



Stichting
Woonruimteverdeling
Regio **Utrecht**

Protocol registratie ongewenst huurdersgedrag regio Utrecht



Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.1	28 mei 2015	SWRU	Initiële opzet
0.2	22 juni 2015	SWRU	Diverse aanpassingen in overleg met GroenWest
1.0	12 augustus 2015	SWRU	Concept gereed na afstemming met Provides/SWRU
1.1	2 februari 2016	SWRU	Diverse aanpassingen na eerste toetsing Kennedy Van der Laan.
1.2	30 maart 2016	SWRU	Diverse aanpassingen na tweede toetsing Kennedy van der Laan
1.3	12 april 2016	Kennedy Van der Laan	
1.4	9 juni 2016	SWRU	Aanpassing naar blokkeren Betrokkenen
1.5	13 juli 2016	SWRU	Paragraaf 13 aangepast in overleg met WoningNet
1.6	29 augustus 2016	SWRU	Rol en autorisatie WoningNet omschreven
1.7	26 september 2016	Kennedy Van der Laan	Voorzien in de mogelijkheid dat landelijke corporaties met woningen in de regio Utrecht ook deelnemen
1.8	20 februari 2017	SWRU	Diverse actualisaties en aanpassingen na opmerkingen Mitros
1.9	21 maart 2017	SWRU	Bezwaar- en beroepsprocedures hoeven niet in FlexiMatch geregistreerd te worden
1.10	19 april 2017	SWRU	Fusie GroenWest – Kamerik en Oudewater – Benschop - Lopik
1.11	2 augustus 2017	Kennedy Van der Laan	Finaliseren op basis van bespreking 27 juli 2017
1.12	17 november 2017	Kennedy Van der Laan	Aanpassingen op basis van reactie Autoriteit Persoonsgegevens



Inleiding

Voortdurend krijgen woningcorporaties en hun huurders te maken met de gevolgen van huurders die zich schuldig hebben gemaakt aan ongewenst huurdersgedrag. Om in wijken een goed leefklimaat te kunnen bevorderen en te kunnen handhaven, bewoners zoveel mogelijk te vrijwaren van inbreuken op hun woongenot en nieuwe schadeposten te vermijden, is door de Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht (SWRU) gekeken naar regionale samenwerking en instrumenten die daarbij kunnen worden ingezet.

Eén van deze maatregelen is het vastleggen van de Identificatiegegevens van voormalige huurders van de woningcorporaties, wier gedrag heeft geleid tot benadeling van de corporatie en haar huurders. 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.

Voor de verdeling van sociale huurwoningen in de regio Utrecht maken de corporaties gebruik van de diensten van WoningNet. Het ICT-Systeem dat hierbij wordt gebruikt, beschikt over een Signaleringsmodule waarin corporatiemedewerkers meldingen kunnen opvoeren over huurders die al dan niet noodgedwongen zijn verhuisd als gevolg van Ongewenst huurdersgedrag, bijvoorbeeld ernstige overlast, hennepsteelt of een huurachterstand. De Deelnemers zijn voornemens om de Identificatiegegevens van voormalig huurders die zich schuldig hebben gemaakt aan Ongewenst huurdersgedrag dat geleid heeft tot benadeling - en kan leiden tot verdere benadeling - van corporaties en hun huurders, vast te leggen in de Signaleringsmodule.

De primaire voorwaarde voor gebruik van de Signaleringsmodule is dat de privacy van de geregistreerde Betrokkene voldoende gewaarborgd is. Dit betekent dat het Protocol Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen (MKV), zoals goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens, wordt gevolgd, met dien verstande dat het navolgende Protocol, in tegenstelling tot dat van het MKV, is gericht op het beschermen van omwonenden en corporaties en dus niet op het bieden van nieuwe kansen. Het beleid van de corporaties is te allen tijde gericht op het voorkomen van huisuitzettingen en het bieden van tweede of laatste kansen. Registratie in de Signaleringsmodule geschiedt pas wanneer een zorgvuldig traject van preventie/hulp en laatste kansen is doorlopen, tenzij er sprake is van een zeer ernstige, meer incidentele vorm van wanprestatie, bijvoorbeeld wanneer een hennepkwekerij in het gehuurde wordt aangetroffen of wanneer de woning illegaal is onderverhuurd.

Deelnemers onderkennen 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. Het verzamelen en verder verwerken van dergelijke gegevens dient daarom met waarborgen te worden omkleed. Dit document bevat regels ten aanzien van de gegevensuitwisseling tussen de Deelnemers en voorziet in waarborgen tegen het ongeautoriseerd gebruik van het stelsel van gegevensuitwisseling.

