zelfredzaamheid van de groepen is vaak laag, psychische klachten en lichtverstandelijke beperkingen komen vaker voor. Er is een toename van agressief gedrag, schulden en verslaving binnen huurders van corporatiewoningen (RIGO, 2018) waardoor regelmatig de veiligheid in het geding is. Er is een landelijke tendens van toename van veiligheidsincidenten (brand, gasexplosies), veroorzaakt door verwarde personen (NOS, 2019). Ook de toename van langer zelfstandig wonende ouderen, met soms niet herkende dementie, is een risico voor de veiligheid gebleken (IFV, 2016).

Bij woonfraude is de veiligheid van mensen in het geding, doordat panden dan niet meer voldoen aan de bouwvoorschriften en brandveiligheidseisen die gelden (SEV, 2006). In opdracht van de ministeries BZK, WWI en V&J is de handreiking *Aanpak overlast en verloedering*- opgesteld (CCV, 2011) voor woningcorporaties en gemeenten, om zo actief overlast en verloedering aan te pakken en brandgevaarlijke situaties en

gevaren voor de volksgezondheid door o.a. ongedierte te voorkomen.

1.4 GARANDEREN WOONGENOT

Corporaties hebben mede als taak om in te staan voor de leefbaarheid en in het bijzonder het woongenot van hun huurders. Zie daarvoor artikel 7:204 lid 2 en 7:206 BW. Het niet-adequaat optreden tegen overlast, veroorzaakt door omwonenden en ondervonden door huurders van de corporatie, wordt op grond van constante jurisprudentie gekwalificeerd als 'gebrek' in de zin van artikel 7:204 BW, waartoe de verhuurder gehouden is dit gebrek te verhelpen. Deze verplichting gaat zo ver dat de corporatie ingeval van overlast door de rechter veroordeeld kan worden jegens de overlastveroorzaker een ontruimingsprocedure te starten³. Volgens constante jurisprudentie is het verplicht aanpakken, uitzetten en weren van (ex-)huurders die overlast veroorzaken (of waarvan gezien het woonverleden kan worden aangenomen dat zich daartoe een onaanvaardbaar groot risico aandient) een wezenlijke taak van woningcorporaties, aangezien de wet zodanig wordt uitgelegd dat ter bescherming van de omwonende huurders de verhuurder de plicht heeft om in het kader van 'het rustig woongenot' op te treden tegen overlast. Daarenboven kunnen huurders vanwege voortdurende overlast van omwonenden waartegen niet, althans onvoldoende is opgetreden ook een verlaging van de huur eisen daar waar het woongenot geschaad wordt (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0005290/2017-07-1/0/Boek7/Titeldeel4/afdrukken>).

1.5 BIJDAGEN AAN LEEFBARE BUURTEN

Van woningcorporaties wordt verlangd dat zij bijdragen aan de leefbaarheid in de directe woonomgeving, een activiteit die wordt genoemd in artikel 45 lid 2 sub f Woningwet en artikel 51 BTIV. Om die reden wordt vaak een beroep gedaan op corporaties om activiteiten te ontplooiën voor de leefbaarheid. Leefbaarheid wordt aangetast door overlast, en het illegale en anonieme karakter van illegale doorverhuur (VROM Inspectie, 2007).

¹ Zie [position paper Aedes over \(woon\)fraude https://www.tweedekamer.nl/debat/en/vergadering/commissievergaderingen/details?id=2019A00678](https://www.tweedekamer.nl/debat/en/vergadering/commissievergaderingen/details?id=2019A00678)

² Wettelijk toegestane doelgroepen: <https://www.riksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/toewiizen-betaalbare-woningen>

³ Zie daarvoor HR 17 december 1982, NJ 1 983. 511 (De Goede Woning/Antoon S met conclusie van de A-G Biegman Hartogh en

noot van prof P.A. Stein) alsmede Prg 1983, 1914 met noot van F.T. Oldenhuis Zie ook HR16 oktober 1992, NJ 1993, 1 67 (Van Gent/Wijnands)

1.6 AANPAK ONGEWENST HUURDERSGEDRAG EN INZET OP ZORG EN PREVENTIE

Onder ongewenst huurdersgedrag wordt onder andere verstaan: overlast, agressie, gevaarstelling, woonfraude, oneigenlijk gebruik van het gehuurde en openstaande (substantiële) (huur)vorderingen.

Uit bovengenoemde wettelijke grondslagen volgt de verplichting om te voorkomen dat repressief moet worden opgetreden tegen ongewenst huurdersgedrag door dit voorheen getoonde ongewenst huurdersgedrag te signaleren en vervolgens - zo men in aanmerking komt voor een sociale huurwoning-onder voorwaarden te contracteren. Ook woonfraude dient zo veel mogelijk te worden voorkomen. Preventie is mogelijk door het (tijdelijk) weren van huurders met ongewenst huurdersgedrag door hen een wachttijd op te leggen, of door het maken van aanvullende afspraken bij het sluiten van de huurovereenkomst in het kader van een nieuwe kans.

Woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor het woongenot van huurders en de leefbaarheid binnen hun complexen. Daarom dienen zij overlast en woonfraude actief aan te pakken. Volgens het ministerie van BZK heeft Woonfraude 'een negatieve invloed op een goed sociaal leefklimaat in buurten en wijken'. (...) Verder zorgt woonfraude voor oneerlijke woonruimteverdeling en langere wachtlijsten voor huurwoningen. (BZK, 2017, p. 1). Het actief aanpakken van ongewenst huurdersgedrag impliceert ook het voorkomen van woonfraude: 'Het voorkomen en bestrijden van Woonfraude draagt ertoe bij dat gemeenten en corporaties beter invulling kunnen geven aan deze taak'⁴ (VROM Inspectie, 2007, p. 2).

Een effectief middel om andere corporaties binnen de regio of het samenwerkingsverband te waarschuwen voor (ex-)huurders die ernstig tekort zijn geschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de huurovereenkomst of de wet is een lijst met signaleringen van huurders met ongewenst huurdersgedrag (ook wel signaleringslijst genoemd). Hierbij geldt dat het gaat om ernstige zaken die een voldoende reden vormt voor een ontbinding van een huurovereenkomst door de rechter. Enkele praktijkvoorbeelden van dit soort ongewenst huurdersgedrag zijn:

- Woningen die als middel worden ingezet voor illegale praktijken zoals

drugserelateerde praktijken (met alle gevaren van dien voor omwonenden) of illegale prostitutie.

- Personen, al dan niet met verward gedrag, die vanwege psychische klachten en onvoldoende begeleiding, burens en/of medewerkers van de woningcorporatie bedreigen fysiek geweld aan te doen en/of ernstige overlast veroorzaken.
- Huurders die gevaar en schade veroorzaken door in de woning brand te stichten, te dreigen met gasexplosies of door ongeoorloofde en gevaarlijke aanpassingen aan te brengen in de woning.
- Huurders die een huurachterstand van drie maanden of meer hebben en/of structureel te laat de huur voldoen en geen betalingsregeling hebben afgesproken of betalingsregeling(en) niet zijn nagekomen.

Deze voorbeelden geven aan dat de signaleringslijst noodzakelijk is om woningen zorgvuldig, en zo nodig onder voorwaarden en/of met aanvullende zorg, toe te wijzen aan woningzoekenden die ongewenst huurdersgedrag vertoonden, dan wel om hen tijdelijk uit te sluiten van het huren van woonruimte bij de deelnemende corporaties in die woningmarktregio. De lijst voorkomt ook dat kandidaten door middel van fraude of niet volledige en onjuiste informatie verstrekken in aanmerking komen voor een woonruimte, terwijl ze daarvoor niet in aanmerking zouden mogen komen gezien het gedrag in het recente verleden. En waarbij ze in het geval van fraude onterecht voordringen op derden, namelijk de andere woningzoekenden of urgenten. De lijst voorkomt ook het 'shoppen' van huurders met ongewenst huurdersgedrag bij verschillende sociale verhuurders binnen de regio.

⁴ Met deze taak wordt bedoeld: de taak van corporaties en gemeenten om zorg te dragen voor diegene die niet of moeilijk in hun

eigen huisvesting kunnen voorzien.

2 DEELNEMERS EN REGIO

De volgende deelnemers onderschrijven dit protocol en nemen deel aan de gegevensdeling Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag.

Deze deelnemers hebben t.b.v. de woonruimtebemiddeling een rechtspersoon opgericht genaamd:

STICHTING WONING in ZICHT, statutair gevestigd te Tilburg en kantoorhoudende te 5038 CG Tilburg, Spoorlaan 428, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 18078518

Deze deelnemers verhuren bezit in de volgende gemeenten Tilburg, Oisterwijk, Hilvarenbeek, Alphen-Chaam, Goirle, Gilze Rijen, Dongen, Waalwijk, Loon op Zand, Baarle Nassau en wordt in dit protocol verder genoemd de regio.

1. de stichting: **TIWOS, TILBURGSE WOONSTICHTING**, statutair gevestigd te Tilburg, kantoorhoudende te 5038 ED Tilburg, Stationsstraat 24, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 18030601
2. de stichting: **STICHTING TBV**, statutair gevestigd te Tilburg, kantoorhoudende te 5038 CG Tilburg, Spoorlaan 430, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 18014093
3. de stichting: **STICHTING WONENBREBURG**, statutair gevestigd te Tilburg, kantoorhoudende te 5041 AB Tilburg, Johannes van Oisterwijkstraat 35, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 20067125
4. de stichting: **STICHTING LEYSTROMEN**, statutair gevestigd te Gilze en Rijen, kantoorhoudende te 5121 LN Rijen, Julianastraat 51, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 180 28 418
5. de Stichting: **STICHTING CASADE**, statutair gevestigd te Waalwijk en kantoor houdende te 5103 BJ Dongen, Min. Goselinglaan 8, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 18111768;

3 DOEL EN REIKWIJDTE VAN DIT DOCUMENT

Dit protocol kan worden ingezet door corporaties die samen met andere corporaties een signaleringslijst willen bijhouden van personen die vanwege ongewenst huurdersgedrag voor een periode uitgesloten worden van het huren van een sociale huurwoning. Het doel van dit protocol is om te waarborgen dat bij de verwerking van de gegevens in de signaleringslijst voldoende rekening wordt gehouden met de wettelijk vereiste bescherming van persoonsgegevens en een juiste afweging van belangen wordt gemaakt.

Het protocol bevat de bepalingen en voorwaarden waaronder deze signaleringslijst wordt ingezet. Denk aan uitwerking van de grondslag, de rechten van betrokkenen en andere noodzakelijke bepalingen. Naast het protocol bevat de aanvraag ook een bijpassend Data Protection Impact Assessment (DPIA). In dit DPIA worden de privacyrisico's voor betrokkenen in kaart gebracht en zijn mitigerende maatregelen benoemd.

4 GERECHTVAARDIGD BELANG

De verwerkingsverantwoordelijke die persoonsgegevens wil verwerken dient een afwegingskader te doorlopen om rechtmatig een beroep te doen op het gerechtvaardigd belang.

Hetgeen noodzakelijk is voor het gerechtvaardigde belang van de voor de verwerkingsverantwoordelijke (of derden) moet worden afgewogen tegen het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene. Derden zijn hier huurders die overlast, hinder of nadeel ondervinden van ongewenst huurdersgedrag. In dit hoofdstuk geven we inzicht in de wijze waarop woningcorporaties, rekening houdend met deze belangen, de toets op gerechtvaardigd belang hebben uitgevoerd.

4.1 ONGEWENST HUURDERSGEDRAG

Helder is dat de woningcorporatie als (sociale) verhuurder en toegelaten instelling het ongewenst huurdersgedrag op grond van wettelijke (kern)taken moet aanpakken. Als verschillende interventies, die de corporatie pleegt niet opleveren dat het ongewenst huurdersgedrag substantieel afneemt, dan zal de onafhankelijke civiele rechter zich hierover moeten uitspreken. Huurders van sociale huurwoningen genieten immers een stevig wettelijk verankerde huurbescherming, op basis waarvan een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd tegen de wil van de huurder slechts beëindigd kan worden nadat de kantonrechter zich daarover heeft gebogen. In het uiterste geval kan aan de rechter worden gevraagd de huurovereenkomst te ontbinden en de woning te ontruimen. Soms wijst de rechter een minder vergaand vonnis, zoals bijvoorbeeld het opleggen van een gedragsaanwijzing. Het is duidelijk dat de rechter voor de ingrijpende beslissing die van hem gevraagd wordt een gedegen dossier verlangt. Ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de huurwoning is binnen het stelsel van de huurbescherming een ultimum remedium.

Ongewenst huurdersgedrag is van alle tijden, getuige een citaat uit Donner's Algemeen Bestuursrecht uit 1932 over het niet toelaten van bevolkingsgroepen tot woningen van

de woningcorporaties. Daarover wordt door mr. dr. van den Bergh⁵ gesteld, dat dit bevolkingsgroepen zijn: *'die (helaas) nog niet rijp geacht kunnen worden in verenigingsvorm haar eigen woningen te beheeren. De sociaal- achterlijken, de uit krotten verdrevenen komen hier dus in de eerste plaats in aanmerking. Onder deze groepen moet nog een bepaalde categorie huurders met name worden genoemd, die men als „ontoelaatbaren” pleegt aan te duiden. Men bedoelt hiermede die huurders, die zelfs niet rijp zijn om in een behoorlijke woning te worden „toegelaten”, die het „wonen” nog moeten leren. De ervaring bewees namelijk, dat sommige, uit krotten verdreven, gezinnen, in een woning met 3 of 4 kamers opgenomen, slechts één kamer bewoonden en de andere kamers voor de meest onverwachte doeleinden, zoals het houden van duiven, kippen of konijnen gebruikten. Of wel: al wat aan hout in de ongebruikte kamers aanwezig was, deuren en vloeren, enz., werd in den winter verstookt. Speciale voorzieningen bleken noodig te zijn. Zoo zijn een aantal gemeenten, waaronder vooral Den Haag en Amsterdam moeten worden genoemd, tot het bouwen van speciale woningcomplexen voor „ontoelaatbaren” overgegaan, waar met groote zorg en toewijding getracht wordt aan deze maatschappelijke verschoppelingen uit de alleronderste lagen, het „wonen” te leren. De resultaten zijn soms verrassend goed, soms zeer teleurstellend.'*

Ook in de huidige tijd is er nog onverminderd sprake van het 'met grote zorg en toewijding' zodanig begeleiden van huurders met ongewenst huurdersgedrag, juist ter voorkoming van ongewenst huurdersgedrag. Dit kan betekenen dat deze huurders in aanvulling en als voorwaarde op de huurovereenkomst een begeleidingstraject krijgen van een woonbegeleidende instantie. Zodat als dat goed verloopt zij op termijn - na doorgaans onder begeleiding te hebben aangetoond zonder overlast te veroorzaken te kunnen wonen - weer op basis van een reguliere huurovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd een sociale huurwoning kunnen betrekken. Daartoe wordt als moderne variant van de door Van den Bergh beschreven 'woonscholen' in Den Haag en Amsterdam op brede schaal onder andere het zogenaamde tweede of laatste kansbeleid ingezet. In dit protocol spreken we over een nieuwe kans.

4.2 INTERVENTIES

Een ontruiming van een woning komt bepaald niet uit de lucht vallen. Daar gaat een omvangrijk en intensief voortraject aan vooraf. Er is zoals aangegeven sprake van vergaande huurbescherming woonruimte welke wordt beschreven in boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

Zo wordt bij **overlast** een breed scala aan instrumenten ingezet om de overlast te beëindigen of in elk geval tot aanvaardbare proporties terug te brengen. Hierbij valt te denken aan gesprekken van de corporatie met de overlastveroorzaker en de huurders die de overlast ondervinden, mediation, buurtbemiddeling of gedragsaanwijzingen, met daarin meer concrete afspraken over het woongedrag. Daarbij heeft de corporatie ook te maken met de gemeente, politie, welzijns- en zorgorganisaties. Dat laatste is nodig, omdat in toenemende mate de achtergrond van de overlast is gelegen in een verslavingsproblematiek dan wel personen met verward gedrag. Eventuele contacten tussen deze organisaties vinden uiteraard plaats binnen de grenzen van de AVG.

Deze laatstgenoemde achtergrond speelt eveneens niet zelden een cruciale rol bij **gevaarstelling en agressie** tegen andere huurders en medewerkers of leveranciers van de corporatie. Ook hierbij worden de interventies als hiervoor genoemd breed ingezet.

