

## Protocol “Negatieve Lijst”

### 1 Overwegingen inzake het gerechtvaardigd belang

- 1.1. Woonpartners-MH wordt voortdurend geconfronteerd met handelen of nalaten van huurders, die op enigerlei wijze schade toebrengen of dreigen toe te brengen, de woning, of voor onoorbare doeleinden gebruik maken van hun woning.
- 1.2. Dit ongewenst huurdersgedrag resulteert regelmatig in aanzienlijke (financiële) schade voor WP. En omwonenden.
- 1.3. In wijken waarin de leefbaarheid veelal al zwaar onder druk staat, heeft WP doorgaans veel woningbezit. WP tracht daarbij zoveel mogelijk te voorkomen dat de leefbaarheid in dergelijke wijken verder verslechtert als gevolg van verhuringen met een herhaalde kans op grote overlast.
- 1.4. Door het vastleggen van ten behoeve van het doel relevante en minimale gegevens en door het creëren van mogelijkheden om deze gegevens te raadplegen, kunnen nieuwe problemen worden voorkomen. Van het registreren zal naar verwachting tevens een preventieve werking uitgaan.
- 1.5. Het beleid van WP is gericht op het voorkomen van huisuitzettingen en het voorkomen van huurschuld. Registratie geschiedt derhalve pas wanneer alle mogelijkheden (waaronder betalingsregelingen, verplichte woonbegeleiding, mediation et cetera) die WP tot haar beschikking heeft om een uitzetting te voorkomen, zijn uitgeput, tenzij er sprake is van een zeer ernstige, meer incidentele vorm van wanprestatie, zoals hennepsteelt in de woning of het illegaal onderverhuren van de woning.
- 1.6. De overwegingen 1.1 tot en met 1.5 vormen de rechtvaardiging voor het aanleggen en gebruiken van de “Zwarte Lijst”
- 1.7. WP onderkent dat de vastlegging van gegevens leidt tot het ontstaan van een verzameling van gegevens, op basis waarvan voor de betrokken voormalige huurder belangrijke beslissingen kunnen worden genomen. Betrokkenen worden tijdelijk uitgesloten van de sociale huurmarkt. Het verzamelen en verder verwerken van dergelijke gegevens dient daarom met waarborgen te worden omkleed. Dit protocol bevat regels en voorziet in waarborgen tegen het ongeautoriseerd gebruik.

### 1.8. Proportionaliteit en subsidiariteit

Proportionaliteit gaat om de vraag of het ingezette middel (de verwerking van persoonsgegevens) evenredig is aan het beoogde doel, het voorkomen van wangedrag van huurders bij WP. Dit wangedrag kan voor WP, afhankelijk van het soort gedrag, onder andere veel financiële schade aanrichten. In geval van een hennepplantage kan dit oplopen tot tienduizenden euro's. Een registratie heeft voor de betrokkene die de schade aanricht ook een gevolg, namelijk dat hij of zij tijdelijk niet meer instaat is om een sociale huurwoning bij WP te betrekken. Dit gevolg is echter een vermijdbaar resultaat van het eigen (wan)gedrag van de betrokkene. WP vindt het tijdelijk registreren van huurders met wangedrag daarom evenredig aan het doel. Het subsidiariteitsbeginsel betreft de vraag of het niet mogelijk is om het nagestreefde doel te bereiken op een manier die minder inbreuk maakt op de privacy van de betrokkene dan de voorgenomen verwerking. WP is van mening dat dit niet kan en dat tijdelijke registratie noodzakelijk is om wangedrag te voorkomen. Voor het tekenen van een huurovereenkomst worden huurders uitgebreid gescreend: ID-check, verhuurdersverklaring, inkomensgegevens etc. Ondanks deze uitgebreide screening beschikt WP nog niet over informatie met betrekking tot het huurgedrag van een huurder en zijn de risico's van dit wangedrag nog niet inzichtelijk. Het registreren van huurders met wangedrag is dus noodzakelijk om het risico op wangedrag voor WP te verkleinen. WP wordt voortdurend geconfronteerd met huurders die op enigerlei wijze schade toebrengen of dreigen toe te brengen woningen, haar medewerkers of haar huurders, of voor onoorbare doeleinden gebruik maken van hun woningaanbod. Huurders die zijn ontruimd, duiken mogelijkerwijs opnieuw op, op een later moment. Een verhuurdersverklaring alleen is dus niet altijd afdoende, omdat veel huurders na een ontruiming uit beeld verdwijnen.