In het kader van de praktische uitvoering van het Protocol is een applicatie ingezet om de Signaleringsmodule selectief voor Deelnemers toegankelijk te maken met afdoende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De gegevens die in de Signaleringsmodule worden vastgelegd (en derhalve voor de andere Deelnemers toegankelijk zijn) zijn zo beperkt mogelijk gehouden en dienen doelmatig te zijn en te worden gebruikt strikt ten behoeve van de doelstellingen van de Signaleringsmodule. Om welke gegevens het gaat, is vastgelegd in paragraaf 4.2 van het navolgende Protocol.

Inhoud

1.	Overwegingen inzake het gerechtvaardigd belang	6
2.	Begripsbepalingen.....	8
3.	Algemeen.....	10
3.1.	Signaleringsmodule en het Systeem	10
3.2.	Invoervalidatie.....	10
3.3.	Toetsingsproces	11
3.4.	Informatieplicht	11
3.5.	Verificatie van gegevens	12
3.6.	Geheimhouding.....	12
3.7.	Beveiliging en controle.....	12
3.8.	Aanmelding gegevensverwerking	13
4.	Vastleggen en onderhouden gegevens	14
4.1.	Doel Signaleringsmodule	14
4.2.	Vastlegging van gegevens	14
4.3.	Verkrijging van persoonsgegevens	15
4.4.	Opname.....	15
4.5.	Verwijderingscriteria.....	15
5.	Raadplegen gegevens Signaleringsmodule door Deelnemers.....	16
5.1.	Algemeen.....	16
5.2.	Bevraging.....	16
5.3.	Bevragingsmomenten	16
5.4.	Consequenties	16
5.5.	Inzage informatie	16
6.	Deelname	18
6.1.	Toegang.....	18
6.2.	Uittreding.....	18
6.3.	Uitsluiting.....	18
7.	Rechten en plichten Deelnemers	19
7.1.	Reciprociteit	19
7.2.	Processuele bijstand	19
7.3.	Aansprakelijkheid	19
8.	Rechten Betrokkene	20
8.1.	Mededeling van registratie, verwijdering en uitsluiting	20
8.2.	Bezwaar.....	20
8.3.	Inzage gegevens en kopie protocol.....	20
8.4.	Correctie.....	21
8.5.	Kosten	21
9.	Geschillen	22
9.1.	Bezwaar	22
9.2.	Ingekomen bezwaarschrift.....	22
9.3.	Reactie op bezwaarschrift.....	22
9.4.	Beroepsprocedure	23
10.	Hardheidsclausule.....	23
11.	Wijzigingen Protocol.....	23
12.	Rol SWRU	23
13.	Audit.....	24
14.	Slotbepaling.....	24



Stichting
Woonruimteverdeling
Regio **Utrecht**

Bijlage 1: Opnamecriteria Signaleringsmodule.....	25
Bijlage 2: Geschillencommissies.....	28
Bijlage 3: Ondertekening door Deelnemers	29

1. Overwegingen inzake het gerechtvaardigd belang

- 1.1. Woningcorporaties die woningen verhuren in de regio Utrecht (in dit Protocol verder gedefinieerd als Deelnemers) worden voortdurend geconfronteerd met handelen of nalaten van huurders, die op enigerlei wijze schade toebrengen of dreigen toe te brengen aan de woningcorporaties, de woning, of voor onoorbare doeleinden gebruik maken van hun woning.
- 1.2. Dit Ongewenst huurdersgedrag resulteert regelmatig in aanzienlijke (financiële) schade voor Deelnemers en omwonenden.
- 1.3. In wijken waarin de leefbaarheid veelal al zwaar onder druk staat, hebben Deelnemers doorgaans veel woningbezit. Zij trachten 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 (artikel 4.2 Protocol) en door het creëren van mogelijkheden om deze gegevens te raadplegen, kunnen nieuwe problemen worden voorkomen. Van de Signaleringsmodule zal naar verwachting tevens een preventieve werking uitgaan.
- 1.5. Het beleid van de woningcorporaties is gericht op het voorkomen van huisuitzettingen en het voorkomen van huurschuld. Registratie in de Signaleringsmodule geschiedt derhalve pas wanneer alle mogelijkheden (waaronder betalingsregelingen, verplichte woonbegeleiding, mediation et cetera) die een corporatie 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. Efficiënt beheermanagement vergt dat Deelnemers samenwerken, onder meer door op basis van reciprociteit informatie met betrekking tot voormalige huurders uit te wisselen. Dit geschiedt door screening in de precontractuele fase op ernstig onrechtmatig of hinderlijk gedrag, overlast, huurachterstand en/of mutatieschade in het woonverleden.
- 1.7. Deelnemers dienen te beschikken over de in de Signaleringsmodule opgenomen gegevens om Betrokkenen uit te kunnen sluiten van het toewijzingsproces voor hun sociale huurwoningen.
- 1.8. Samenwerking tussen de Deelnemers blijkt in de praktijk van groot belang om te voorkomen dat huurders die problemen hebben veroorzaakt, de ene Deelnemer probleemloos voor de andere Deelnemer kunnen inwisselen, waardoor het probleem zich slechts verplaatst. Door middel van de Signaleringsmodule wordt dan ook niet gestreefd naar een verplaatsing van problemen, maar naar het voorkomen van nieuwe problemen voor de woningcorporaties.
- 1.9. De overwegingen 1.1 tot en met 1.8 vormen de rechtvaardiging voor het aanleggen en gebruiken van de Signaleringsmodule.
- 1.10. Deelnemers onderkennen dat de vastlegging van gegevens leidt tot het ontstaan van een verzameling van gegevens (de Signaleringsmodule), op basis waarvan voor de betrokken voormalige huurder belangrijke beslissingen kunnen worden genomen. Betrokkenen worden tijdelijk uitgesloten van de sociale huurmarkt in de regio Utrecht. Het verzamelen en verder verwerken van dergelijke gegevens dient daarom met waarborgen te worden omkleed. Dit Protocol bevat regels ten aanzien van de gegevensuitwisseling tussen de Deelnemers en voorziet in waarborgen tegen het ongeautoriseerd gebruik van het stelsel van gegevensuitwisseling.
- 1.11. 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 de woningcorporaties. Dit wangedrag kan voor de woningcorporatie, afhankelijk van het soort gedrag, onder andere veel financiële schade aanrichten. In geval van een hennepplantage kan dit oplopen tot tienduizenden euro's. Een Signalering heeft voor de Betrokkene die de schade aanricht ook een gevolg, namelijk dat hij of zij tijdelijk niet meer in staat is om een sociale huurwoning in de regio Utrecht te betrekken. Dit gevolg is echter een vermijdbaar resultaat van het eigen (wan)gedrag van de Betrokkene. De Deelnemers vinden het tijdelijk registreren van huurders met wangedrag daarom evenredig aan het doel en noodzakelijk voor gerechtvaardigd belang van de Deelnemers.