Oneigenlijk gebruik van de woning komt in vele vormen en gradaties voor, variërend van de huurder, die een deel van de woning anders dan als woonruimte (bijvoorbeeld als kantoor) gebruikt, tot het gebruik van de woning om drugs te fabriceren en/of deze te verhandelen. De interventies die worden ingezet zijn om die reden sterk afhankelijk van de ernst en impact op de omwonenden en woonomgeving van het oneigenlijk gebruik. Het oneigenlijk gebruik van (een deel van) de woning zonder dat daaruit noemenswaardige overlast voortvloeit, leidt zelden tot een ontruimingsprocedure. Daarentegen is de impact van een hennepplantage en/of de handel in drugs op de omgeving zo groot dat veel corporaties hier voor een zerotolerancebeleid kiezen, waarbij in de regel de huurovereenkomst zonder meer wordt beëindigd.

⁵ Mr. dr. G. van den Bergh was voorzitter van de Nationale Woningraad (rechtsvoorganger van Aedes) en tevens

lid van de Tweede Kamer en woordvoerder Volkshuisvesting voor de SDAP (rechtsvoorganger van de PvdA)

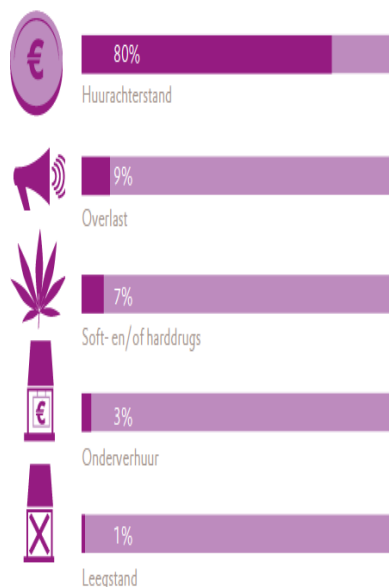
Het spreekt voor zich dat huurders regelmatig met behulp van de verscheidene communicatiemiddelen, waarover de corporatie beschikt, op deze vergaande gevolgen voor de huurrelatie worden gewezen.

Bedacht moet worden dat verreweg de meeste ontruiming (zo'n 80 procent) plaatsvinden op grond van huurschuld (**openstaande vorderingen**). Corporaties vinden het belangrijk om in gesprek te gaan en te blijven en zoeken tot het laatste moment met partners en de huurder naar oplossingen. Zelfs als er al een vonnis ligt. De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) is gewijzigd om gegevensuitwisseling voor schuldhulpverlening te faciliteren en tegelijkertijd naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming te waarborgen. Vanaf 1 januari 2021 gaat deze wetswijziging in. Verhuurders moeten gemeenten informeren als een huurder betalingsachterstanden heeft en het zoeken van persoonlijk contact niet tot een oplossing heeft geleid. Hierdoor krijgen gemeenten inwoners met schulden tijdig in beeld en kunnen zij schuldhulpverlening aanbieden. Naast genoemde wijziging van de WGS moet gewezen worden op het al bestaande moratorium als bedoeld in artikel 287b van de Faillissementswet, dat de huurder tijdelijk beschermt tegen een huisuitzetting, teneinde de huurder en schuldhulpverlener voor een korte periode de noodzakelijke rust te geven om tot een stabiele financiële situatie te komen. Om deze rust te creëren wordt gedurende het moratorium - doorgaans voor de duur van zes maanden - de bevoegdheid van de verhuurder om het ontruimingsvonnis wegens huurschuld uit te voeren opgeschort.

Een andere vorm van het ongewenst huurdersgedrag is **fraude** in de vorm van het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige informatie door de woningzoekende/kandidaat-huurder bij de aanvraag en reactie op een aanbod/advertentie van een woonruimte door de corporatie (ook wel toewijzingsfraude genoemd). Deze vorm van valsheid in geschrifte neemt overal in Nederland, maar in het bijzonder in de delen van ons land waar de woningnood het hoogst is, hand over hand toe. Dat de betreffende woningvrager hiervoor een passende sanctie krijgt opgelegd, is alleszins redelijk en billijk. Deze is ook door de betrokkene te verwachten. Deze vorm van fraude moet worden onderscheiden van woonfraude, waarbij het gaat om illegale bewoning van de sociale huurwoning.

Zoals werd opgemerkt, leidt door de interventies die de corporatie pleegt, niet elk ongewenst huurdersgedrag uiteindelijk tot een ontruimingsprocedure. De interventies zijn juist gericht op voorkoming van ontruiming. Vervolgens leidt niet elk ontruimingsvonnis tot een daadwerkelijke huisuitzetting. In driekwart van de gevallen vindt - ondanks het ontruimingsvonnis - géén gedwongen ontruiming plaats. In 7.500 gevallen werd de huurrelatie ondanks het ontruimingsvonnis gecontinueerd, doorgaans met een aangepast (tweede of laatste kans) huurcontract. 1.100 huurders leverden zelf de sleutels van de woning in en 400 huishoudens vertrokken 'met de noorderzon'.

HOOFDREDENEN VAN UITZETTINGEN



Bron: *Corporatiemonitor Aedes:*

<https://dkvwg750av2j6.cloudfront.net/rn/1f616e0a34b2f262/original/Corporatiemonitor-huisuitzettingen-2019-oktober-2019.pdf>

4.3 TOETSINGSKADER

In het navolgende wordt het door de AVG geboden toetsingskader om deze rechtsbelangen tegen elkaar af te wegen als bedoeld in artikel 6 lid 1, eerste lid, onder f, van de AVG nader ingevuld. Daarbij gaan wij achtereenvolgens nader in op:

- a. de aard van de te verwerken en te delen persoonsgegevens
- b. de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de voor de verwerking verantwoordelijke of van een derde
- c. de noodzaak van de verwerking van de Persoonsgegevens voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang
- d. de voorwaarde dat de fundamentele rechten en vrijheden van de bij de gegevensbescherming betrokken persoon niet prevaleren.⁶

ad a. De aard van de te verwerken en te delen persoonsgegevens

De gegevens, die binnen de Signaleringslijst Ongewenst huurdersgedrag worden verwerkt (zie [Hoofdstuk 12](#) voor de te verwerken persoonsgegevens) en (met andere deelnemers binnen het samenwerkingsverband) worden gedeeld, kunnen niet beschouwd worden als persoonsgegevens van strafrechtelijke aard. Ondanks hetgeen in artikel 1 van de UAVG wordt omschreven, dat onder het begrip persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mede vallen *persoonsgegevens betreffende een door de rechter opgelegd verbod naar aanleiding van onrechtmatig of hinderlijk gedrag*. Dit zo zijnde, zouden de vonnissen van de civiele rechter, waarbij het hiervoor beschreven ongewenst huurdersgedrag in rechte is vastgesteld, zeer wel als 'persoonsgegevens van strafrechtelijke aard' kunnen worden aangemerkt. Deze kwalificatie heeft verstreckende gevolgen. Op grond van artikel 10 van de AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens immers verboden, tenzij dit gebeurt onder toezicht van de overheid. Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6 lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden.

⁶ Bron: Corporatiemonitor Aedes: <https://dkvwg750av2i6.cloudfront.net/m/1f616e0a34b2f262/original/Corporatiemonitor->

[huisuitzettingen-2019-oktober-2019.pdf](https://dkvwg750av2i6.cloudfront.net/m/1f616e0a34b2f262/original/Corporatiemonitor-huisuitzettingen-2019-oktober-2019.pdf)

Als gevolg hiervan zou alvorens gegevens te mogen delen aan de hand van het onderhavige protocol daaraan voorafgaand een vergunning van de autoriteit persoonsgegevens moeten worden verkregen.⁷

Inmiddels is echter meer duidelijkheid ontstaan over de interpretatie van het begrip 'strafrechtelijke gegevens' als gevolg van een tweetal recente arresten van het Gerechtshof Den Haag respectievelijk Arnhem-Leeuwarden. Daaruit blijkt dat gegevens, welke gedeeld worden binnen de Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag zoals genoemd in dit protocol geen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard zijn.

Het Hof Den Haag concludeerde heel stellig, dat een door de civiele rechter opgelegd contactverbod niet kan worden aangemerkt als een persoonsgegeven betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten in de zin van artikel 10 AVG. Omdat het begrip persoonsgegevens van strafrechtelijke aard in de AVG eenduidig voor de gehele Europese Gemeenschap wordt omschreven, moeten de lidstaten het daarmee doen en hebben zij geen ruimte om aan dat begrip een eigen ruime invulling te geven. Dit houdt dus in dat de omschrijving van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard zoals opgenomen in artikel 1 van de UAVG strijdig is met de AVG en om die reden toepassing mist.⁸

Ging het in de zaak waarover het Hof Den Haag zich boog over een contactverbod, het Hof Arnhem-Leeuwarden wees een arrest, dat naadloos van toepassing lijkt te zijn op het delen van gegevens zoals opgenomen in de signaleringslijst. Het Hof overwoog: 'In dit geval gaat het om verwerking van een gegeven die bestaat uit een code. De Huismeesters geeft via de signaleringsmodule aan Woonurgentie Groningen een "code 2" door. Die code is als zodanig geen strafrechtelijk gegeven. Deze code staat voor 'hennep' en is evenmin op zichzelf een strafrechtelijk gegeven. In de context van de signaleringsmodule en het bedoelde gebruik daarvan geeft De Huismeesters met 'code 2' door dat vanwege de aanwezigheid van hennepplanten in de van haar gehuurde

woning de huurovereenkomst met de ex-huurder is beëindigd. Dat gegeven - de civielrechtelijke beëindiging van de huurovereenkomst vanwege hennepsteelt in de woning - houdt op zichzelf evenmin in een gegeven van strafrechtelijke aard. Onder bijkomende feiten en/of omstandigheden kan uit de aanduiding "hennep" - waarmee aldus civielrechtelijk gezien ongeoorloofde hennepsteelt is bedoeld - volgen dat naast dat civielrechtelijk ongeoorloofd handelen (ook) sprake is van strafrechtelijk verwijtbaar handelen. Dat is echter naar het oordeel van het hof onvoldoende om in dit geval de verwerking van een code 2 aan te merken als een strafrechtelijk persoonsgegeven als hiervoor bedoeld.⁹

De conclusie hiervan is, dat voor het delen van persoonsgegevens middels in dit protocol genoemde Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag geen vergunning noodzakelijk is, welke conclusie gedeeld wordt door de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat neemt niet weg dat ook zonder vergunningsplicht de uitwisseling van persoonsgegevens als bedoeld in dit protocol aan de eisen van de AVG dient te voldoen. De corporaties vinden daarenboven een zorgvuldige omgang met betrokkenen als het gaat om de te delen persoonsgegevens via deze signaleringslijst van groot belang zodat zij gebruikmaken van dit protocol om deze zorgvuldigheid te waarborgen.

ad b. *Gerechvaardigd belang*

Grondwettelijke taak woongelegenheden

De overheid bedient zich van woningcorporaties bij het verwezenlijken van haar grondwettelijke taak zoals omschreven in artikel 22 lid 2 van de Grondwet, zijnde '*het bevorderen van voldoende woongelegenheden*'. Deze woningcorporaties zijn geen overheidsorganen, maar verenigingen of stichtingen naar privaatrecht. Wel zijn zij bij wet op grond van artikel 19 van de Woningwet door de minister toegelaten om uitsluitend op het gebied van de volkshuisvesting werkzaam te zijn en zij zijn daarenboven wettelijk verplicht om hun financiële middelen uitsluitend in het belang

⁷ Zie daarvoor: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/zelf-doen/vergunning-aanvragen>

⁸ Gerechtshof Den Haag, 24 december 2019, Zaaknummer 200.259.116-01, ECLI:NL:GHDHA:2019:3539, r.o. 4.23: "De verwijzing naar het strafrecht impliceert dat het tenminste moet gaan om maatregelen met een punitief karakter. Een civielrechtelijk contactverbod heeft geen punitief karakter. Het feit dat de Nederlandse wetgever in artikel 1 van de UAVG heeft bepaald dat onder het begrip persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mede vallen persoonsgegevens betreffende een door de rechter

opgelegd verbod naar aanleiding van onrechtmatig of hinderlijk gedrag maakt dat niet anders. Het begrip persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten in de zin van artikel 10 AVG is een Unierechtelijk begrip dat autonoom moet worden uitgelegd. De AVG geeft de lidstaten niet de mogelijkheid een eigen, ruimere invulling te geven aan dat begrip."

⁹ Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 28 april 2020, Zaaknummer 200.186.790/01, ECLI:NL:GHARL:2020:3374, r.o. 5.27

van de volkshuisvesting in te zetten. Corporaties voorzien aldus in Diensten van Algemeen en Economisch Belang (DAEB).

Leefbaarheid en overlast

Ook bij de concretisering van artikel 21 lid 1 van de Grondwet, te weten *'de zorg van de overheid is gericht op de bewoonbaarheid van het land en de bescherming en verbetering van het leefmilieu'* vervullen woningcorporaties een prominente niet weg te denken rol van betekenis. Op woningcorporaties wordt vanuit overheid en maatschappij vaak een beroep gedaan om bij te dragen aan de leefbaarheid in de directe woonomgeving, één van de toegestane activiteiten van woningcorporaties uit de Woningwet in artikel 45 lid 2 sub f Woningwet en artikel 51 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV). Aangezien de leefbaarheid wordt aangetast door overlast en het illegale en anonieme karakter van illegale doorverhuur (VROM Inspectie, 2007) ligt in de bestrijding daarvan een belangrijke op de wet gebaseerde taak voor woningcorporaties.

Woningcorporaties hebben daarnaast als (sociale) verhuurders naar burgerlijk recht een wettelijke plicht om in te staan voor de leefbaarheid en in het bijzonder het woongenot van hun huurders. Zie daarvoor artikel 7:204 lid 2 en 7:206 van het Burgerlijk Wetboek. Het niet optreden tegen overlast, veroorzaakt door omwonenden en ondervonden door huurders van de corporatie, wordt op grond van constante jurisprudentie gekwalificeerd als 'gebrek' in de zin van artikel 7:204 BW, waartoe de verhuurder wettelijk verplicht is dit te verhelpen en daartegen actief op te treden. Deze verplichting gaat zo ver, dat de corporatie ingeval van overlast door de rechter veroordeeld kan worden jegens de overlastveroorzaker een ontruimingsprocedure te starten.¹⁰

Rustig woongenot

Volgens constante jurisprudentie is het verplicht aanpakken, en in het uiterste geval uitzetten en weren, van (ex-) huurders die overlast veroorzaken (of waarvan gezien het woonverleden kan worden aangenomen dat zich daartoe een onaanvaardbaar groot

risico aandient) een wezenlijke taak van woningcorporaties, aangezien de wet zodanig wordt uitgelegd, dat ter bescherming van de omwonende huurders (derden), de verhuurder de plicht heeft 'alles te doen wat in zijn vermogen ligt' om de overlast te doen eindigen.

Bovendien kunnen huurders, vanwege voortdurende overlast van een andere huurder, waartegen niet, althans onvoldoende, is opgetreden, schadevergoeding dan wel een verlaging van de huur eisen, daar waar de schending van het woongenot als gebrek als bedoeld in artikel 7:204 BW kan worden gekwalificeerd.

Ernstige nachtelijke overlast kan voorts een ernstige inbreuk op de persoonlijke levenssfeer opleveren en daarmee een inbreuk op het recht op een privéleven als bedoeld in artikel 8 EVRM. Dat is aan te merken als een nadeel van immateriële aard, waarover A.G. Wissink in zijn conclusie bij HR 25 maart 2011 (ECLI:NL:PHR:2011:BP1410) opmerkt: *'Gederfd of verminderd woongenot kan, in abstracto, worden gekwalificeerd als vermogensschade of als immateriële schade.'*

Hierdoor is het belang van het voorkomen van aantasting van het rustig woongenot niet alleen een gerechtvaardigd belang ter bescherming van de (zittende) huurders, maar evenzeer voor de corporaties een financieel belang.

Agressie tegenover medewerkers of leveranciers

Corporaties zijn ook werkgever en hebben daarom de wettelijke verantwoordelijkheid om haar medewerkers te behoeden voor agressie, lichamelijk en verbaal geweld en andere gevaren toegebracht door huurders. Het verwerken van strafrechtelijke gegevens is - met als doel de bescherming van eigen belangen, voor zover dat gaat om strafbare feiten die zijn of worden gepleegd jegens de organisatie of jegens personen in zijn dienst - conform artikel 33 lid 2b van de UAVG toegestaan. Voorts hebben corporaties leveranciers. Ook bedreiging daarvan door een huurder, kan de verhuurder volgens jurisprudentie de huurder die dit pleegt, dit aanrekenen.