### 2 Begripsbepalingen :

- Agressie : (Poging tot) bedreiging of mishandeling van een medewerker of van een door WP ingeschakeld bedrijf.
- Betrokkene : De (voormalige) contractuele huurder, medehuurder of onderhuurder die één of meerdere van de categorieën Ongewenst huurdersgedrag (zie bijlage 1) heeft vertoond en op basis daarvan is geregistreerd.
- Huurachterstand : Het totaal aan openstaande schulden (inclusief eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten) van een betrokkene jegens WP in verband met de prijs die betrokkene verschuldigd is voor het huren van het gehuurde.
- Identificatie : Voorletter(s), geboortenaam, tussenvoegsel, achternaam en geboortedatum.
- 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 in zijn geheel is voldaan.
- Ongewenst : Gedragingen zoals opgesomd in de bijlage bij dit protocol.
-

- Overlast : Ernstige en regelmatige verstoring van het woongenot, waarmee wordt bedoeld (een) aanhoudende overlast die diep ingrijpt in het leven van degene die eronder lijdt of waarvan een zodanige bedreiging uitgaat dat het welzijn, de gezondheid of de leefomgeving van omwonenden ernstig wordt geschaad.
- Wet : De Wet bescherming Persoonsgegevens (WbP).

### **3. Algemeen**

#### **3.1. Informatieplicht m.b.t. totstandkoming huurovereenkomst**

Bij het aangaan van de huurovereenkomst wordt de betrokkene erop gewezen dat wanneer men de regels van de huurovereenkomst overschrijdt en Ongewenst huurdersgedrag vertoont, men opgenomen kan worden in het Signaleringsoverzicht (de Zwarte Lijst). Dit wordt niet alleen mondeling toegelicht.

Nadat informatie is ingevoerd in het Signaleringsoverzicht, wordt de betrokkene ingelicht door WP ter inlichting van de registratie in de Signaleringsoverzicht. De volgende gegevens worden vermeld:

- Datum waarop de registratie plaatsvindt.
- Identiteitsgegevens van betrokkene.
- De reden(en) voor registratie (categorieën Ongewenst Huurdersgedrag).
- De termijn van registratie in het register.
- Adres van de woning die door betrokkene werd gehuurd.
- Het recht om bezwaar te maken tegen de registratie.
- Uitleg over de bezwaarprocedure.
- Het adres waar het bezwaarschrift aan gericht mag worden.

Indien 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 (Klantvenster) digitaal gedocumenteerd. Zulks wordt beschouwd als zijnde de betrokkene te hebben geïnformeerd.

#### **3.2. Geheimhouding**

Alle in de onder dit protocol opgenomen gegevens zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld. WP treft voorzieningen die waarborgen dat alleen geautoriseerde functionarissen die op de aard van hun werkzaamheden ten behoeve van dit Protocol toegang hebben.

#### **3.3. Beveiliging / controle / duur**

WP treft waarborgen dat uitsluitend daartoe geautoriseerde functionarissen toegang hebben tot het Signaleringsoverzicht. Na het verstrijken van de vastleggingstermijn zal de onderliggende data verwijderd worden. Een betrokkene wordt derhalve nooit langer uitgesloten dan de termijn die overeenstemt met de categorie Ongewenst huurdersgedrag waaraan men zich schuldig heeft gemaakt.