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. De Deelnemers zijn van mening dat dit niet kan en dat tijdelijke registratie noodzakelijk is om wangedrag voor de Deelnemers te voorkomen.

Voor het tekenen van een huurovereenkomst worden huurders uitgebreid gescreend: ID-check, verhuurdersverklaring, inkomensgegevens etc. Ondanks deze uitgebreide screening beschikken Deelnemers 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 de woningcorporaties te verkleinen. De woningcorporaties die woningen verhuren binnen de regio Utrecht worden voortdurend geconfronteerd met huurders die op enigerlei wijze schade toebrengen of dreigen toe te brengen aan de corporatie, haar medewerkers of haar huurders, of voor onoorbare doeleinden gebruik maken van hun woningaanbod. Het aantal huisuitzettingen vertoont de afgelopen jaren een stijgende lijn. Huurders die zijn ontruimd, duiken vaak opnieuw op bij een andere Deelnemer en veroorzaken ook daar gelijkaardige problemen. Een verhuurdersverklaring alleen is niet afdoende, omdat veel huurders na een ontruiming uit beeld verdwijnen. De Deelnemers willen een gezamenlijke registratie waarin de Identificatiegegevens van hun probleemhuurders worden opgenomen. Door het creëren van mogelijkheden om deze gegevens te raadplegen kunnen nieuwe problemen en dus ook huisuitzettingen worden voorkomen.



2. Begripsbepalingen

In dit Protocol en de bijbehorende Bijlagen wordt verstaan onder:

Agressie: (Poging tot) bedreiging of mishandeling van een medewerker van een van de Deelnemers of van een door Deelnemer 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 in de Signaleringsmodule.

Bevrager: Persoon die namens een Deelnemer gemachtigd is om Signaleringen te raadplegen.

Bewerker: 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. SWRU is een Bewerker als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens in het kader van individuele Signaleringen en Bevragingen.

Bevraging: Het raadplegen van een Signalering door Bevrager.

Deelnemer: Een organisatie die betrokken is bij de verdeling van sociale woonruimte in de regio Utrecht en die dit Protocol ondertekent. Een Deelnemer is een woningcorporatie of een instantie die op een andere wijze betrokken is bij de verdeling van sociale woonruimte. SWRU geldt niet als Deelnemer.

Geautoriseerd functionaris: De persoon die namens Deelnemer gemachtigd is om Signaleringen op te voeren, te onderhouden, raadplegen en te verwijderen.

Geschillencommissie: De onafhankelijke geschillencommissie van de Deelnemer.

Huurachterstand: Het totaal aan openstaande schulden (inclusief eventuele 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.

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 huurdersgedrag: Gedragingen zoals opgesomd in Bijlage 1 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.



Stichting
Woonruimteverdeling
Regio Utrecht

Primaire bron: De Deelnemer die de Signalering met betrekking tot de Betrokkene in de Signaleringsmodule heeft vastgelegd onder de voorwaarden zoals die gesteld zijn in dit Protocol en de daarbij behorende bijlagen. De Primaire bron is altijd een woningcorporatie.