Uit de opnamecriteria bij agressie in [Hoofdstuk 5](#) volgt dat agressie als opnamecriterium wordt gerelateerd aan de huurovereenkomst.

¹⁰ (Zie daarvoor HR 17 december 1982, NJ 1983, 511 (De Goede Woning/Antoon S met conclusie van de A-G Biegman Hartogh en noot van prof P.A. Stein, alsmede Prg 1983, 1914 met noot van F.T. Oldenhuis. Zie ook HR16 oktober 1992, NJ 1 993, 167 (Van

Gent/Wijnands).

Er is sprake van een toetsing door de rechter.

Geconcludeerd wordt dat de hiervoor geschetste belangen van de woningcorporaties als verwerkingsverantwoordelijken alsmede de zittende huurders als derden gekwalificeerd moeten worden als gerechtvaardigd. Deze belangen zijn in wetgeving en jurisprudentie benoemd als een rechtsbelang, dat ook in rechte beschermd wordt, dat beschermingswaardig wordt geacht. Dit rechtsbelang moet in beginsel gerespecteerd worden en kan 'afgedwongen' worden daar waar dit belang wordt of dreigt te worden geschonden. Deze opvatting vindt steun bij de rechterlijke macht. In het hiervoor aangehaalde arrest van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 28 april 2020 boog het Hof zich immers over de vraag of en zo ja op basis van welke grondslag in een signaleringsmodule opgenomen persoonsgegevens verwerkt en met andere corporaties gedeeld zouden mogen worden. Het Hof concludeerde daarover als volgt: *'Het hof is van oordeel dat (artikel 6 lid 1) sub f (van de AVG) voor de gegevensverstrekking een toereikende grondslag biedt, mede gelet op punt (47) van de preambule bij de AVG. (...) De gegevensverstrekking vindt hierdoor plaats ter behartiging van de gerechtvaardigde belangen van De Huismeesters en de andere Groningse corporaties met betrekking tot de publiekrechtelijke bevoegdheid van een doelmatige woonruimteverdeling. Onder die omstandigheden weegt het belang van De Huismeesters bij verwerking zwaarder dan het belang van de ex-huurder dat niet te doen. Voor de verstrekking door De Huismeesters van de in overweging 5.23 bedoelde gegevens biedt artikel 6 lid 1 onder f. dan ook een toereikende grondslag.'*

Aansluiting normuitleg Autoriteit Persoonsgegevens

De hiervoor geschetste zienswijze en opsomming van belangen sluiten naadloos aan op de door de Autoriteit Persoonsgegevens in haar publicatie uit 2019 met betrekking tot de in de normuitleg over 'gerechtvaardigd belang'¹¹ genoemde belangen, die als gerechtvaardigd zijn gekwalificeerd. Daarbij wijst de AP op het belang om:

- een veilig en gezond leven te hebben of eigendommen te beschermen in een dreigende ('real and hazardous', stelt de EDPB-guideline) situatie;
- grensoverschrijdend gedrag te onderzoeken en beëindigen;
- fraude, oplichting of ander onrechtmatig gedrag tegen te gaan;

- iemand aansprakelijk te stellen voor schade;
- aan alle verplichtingen te voldoen die op een bedrijf of instelling rusten op basis van bijvoorbeeld het Burgerlijk Wetboek;
- zorgplichten na te komen voor werknemers en/of klanten;
- zich te gedragen overeenkomstig hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt.

ad c. De noodzaak van de verwerking van de persoonsgegevens voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang

De vraag die zich hierbij voordoet is of de verwerking en met name de deling van de persoonsgegevens met andere corporaties binnen het samenwerkingsverband in deze concrete situatie noodzakelijk is, met het oog op het onder ad b beschreven gerechtvaardigd belang, alsmede of er geen andere wegen zijn, waarlangs met geen of minder inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene, dat belang kan worden behartigd. Meer concreet moet worden nagegaan of aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit is voldaan. En zal er antwoord gegeven worden op de volgende vragen:

- Staat de inbreuk voor betrokkene in verhouding tot het doel van de gegevensverwerking? (Proportionaliteit)
- Is het doel niet op een andere manier te bereiken, die minder nadelig is voor de betrokkene? (Subsidiariteit)

Voor de registratie door de woningcorporatie van het ongewenst huurdersgedrag van haar eigen huurders kan de grondslag 'noodzakelijk voor de uitvoering van de tussen partijen gesloten (huur)overeenkomst' worden aangereikt (artikel 6 lid 1 sub b AVG). Het bijhouden door de corporatie van een 'zwarte lijst' van haar eigen (ex-)huurders is - mits voldaan wordt aan de eisen van de AVG - uiteraard toegestaan. De vraag die hier echter voorligt betreft niet de registratie van de gegevens van de eigen (ex-)huurders van de corporatie, maar of en zo ja onder welke condities, in welke vorm en op basis van welke AVG-grondslag deze gegevens geheel of gedeeltelijk gedeeld mogen worden met andere corporaties.

¹¹ https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/normuitleg_gerechtvaardigd_belang.pdf

Voor die uitwisseling van persoonsgegevens kan de grondslag 'noodzakelijk voor de uitvoering van de tussen partijen gesloten (huur)overeenkomst' uiteraard niet worden toegepast en wordt nader belicht waarom de grondslag 'gerechtvaardigd belang' hier kan worden toegepast.

Proportionaliteit

Proportionaliteit gaat om de vraag of het ingezette middel (het verwerken en vervolgens delen van persoonsgegevens) evenredig is aan het beoogde doel. Dat doel is hier het zoveel mogelijk beperken van het risico, dat (ex-)huurders met aantoonbaar ongewenst huurdersgedrag in de situatie worden gebracht, zich aan dat gedrag opnieuw schuldig maken, door hen zonder meer tot het woningbezit van de betreffende samenwerkende corporatie(s) toe te laten en daarmee de eerdergenoemde belangen van deze sociale verhuurders en hun huurders te schaden. Het registreren van ongewenst huurdersgedrag en vervolgens het delen van deze informatie onder de samenwerkende woningcorporaties is noodzakelijk om te voorkomen dat de hiervoor geschetste probleemhuurders de samenwerkende woningcorporatie(s) en hun huurders (AVG: derden) opnieuw schade berokkenen en een ongeremde herhaling van probleemsituaties ontstaat. Daartoe behoeft niet alle informatie, die de verhuurder over zijn huurders in het kader van het ongewenst huurdersgedrag heeft geregistreerd, met andere corporaties te worden gedeeld. De voorgestane werkwijze is om bij het delen van gegevens met een codering te werken, waarbij uit de interne codering blijkt aan welk ongewenst huurdersgedrag de betreffende huurder zich schuldig heeft gemaakt. (De werking van de signalering wordt verder uitgewerkt in [Hoofdstuk 6](#) en de te delen gegevens zijn opgenomen in [Hoofdstuk 12](#).)

Aan woningcorporaties wordt weliswaar een publieke taak opgedragen, maar dat neemt niet weg dat het particuliere instellingen zijn voor wie contractsvrijheid geldt en dat betreft een discretionaire bevoegdheid. Corporaties hebben in beginsel geen individueel afdwingbare huisvestingsplicht. Een corporatie kan dan ook in voorkomende gevallen, met een beroep op deze contractsvrijheid, weigeren om een (ex-)huurder, die zich misdragen heeft, als huurder te aanvaarden. Zie daarbij bijvoorbeeld het arrest van het Gerechtshof Den Haag van 24 mei 2011

(ECLI:NL:GHSGR:2011:BQ6606) en meer recent het vonnis van de Rechtbank Noord-Holland van 17 september 2019 (ECLI:NL:RBNHO:2019:7798). Elke verhuurder kan daarbij een eigen afweging maken, met als gevolg dat de betreffende kandidaat bij de ene verhuurder veel langer (soms tien jaar lang) wordt uitgesloten dan bij een andere verhuurder, hetgeen niet bevorderlijk is voor de rechtszekerheid en evenmin in het belang van Betrokkene moet worden geacht. De positieve effecten voor de huurder van de beoogde gegevensdeling binnen het samenwerkingsverband zijn immers dat:

- *betrokkene weet waar hij aan toe is;*
- *betrokkene door de (andere) deelnemers aan het samenwerkingsverband op vergelijkbare wijze zal worden behandeld;*
- *betrokkene bij door hem/haar voorgenomen ongewenst huurdersgedrag vooraf gewezen wordt en dus bekend is met welke gevolgen voor zijn huisvestings situatie aan zijn handelen verbonden zullen worden;*
- corporaties ervoor zorgen dat de toegang tot de woningmarkt openblijft, maar met heldere voorwaarden voor alle betrokkenen;
- corporaties voorkomen dat (ex-)huurders met ongewenst huurdersgedrag voorgoed buiten de boot vallen. Na verloop van tijd krijgen ze namelijk een kans om opnieuw een woning te huren;
- corporaties fraude door woningzoekenden vóór verhuring (bij woningtoewijzing) en fraude door (ex-)huurders tijdens verhuring van de woning tegengaan;
- corporaties het woongenot waarborgen en de leefomgeving van haar huurders en andere bewoners;
- de corporatie bijdraagt aan het tegengaan van woningontruimingen.

Het protocol bevordert dat het beleid en de praktijk met betrekking tot wachttijden binnen een regio eensluidend zullen worden toegepast, waardoor de rechtszekerheid wordt bevorderd. Betrokkene is gedurende de wachttijd elders (niet in een woning van een deelnemende corporaties) gehuisvest of opgevangen en kan in die periode aantonen in staat te zijn zich als een goed huurder te gedragen en het ongewenste gedrag daarbij achterwege te laten. Daarenboven zal hiervan ook een niet te onderschatten preventieve werking uitgaan, doordat huurders er vooraf op gewezen worden dat ongewenst huurdersgedrag tot een bepaalde wachttijd zal leiden.

Ieder weet dan vooraf waar men aan toe is en wanneer men weer in aanmerking komt voor een sociale huurwoning binnen de (woningmarkt)regio.

Subsidiariteit

Het subsidiariteitsbeginsel ziet toe op de vraag of het mogelijk is om het nagestreefde doel te bereiken op een manier die minder inbreuk maakt op de privacy van de betrokkene dan het voorgenomen delen en verwerken van persoonsgegevens. De registratie en het delen van persoonsgegevens is noodzakelijk om ongewenst huurdersgedrag voor de corporaties en omwonenden te voorkomen en noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verwerkingsverantwoordelijke (de deelnemende corporatie(s)). Ook is de registratie noodzakelijk om betrokkene een eerlijke kans te bieden om hetzij na het verstrijken van de wachttijd, dan wel eerder deze na het sluiten van een aangepaste huurovereenkomst met voorwaarden in het kader van het Nieuwe-kansbeleid (weer) in aanmerking te laten komen voor een sociale huurwoning van de deelnemende corporaties. Het opleggen van een wachttijd biedt betrokkene dus in merendeel opzicht perspectief op een woning. Daarbij geldt dat de registratie, indien betrokkene voor een aangepast huurcontract in aanmerking komt, hem/haar expliciet niet alleen toegang tot een woning, maar eveneens tot (woon)begeleiding biedt. Welk van deze beide opties gekozen wordt, is mede afhankelijk van de aard en impact van het aangetoonde ongewenste huurdersgedrag en de belangenafweging die aan de hand daarvan plaatsvindt.

Het huidige instrumentarium is ontoereikend. Voor het tekenen van een huurovereenkomst dienen kandidaat- huurders persoonsgegevens te tonen/overleggen: ID-check, verhuurdersverklaring, inkomensgegevens, woonhistorie etc. Echter ondanks dat, beschikken de corporaties niet over volledig betrouwbare informatie met betrekking tot het huurgedrag van een huurder en zijn de risico's van dit gedrag niet inzichtelijk. Het overleggen van een verhuurdersverklaring inclusief woonhistorie blijkt niet altijd mogelijk te zijn, omdat veel huurders na een gedwongen ontruiming ook bij gemeenten uit beeld verdwijnen. Ook zijn er veel gevallen waar geen verhuurdersverklaring kan worden aangeleverd (bijvoorbeeld omdat huurder voorheen geen hoofdbewoner, maar inwonend was). De woongeschiedenis van de

huurder wordt daardoor onbetrouwbaar of oncontroleerbaar. Het is om deze redenen evident dat signaleringen gedeeld worden door de corporaties binnen het samenwerkingsverband.

Het verwerken en delen van signaleringen door woningcorporaties binnen een samenwerkingsverband verbetert deze situatie aanzienlijk en op een wijze waarvoor geen minder bezwarend alternatief voorhanden is.

Door een huurder met ongewenst huurgedrag vroegtijdig te registreren en te signaleren en deze informatie in de vorm van een codering te delen, kunnen de corporaties zorgvuldiger en beter inschatten welk pakket van maatregelen noodzakelijk is om met de huurder op verantwoorde wijze een huurovereenkomst aan te gaan of gemotiveerd uit te sluiten voor een bepaalde periode.

Voorts mag, zoals eerder werd aangegeven, de preventieve werking die van de signaleringslijst uit zal gaan niet worden onderschat. Door hieraan ruime aandacht te schenken in publicaties voor de huurders en op de websites van de samenwerkende corporaties, weet men welke gevolgen er kunnen zijn wanneer men zich schuldig maakt aan ongewenst huurdersgedrag.

Een signaleringslijst waarbij ongewenst huurdersgedrag in de vorm van een codering wordt gedeeld binnen het samenwerkingsverband is proportioneel en subsidiair omdat het maatschappelijk gezien ongewenst is om (ex-) huurders met ongewenst huurdersgedrag zonder nadere voorwaarden ter herhuisvesten en met hen een reguliere huurovereenkomst voor onbepaalde tijd af te sluiten.

ad d. De voorwaarde dat de fundamentele rechten en vrijheden van de bij de gegevensbescherming betrokken persoon niet prevaleren

De gevolgen voor de betrokkene bij het invoeren en delen van een signaleringslijst kan zijn, dat betrokkene bij aangetoond ongewenst huurdersgedrag gedurende de daarvoor geldende periode wordt uitgesloten van het huren van een sociale huurwoning van alle deelnemende corporaties binnen de (woningmarkt)regio. Wil betrokkene gedurende die periode in de (woningmarkt)regio blijven wonen, dan zal getracht moeten worden een sociale huurwoning te huren van een corporatie die geen

deelnemer aan het samenwerkingsverband is, of zal betrokkene in de particuliere huur/koopsector een woning moeten zien te verkrijgen. Ten slotte kan betrokkene in een aantal gevallen ook terecht komen in een opvang met intramurale begeleiding of op de betrokkene persoonlijk afgestemde zorg of opvang.

Vanzelfsprekend kan dit verstreckende en zwaarwegende gevolgen voor betrokkene hebben. Zijn persoonsgegevens en de gecodeerde beschrijving van het ongewenst huurdersgedrag waren aanvankelijk alleen bekend bij de corporatie die hem ontruimde uit zijn huurwoning. Deze gegevens worden in de vorm van een codering gedeeld met andere corporaties (zie [Hoofdstuk 5](#) en [Hoofdstuk 12](#) over de werking en de gedeelde gegevens). Echter in materiële zin vloeit dit niet zo zeer voort uit het invoeren van de signaleringslijst, maar vormt de aanleiding het (wan)gedrag waaraan betrokkene zich schuldig heeft gemaakt. Zonder een signaleringslijst dient betrokkene, die wegens ongewenst huurdersgedrag eerder uit zijn woning is gezet, bij zijn vorige verhuurder een naar waarheid opgemaakte verhuurdersverklaring op te vragen en deze zelf aan zijn potentiële nieuwe verhuurder te overleggen. Daarin zal van de huisuitzetting en de aanleiding daartoe melding worden gemaakt, hetgeen voor de potentiële nieuwe verhuurder reden kan c.q. zal zijn om aan betrokkene (gedurende de wachttijd) in het geheel geen woning te verhuren.