### **4. Vastleggen en onderhouden gegevens**

#### **4.1. Doel**

“Het geheel van verwerkingen heeft tot doel te voorkomen dat met een woningzoekende die in het recente verleden Ongewenst huurdersgedrag heeft vertoond een huurovereenkomst zal worden aangegaan . Deze maatregel is noodzakelijk om een goed leefklimaat in buurten te kunnen bevorderen en handhaven, het woongenot van omwonenden te kunnen beschermen en/of om (nieuwe) schadeposten te vermijden”.

#### **4.2. Verrijking van persoonsgegevens**

De gegevens worden verkregen middels de geautoriseerd functionarissen.

#### **4.3. Registratie**

Registratie is slechts mogelijk indien is voldaan aan de criteria die zijn opgesomd in bijlage 1 bij dit protocol. Andere gedragingen of nalatigheden kunnen niet leiden tot registratie. Feitelijke toetsing dient per geval plaats te vinden, waarbij een afweging van eventuele verlichtende of verzwarende omstandigheden in uitzonderlijke gevallen zou kunnen leiden tot een afwijking van het bepaalde in de bijlage in het voordeel van de betrokkene. Er is in de bepaling van de duur van de registratie onderscheid aangebracht naar gelang de aard van het gedrag van betrokkene. Dit onderscheid is gemaakt om op verschillende vormen van ongewenst gedrag op verschillende, proportionele wijze te kunnen reageren.

#### **4.4. Verwijderingscriteria**

WP zorg voor afvoer van de registratie en verwijdering van de vastgelegde gegevens indien en zodra voldaan is aan de verwijderingscriteria die zijn opgenomen in bijlage 1 bij 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 registratie niet gerechtvaardigd was (o.a. na het verstrijken van de maximale registratietermijn).

### **5 Rechten betrokkenen**

#### **5.1. Mededeling van registratie, verwijdering en uitsluiting**

De betrokkene wiens gegevens zijn opgenomen heeft - tenzij hij daarvan al op de hoogte is en indien zijn adresgegevens bekend zijn, recht op schriftelijke mededeling van:

- A. Registratie van zijn gegevens in het Signaleringsoverzicht;
-

- B. Verwijdering van zijn gegevens van het Signaleringsoverzicht;
- C. Het feit dat zijn gegevens hebben geresulteerd in een uitsluiting voor het toewijzingsproces van een woning.

Onder schriftelijk wordt verstaan per e-mail, wanneer er een e-mailadres van betrokkene bekend is en per post indien er geen e-mailadres bekend is. Indien 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 Klantvenster digitaal gedocumenteerd. Zulks wordt beschouwd als zijnde de betrokkene te hebben geïnformeerd. De mededelingen dienen te worden gedaan binnen vier weken na respectievelijk de registratie, na verwijdering van de gegevens of na een weigering WP om een betrokkene die voor directe bemiddeling is voorgedragen te accepteren als huurder. Elke mededeling omvat tevens informatie over de in het volgende lid genoemde bezwaar- en beroepsmogelijkheden van de betrokkene.

## **5.2. Bezwaar**

De betrokkene heeft het recht om in bezwaar te gaan tegen de registratie.

## **5.3. Inzage gegevens en kopie protocol**

De betrokkene kan te allen tijde middels een daartoe strekkend verzoek, gericht aan WP, inzage krijgen in de van hem opgenomen gegevens. Op deze wijze wordt ervoor zorg gedragen dat de betrokkene kan controleren of de weergave van zijn persoonsgegevens juist, volledig, relevant en rechtmatig is. Voordat op het verzoek wordt ingegaan dient betrokkene zich te legitimeren met paspoort, identiteitsbewijs, vreemdelingenbewijs of rijbewijs ten kantore van WP. Binnen drie weken na het door hem gedane verzoek wordt betrokkene schriftelijk medegedeeld of, en zo ja welke hem betreffende gegevens zijn geregistreerd. In deze e-mail/ brief staan in ieder geval de gegevens met betrekking tot de registratie vermeld. Naar aanleiding van deze mededeling, dan wel het uitblijven daarvan, kan betrokkene in bezwaar bij de directeur-bestuurder van WP.