Regio Utrecht: De woningmarktregio bestaande uit de gemeenten Bunnik, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Vianen, Wijk bij Duurstede, Woerden en Zeist.

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.

Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht (SWRU): Samenwerkingsverband ten behoeve van de Deelnemers. Onderhoudt het Protocol en houdt toezicht op het gebruik van de Signaleringsmodule door Deelnemers conform dit Protocol.

Systeem: Het ICT-systeem van WoningNet dat door Deelnemers wordt gebruikt.

Verantwoordelijke: De partij die doel en middelen bepaalt voor de Signaleringsmodule, zoals bedoeld in artikel 1, onder d, van de Wet. SWRU is Verantwoordelijke voor de technische werking van de Signaleringsmodule als geheel en voor de fysieke en logische beveiliging van de gegevens in de Signaleringsmodule. De Primaire bronnen zijn ieder Verantwoordelijke voor het opvoeren van hun Signaleringen. Een Deelnemer is Verantwoordelijke voor iedere Bevraging die zij doet.

Wet: De Wet bescherming persoonsgegevens.

WoningNet: Instantie die namens de Deelnemers het Systeem en de website waarop het woningaanbod wordt getoond beheert en woningzoekenden voorlicht.

3. Algemeen

3.1. Signaleringsmodule en het Systeem

Er wordt door alle Deelnemers gezamenlijk één Signaleringsmodule gebruikt om Signaleringen te registreren, onderhouden en raadplegen. Iedere Deelnemer stelt selectief daartoe (in het geval van woningcorporaties) Geautoriseerde functionarissen aan of (bij alle Deelnemers) Bevragers aan als gerechtigde tot de Signaleringsmodule. Medewerkers worden alleen aangewezen als Geautoriseerde functionarissen of Bevragers indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden. De autorisaties worden geregistreerd in het Systeem. Medewerkers van WoningNet hebben geen toegang tot de Signaleringsmodule. Zij kunnen enkel zien dat er sprake is van een signalering, zodat zij woningzoekenden die het klantcontactcentrum van WoningNet benaderen kunnen doorverwijzen naar de Primaire bron.

Een medewerker van Deelnemer kan zowel Geautoriseerd functionaris (kan Signaleringen opvoeren, onderhouden en verwijderen) als Bevrager (kan signaleringen die door andere Deelnemer zijn opgevoerd raadplegen) zijn. Een Bevrager kan nooit Signaleringen opvoeren of muteren. Een Geautoriseerd functionaris kan alleen Signaleringen opvoeren, onderhouden en verwijderen met betrekking tot Betrokkenen die bij de Deelnemer waar Geautoriseerd functionaris in dienst is Ongewenst huurdersgedrag hebben vertoond. Elke mutatie wordt gelogd en is herleidbaar tot de Geautoriseerd functionaris.

SWRU is verantwoordelijke (in de zin van de Wet) voor de technische werking van de Signaleringsmodule als geheel en voor de fysieke en logische beveiliging van de gegevens in de Signaleringsmodule. De Primaire bronnen zijn verantwoordelijk voor het (juist en rechtmatig) opvoeren en opvragen van Signaleringen. SWRU is Bewerker waar het gaat om de verwerking van de Signaleringen en Bevragingen van individuele Deelnemers. Deelnemers sluiten met SWRU een bewerkersovereenkomst alvorens Signaleringen te kunnen opvoeren en opvragen.

3.2. Invoervalidatie

De persoonsgegevens van de in de Signaleringsmodule opgenomen Betrokkenen dienen in overeenstemming met de Wet en dit Protocol te zijn verkregen en dienen bij de Deelnemer gedocumenteerd herleidbaar te zijn. In de Signaleringsmodule worden slechts gegevens opgenomen van Betrokkenen, indien er naar het oordeel van de Primaire bron sprake is van gerede aanleiding om tot registratie over te gaan, zulks met inachtneming van het bepaalde in dit Protocol en de doelstellingen die hierin zijn verwoord.

De daarvoor in aanmerking komende Geautoriseerde functionarissen worden door hun Deelnemer geïnformeerd omtrent de werking van het systeem. Zij worden er nadrukkelijk op gewezen dat het gebruik van het systeem uitsluitend is toegestaan binnen de regels van het Protocol en dienen zich door middel van ondertekening van een verklaring tot naleving daarvan te verbinden.

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 gegevens worden ingevoerd in de Signaleringsmodule. Indien een Deelnemer twijfelt of invoer van gegevens kan plaatsvinden conform



de regels van het Protocol, dient hij van invoer af te zien. Alleen een Geautoriseerde functionaris van de Deelnemer die een Signalering heeft opgevoerd, kan die Signalering wijzigen of verwijderen.