Conclusie

De conclusie van deze paragraaf (4.3 *Toetsingskader*) is dat de gecodeerde informatie over het ongewenst huurdersgedrag binnen het samenwerkingsverband gedeeld zal c.q. kan worden, in tegenstelling tot de situatie voor de invoering van de signaleringslijst. Het ongewenste huurdersgedrag van kandidaten die een woongelegenschap gehuurd hebben, wordt dus hoe dan ook kenbaar voor de corporatie. De kandidaat moet namelijk inzicht geven in zijn woonverleden. Zwijgen is geen optie en kan zelfs leiden tot weigering en uitsluiting van de kandidaat, aangezien dit zwijgen ook als frauduleus kan worden aangemerkt. Het verstrekken van onjuiste informatie kan na het sluiten van de huurovereenkomst leiden tot beëindiging van de huur wegens dwaling of bedrog. Als een corporatie de kandidaat om die reden weigert, dan probeert hij het bij de volgende corporatie. Het verschil tussen de huidige werkwijze en de voorgestelde aanpak met de

signaleringslijst is dus vooral dat de deelnemende corporaties in één keer op de hoogte zijn van het ongewenste huurdersgedrag in plaats van één voor één. De signaleringslijst is geen schandpaal met geheime informatie, maar een doeltreffend middel om de juiste maatregelen te treffen om iemand zorgvuldig te huisvesten, dan wel hem met duidelijke voorafgaande kennisgeving tijdelijk uit te sluiten, zodat shopgedrag bij de corporaties in die woningmarktregio of dat samenwerkingsverband zinloos is. Dit belang dient dan ook mee te worden gewogen. Het gaat bovendien om een gelijk speelveld bij het aanbod van het schaarse goed van woongelegenschappen.

Niet elk samenwerkingsverband zal de gehele woningmarktregio omvatten. Zo geldt bijvoorbeeld de gehele provincie Friesland als één woningmarktregio, terwijl vooralsnog in het samenwerkingsverband slechts drie Friese corporaties participeren. Dit heeft tot gevolg dat in gemeenten als Leeuwarden, Drachten, Heerenveen en Sneek ook sociale huurwoningen worden beheerd door niet aan het samenwerkingsverband deelnemende corporaties, waarmee geen gegevens uit de signaleringslijst zullen worden gedeeld. Zie [Hoofdstuk 2](#) voor deelnemende corporaties en in welke gemeente deze corporaties woningen verhuren.

Een ander voorbeeld biedt de regio Haaglanden. Haaglanden is één van de drie regio's die samen de woningmarktregio Haaglanden/Midden-Holland/Rotterdam vormen. Opname op de signaleringslijst in Haaglanden, heeft alleen gevolgen voor het vinden van een woning in Haaglanden. In de rest van de woningmarktregio ondervindt de betrokkene geen gevolgen van opname op de signaleringslijst.

West-Brabant (ruwweg van Geertruidenberg-Oosterhout-Breda tot en met gemeente Moerdijk-Roosendaal) heeft één woonruimtebemiddelingsstelsel, waarbij alle sociale verhuurders zijn aangesloten.

Omdat met uitsluiting voor alle verhuurders er voor de betrokkene geen mogelijkheid in het woningmarktgebied zou zijn, geldt de uitsluiting alleen voor de betreffende verhuurder. Andere verhuurders zullen betrokkene, al dan niet onder voorwaarden, wel huisvesten.

Het is verder een grote misvatting te veronderstellen dat, door plaatsing op de signaleringslijst, betrokkene gedurende de wachttijd zonder meer dakloos zal zijn.

Zo komen wij in de praktijk onder meer de volgende situaties tegen:

- Betrokkene huurt een sociale huurwoning buiten de (woningmarkt)regio.
- Betrokkene huurt een particuliere woning binnen de (woningmarkt)regio.
- Betrokkene huurt een kamer binnen de (woningmarkt)regio.
- Betrokkene koopt een woning.
- Betrokkene ontvangt huisvesting en zorg van hetzij de instelling die hem destijds voor een huurwoning bij de corporatie heeft voorgedragen, dan wel een ander instelling toegerust om betrokkene adequaat te begeleiden.
- Betrokkene verblijft tijdelijk in de noodopvang.
- Betrokkene komt in aanmerking voor een nieuwe kans bij een tot het samenwerkingsverband behorende corporatie binnen de (woningmarkt)regio.

Laatstgenoemde optie - die op het eerste gezicht strijdig lijkt met het doel van de signaleringslijst - wordt in de volgende paragraaf nader toegelicht.

4.4 NIEUWE-KANSBELEID

Hiervoor is ingegaan op de mogelijke gevolgen voor betrokkenen na plaatsing op de signaleringslijst. Daarbij is ook geconstateerd dat het ongewenst huurdersgedrag verschillende vormen en gradaties kent. De wachttijd, die de huurder op basis van het vastgestelde ongewenste huurdersgedrag in acht moet nemen, geldt dan als (maximum) duur waarin door de deelnemende corporaties geen reguliere huurovereenkomst voor onbepaalde tijd met betrokkene gesloten zal worden. Dat laat onverlet, dat een corporatie voordat de wachttijd is verlopen zeer wel kan besluiten om betrokkene een woning op basis van een huurovereenkomst voor bepaalde tijd onder aanvullende voorwaarden te verhuren dan wel door middel van een gebruiksovereenkomst na ontbinding hem woonruimte aan te bieden. Sterker nog, er zijn regio's waarin dit in de meeste gevallen standaard na het wijzen van het ontruimingsvonnis daarop direct aansluitend gebeurt.

De meeste woningcorporaties en/of samenwerkingsregio's hanteren een vorm van kansbeleid. Globaal richt dit kansbeleid zich op twee situaties. In de eerste plaats als uitiem middel ter voorkoming van een dreigende huisuitzetting. In de tweede plaats

om (ex-)huurders die zich schuldig hebben gemaakt aan ongewenst huurdersgedrag, al dan niet na een plaatsgevonden woningontzuiming, alsnog een kans te bieden op het huren van een woning. Deze laatste vorm heeft vaak benamingen zoals tweede kans, herkans, laatste kans en nieuwe kans. Het doel is vaak hetzelfde. Voorkomen dat opnieuw ongewenst huurdersgedrag gaat plaatsvinden en het bieden van een kans aan de bewoner om aan te tonen dat gewoond kan worden zonder vertoon van ongewenst huurdersgedrag.

Het kansbeleid biedt dus mogelijkheden om woningzoekenden die eerder ongewenst huurdersgedrag hebben getoond tussentijds door of uit te laten stromen naar zelfstandig wonen. Vaak gaat het om kwetsbare personen, die problemen ondervinden bij het verkrijgen van een stabiel inkomen, het invullen van een zinvolle dagbesteding, de vaardigheid om een zelfstandig huishouden te voeren en het aangaan van een sociaal netwerk. Niet zelden speelt daarbij ook een verslavingsproblematiek. In veel gevallen zal het gaan om woningzoekenden die uitstromen uit een opvang- of begeleid wonen situatie of andere vorm van noodhuisvesting.

Een belangrijk kenmerk van het kansbeleid is verder dat het een zaak is van samenwerking tussen diverse partijen. Meestal gemeente (regierol), zorginstellingen en corporatie. Vaak ook uitmondend in een begeleidingsovereenkomst in combinatie met een huurovereenkomst. Het tot stand komen van een dergelijke samenwerking vindt plaats binnen de mogelijkheden van de AVG.

De signaleringslijst voorkomt binnen een samenwerkingsverband, dat woningzoekenden die door ongewenst huurdersgedrag zichzelf, hun omgeving en de corporatie in de problemen hebben gebracht, dit ongewenst huurdersgedrag meenemen naar een volgende woning. Woningzoekenden die tijdelijk zijn uitgesloten van een woningaanbod blijven via de signaleringslijst in beeld bij de deelnemers, waardoor via het kansbeleid kan worden gekomen tot een vervolgaanpak (goede betaalregeling, budgetbeheer, begeleiding bij zelfstandig wonen, begeleiding bij de verslavingsproblematiek etc.). Na het bieden en accepteren van een nieuwe kans worden de persoonsgegevens verwijderd van de signaleringslijst. Alleen wanneer betrokkene deze nieuwe kans niet aangrijpt en zich opnieuw schuldig maakt aan

ongewenst huurdersgedrag zal betrokkene opnieuw op de signaleringslijst moeten worden geplaatst.

Het hiervoor op hoofdlijnen beschreven beleid betreft veelal lokaal nader in te kleuren beleid op het niveau van corporatie, gemeente of samenwerkingsregio. Wat al deze vormen van geïmplementeerd beleid en samenwerking gemeen hebben is het volgende:

- *er wordt een huurovereenkomst, gebruiksovereenkomst of zorg/huisvestingsovereenkomst voor bepaalde tijd gesloten;*
- *er worden strikte voorwaarden verbonden aan de overeenkomst die betrekking hebben op het eerder aangetoonde ongewenste huurdersgedrag;*
- *er wordt in de meeste gevallen gebruikgemaakt van een vorm van woonbegeleiding die contractueel wordt vastgelegd en onlosmakelijk aan het woonrecht is gekoppeld;*
- *als betrokkene na afloop van de overeengekomen duur van de overeenkomst zich aan de afspraken heeft gehouden komt hij in de regel in aanmerking voor een reguliere huurovereenkomst voor onbepaalde tijd.*

4.5 RECHTSBESCHERMING TEGEN HET WEIGEREN EEN WONING TOE TE WIJZEN

Indien betrokkene meent dat hem ten onrechte de woning wordt geweigerd, staat de weg naar de civiele rechter open teneinde de beslissing van de woningcorporatie te laten toetsen. Daarbij zal de rechter in het algemeen overwegen dat het de woningcorporatie - binnen de grenzen van wat de Woningwet daarover bepaalt - vrij staat om al dan niet een huurovereenkomst met betrokkene aan te gaan. Echter, ten aanzien van personen die behoren tot de doelgroep uit artikel 46 van de Woningwet (zij die door hun inkomen of door andere omstandigheden moeilijkheden ondervinden bij het vinden van passende huisvesting) heeft de woningcorporatie een bijzondere verantwoordelijkheid. Dat geldt ook voor woningvragers die over een urgentieverklaring op grond van een medische en sociale indicatie beschikken. Het blokkeren van de mogelijkheden van betrokkene tot het verkrijgen van een huurwoning van de woningcorporatie kan dan onder omstandigheden onrechtmatig

zijn. Of sprake is van een dergelijk bijzonder geval, hangt af van de redenen die de corporatie aan haar handelwijze ten grondslag legt, bezien in verband met het woonbelang van de woningzoekende.¹² Dit betekent dat de rechter in de procedure tevens de belangen van betrokkene zal afwegen tegen de belangen van de woningcorporatie.

Al eerder is gewezen op de preventieve werking die van de signaleringslijst uit zal gaan. Het zal sommigen ervan weerhouden zich schuldig te maken aan ongewenst huurdersgedrag mede gelet op de gevolgen die daaruit voortvloeien. Degenen die zich willens en wetens toch schuldig maken aan ongewenst huurdersgedrag, kunnen de verwerking van hun persoonsgegevens in de signaleringslijst dan ook min of meer verwachten, omdat men daarop nadrukkelijk vooraf is gewezen.

Wanneer betrokkene wordt opgenomen in de signaleringslijst wordt betrokkene daarvan met vermelding van zijn rechten schriftelijk (per e-mail of brief) op de hoogte gesteld. Betrokkene kan vervolgens in volle omvang gebruikmaken van de rechten die hem op voet van de AVG zijn toegekend. Er is voldoende rechtszekerheid. Betrokkenen hebben voorts het recht op inzage, correctie en wissen van de eigen persoonsgegevens, alsmede het recht zich tegen een bepaalde verwerking te verzetten en/of de verwerking te beperken (uitzonderingen daargelaten). De betrokkene heeft het recht om in heldere taal informatie te ontvangen over de wijze waarop en waarom van de gegevensverwerking plaatsvindt. Betrokkene heeft recht op bezwaar (verzet) en in geval van klachten over (a) de rechtmatigheid van de signalering, of (b) een beslissing inzake een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering van gegevens, dan wel het uitblijven daarvan kan Betrokkene een klacht indienen bij de directie van de woningcorporatie. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard of bij het uitblijven van een schriftelijke reactie binnen vier weken, kan de betrokkene zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie ex artikel 55b Woningwet die klachten over de betreffende corporatie behandelt.

¹² Zie Gerechtshof Den Haag, 24 mei 2011, ECLI:NL:GHSGR:2011:BQ6606

4.6 EINDCONCLUSIE TOETS GERECHTVAARDIGD BELANG

De laatste stap als genoemd in AVG artikel 6, 1e lid onder f is de afweging in de vorm van, de gerechtvaardigd- belangtoets. Die afweging is in deze paragraaf, voortbordurend op en verwijzend naar de vorige paragrafen, kort op een rij gezet:

- i. De belangen, die door de corporaties worden gediend bij het delen van de persoonsgegevens met betrekking tot ongewenst huurdersgedrag;
- ii. De belangen van de (ex-)huurders (en woningzoekende als in [Hoofdstuk 5](#) onder IX) die zich schuldig hebben gemaakt aan ongewenst huurdersgedrag;
- iii. De gevolgen van het via het hanteren van de signaleringslijst delen van de persoonsgegevens voor de corporaties;
- iv. De gevolgen van het via het hanteren van de signaleringslijst delen van de persoonsgegevens voor de betrokkenen (in casu de (ex-)huurders die zich schuldig hebben gemaakt aan ongewenst huurdersgedrag).

Concreet gaat het om de specifieke belangen van de woningcorporaties en derden (zoals die hiervoor uitvoerig zijn opgenomen onder [Paragraaf 4.3](#) ad b) tegenover het privacybelang van betrokkene.

Ad i. De belangen van de corporatie: Een (ex-)huurder, die als gevolg van ongewenst huurdersgedrag, niet langer huurder is bij woningcorporatie A, kan zich melden bij een andere corporatie binnen de regio. Indien door woningcorporatie A geen informatie over dat ongewenste huurdersgedrag wordt gedeeld met andere corporaties in de regio binnen het samenwerkingsverband, is de kans groot dat deze huurder weer in aanmerking komt voor een andere woning, waarin hij zijn ongewenst huurdersgedrag kan voortzetten. Met de door veel corporaties gevraagde verhuurdersverklaring wordt dit risico niet (voldoende) afgedekt. Om die reden hebben corporaties belang bij het delen van de hier bedoelde informatie binnen het samenwerkingsverband, teneinde ongewenst huurdersgedrag te voorkomen.

Ad ii. De belangen van de (ex-)huurder: De (ex-)huurder, die als gevolg van zijn ongewenst huurdersgedrag niet langer een sociale huurwoning huurt van woningcorporatie A, heeft er alle belang bij snel elders weer een woning te kunnen huren of anderszins zodanig gehuisvest te worden, dat dakloosheid daarmee wordt

voorkomen.

Ad iii. De gevolgen voor de corporatie: Het directe gevolg van het delen van persoonsgegevens met betrekking tot ongewenst huurdersgedrag is dat de betreffende (ex-)huurder gedurende een bepaalde duur uitgesloten wordt van het op basis van een reguliere huurovereenkomst voor onbepaalde tijd huren van een sociale huurwoning van de corporaties, die participeren in het samenwerkingsverband. Daarmee wordt voorkomen dat de betreffende (ex-) huurder gedurende de wachttijd in een woning van de in het samenwerkingsverband participerende corporaties opnieuw ongewenst huurdersgedrag kan vertonen.

Ad iv. De gevolgen voor (ex-)huurder: De gevolgen van opname in de signaleringslijst zijn voor de (ex-)huurder heftig, in die zin dat betrokkene gedurende de wachttijd niet succesvol aanspraak kan maken op het huren van een sociale huurwoning in het verzorgingsgebied van de in het samenwerkingsverband participerende corporaties. Dat behoeft echter zeker niet te leiden tot dakloosheid voor betrokkene, aangezien sprake is van de navolgende mitigerende omstandigheden:

- De toegang tot sociale huurwoningen van corporaties die geen deel uitmaken van het samenwerkingsverband niet is uitgesloten, noch beperkt;
- Betrokkene kan een woning in de particuliere sector huren;
- Betrokkene kan een kamer huren bij een kamerverhuurbedrijf;
- In het geval betrokkene een jongere is, die betrekkelijk kort zelfstandig woont, is tijdelijk (voor de duur van de uitsluiting) terugkeer naar het ouderlijk huis een reële optie;
- Betrokkene kan - afhankelijk van de aard en ernst van het ongewenst huurdersgedrag - in de regel een woning van een tot het samenwerkingsverband behorende corporatie huren met een aangepast huurcontract voor bepaalde tijd in het kader van het Nieuwe-kansbeleid;
- Betrokkene kan in voorkomende gevallen opgenomen worden in een hem passende bijzondere beschermde woonvorm;
- Betrokkene kan in het uiterste geval een beroep doen op de noodopvang.