Een ieder die daartoe een aanvraag indient, kan bij WP dit protocol opvragen. Een aanvraag kan worden ingediend bij

- Woonpartners-MH
- t.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming
- Coenecoop 6
- 2741 PG Waddinxveen

## **5.4. Correctie**

De betrokkene kan WP verzoeken deze gegevens en de achterliggende gegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen en de redenen die ertoe dienen te leiden dat het verzoek wordt gehonoreerd. WP deelt de betrokkene binnen drie weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk mede of en in hoeverre hij daaraan voldoet. WP draagt zorg dat een beslissing tot verbetering, aanvulling of verwijdering binnen twee weken na afloop van de voormelde termijn van drie weken wordt uitgevoerd. Een weigering is met redenen omkleed. Naar aanleiding van deze mededeling, dan wel het uitblijven daarvan, kan betrokkene bezwaar aantekenen bij de directeur-bestuurder van WP.

## **5.5. Kosten**

WP brengt voor de behandeling van een verzoek tot inzage, een bezwaarprocedure of beroepsprocedure geen kosten in rekening.

## **6. Geschillen / Bezwaar**

Bij geschillen over: (i) de rechtmatigheid van de registratie, een beslissing inzake een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering van gegevens, dan wel het uitblijven daarvan; kan betrokkene bezwaar aantekenen door middel van het tijdig indienen van een bezwaarschrift. Een bezwaarschrift gericht tegen de registratie, zoals bedoeld onder (i) hierboven, kan gedurende de looptijd van de gehele registratietermijn worden ingediend bij WP. Een bezwaarschrift tegen (het uitblijven) een beslissing dient te worden ingediend binnen zes weken na ontvangst van de beslissing of binnen zes weken dat de beslissing uiterlijk had moeten worden genomen bij WP. In het bezwaarschrift moet de navolgende gegevens zijn opgenomen:

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

### **6.1. Ingekomen bezwaarschrift**

Wanneer een bezwaarschrift bij WP binnenkomt, is deze verplicht binnen twee weken een ontvangstbevestiging te sturen naar de betrokkene. Binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift moet de schriftelijke reactie aangaande het ingediende bezwaar naar betrokkene worden verstuurd.

### **6.2. Reactie op bezwaarschrift**

WP stuurt binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift een schriftelijke reactie naar Betrokkene waarin in ieder geval de volgende punten zijn opgenomen:

- De datum van de beslissing waartegen de betrokkene bezwaar;
- Identificatiegegevens van betrokkene;
- Adresgegevens van betrokkene;
- De reden voor opvoer van de registratie;
- De invoerdatum van de registratie;
- Het adres van de woning die door betrokkene werd gehuurd;
- Het gegrond of ongegrond verklaren van het bezwaarschrift;
- Bij een ongegrondverklaring vermeldt de reactie de redenen voor het ongegrond verklaren van het bezwaar en wordt het recht om in beroep te gaan tegen het genomen besluit vermeld, alsmede de procedure daaromtrent en de gegevens van de Geschillencommissie.

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

#### **6.4. Beroepsprocedure**

Indien een bezwaar ongegrond wordt verklaard of bij het uitblijven van een schriftelijke reactie binnen zes weken, dan kan de betrokkene zich nog wenden tot de klachtencommissie van WP. De klachtencommissie kan beoordelen of de procedure van het registreren zorgvuldig is geweest. De uitspraak van de klachtencommissie is ofwel bindend of een gekwalificeerd advies. In het beroepschrift 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 het beroep. In geval van een gegrondverklaring van het beroepschrift zorgt WP ervoor dat de registratie van betrokkene binnen twee weken is verwijderd, aangepast of aangevuld, dan wel dat de gevraagde informatie aan de betrokkene beschikbaar wordt gesteld.

#### **7. Hardheidsclausule**

Op verzoek van WP 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 klachtencommissie - door WP ten gunste van de betrokkene van deze regeling worden afgeweken.

#### **8. Slotbepaling**

In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder, met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.

---