3.3. Toetsingsproces

Wanneer Betrokkene een reactie wenst te plaatsen op een woningadvertentie op de applicatie van WoningNet, dan ziet het Systeem dat er sprake is van een Signalering. Hierop wordt Betrokkene automatisch uitgesloten van het toewijzingsproces. In dit geval is er geen sprake van gegevensuitwisseling tussen Deelnemers. Het Systeem attendeert Betrokkene op zijn registratie in de Signaleringsmodule en geeft aan wat de bezwaarmogelijkheden zijn.

Een Bevraging is ook nodig wanneer een woning buiten de applicatie van WoningNet om toegewezen via directe bemiddeling, bijvoorbeeld aan statushouders of aan (uitstromende) cliënten van maatschappelijke opvangorganisaties, of bij de beoordeling van een urgentieaanvraag. Deelnemers dragen er zorg voor dat de Signaleringsmodule uitsluitend wordt gebruikt ten aanzien van woningzoekenden die in aanmerking willen komen voor een sociale huurwoning binnen de Regio Utrecht. In die gevallen voert Deelnemer een Bevraging uit naar de voorgedragen kandidaat of aanvrager. Indien een voorgedragen kandidaat is geregistreerd in de Signaleringsmodule, maakt Bevrager een afweging of de kandidaat toch, onder aanvullende voorwaarden, wordt geaccepteerd als huurder, dan wel wordt geweigerd. Indien een aanvrager van een urgentieverklaring is geregistreerd in de Signaleringsmodule, wordt de aanvraag geweigerd. Bevrager dient de betrokkene te informeren over de uitsluiting en over diens rechten (artikel 8 van dit Protocol). 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 dient immer de informatieplicht te worden opgevolgd.

Het is niet mogelijk dat een Betrokkene nog wordt gesignaleerd na het verlopen van diens termijn van opname. Dit wordt gewaarborgd door het Systeem (artikel 3.7 van dit Protocol).

3.4. Informatieplicht

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 de Signaleringsmodule. Dit wordt niet alleen mondeling toegelicht; het is ook opgenomen in de voorwaarde(n) behorende bij de huurovereenkomst.

Zittende huurders

Zittende huurders worden via publicaties van de Deelnemer op de hoogte gebracht van de Signaleringsmodule en de werking daarvan. Hierbij wordt duidelijk gemaakt dat een Signalering uitsluiting van het toewijzingsproces tot gevolg heeft.

Woningzoekenden

Woningzoekenden worden via de website van WoningNet geïnformeerd over de Signaleringsmodule en de werking daarvan. Hierbij wordt duidelijk gemaakt dat een Signalering automatische uitsluiting van het toewijzingsproces via WoningNet tot gevolg heeft.

Informatie Betrokkene

Nadat informatie door de Geautoriseerde functionaris van de Primaire bron is ingevoerd, wordt door

de Deelnemer een e-mail of brief (wanneer er geen e-mailadres bekend is) gestuurd naar de Betrokkene ter inlichting van de opname in de Signaleringsmodule. In deze e-mail/brief staan de volgende gegevens vermeld:

- Datum waarop de brief is verzonden
- Identiteitsgegevens van Betrokkene
- De reden(en) voor registratie in de Signaleringsmodule (categorieën Ongewenst huurdersgedrag)
- De termijn van opname in het register
- Een (web)adres waar de Betrokkene kan raadplegen welke organisaties (de Deelnemers) gebruik maken van de Signaleringsmodule;
- Adres van de woning die door Betrokkene werd gehuurd.
- Gegevens van de Primaire bron die de klacht 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.

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 van Primaire bron digitaal gedocumenteerd. Zulks wordt beschouwd als zijnde de Betrokkene te hebben geïnformeerd. Indien de Deelnemer op een later moment de beschikking krijgt over het email- of postadres van de Betrokkene, zal hij de Betrokkene alsnog conform het voorgaande informeren.

3.5. 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 bevoegde functionarissen uitdrukkelijk worden geïnformeerd, alsmede door middel van de bezwaar- en beroepsmogelijkheden van de Betrokkene.

3.6. Geheimhouding

Alle in de onder dit Protocol begrepen Signaleringsmodule opgenomen gegevens zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Deelnemers treffen voorzieningen die waarborgen dat Geautoriseerd functionarissen en Bevragers vallen onder een geheimhoudingsplicht die is toegespitst op de aard van hun werkzaamheden ten behoeve van dit Protocol en die zich zowel tijdens de duur van de dienstbetrekking als na afloop daarvan uitstrekt. SWRU zal eveneens zorgen dat medewerkers met toegang tot de Signaleringen vallen onder een geheimhoudingsplicht die is toegespitst op de aard van hun werkzaamheden ten behoeve van dit Protocol en die zich zowel tijdens de duur van de dienstbetrekking als na afloop daarvan uitstrekt.