De afweging van de hiervoor geschetste belangen van enerzijds de woningcorporaties en derden, en anderzijds de betrokkene brengt met zich mee dat mede gezien de mitigerende omstandigheden geconcludeerd wordt, dat de corporaties een gerechtvaardigd belang hebben om met de signaleringslijst, persoonsgegevens te delen.

Dat daarmee een inbreuk op de privacyrechten van betrokkene plaatsvindt, waarbij op grond van de wet betrokkene tegen ongerechtvaardigde inbreuken op zijn privacy in rechte beschermd moet worden, wordt erkend. Het belang van de corporaties om - gedurende de termijn van uitsluiting - gevrijwaard te blijven van ongewenst huurdersgedrag van betrokkene weegt echter zwaarder.

De eindconclusie is dan ook, dat de grondslag voor de hiervoor beschreven verwerkingen moet worden gekwalificeerd als zijnde noodzakelijk voor het behartigen van gerechtvaardigde belangen (artikel 6, eerste lid, onder f, van de AVG). De belangen van het uitvoeren van de verwerkingen wegen op tegen de risico's voor en de beperking van de vrijheden en rechten van de betrokkenen. De rechtvaardiging van de belangen ligt in het grondrecht op (vrijheid en) veiligheid en het grondrecht op eigendom (en de bescherming daarvan). Dit geldt ten aanzien van de sociale verhuurders zelf, ten aanzien van hun werknemers en niet in de laatste plaats haar huurders, waarvoor woningcorporaties een zorgplicht hebben. Ook is bij het toepassen van deze grondslag in overweging genomen dat een betrokkene de verwerking min of meer kan verwachten. Dit vanwege het feit dat de verwerkingen het gevolg zijn van het eigen handelen en omdat aan de deelname aan het samenwerkingsverband van corporaties die de signaleringslijst hanteren, door de deelnemende woningcorporaties op ruime schaal publiciteit wordt gegeven via de bewonersbladen, website en social media, en dat huurders bij het aangaan van de huurovereenkomst hier nadrukkelijk op gewezen worden.

5 OPNAMECRITERIA

HOOFDREGEL

Op de signaleringslijst wordt de betrokkene geplaatst volgens de opnamecriteria in dit Hoofdstuk 5. Dat zijn huurders en medehuurders (de contractuele medehuurders en wettelijke medehuurders). Ten slotte kan ook een woningzoekende op de signaleringslijst worden geplaatst in de situatie van IX hierna en toegelicht onder letter e, ingeval van i.

PREVENTIEVE MAATREGELEN

Preventie is van groot belang, voor alle betrokken partijen. Als preventieve maatregelen werken, dan vindt geen ontruiming plaats, kan de huurder blijven wonen en keert ingeval van overlast de rust terug in de buurt. Corporaties hebben naast een maatschappelijk belang ook een economisch belang om ontruiming zoveel mogelijk te voorkomen. Een ontruiming kost in de regel zo'n 7.000 tot 10.000 euro (denk aan kosten van rechtsbijstand, proceskosten, kosten deurwaarder, herstel schade aan de woning, mutatiekosten en kosten van het opnieuw aanbieden en verhuren van de woning).

Door voorlichting over dit protocol en door het nemen van preventieve maatregelen (zoals genoemd in [Paragraaf 1.6](#)) zoals samenwerking met gemeenten en zorg- en hulpverlenende instanties, of de inzet van buurtbemiddeling, kan opname als bedoeld in dit hoofdstuk worden voorkomen. Naast het ultieme middel bij overlast (de kantonrechter vragen om de huurovereenkomst te ontbinden dan wel in kort geding ontruiming te vorderen) wordt in toenemende mate de kantonrechter ingeschakeld om een gedragsaanwijzing af te geven. Zo'n gedragsaanwijzing is een vordering tot nakoming van de huurovereenkomst en kan via de rechter opgelegd worden op grond van artikel 3:296 Burgerlijk Wetboek: de veroordeling om iets te doen of na te laten. De huurder krijgt als het ware een laatste waarschuwing van de rechter om te stoppen met het veroorzaken van overlast. Handelt de huurder overeenkomstig de gedragsaanwijzing, dan vindt vanzelfsprekend geen ontruiming plaats zodat plaatsing op de signaleringslijst niet aan de orde is. De verhuurder kan zelf ook een

gedragsaanwijzing opleggen (via een aangetekende brief) of in een gesprek met de overlastveroorzaker een gedragsaanwijzing overeenkomsten als aanvulling op de huurovereenkomst. Naast deze voorlichting en preventie is voor de huurachterstanden onder categorie D. een heel set aan preventieve maatregelen van kracht. Op 26 maart 2020 hebben BZK, Aedes, IVBN, Vastgoed Belang, Kences en VNG een statement uitgegeven over preventieve maatregelen ter voorkoming van (uitzetting) wegens huurachterstand. Dit statement is op 6 oktober 2020 herhaald. Verder is er eind 2020 een aantal wetsvoorstellen omtrent inkomen en huur die indien van kracht preventief werken voor huurders: 35.516+ 35.518+ 35.578.

Ten slotte is er met ingang van 1 januari 2021 de gewijzigde Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Het primaire doel van deze wetswijziging is het beter en vroeger helpen van burgers met schulden. Deze wetswijziging is onderdeel van een breder pakket van de overheid om schulden bij burgers tegen te gaan.

Corporaties zetten zich zoveel mogelijk in om ontruiming te voorkomen. Corporaties zijn er in hun aard om belangen van huurders zoveel mogelijk te behartigen en daarnaast zijn ontruiming kostbaar voor de woningcorporaties en daarom ook niet in het (economisch) belang van de woningcorporatie. Corporaties zullen daarom een breed scala (afhankelijk van de situatie en de ernst van het huurdersgedrag) aan preventieve maatregelen inzetten alvorens over te gaan tot een gerechtelijk verzoek voor ontruiming.

MOMENT VAN PLAATSING

Het moment van plaatsing is het moment van ontruiming of vrijwillige oplevering van de woonruimte. In geval van IX en toegelicht onder letter e., is in de situatie van i. het moment van uitsluiting of wijziging van inschrijftijd het moment van plaatsing op de signaleringslijst.

UITWERKING

Met ongewenst huurdersgedrag (of fraude) wordt bedoeld, gedrag dat ten minste in één van de volgende categorieën valt:

- A. OVERLAST:
 - I. Overlast in of nabij de woonruimte door de (mede)huurder zelf of derden waarvoor de (mede)huurder verantwoordelijk kan worden gehouden;
- B. GEVAARZETTING EN AGRESSIE:
 - II. Gevaarzetting, moedwillige brandstichting en/of vervuiling in of nabij de woonruimte door de (mede) huurder zelf of derden waarvoor de (mede)huurder verantwoordelijk kan worden gehouden;
 - III. Bedreiging, (dreigend) gebruik van fysiek en/of verbaal geweld, intimidatie of agressie jegens omwonenden en/of jegens verhuurder ingeschakelde leveranciers of personen en/of medewerkers van de verhuurder, door de (mede)huurder zelf of derden waarvoor de (mede)huurder verantwoordelijk wordt gehouden;
- C. ONEIGENLIJK GEBRUIK:
 - IV. Woonfraude, bestaande uit het niet hebben van het hoofdverblijf door de (mede)huurder en/of het door de (mede)huurder onderverhuren en/of in gebruik verstrekken van het gehuurde (of een gedeelte daarvan) aan derden;
 - V. Het geheel of gedeeltelijk wijzigen van de bestemming van de woonruimte door het bedrijfsmatig en/ of voor commerciële en/of criminele doeleinden gebruiken van de woonruimte, zoals prostitutie, opslag, productie en handel van gevaarlijke stoffen en/of attributen bestemd voor drugserelateerde activiteiten door de (mede)huurder zelf of derden waarvoor de (mede)huurder verantwoordelijk kan worden gehouden die een gevaar voor het gehuurde en/of de omgeving opleveren;
 - VI. Het in strijd handelen met de Opiumwet in of nabij de woonruimte door de (mede)huurder zelf of derden waarvoor de (mede)huurder verantwoordelijk kan worden gehouden;

D. OPENSTAANDE VORDERING:

- VII. Het stelselmatig te laat betalen van de huurpenningen en/of het (laten) ontstaan van een huurachterstand van minimaal 3 maanden en maximaal 5 jaar (of zoveel eerder als er een passende oplossing is geboden tussen verhuurder en (ex) huurder) of een opeisbare schuld in de betalingen aan verhuurder door de (mede) huurder;
- VIII. Het veroorzaken van schade bij vertrek of oplevering van de woonruimte aan de woonruimte voor een bedrag van €500,- euro of meer;
- E. FRAUDE:**
- IX. Het verstrekken van onjuiste en/of misleidende of onvolledige informatie of het plegen van fraude in de ruimste zin van het woord door de woningzoekende of (mede)huurder bij de inschrijving als woningzoekende, de aanvraag of reactie op een aanbod/advertentie van een woonruimte door de verhuurder.

FORMELE CRITERIA VOOR OPNAME

- a. Voor de categorieën I tot en met VII: Indien het gedrag van de (mede)huurder zelf of derden waarvoor de (mede)huurder verantwoordelijk kan worden gehouden, leidt tot een uitspraak van de rechter waarin de vordering tot ontruiming van de woonruimte wordt toegewezen in kort geding of de huurovereenkomst wordt ontbonden en de ontruiming van de woonruimte wordt toegewezen in een bodemprocedure én de woonruimte ook wordt ontruimd of na aanmaning vrijwillig is verlaten. Voor deze situatie van plaatsing zal dus altijd een rechterlijke toetsing vooraf plaats hebben gevonden.
- b. Voor de categorie I: Indien het gedrag van de (mede)huurder zelf of van derden waarvoor de (mede)huurder verantwoordelijk kan worden gehouden, leidt tot ernstige overlast en de verhuurder al een dagvaarding heeft betekend jegens de (mede)huurder waarop de (mede)huurder alsnog vrijwillig uit de woonruimte is vertrokken voordat de rechter een uitspraak heeft gewezen. De ernst van de tekortkoming en het bewijs van de tekortkoming of een erkenning van de huurder is in dit geval reden om de (mede)huurder op de lijst te plaatsen.
- c. Voor de categorie VI: Indien het gedrag van de (mede)huurder zelf of derden waarvoor de (mede)huurder verantwoordelijk kan worden gehouden, leidt tot

een aantoonbare overtreding van de Opiumwet en/of sluiting van de woonruimte en/of een ontbinding van de huurovereenkomst én de woonruimte ook wordt ontruimd of is verlaten door de (mede)huurder. De ernst van de tekortkoming en het bewijs van de tekortkoming is evident op basis van een rapportage van de gemeente, politie of een erkenning van de huurder is in dit geval reden om de (mede)huurder op de lijst te plaatsen.

- d. Voor de categorie VIII: Indien bij het einde van de huur of ontruiming er beschadigingen zijn aan het gehuurde voor ten minste het bedrag van €500,- euro is in dit geval reden om de (mede)huurder op de lijst te plaatsen.
- e. Voor de categorie IX: is in dit geval reden om de (mede)huurder - en ingeval van i, de woningzoekende - op de lijst te plaatsen, indien de woningzoekende of (mede)huurder bij de inschrijving als woningzoekende, de aanvraag of reactie op een aanbod/advertentie van een woonruimte door de verhuurder onjuiste of onvolledige mededelingen of informatie heeft verstrekt en/of fraude heeft gepleegd in de ruimste zin van het woord en dit gedrag leidt tot:
- i. Uitsluiting of wijziging van de inschrijftijd en -gegevens van de woningzoekende of uitsluiting van de woningzoekende op het aanbod van een woning; of
 - ii. Een vrijwillig vertrek uit de woonruimte waarbij sprake is van aantoonbare fraude door de (mede) huurder; of
 - iii. Een uitspraak van de rechter waarin:
 1. De rechter bepaalt dat de verhuurder de woonruimte niet aan de kandidaat daadwerkelijk ter beschikking hoeft te stellen; en/of
 2. De rechter bepaalt dat de huurovereenkomst wegens bedrog, dwaling en/of misbruik van omstandigheden door de verhuurder terecht is vernietigd en/of de huurovereenkomst wordt ontbonden vanwege een tekortkoming door de (kandidaat-)(mede)huurder; en/of
 3. De rechter de vordering tot ontruiming van de woonruimte door de (kandidaat-)(mede)huurder toewijst.

Denk bij deze situatie onder andere aan identiteitsfraude, fraude met valse inkomensverklaringen, fraude met werkgeversverklaringen, fraude met verhuurdersverklaringen, fraude met inschrijfduur.

Opnameduur voor de categorieën met verwijzing naar de hoofdletters hierboven terug te vinden in Hoofdstuk 7 Duur van de uitsluiting.

Verwijdering van de signaleringslijst vindt plaats na het verstrijken van de termijn (zie Paragraaf 12.4).

6 DE WERKING VAN DE SIGNALERINGSLIJST ONGEWENST HUURDERSGEDRAG

De werking van de signaleringlijst en het moment van plaatsing is afhankelijk van de lokale situatie. Voor de verdeling van sociale huurwoningen maken corporaties gebruik van ondersteunende softwareproducten en diensten. Ook wel een signaleringsmodule genoemd. In deze signaleringsmodule kunnen corporaties huurders met ongewenst huurdersgedrag registreren.

De werking is meestal afhankelijk van de in gebruik zijnde ondersteunende software welke veelal geleverd wordt door ZIG Websoftware, WoningNet of Qvision.

Bij werking van de signaleringlijst bij organisaties die gebruikmaken van het softwaresysteem van **ZIG Websoftware** wordt grofweg de volgende invulling herkend. Precieze werking staat beschreven in bijlage C (werkwijze WBS). In bijlage D staan ook de autorisaties beschreven.

1. Opvoer persoon op signaleringslijst (=module persoonscontrole)
Indien een bij het samenwerkingsverband aangesloten corporatie (primaire bron) op basis van het geldende protocol heeft afgewogen om een persoon op te nemen op de signaleringslijst, dan voert de corporatie persoonsgegevens op in de module persoonscontrole. Daarbij kan (automatisch) een begin- en einddatum worden opgevoerd, corresponderend met de opnameduur die hoort bij de betreffende categorie *Ongewenst huurdersgedrag*.
2. Na opvoer wordt betrokkene door de corporatie geïnformeerd over zijn opname op de signaleringslijst en mogelijke consequenties hiervan.
3. Na opvoer van de persoonsgegevens zijn deze alleen zichtbaar voor geautoriseerde gebruikers van de meldende corporatie (primaire bron).
4. Indien het systeem constateert, dat mogelijk sprake is van een match tussen de persoonsgegevens op de signaleringslijst en een ingeschreven woningzoekende, dan ontvangt de primaire bron hiervan een melding.
5. De primaire bron controleert of inderdaad sprake is van een terechte match en of de achterliggende melding (nog steeds) consequenties moet hebben voor de inschrijving. Bij besluit blokkade, wordt de inschrijving met reden geblokkeerd en

wordt Betrokkene hierover geïnformeerd. Bij het vastleggen van de blokkade wordt een begin- en einddatum vastgelegd.

6. Pas bij het doorvoeren van een blokkade is sprake van gegevensdeling met andere corporaties in het samenwerkingsverband. De corporaties in het samenwerkingsverband alleen zien dat er sprake is van blokkade.
7. Na toepassing van een nieuwe kans (Paragraaf 4.4) dan wel het verstrijken van de einddatum, komt de blokkade te vervallen, worden gegevens automatisch gewist en verdwijnt persoon van de signaleringslijst.

Noot: Samenwerkingsverbanden kunnen op onderdelen een afwijkende invulling geven aan het gebruik van de beschikbare module.

7 DUUR VAN DE UITSLUITING

Gekozen wordt voor een simpele eenduidige formulering van de duur van de uitsluiting: maximaal jaar, waarbij de ernst en de gevolgen van het aan de huurder verwijtbare gedrag bepalend zijn voor de op te leggen uitsluitingsduur. Zo zal een mishandeling van medewerk(st)er(s) van de corporatie zwaarder wegen dan een huurachterstand van meer dan 3 maanden. Er is één situatie waarbij de (ex-)huurder een langere tijd kan en moet worden uitgesloten door de verhuurder bij wie hij voorheen huurde; dat betreft de situatie waarin lichamelijk geweld of zodanig ernstige bedreigingen tegen medewerk(st)er(s) van de verhuurder zijn geuit dat op grond van goed werkgeverschap de betreffende verhuurder met die huurder niet opnieuw wenst te contracteren om te voorkomen dat de betreffende medewerk(st)er(s) opnieuw worden geconfronteerd met die huurder.¹³ Ten aanzien van het woningbezit van de andere aan de samenwerking deelnemende corporaties geldt de genoemde maximale uitsluitingsduur (5 jaar) volgens het opnamecriterium van Hoofdstuk 5.