3.7. Beveiliging en controle

Iedere Deelnemer dient maatregelen te treffen, bepaald door SWRU, om te waarborgen dat uitsluitend daartoe Geautoriseerde functionarissen en Bevragers toegang hebben tot de Signaleringsmodule voor zover dit Protocol daarin voorziet. Deze maatregelen staan verder omschreven in de art. 3.4, art. 3.5 en art. 3.6. Medewerkers van WoningNet krijgen autorisatie voor beperkt inzicht in de Signaleringsmodule, voor zover noodzakelijk om woningzoekenden te kunnen

doorverwijzen naar de Primaire bron. Verder heeft WoningNet passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. De gegevens worden beveiligd middels een unieke en persoonlijke inlogcode en wachtwoord en zijn alleen door Geautoriseerde functionarissen en Bevragers van Deelnemers te benaderen. Signaleringen worden op de server van WoningNet maximaal opgeslagen gedurende de per categorie Ongewenste huurdersgedrag bepaalde termijn (zie bijlage 1). Na het verstrijken van deze termijn wordt de Signalering automatisch verwijderd. Een Betrokkene wordt derhalve nooit langer uitgesloten dan de termijn die overeenstemt met de categorie Ongewenst huurdersgedrag waaraan men zich schuldig heeft gemaakt. Het Systeem controleert hier actief op.

3.8. Aanmelding gegevensverwerking

De gegevensverwerking is door SWRU aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens onder meldingsnummer: m00000125.

Iedere Deelnemer kent een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de door hem vastgelegde persoonsgegevens die aanleiding hebben gevormd voor opname van de betreffende Betrokkene in de Signaleringsmodule. De Deelnemer dient er zorg voor te dragen dat deze gegevens in overeenstemming met de Wet en op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt en de SWRU ziet daarop toe. Indien de Deelnemer niet in overeenstemming met de wet en/of met dit Protocol en de bijbehorende bijlagen handelt, dan kan de Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname.

4. Vastleggen en onderhouden gegevens

4.1. Doel Signaleringsmodule

Met het oog op het kunnen deelnemen aan de Signaleringsmodule is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor de Signaleringsmodule te hanteren: "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 voor de Deelnemers te vermijden."

4.2. Vastlegging van gegevens

In de Signaleringsmodule worden slechts vastgelegd:

- Identificatiegegevens van Betrokkene;
- Indien bekend, het registratienummer van Betrokkene bij WoningNet;
- De naam van de Primaire bron, zijnde de eigenaar van de woning die door Betrokkene werd gehurd;
- De naam van de Geautoriseerd functionaris die de Signalering heeft opgevoerd;
- Adresgegevens van Betrokkene;
- De reden voor opvoer van de Signalering, zijnde de categorie(ën) Ongewenst huurdersgedrag waaraan Betrokkene zich schuldig heeft gemaakt;
- De invoerdatum van de Signalering;
- De einddatum van de Signalering (zie bijlage 1 van dit Protocol);
- Bij eventuele mutaties: de datum van de mutatie en de naam van de Geautoriseerd Functionaris die de mutatie heeft doorgevoerd,
- De uitkomst van een eventuele Bevraging,
- Het feit dat er een bezwaar- of beroepsprocedure aanhangig is,
- De uitkomst van een eventuele bezwaar- of beroepsprocedure.

Vastlegging geschiedt door de Primaire bron die benadeeld is. De finale beslissing tot vastlegging wordt genomen door de daartoe aangewezen Geautoriseerd functionaris van de Primaire bron. Deze dient hierbij de in artikel 4.4 nader omschreven belangenafweging te maken, alsmede de proportionaliteitsvereiste in acht te nemen.

De persoon waarmee geen contract of overeenkomst aangegaan is of was, mag niet opgenomen worden in de Signaleringsmodule en is dan ook geen Betrokkene, zulks met uitzondering van een medehuurger die op grond van het bepaalde in artikel 7:266 lid 2 BW (mede)verantwoordelijk is voor de gedraging(en) die heeft/hebben geleid tot opname in de Signaleringsmodule.

Gedurende de tijd dat de Betrokkene geregistreerd staat in de Signaleringsmodule kan hij zich wel inschrijven als woningzoekende, zodat hij inschrijftijd opbouwt. Zodoende wordt voorkomen dat Betrokkene dubbel wordt getroffen (én geen woningaanbod én geen opbouw van inschrijftijd). Wanneer Betrokkene reeds staat ingeschreven als woningzoekende, dan wordt de Signalering aan diens registratienummer van WoningNet gekoppeld. De informatie uit de Signaleringsmodule blijft echter altijd gescheiden van de overige informatie van WoningNet.



4.3. Verrijking van persoonsgegevens

De gegevens worden verkregen middels de Deelnemers. De Geautoriseerd functionaris van de Primaire bron voert de Signalering handmatig op in de Signaleringsmodule.