De volgende uitsluitingstermijnen gelden in deze regio.
Letters komen overeen met het genoemde ongewenst huurdersgedrag in Hoofdstuk 5.

Termijn na opname:	
A. Overlast	Maximaal 2 jaar, uitsluiting corporatie
B. Gevaarstelling en agressie	Maximaal 2 jaar, uitsluiting regio
C. Oneigenlijk gebruik	Maximaal 2 jaar, uitsluiting regio
D. Openstaande vordering	Maximaal 5 jaar, of zoveel eerder als er een passende oplossing is geboden tussen verhuurder en (ex)huurder. ¹⁴
<ul style="list-style-type: none"> Voor schade tussen de €500,00 en €1.000,00 gedurende een termijn van 1 jaar; Voor schade tussen de €1.000,00 en €2.000,00 gedurende een termijn van 2 	Uitsluiting corporatie

¹³ De huurder zal, nadat de vastgestelde termijn van uitsluiting binnen het samenwerkingsverband is verstreken, verwijderd worden van de signaleringslijst. De individuele corporatie waar de (ex-)huurder voorheen huurder was, zal nog wel een individuele registratie hiervoor bijhouden.

jaar; <ul style="list-style-type: none"> Voor schade tussen de €2.000,00 en €5.000,00 gedurende een termijn van 3 jaar; Voor schade tussen de € 5.000,00 en €10.000,00 gedurende een termijn van 4 jaar; Voor schade van €10.000,00 of meer gedurende een termijn van 5 jaar.	
E. Fraude	Maximaal 2 jaar, uitsluiting regio

¹⁴ Deze termijn geldt behoudens de gevallen waarin als gevolg van de toepassing van de WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen), dan wel ingevolge een akkoord in het kader van surseance van betaling of faillissement, de vordering binnen de termijn eerder tenietgaat.

8 INVOERVALIDATIE

ZORGVULDIGHEID INVOER PERSOONSGEGEVENS

Registratie van persoonsgegevens in de signaleringslijst geschiedt met inachtneming van het bepaalde in dit protocol en de doelstellingen die hierin zijn verwoord. De deelnemers dienen zorg te dragen voor een zorgvuldige invoervalidatie en instructies aan de betreffende geautoriseerde functionarissen teneinde zeker te stellen dat uitsluitend in overeenstemming met de regels van het protocol persoonsgegevens van betrokkenen worden ingevoerd in de signaleringslijst. Deze persoonsgegevens dienen bij de primaire bron gedocumenteerd herleidbaar te zijn. Indien een primaire bron twijfelt of invoer van gegevens kan plaatsvinden conform de regels van het protocol, dient hij van invoer af te zien.

DOEL SIGNALERING

De opgevoerde signalering heeft als doel een mogelijke match met een betrokkene die is ingeschreven als woningzoekende vast te kunnen stellen. Zolang geen sprake is van een vastgestelde match blijft de signalering alleen zichtbaar voor de primaire bron.

Alleen geautoriseerde functionarissen kunnen wijzigingen aanbrengen en gegevens inzien. Deze zijn uitgewerkt in bijlage E. Elk half jaar wordt het proces rondom signaleringen gecontroleerd door een geautoriseerde collega van Woning in Zicht. Elk jaar wordt het proces rondom signaleringen gecontroleerd via een audit door Zig Websoftware, de leverancier van het WBS.

9 ZORGVULDIG TOETSINGSPROCES BIJ SIGNALERING

De consequenties van opname in de Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag zijn beschreven in ([Hoofdstuk 5 Opnamecriteria](#) en [Hoofdstuk 7 Duur van de uitsluiting](#)).

Op het moment dat betrokkene in aanmerking wil komen voor een woning vindt er zorgvuldige toetsing plaats. De toetsing van de betrokkene wordt relevant op de volgende momenten:

- Betrokkene is ingeschreven als woningzoekende en komt voor op de signaleringslijst;
- Betrokkene heeft gereageerd op het woningaanbod en wordt kandidaat voor een woning;
- Betrokkene dient een aanvraag in voor urgentie bij woningtoewijzing;
- Betrokkene komt in aanmerking voor een woning via directe bemiddeling, bijvoorbeeld aan (uitstromende) cliënten van maatschappelijke opvangorganisaties.

TOETSINGSPROCES

Indien in voorkomende gevallen een kandidaat is geregistreerd op de signaleringslijst, dan maakt de deelnemer een afweging of de kandidaat onder aanvullende voorwaarden wordt geaccepteerd als huurder, dan wel wordt geweigerd. De consequenties van een signalering gelden ook voor woningzoekenden met een urgentie.

10 INFORMATIEPLICHT

INFORMATIE BIJ TOTSTANDKOMING EN ONTBINDING HUUROVEREENKOMST

Bij het aangaan van een huurovereenkomst wordt de betrokkene erop gewezen dat wanneer men de regels van de huurovereenkomst/huurreglement overtreedt en ongewenst huurdersgedrag vertoont, dit gevolgen kan hebben voor het opnieuw huren van een huurwoning.

Bij het uitvoeren van een woningontruiming of ontbinding van de huurovereenkomst waarbij sprake is geweest van ongewenst huurdersgedrag wordt de betrokkene erop gewezen dat de reden van ontruiming en ontbinding van de huurovereenkomst gevolgen kan hebben voor het opnieuw huren van een huurwoning.

INFORMATIE AAN ZITTEDE HUURDERS

Zittende huurders worden via publicaties van de deelnemer op de hoogte gebracht van de signaleringslijst en de werking daarvan. Hierbij wordt duidelijk gemaakt dat een signalering uitsluiting van het toewijzingsproces tot gevolg kan hebben.

INFORMATIE AAN WONINGZOEKENDEN

Woningzoekenden worden via de website van het systeem geïnformeerd over de signaleringslijst en de werking daarvan. Hierbij wordt duidelijk gemaakt welke gevolgen een signalering voor het toewijzingsproces via het systeem heeft.

INFORMATIE AAN BETROKKENE BIJ PLAATSING OP DE SIGNALERINGSLIJST

Indien betrokkene door de primaire bron conform opnamecriteria ([Hoofdstuk 5](#)) wordt geplaatst op de signaleringslijst wordt door de primaire bron een e-mail of brief (wanneer er geen e-mailadres bekend is) gestuurd naar de betrokkene ter inlichting van de opname in de signaleringsmodule. Deze mededeling kan ook via de deurwaarder worden overgebracht met de stukken die behoren bij de ontruiming. In deze e-mail/brief staan de volgende gegevens vermeld:

- Datum van de brief;
- NAW-gegevens van betrokkene;

- De reden(en) voor registratie in de signaleringsmodule (categorieën *Ongewenst huurdersgedrag*) incl. verwerkingsdoeleinde(n) en grondslag van deze verwerking;
- De termijn van opname in het register;
- Een (web)adres waar de betrokkene kan raadplegen welke organisaties (de deelnemers) gebruikmaken van de signaleringsmodule;
- Gegevens van de primaire bron die de registratie heeft ingevoerd;
- Het recht om bezwaar te maken tegen de opname in de signaleringsmodule;
- Uitleg over de bezwaarprocedure;
- Het adres van de primaire bron waar het bezwaarschrift aan gericht mag worden;
- Uitleg over de rechten van de betrokkene ([Hoofdstuk 15](#));
- (indien van toepassing) de gegevens van de Functionaris Gegevensbescherming (FG).

Indien bij bovenstaande gevallen er geen e-mailadres of nieuw postadres bekend is van betrokkene (bijvoorbeeld wanneer betrokkene met de noorderzon is vertrokken), wordt deze brief opgesteld met datum vastlegging en in het systeem van primaire bron digitaal gedocumenteerd.

Indien de primaire bron op een later moment de beschikking krijgt over het e-mail- of postadres van de betrokkene, zal hij de betrokkene alsnog conform het voorgaande informeren.

Het informeren van een betrokkene kan achterwege blijven indien en voor zover de betrokkene van de aanwezigheid van de betreffende informatie en zijn rechten en plichten dienaangaande reeds op de hoogte is. Bij twijfel wordt de informatieplicht opgevolgd.

11 VERIFICATIE VAN GEGEVENS

De deelnemers dragen er zorg voor dat de door hen in de signaleringsmodule opgenomen gegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn. Deelnemers doen dit door middel van periodieke controle van de ingevoerde gegevens, het protocol waaraan zij zich conformeren en waaromtrent de daartoe geautoriseerde functionarissen uitdrukkelijk worden geïnformeerd, alsmede door middel van de bezwaar- en beroepsmogelijkheden van de betrokkene, waaronder het recht op correctie.

12 VASTLEGGEN EN ONDERHOUDEN GEGEVENS

12.1 VASTLEGGING VAN GEGEVENS

In de signaleringsmodule worden de volgende gegevens maximaal vastgelegd:

- Identificatiegegevens van betrokkene, te weten:
 - ° Naam (voornaam, voorletters, achternaam)
 - ° Geboortedatum
 - ° Geslacht ° E-mailadres
 - ° Indien bekend: inschrijfnnummer
- Contactgegevens, te weten:
 - ° Adresgegevens
- Signaleringsgegevens, te weten:
 - ° Reden signalering (werk met categorieën zie [Hoofdstuk 5](#))
 - ° Invoerdatum signalering ° Einddatum signalering ° Datum uitzetting
 - ° Feit of er een bezwaar- of beroepsprocedure aanhangig is ° Uitkomst van eventuele bezwaar- of beroepsprocedure
- Gegevens van de primaire bron, te weten:
 - ° Naam van de primaire bron
 - ° Naam van geautoriseerd functionaris bij primaire bron die de signalering opvoert.

Bij het gebruik van de signaleringslijst wordt dataminimalisatie toegepast. Dat betekent dat er niet meer (persoons)gegevens worden verwerkt dan strikt noodzakelijk is voor de werking van de signaleringslijst. Bovenstaande gegevens zijn het maximum aan persoonsgegevens welke verwerkt worden in de signaleringslijst. Achterliggende gegevens die de aanleiding zijn geweest voor de initiële registratie worden nooit vastgelegd in de signaleringsmodule.

VASTLEGGENDE PARTIJ

Vastlegging geschiedt door de primaire bron. De beslissing tot opvoer van de signalering, wordt genomen door de daartoe aangewezen geautoriseerd functionaris van de primaire

bron. Deze dient de in [Hoofdstuk 10 Informatieplicht](#) nader omschreven belangenafweging te maken, alsmede het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen.

INSCHRIJVING TIJDENS SIGNALERING

De betrokkene kan zich tijdens de signalering opnieuw inschrijven bij Woning in Zicht (het samenwerkingsverband voor de woonruimteverdeling) en zodoende opnieuw inschrijftijd opbouwen.

Wanneer de betrokkene ingeschreven staat bij in de applicatie voor de woonruimteverdeling ten tijde van de signalering, wordt de signalering aan diens inschrijfnnummer gekoppeld. Het maken van deze 'match' gebeurt op basis van de identificatiegegevens uit de signaleringsmodule. Na afloop van de signalering, wordt deze informatie automatisch ontkoppeld. De overige informatie uit de signaleringsmodule is gescheiden van de informatie in de applicatie voor de woonruimteverdeling.

GEBRUIK VAN GEGEVENS

De gegevens in de signaleringsmodule worden vastgelegd, met het oog op het volgende gebruik:

Gegevens	Gebruik
Identificatiegegevens van betrokkene	Woning in Zicht gebruikt deze gegevens om een match te maken met een nieuwe of bestaande inschrijving bij in het in gebruik zijnde softwaresysteem hiervoor. De primaire bron gebruikt deze gegevens in de communicatie met de betrokkene over de signalering
Adresgegevens	De primaire bron gebruikt deze gegevens in de communicatie met de betrokkene over de signalering
Signaleringsgegevens	Indien de betrokkene tijdens de signalering een woning aangeboden krijgt door een deelnemer, gebruikt de deelnemer deze gegevens met het oog

op aanvullende voorwaarden in het huurcontract en/of passende begeleiding.
--

12.2 VERKRIJGING VAN PERSOONSgegevens

De gegevens worden verkregen middels de primaire bron. De geautoriseerde functionaris van de primaire bron voert de signalering handmatig op in de signaleringsmodule.

12.3 ONDERHOUDEN VAN PERSOONSgegevens

De primaire bron is verantwoordelijk voor het onderhoud van de juiste gegevens van de betrokkene in de signaleringsmodule. Bij veranderingen in één van de vastgelegde gegevens (zie [Hoofdstuk 12 Vastlegging- van gegevens](#)), past de geautoriseerde functionaris van de primaire bron de gegevens van de betrokkene en/of diens signalering aan.

12.4 AFVOEREN VAN DE SIGNALERINGSLIJST

De primaire bron dient zorg te dragen voor de afvoer van de signalering en de verwijdering van de daarin vastgelegde persoonsgegevens indien en zodra voldaan is aan de verwijderingscriteria die zijn opgenomen in dit protocol, dan wel indien blijkt - in een bezwaar- en/of beroepsprocedure dan wel op een ander tijdstip - dat er sprake is geweest van (feitelijke) onjuistheden waardoor de signalering niet gerechtvaardigd was. Het systeem assisteert de primaire bron door de signalering automatisch te verwijderen na het verstrijken van de maximale registratietermijn.

Om van de Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag verwijderd te worden kan betrokkene te allen tijde een aanvraag voor een nieuwe kans (zie [Hoofdstuk 4](#)) indienen bij de primaire bron (corporatie) door wie hij/zij op de signaleringslijst is geplaatst (beoordelingsgroep). Betrokkene moet dan aantonen en waarborgen dat zijn gedrag is veranderd waardoor er geen sprake meer zal zijn van ongewenst huurdersgedrag. Na verwijdering van de gegevens van de betrokkene uit de Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag worden alle deelnemers weer geacht te contracteren zonder voorbehoud, met uitzondering van de deelnemer waar nog eventueel een (deel van een) vordering open staat. Alleen deze deelnemer mag voorafgaand aan het contracteren de eis voor een betalingsregeling stellen. Het feit dat betrokkene niet langer in de lijst

Signalerings Ongewenst Huurdersgedrag staat, betekent niet dat de openstaande vordering niet meer opeisbaar is. De vordering blokkeert echter niet meer de huisvesting bij andere deelnemers dan de primaire bron. Verhaal van de vordering blijft los daarvan mogelijk.

Verwijdering van de signaleringslijst gebeurt (categorieën A,B,C en E):

1. Direct indien

- a. de beoordelingsgroep op aanvraag van betrokkene voor een nieuwe kans beslist dat herhuisvesting (weer) mogelijk is (zie [Hoofdstuk 4 Gerechtvaardigd belang](#)->paragraaf [Nieuwe-kansbeleid](#))
- b. nadat een eventueel bezwaar tegen de opname op de signaleringslijst gegrond is verklaard door een Geschillencommissie/rechter (zie [Hoofdstuk 16](#)).

Of bij categorie D (openstaande vordering) dus bij (ex-)huurder die materiële c.q. financiële schade heeft veroorzaakt in de vorm van huurachterstand en/of mutatieschade*:

1. Indien 100 procent van de vordering is voldaan of er een schikking is getroffen al dan niet met een betalingsregeling.

**indien categorie D de enige ongewenst huurdersgedrag is waardoor betrokkene is opgenomen in de signaleringsmodule.*

Verwijdering van de signaleringslijst gebeurt: (categorieën A,B,C, D, en E)

2. Na het verstrijken van de uitsluitingstermijn na opname in de signaleringsmodule (zie [Hoofdstuk 7](#)).

Indien een deelnemer niet langer kan worden gekwalificeerd als deelnemer, worden de signaleringen waarvan hij de primaire bron is, door de betreffende (ex-)deelnemer verwijderd uit de Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag. Indien één van de deelnemers belast is met het technisch beheer van de Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag (Woning in Zicht), is deze eveneens gerechtigd deze verwijdering uit te voeren.

13 RAADPLEGEN GEGEVENS DOOR DEELNEMERS

13.1 ALGEMEEN

De functie van de signaleringsmodule is ervoor te zorgen dat de signaleringen ook beschikbaar zijn voor de geautoriseerde functionarissen en bevragers van de andere deelnemers. Deelnemers hebben niet het recht en de mogelijkheid om gegevens die door andere deelnemers zijn vastgelegd te wijzigen of te verwijderen. Dit is voorbehouden aan geautoriseerd functionarissen van de primaire bron (*behoudens de situatie van artikel 12.4 Verwijderen van gegevens - 3s alineaa*).

13.2 RAADPLEGEN BEVRAGING

De signaleringsmodule is langs geautomatiseerde weg uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde functionarissen en bevragers van de deelnemers. Raadpleging geeft inzicht in de signalering met daarin de gegevens zoals genoemd in Paragraaf 12.1 van dit protocol.

13.3 MOMENTEN VAN RAADPLEGEN

Bij reguliere toewijzingen via de website van het systeem vindt er geen uitwisseling plaats van privacygevoelige gegevens over signaleringen tussen de deelnemers. Het inzien van de signalering en daarin de gegevens die vermeld zijn in Paragraaf 12.1 van dit protocol, gebeurt alleen door geautoriseerde functionarissen ter uitvoering van hun taakomschrijving, waarbij te denken valt aan:

- Het controleren van een kandidaat voor een woning. Het systeem toont in de kandidatenlijst bij de betreffende kandidaat of er sprake is van een signalering. Indien een kandidaat is geregistreerd in de signaleringsmodule, maakt de deelnemer een afweging of en zo ja, onder welke aanvullende voorwaarden de betrokkene wordt geaccepteerd als huurder. De betrokkene kan geweigerd worden als deze is opgevoerd door de deelnemer zelf. Een betrokkene met een blokkade kan niet reageren. Deze zal dus nooit in een kandidatenlijst terechtkomen.
- Bij het toekennen van een urgentie. De consequenties van een signalering gelden ook voor woningzoekenden met een urgentieverklaring. Daarom moet bij de toekenning van een urgentie ook rekening worden gehouden met een signalering.

- Op verzoek van de betrokkene, inclusief recht op inzage conform artikel 15 AVG. Een deelnemer kan op verzoek van betrokkene een bevraging uitvoeren naar aanleiding van een concrete vraag van betrokkene of hij of zij is geregistreerd in de signaleringsmodule.

13.4 CONSEQUENTIES

De consequentie van een registratie in de signaleringsmodule hangt samen met de reden van signalering (zie Hoofdstuk 5 en Hoofdstuk 7). Het uitgangspunt is dat de deelnemer voorwaarden kan stellen aan de betrokkenen. Bij opname is de consequentie dat de betrokkene wordt uitgesloten van het toewijzingsproces voor huurwoningen in het werkgebied. Betrokkene wordt door de primaire bron geïnformeerd over de registratie, de consequentie en over diens rechten (zie Hoofdstuk 15 Rechten van betrokkenen).

13.5 INZAGE INFORMATIE

Inzage in de informatie uit de signaleringsmodule is beperkt tot geautoriseerde functionarissen en bevragers en vindt uitsluitend plaats voor zover dit niet onverenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen.

De gegevens die inzage geven in de aanleiding voor registratie in de signaleringsmodule worden nooit door de primaire bron aan andere deelnemers ter beschikking gesteld. De verwerker (bijvoorbeeld softwareleverancier) is bevoegd om in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke, uitsluitend voor zover noodzakelijk in het kader van het verrichten van onderhoud, het uitvoeren van audits en het bieden van ondersteuning aan deelnemers, signaleringen in te zien. De verwerker is niet bevoegd om signaleringen te wijzigen of te verwijderen, tenzij dit geschiedt op de uitdrukkelijke instructies van de primaire bron.

14 TOEGANG EN BEVEILIGING

Alleen deelnemers genoemd in [Hoofdstuk 2](#) kunnen gebruikmaken van de signaleringsmodule.

Deelnemers conformeren zich aan de inhoud van het protocol door het aangaan van een verbinding met een samenwerkingsverband in de regio en/of middels ondertekening. Deelnemers geven hiermee te kennen te zullen zorgdragen voor naleving van dit protocol.

14.1 TOEGANGSRECHTEN

De volgende categorieën personen hebben toegang tot de informatie in de signaleringsmodule. De toegangsrechten per categorie zijn afgestemd op de informatiebehoefte van die groep:

- Geautoriseerde functionarissen: kunnen signaleringen opvoeren, onderhouden en verwijderen voor de deelnemer waar ze werkzaam zijn; hebben inzage in de signaleringen.
- Bevragers: hebben inzage in de signaleringen.
- Medewerkers van de leverancier van het systeem: hebben toegang tot signaleringen in het kader van het beheer van het systeem op grond van de afgesloten verwerkersovereenkomst.
- Medewerkers van het samenwerkingsverband: kunnen signaleringen opvoeren, onderhouden en verwijderen voor alle deelnemers.

Toegangsrechten worden regelmatig getoetst en personele wijzigingen, en daarmee samenhangende wijzigingen in rechten, worden direct doorgevoerd.

14.2 PASSENDE BEVEILIGING

De in de signaleringslijst opgenomen gegevens zullen op passende wijze beveiligd worden. Dit betreffen zowel technische als organisatorische maatregelen.

In [bijlage C](#) van dit protocol is een overzicht opgenomen van de van toepassing zijnde beveiligingsmaatregelen ten aanzien van de toegang tot gegevens door geautoriseerde functionarissen en de gegevensbeveiliging zelf.

15 RECHTEN VAN BETROKKENEN

Partijen zijn verplicht betrokkenen te informeren over de verwerkingen binnen de signaleringslijst en zijn of haar rechten in deze. Zie [Hoofdstuk 10 Informatieplicht](#).

Betrokkenen die vragen, opmerkingen of klachten hebben over de verwerking van Persoonsgegevens, kunnen contact opnemen met de daarvoor aangestelde contactpersoon of -personen (zie [bijlage D](#)).

Betrokkenen hebben het recht op inzage, correctie en wissing van de eigen persoonsgegevens, alsmede het recht zich tegen een bepaalde verwerking te verzetten en/of de verwerking te beperken (uitzonderingen daargelaten). Daarnaast hebben betrokkenen het recht zich te onttrekken aan profiling (artikel 22 AVG). Profiling is geen onderdeel van het protocol.

Verzoeken dienen schriftelijk, waaronder ook begrepen per e-mail, te worden gedaan en zullen door de verwerkingsverantwoordelijke worden afgehandeld. Binnen vier weken na de ontvangst van het verzoek beslist de verwerkingsverantwoordelijke of en in welke mate aan het verzoek wordt voldaan en stelt betrokkene hiervan in kennis. Een afwijzing van het verzoek wordt gemotiveerd.

In geval van toekenning van een verzoek, zal Woning in Zicht (het samenwerkingsverband), aan wie de gegevens van betrokkenen zijn verstrekt, informeren over de uitoefening van het recht, tenzij dit onmogelijk is of een onevenredige inspanning vergt.

15.1 RECHT OP INFORMATIE (ARTIKEL 13 EN 14 AVG)

De betrokkene heeft het recht om in heldere taal informatie te ontvangen over de wijze waarop en waarom de gegevensverwerking plaatsvindt. Dit geldt zowel voor het geval dat de persoonsgegevens bij de betrokkene zelf worden verzameld, als wanneer dit via anderen gebeurt.

15.2 RECHT OP INZAGE EN AFSCHRIFT (ARTIKEL 15 AVG)

Betrokkenen hebben volgens artikel 15 AVG het recht de eigen persoonsgegevens die bij de corporatie of het samenwerkingsverband bekend zijn op te vragen, te vragen voor welke doeleinden die gegevens worden gebruikt en met wie deze gegevens worden

gedeeld. Zij hebben ook het recht hiervan een afschrift te ontvangen.

15.3 RECHT OP RECTIFICATIE (ARTIKEL 16 AVG)

Betrokkenen hebben volgens artikel 16 AVG het recht gegevens te laten verbeteren of aanvullen. Het corrigeren of aanvullen van informatie kan alleen als de gegevens onjuist of onvolledig zijn. De betrokkene zal altijd moeten specificeren welke gegevens aangepast dienen te worden en met welke reden.

15.4 RECHT OP GEGEVENSWIJSING (ARTIKEL 17 AVG)

De betrokkene heeft volgens artikel 18 AVG het recht te vragen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens (tijdelijk) te beperken (het gebruik van de gegevens te stoppen), indien een van de volgende punten van toepassing is:

- de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij in de signaleringslijst zijn verzameld;
- de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt.

15.5 RECHT OP BEPERKING VAN DE VERWERKING (ARTIKEL 18 AVG)

De betrokkene heeft volgens artikel 18 AVG het recht te vragen de verwerking van uw persoonsgegevens (tijdelijk) te beperken (het gebruik van de gegevens te stoppen), indien een van de volgende punten van toepassing is:

- De betrokkene betwist de juistheid van de persoonsgegevens; de verwerking wordt beperkt gedurende de periode die de corporatie of het samenwerkingsverband nodig heeft om de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
- De verwerking is onrechtmatig en de betrokkene verzet zich tegen het wissen van de persoonsgegevens en verzoekt in de plaats daarvan om beperking van het gebruik ervan;
- De corporatie of het samenwerkingsverband heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsovereenkomst;
- De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking en is in afwachting van

het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van Woning in Zicht (het samenwerkingsverband) zwaarder wegen dan die van de betrokkene.

15.6 RECHT OP OVERDRAAGBAARHEID VAN DE GEGEVENS (ARTIKEL 20 AVG)

In het kader van het protocol heeft dit recht geen functie. De betrokkene heeft volgens artikel 20 AVG het recht op dataportabiliteit, ook wel overdraagbaarheid van gegevens genoemd. Dat wil zeggen dat betrokkene het recht heeft de hem betreffende persoonsgegevens, die hij aan (het samenwerkingsverband) heeft verstrekt, in een gestructureerd en gangbaar digitaal bestand te verkrijgen. Tevens heeft hij het recht die gegevens aan een andere organisatie over te dragen, zonder daarbij te worden gehinderd door het samenwerkingsverband.

Dit recht is alleen van toepassing op gegevens die:

- digitaal verwerkt worden, en
- die in het kader van een overeenkomst of op basis van toestemming (zie rechtsgronden in het verwerkingenregister) worden verwerkt.

In dit protocol Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag is geen sprake van de grondslag verwerking op basis van toestemming of uitvoering van de overeenkomst. Wel van de grondslag gerechtvaardigd belang.

Let op dat ook hier de privacy van anderen niet geschaad mag worden (zie *Recht op inzage* onder [Paragraaf 15.2](#))

15.7 RECHT VAN BEZWAAR (ARTIKEL 21 AVG)

Het recht op bezwaar staat ook bekend als het recht op verzet. Als de verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt op basis van de rechtsgrond 'belang van de organisatie'¹⁵, dan heeft de betrokkene het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens.

¹⁵ De rechtsgrond 'belang van de organisatie', is een afweging tussen het gerechtvaardigd belang van (het samenwerkingsverband) en de

privacyrechten van de Betrokkene. Of er sprake is van toepassing van deze rechtsgrond is terug te vinden in het verwerkingenregister.

16 KLACHTEN EN GESCHILLEN

16.1 KLACHTEN

Bij klachten over (a) de rechtmatigheid van de signalering, of (b) een beslissing inzake een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering van gegevens, dan wel het uitblijven daarvan; kan betrokkene een klacht indienen.

Een klacht gericht tegen de registratie in de signaleringsmodule, zoals bedoeld onder (a) hierboven, kan gedurende de looptijd van de signalering worden ingediend bij het bestuur/de directie van de primaire bron.

Een klacht tegen (het uitblijven van) een beslissing zoals beschreven onder (b) hierboven dient te worden ingediend binnen weken na ontvangst van de beslissing of binnen weken dat de beslissing uiterlijk had moeten worden genomen bij het bestuur/de directie van de primaire bron. De klacht wordt (bij voorkeur schriftelijk) kenbaar gemaakt bij het bestuur/de directie van de primaire bron, waarbij het volgende kenbaar wordt gemaakt:

- Naam, woonplaats en adres van de indiener;
- Een kopie van de aan betrokkene verzonden e-mail of brief, voor zover relevant;
- De gronden van de klacht.

Is het voor betrokkene niet mogelijk de klacht schriftelijk in te dienen, dan kan persoonlijk contact worden opgenomen met een concreet emailadres van de primaire bron. Er wordt in dit geval door de geautoriseerde medewerker van de primaire bron een schriftelijke registratie in het systeem van de primaire bron van de binnengekomen klacht gemaakt (zie bijlage E).

16.2 BEVESTIGEN EN REGISTEREN BINNENGEKOMEN KLACHT

Wanneer een klacht bij de primaire bron binnenkomt, is deze verplicht een ontvangstbevestiging te versturen naar de betrokkene. In de signaleringsmodule wordt door de primaire bron geregistreerd dat er sprake is van een binnengekomen klacht. Ook wordt de uitkomst vastgelegd.

Voor de afhandelingstermijn van het versturen van een ontvangstbevestiging, wordt verwezen naar het klachtenreglement van de geschillencommissie van (het

samenwerkingsverband en/of deelnemers).

16.3 REACTIE OP BINNENGEKOMEN KLACHT

Na ontvangst van de klacht stuurt de primaire bron een schriftelijke reactie naar betrokkene waarin in ieder geval de volgende punten zijn opgenomen:

- De datum van de beslissing waartegen de betrokkene een klacht indient, voor zover relevant;
- Identificatiegegevens van betrokkene;
- Adresgegevens van betrokkene;
- De reden voor opvoer van de signalering, dit is de categorie *Ongewenst huurdersgedrag* waaraan betrokkene zich schuldig heeft gemaakt;
- De invoerdatum van de signalering;
- De termijn van opname in de signaleringsmodule;
- Het adres van de woning die door betrokkene werd gehuurd;
- Het gegrond of ongegrond verklaren van de klacht;
- Bij een ongegrondverklaring vermeldt de reactie de redenen voor het ongegrond verklaren van de klacht en wordt het recht om in beroep te gaan tegen het genomen besluit vermeld, alsmede de procedure daaromtrent en de gegevens van (het samenwerkingsverband en/of de deelnemer(s)).

In geval van een gegrondverklaring van de klacht zorgt de primaire bron ervoor dat de signalering van betrokkene binnen twee weken is verwijderd of gecorrigeerd, dan wel dat de gevraagde informatie aan de betrokkene beschikbaar wordt gesteld.

Voor de afhandelingstermijn van het verstrekken van een inhoudelijke reactie op de klacht, wordt verwezen naar het reglement van de Geschillencommissie van het samenwerkingsverband.

16.4 KLACHTENPROCEDURE

Indien een bezwaar ongegrond wordt verklaard of bij het uitblijven van een schriftelijke reactie binnen vier weken, dan kan de betrokkene zich nog wenden bij de geschillencommissie van het samenwerkingsverband. Deze geschillencommissie kan beoordelen of de procedure van het registreren zorgvuldig is geweest.

De uitspraak van deze geschillencommissie is een gekwalificeerd advies. Zie [bijlage E](#) van dit protocol voor het reglement van de geschillencommissie van (het samenwerkingsverband en/of de deelnemers).

In de klacht moeten de navolgende gegevens zijn opgenomen:

- Naam, woonplaats en adres van de indiener;
- Een kopie van de aan betrokkene gezonden beslissing op bezwaar;
- De gronden van de klacht.

In geval van een gegrondverklaring zorgt de primaire bron ervoor dat de signalering van betrokkene binnen twee weken is verwijderd, aangepast of aangevuld, dan wel dat de gevraagde informatie aan de betrokkene beschikbaar wordt gesteld.

Huurcommissie

Indien de uitkomst van de procedure bij de geschillencommissie van het samenwerkingsverband voor betrokkene niet toereikend is, dan kan betrokkene zich ten slotte nog wenden bij de Huurcommissie.

De Huurcommissie is bereikbaar via adresgegevens:

Postbus 16495,
2500 BL Den Haag

Telefoon: 0800 – 4887243

Website: www.huurcommissie.nl

17 TOETREDING EN UITTREDING

Alleen woningcorporaties (toegelaten instellingen) met een bezit aan sociale huurwoningen in de regio waarin samengewerkt wordt, kunnen als deelnemer aanvaard worden. Deelnemers kunnen gebruikmaken van de signaleringsmodule. Alle deelnemers ondertekenen een document, waarin zij verklaren dat zij dit protocol onverkort zullen naleven. Derde partijen, met uitzondering van de ICT-leverancier en de externe partij die de jaarlijkse audit uitvoert, krijgen in geen enkel geval toegang tot de gegevens die zijn vastgelegd in de signaleringsmodule.

TOEGANGSRECHTEN

De volgende categorieën medewerkers hebben toegang tot de informatie in de signaleringsmodule. De toegangsrechten per categorie zijn afgestemd op de informatiebehoefte van die groep.