4.4. Opname

Registratie in de Signaleringsmodule 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 in de Signaleringsmodule. De afweging om te besluiten tot opname in de Signaleringsmodule wordt gemaakt door de Deelnemer die benadeeld is. Deze Deelnemer wordt vervolgens aangemerkt als de Primaire bron. 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 bijlage 1 in het voordeel van de Betrokkene.

Er is in de bepaling van de duur van de Signalering 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.

4.5. Verwijderingscriteria

De Deelnemer dient zorg te dragen voor afvoer van de Signalering en verwijdering van de daarin 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. Het Systeem assisteert de Deelnemer door de Signalering automatisch te verwijderen na het verstrijken van de maximale registratietermijn.

Indien een Deelnemer niet langer kwalificeert als Deelnemer, worden de Signaleringen ten aanzien waarvan hij de Primaire bron is verwijderd uit de Signaleringsmodule. In dit geval is SWRU gerechtigd deze verwijdering uit te voeren.

Per categorie Ongewenst huurdersgedrag gelden aparte verwijderingscriteria. Verwijdering dient plaats te vinden binnen de in artikel 9 van dit Protocol vermelde termijnen.

Na verwijdering van de gegevens van de Betrokkene uit de Signaleringsmodule 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 dan voorafgaand aan contracteren de eis van een betalingsregeling stellen. Het feit dat Betrokkene niet langer in de Signaleringsmodule 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.

5. Raadplegen gegevens Signaleringsmodule door Deelnemers

5.1. 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, dan wel Betrokkenen worden uitgesloten van het toewijzingsproces. 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. Bij reguliere toewijzingen, via de website van WoningNet, vindt er geen uitwisseling van privacygevoelige gegevens tussen Deelnemers plaats. WoningNet heeft geen inzicht in de categorie van het Ongewenst huurdersgedrag.

5.2. Bevraging

De Signaleringsmodule is langs geautomatiseerde weg uitsluitend toegankelijk voor Geautoriseerd functionarissen en Bevragers van de Deelnemers. Bevraging geeft inzicht in de Signalering met daarin de gegevens die vermeld zijn in artikel 4.2 van dit Protocol, maar geeft geen nadere gegevens over de aanleiding voor de registratie.

De Deelnemer draagt er zorg voor dat een Geautoriseerd functionaris en/of Bevrager de Signaleringsmodule uitsluitend raadpleegt voor woningzoekenden die in aanmerking wensen te komen voor een sociale huurwoning in de Regio Utrecht.

5.3. Bevragingsmomenten

Het Systeem toetst of een woningzoekende die op een woning wenst te reageren staat geregistreerd in de Signaleringsmodule en sluit Betrokkene uit wanneer er sprake is van een Signalering. Deelnemers hoeven bij reguliere toewijzingen dus nooit gegevens van Betrokkenen te bevragen.

Bij woningen die via directe bemiddeling worden toegewezen voert de Deelnemer een Bevraging uit naar de voorgedragen kandidaat.

Ook kan een Deelnemer op verzoek van Betrokkene een Bevraging uitvoeren naar aanleiding van een concrete vraag van Betrokkene of hij of zij is geregistreerd in de Signaleringsmodule. WoningNet verwijst Betrokkenen die het klantcontactcentrum van WoningNet benaderen door naar de Primaire bron en heeft zelf geen inzicht in de categorie van het Ongewenst huurdersgedrag.

5.4. Consequenties

Registratie in de Signaleringsmodule heeft tot gevolg dat Betrokkene wordt uitgesloten van het toewijzingsproces. Betrokkene wordt door de Primaire bron geïnformeerd over deze uitsluiting en over diens rechten (artikel 8 van dit Protocol).

5.5. Inzage informatie

Inzage in de informatie uit de Signaleringsmodule is beperkt tot Geautoriseerd Functionarissen 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 Deelnemer aan andere Deelnemers ter beschikking gesteld. SWRU is bevoegd om, 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. SWRU is niet bevoegd om Signaleringen te wijzigen of te verwijderen, tenzij dit geschiedt op de uitdrukkelijke instructies van de Primaire bron.



6. Deelname

6.1. Toegang

Alleen Deelnemers kunnen gebruik maken van de Signaleringsmodule. Alle Deelnemers ondertekenen een document waarin zij verklaren dat zij dit Protocol onverkort zullen naleven en sluiten een bewerkersovereenkomst met SWRU. Derde partijen, met uitzondering van WoningNet, SWRU en de externe accountant die de jaarlijkse audit uitvoert, krijgen in geen enkel geval toegang tot de gegevens die zijn vastgelegd in de Signaleringsmodule.

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 van woningcorporaties*: kunnen Signaleringen opvoeren, onderhouden en verwijderen voor de Deelnemer waar ze werkzaam zijn; hebben inzage in de Signaleringen
- *Geautoriseerde functionarissen van Deelnemers die geen woningcorporaties zijn*: hebben uitsluitend inzage in de Signaleringen (uitsluitend Bevragers)
- *Medewerkers van SWRU en de externe accountant van SWRU*: kunnen toegang hebben tot Signaleringen in het kader van een audit
- *Medewerkers van WoningNet*: hebben toegang tot Signalering, maar kunnen niet zien op basis van welke categorie Ongewenst huurdersgedrag een Betrokkene in de Signaleringsmodule is opgevoerd

6.2. Uittreding

Wanneer een Deelnemer zijn deelname aan het protocol 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.