- Geautoriseerde functionarissen: kunnen signaleringen opvoeren, onderhouden en verwijderen voor de deelnemer waar ze werkzaam zijn; hebben inzage in de signaleringen;
- Geautoriseerde bevragers: hebben op basis van hun taakomschrijving inzage in de signaleringen, maar kunnen deze niet wijzigen;
- Derden die de signaleringsmodule faciliteren en technisch onderhouden (ICT-leverancier): hebben toegang tot signaleringen in het kader van het onderhoud en beheer van het systeem. Met hen wordt een verwerkingsovereenkomst gesloten.

UITTREDING

Wanneer een deelnemer zijn deelname aan het protocol schriftelijk opzegt, dan kan hij geen gebruik meer maken van de signaleringsmodule. Alle autorisaties in het systeem worden dan per direct ingetrokken. Alle signaleringen ten aanzien waarvan hij de primaire bron is, worden verwijderd.

18 RECHTEN EN PLICHTEN DEELNAME

RECIPROCITEIT

De deelnemers zijn jegens elkaar gehouden tot naleving van het protocol.

PROCESSUELE BIJSTAND

De deelnemers verlenen elkaar desgevraagd processuele bijstand in geval van claims in verband met de verstrekking en het gebruik van gegevens zoals geregeld in dit protocol.

ONDERLINGE AANSPRAKELIJKHEID

Onverminderd wat bepaald is in artikel 82 AVG, is de primaire bron aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat doordat de gegevens door deze deelnemer niet conform de vereisten van het protocol zijn opgenomen in de signaleringsmodule, tenzij deze tekortkoming in de nakoming de deelnemer niet kan worden toegerekend. De deelnemer die gegevens gebruikt die hij via de signaleringsmodule heeft verkregen, is aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat hij van deze gegevens onjuist of disproportioneel gebruik heeft gemaakt, tenzij deze tekortkoming in de nakoming de deelnemer niet kan worden toegerekend. De deelnemer vrijwaart andere deelnemers voor de (gevolg)schade die hierdoor kan ontstaan.

19 GEHEIMHOUDING

Alle in de onder dit protocol begrepen signaleringsmodule opgenomen gegevens zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld en vallen onder geheimhoudingsplicht. Dit protocol gaat uit van de veronderstelling dat de daadwerkelijke geheimhouding voor geautoriseerde functionarissen is geregeld in het kader van hun arbeidsrechtelijke verhouding dan wel via bovenliggende overeenkomsten, convenanten of statuten betreffende de inrichting van de samenwerking.

20 UITSLUITING DEELNAME

Indien en voor zover een deelnemer dit protocol niet naleeft, zijn de gezamenlijke deelnemers gerechtigd om de betreffende deelnemer tijdelijk uit te sluiten van deelname aan of de gebruikmaking van de signaleringsmodule.

De autorisaties van deze deelnemer worden voor de duur van deze uitsluiting opgeschort. De gezamenlijke deelnemers kunnen besluiten een uitsluiting definitief te maken als de in overtreding zijnde deelnemer niet binnen redelijke termijn een afdoende verbeteringsplan heeft voorgelegd. Na definitieve uitsluiting worden de autorisaties van de deelnemer ingetrokken en worden de door deelnemer ingevoerde signaleringen verwijderd.

21 AUDIT

De signaleringsmodule is onderdeel van het WoonruimteBemiddelingsSysteem (WBS) en wordt beheerd en onderhouden door Zig Websoftware. De deelnemers aan het samenwerkingsverband zijn opdrachtgever voor de softwareleverancier. Derhalve is softwareleverancier verwerker (in de zin van de AVG) en verzorgt in opdracht en ten behoeve van de deelnemers voor de technische werking van de signaleringsmodule als geheel en voor de fysieke en logische beveiliging van de gegevens in de signaleringsmodule. De softwareleverancier van de signaleringsmodule draagt geen zorg en verantwoordelijkheid voor de inhoud van de signaleringsmodule: het (juist en rechtmatig) opvoeren van gegevens van betrokkenen en opvragen van registraties in de signaleringsmodule geschiedt uitsluitend door de deelnemers. De softwareleverancier heeft hier slechts toegang toe voor zover dit noodzakelijk is in het kader van het beheer en correct functioneren van de signaleringsmodule.

Het samenwerkingsverband is conform haar auditplan verplicht periodiek een onafhankelijke, externe deskundige een audit te laten uitvoeren ten aanzien van de ontwikkeling, werking en het beheer van de signaleringsmodule, teneinde aan te tonen dat deze applicatie aan het bepaalde in het protocol, de verwerkersovereenkomst, de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens voldoet.

De leverancier van de signaleringsmodule is verplicht medewerking te verlenen aan de onafhankelijke, externe deskundige, die op verzoek aan het samenwerkingsverband onderzoek uitvoert naar getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen (conform informatiebeveiligingsrichtlijnen ISO 27001). Uitkomsten van dit onderzoek, waarin de deskundige een oordeel geeft over de kwaliteit en de werking van de beveiligingsmaatregelen, worden (vertrouwelijk) aan de leverancier verstrekt.

Ingeval van onregelmatigheden of een vermoeden van niet naleving van het protocol, kan het samenwerkingsverband of de deelnemers hiervan een externe accountant een onderzoek laten doen. De accountant brengt in dat geval rechtstreeks verslag uit aan het samenwerkingsverband of de deelnemers.

Er zullen vervolgens passende maatregelen getroffen worden om eventuele tekortkomingen te verhelpen.

Indien tijdens een audit wordt vastgesteld dat de signaleringsmodule of de leverancier van deze module (de verwerker) niet aan het bepaalde in de overeenkomst en/of de verwerkersovereenkomst en/of de AVG en/of andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens voldoet, neemt de leverancier onverwijld alle redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen om te zorgen dat de (software)leverancier en de signaleringsmodule hieraan alsnog voldoet. De bijbehorende kosten komen voor rekening van de leverancier.

22 PERIODIEKE VERPLICHTING

Woning in Zicht verricht ten minste eens per jaar een periodieke audit, zoals bedoeld in Hoofdstuk 21. Van de bevindingen naar aanleiding van deze controles wordt jaarlijks verslag uitgebracht aan de verantwoordelijken van het samenwerkingsverband/de deelnemers.

23 WIJZIGINGEN PROTOCOL

Het bestuur van Woning in Zicht kan besluiten tot aanpassing of wijziging van het protocol. Een dergelijk besluit wordt genomen nadat de aanpassingen of wijzigingen niet op bezwaren zijn gestuit bij de Autoriteit Persoonsgegevens, voor zover toestemming is vereist. De aanpassing of wijziging gaat in op het moment dat die openbaar is gemaakt.

24 HARDHEIDSCLAUSULE

Slechts in uitzonderlijke gevallen en op verzoek van een deelnemer of van de betrokkene zelf, kan in zeer bijzondere omstandigheden, indien toepassing van dit protocol of van bepalingen daaruit tot onbillijkheden van zwaarwegende aard zouden leiden - een en ander ter beoordeling van de Geschillencommissie - door de deelnemer ten gunste van de betrokkene van deze regeling worden afgeweken.

DEFINITIES

Begrip	Definitie
Agressie	(Poging tot) bedreiging of mishandeling van een medewerker van één van de deelnemers of van een door de deelnemer ingeschakeld bedrijf.
Autoriteit Persoonsgegevens	De onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Betrokkene	De (voormalige) contractuele huurder, medehuurder of woningzoekende die één of meerdere van de categorieën Ongewenst huurdersgedrag heeft vertoond en op basis daarvan is opgenomen in de Registratie ongewenst huurdersgedrag. Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.
Bevrager	Persoon die namens een deelnemer gemachtigd is om registratie ongewenst huurdersgedrag te raadplegen.
Verwerker	Partij die persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van een verantwoordelijke zonder aan diens rechtstreeks gezag onderworpen te zijn, zoals bedoeld in artikel 1, onder e, van de Wet.
Bevraging	Het raadplegen van de Registratie ongewenst huurdersgedrag door bevrager.
Corporatie(s)	De gezamenlijke corporaties of een enkele daarvan.
Database	Gegevensbank met daarin opgenomen de registratie ongewenst huurdersgedrag.
Datalek	Een inbreuk op de persoonsgegevens van een huurder met betrekking tot de signaleringslijst ongewenst huurdersgedrag die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het

	verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
Deelnemer	Een op voet van de Woningwet toegelaten instelling die betrokken is bij de verdeling, toewijzing en verhuur van sociale woonruimte en die dit protocol ondertekent. Een deelnemer is voorts verantwoordelijk voor iedere bevraging van de signaleringslijst die zij doet.
DPIA (Data Protection Impact Assessment)	Een instrument om vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. En om daarna maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen.
Fraude documenten (toewijzingsfraude)	Alle vormen van fraude met documenten (valsheid in geschriften) om de kans op het verkrijgen van een sociale huurwoning te vergroten door het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige informatie door de kandidaat-huurder bij de aanvraag en reactie op een aanbod/advertentie van een woonruimte door de corporatie of bij het ondertekenen van het huurcontract. Denk aan vervalsing van inkomstenverklaringen, loonstroken en uittreksels uit het BRP. Ook wel toewijzingsfraude genoemd.
Functionaris Gegevensbescherming	De persoon die binnen de organisatie toezicht houdt op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Geautoriseerd functionaris	De persoon die namens deelnemer gemachtigd is om gegevens in de Registratie ongewenst huurdersgedrag op te voeren, te onderhouden, raadplegen en te verwijderen.
Geschillencommissie	Onafhankelijke groep mensen die toebedeeld is met klachtenafhandeling.
Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid	Wanneer twee of meer verantwoordelijken gezamenlijk de doeleinden en middelen van de verwerking bepalen, zijn zij gezamenlijk

	verantwoordelijk, in overeenstemming met artikel 26 AVG.
Huurachterstand of huurschuld	Het totaal aan openstaande schulden (inclusief eventuele rente, gerechtelijke-en buitengerechtelijke kosten) van een betrokkene jegens de deelnemer in verband met de prijs die betrokkene verschuldigd is voor het huren van het gehuurde.
Identificatiegegevens	Voorletter(s), geboortenaam, tussenvoegsel, achternaam en geboortedatum.
Leverancier	De leverancier van het ICT-systeem dat aan de deelnemers beschikbaar wordt gesteld om te gebruiken bij de woonruimtebemiddeling.
Mutatieschade	Bij ontruiming of eindinspectie van het gehuurde blijvende schade aan het gehuurde, welke volgens de huurovereenkomst en/of de wet voor rekening van betrokkene komt en door of namens betrokkene niet, dan wel niet in zijn geheel is voldaan.
Nieuwe kans	Door de corporaties op de signaleringslijst geplaatste personen kunnen na de ontruiming in aanmerking komen voor het Tweedekansbeleid. Dit betekent dat er, onder voorwaarden, herhuisvesting mogelijk is. Een nieuwe kans is een aan betrokkene aangeboden en door betrokkene geaccepteerde mogelijkheid om onder voorwaarden een woongelegenheden te huren en van de signaleringslijst af te gaan.
Ongewenst huurdersgedrag	Gedragingen zoals beschreven in Hoofdstuk 5 van dit protocol. Ten minste de volgende gedragingen worden gezien als ongewenst huurdersgedrag: overlast, agressie/gevaarzetting, woonfraude, oneigenlijk gebruik en openstaande significante huurvorderingen.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen woningcorporaties waar deze regeling betrekking op heeft.
Overlast	Ernstige en regelmatige verstoring van het woongenot, waarmee wordt bedoeld (een)

	zodanig aanhoudende overlast, die diep ingrijpt in het leven van degene die eronder lijdt en/of waarvan een zodanige bedreiging en/of gevaarzetting uitgaat, dat het welzijn, de gezondheid of de leefomgeving van omwonenden daardoor ernstig wordt geschaad.
Persoonsgegevens(s)	Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
Primaire bron	De deelnemer die de registratie met betrekking tot de betrokkene in de Registratie ongewenst huurdersgedrag heeft vastgelegd onder de voorwaarden zoals die gesteld zijn in dit protocol en de daarbij behorende bijlagen. De primaire bron is altijd een woningcorporatie. De primaire bronnen zijn ieder verantwoordelijk voor het opvoeren van hun registraties en staan in voor de juistheid daarvan.
Registratie	Een opname van de identificatiegegevens van betrokkene en het (wan)gedrag waaraan deze zich schuldig heeft gemaakt in de Registratie ongewenst huurdersgedrag.
Registratie ongewenst huurdersgedrag	Module van het systeem, die dient als database en die wordt gebruikt voor de opvoer, het onderhouden, het raadplegen en verwijderen van registraties.
Samenwerkingsverband Bestrijding Registratie ongewenst huurdersgedrag	Op grond van een overeenkomst gesloten samenwerkingsverband, niet zijnde een rechtspersoon, ten behoeve van de deelnemers. Onderhoudt het protocol en houdt toezicht op het gebruik van de Registratie ongewenst huurdersgedrag door deelnemers conform dit protocol.
Signalering	Een registratie in de signaleringsmodule van ongewenst huurdersgedrag door betrokkene.
Signaleringsmodule	Module van het systeem die dient als database van signaleringen en wordt gebruikt voor de opvoer, het onderhouden, het raadplegen en verwijderen van signaleringen.

Systeem	Het ICT-systeem voor woonruimteverdeling dat elke deelnemer separaat of samen met andere deelnemers gebruikt.
Toewijzingsfraude (fraude met documenten)	Alle vormen van fraude met documenten (valsheid in geschriften) om de kans op het verkrijgen van een sociale huurwoning te vergroten door het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige informatie door de kandidaat-huurder bij de aanvraag en reactie op een aanbod/advertentie van een woonruimte door de corporatie of bij het ondertekenen van het huurcontract. Denk aan vervalsing van inkomstenverklaringen, loonstroken en uittreksels uit het BRP.
Toezichthoudende autoriteit	Een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.
(Gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijken	De deelnemers, die gezamenlijk doel en middelen bepalen voor de Signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag, zoals bedoeld in artikel 1, onder d, van de Wet. Elke deelnemer is verantwoordelijk voor de toepassing van de signaleringsmodule Ongewenst Huurdersgedrag binnen zijn woningcorporatie en voor de fysieke en logische beveiliging van de gegevens in de signaleringsmodule. De primaire bronnen zijn ieder verantwoordelijk voor het opvoeren van hun registraties en staan in voor de juistheid daarvan. Een deelnemer is voorts verantwoordelijk voor iedere bevraging die zij doet.
Verhuurdersverklaring	Een verhuurdersverklaring is een schriftelijke verklaring van de huidige verhuurder over het huurbedrag van de betrokken. Hiermee kan de betrokkene (kandidaat-huurder) bij zijn nieuwe verhuurder aantonen dat hij/zij zich als goed

	huurder heeft gedragen. In deze verhuurdersverklaring stelt de huidige verhuurder dat betrokkene geen ongewenst huurdersgedrag heeft vertoond tijdens de periode dat hij huurde. Verhuurders kunnen aan kandidaat-huurders vragen of zij een verhuurdersverklaring kunnen aanleveren voordat een woning wordt toegewezen.
Verwerking/verwerken	Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen, of vernietigen van persoonsgegevens.
Verwerkingsverantwoordelijke	De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die, of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
ICT-leverancier	Leverancier van het softwaresysteem waarin betrokkenen die vanwege ongewenst huurdersgedrag geplaatst zijn op de signaleringslijst.
Website	De website waarop het samenwerkingsverband namens één of meer deelnemer(s) het woningaanbod van die deelnemer(s) toont.
Woningmarktregio	Door de Woningwet bepaalde regio waar binnen de corporatie (en/of het samenwerkingsverband) toestemming heeft kernactiviteiten uit te voeren.
Woonfraude	Alle vormen van onrechtmatige bewoning, onrechtmatige doorverhuur, onrechtmatig gebruik, alsmede niet- en overbewoning van een woning door een huurder en vastgesteld in een rechterlijk vonnis.

ONDERTEKENING DEELNEMERS

Naam deelnemende organisatie en tekenbevoegde	Datum en handtekening
Woning in Zicht <i>Getekend door:</i>	
TIWOS, TILBURGSE WOONSTICHTING <i>Getekend door:</i>	
STICHTING TBV <i>Getekend door:</i>	
STICHTING WONENBREBURG <i>Getekend door:</i>	
STICHTING LEYSTROMEN <i>Getekend door:</i>	
STICHTING CASADE <i>Getekend door:</i>	