6.3. Uitsluiting

Indien en voor zover een Deelnemer dit Protocol niet naleeft, is de SWRU gerechtigd om de Deelnemer uit te sluiten van deelname. Na uitsluiting worden de autorisaties van de Deelnemer onverwijld ingetrokken en worden de door Deelnemer ingevoerde Signaleringen verwijderd.



7. Rechten en plichten Deelnemers

7.1. Reciprociteit

De Deelnemers zijn jegens elkaar en jegens SWRU gehouden tot naleving van het Protocol.

7.2. 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.

7.3. Aansprakelijkheid

De Primaire bron is aansprakelijk voor 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 deze Deelnemer niet kan worden toegerekend.

De Deelnemer die gegevens gebruikt welke 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 deze Deelnemer niet kan worden toegerekend, en vrijwaart andere Deelnemers en SWRU voor schade die hierdoor ontstaat.

8. Rechten Betrokkene

8.1. Mededeling van registratie, verwijdering en uitsluiting

De Betrokkene wiens gegevens in de Signaleringsmodule 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 de Signaleringsmodule;
- B. Verwijdering van zijn gegevens van de Signaleringsmodule;
- C. Het feit dat een Bevraging van zijn gegevens heeft 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 het systeem van Primaire bron digitaal gedocumenteerd. Zulks wordt beschouwd als zijnde de Betrokkene te hebben geïnformeerd. Indien de Deelnemer op een later moment de beschikking krijgt over het email- of postadres van de Betrokkene, zal hij de Betrokkene alsnog conform het voorgaande informeren.

De mededelingen dienen te worden gedaan binnen vier weken na respectievelijk de opname, na verwijdering van de gegevens of na een weigering van Deelnemer om een Betrokkene die voor directe bemiddeling is voorgedragen te accepteren als huurder.

Een mededeling genoemd onder A en B dient aan Betrokkene te worden gedaan door de Primaire bron. Een mededeling genoemd onder C dient aan Betrokkene worden gedaan door de Bevrager. Elke mededeling omvat tevens informatie over de in het volgende lid genoemde bezwaar- en beroepsmogelijkheden van de Betrokkene.

8.2. Bezwaar

De Betrokkene heeft het recht om in bezwaar te gaan tegen een Signalering, zoals uiteengezet in artikel 9.

8.3. Inzage gegevens en kopie protocol

De Betrokkene kan te allen tijde middels een daartoe strekkend verzoek, gericht aan de Primaire bron, 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 in de Signaleringsmodule 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 de Deelnemer.

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 Signalering vermeld die zijn opgesomd in artikel 4.2 van dit Protocol. Naar aanleiding van deze mededeling, dan wel het uitblijven daarvan, kan Betrokkene in bezwaar bij het bestuur/de directie van de Primaire bron, overeenkomstig het bepaalde in artikel 9.



Een ieder die daartoe een aanvraag indient, kan bij de SWRU dit Protocol opvragen. Een aanvraag kan worden ingediend bij de secretaris van de SWRU, per e-mail (secretaris@swru.nl) of schriftelijk (Postbus 72, 3400 AB IJsselstein).

8.4. Correctie

De Betrokkene kan de Primaire bron 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. De Primaire bron deelt de Betrokkene binnen drie weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk mede of en in hoeverre hij daaraan voldoet. De Primaire bron 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 directie/het bestuur van de Primaire bron, overeenkomstig het bepaalde in artikel 9 van dit Protocol. Van iedere verbetering, aanvulling of verwijdering wordt aan de Betrokkene binnen vier weken na voormelde handeling mededeling gedaan.

8.5. Kosten

De Deelnemers brengen voor de behandeling van een verzoek tot inzage, een bezwaarprocedure of beroepsprocedure geen kosten in rekening.

9. Geschillen

9.1. Bezwaar

Bij geschillen over: (i) de rechtmatigheid van de Signalering; (ii) 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 in de Signaleringsmodule, zoals bedoeld onder (i) hierboven, kan gedurende de looptijd van de Signalering worden ingediend bij het bestuur/de directie van de Primaire bron.

Een bezwaarschrift tegen (het uitblijven) een beslissing zoals beschreven onder (ii) hierboven 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 het bestuur/de directie van de Primaire bron.

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.

9.2. Ingekomen bezwaarschrift

Wanneer een bezwaarschrift bij de Primaire bron 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. In de Signaleringsmodule wordt door de Primaire bron geregistreerd dat er sprake is van een bezwaarprocedure. Ook wordt de uitkomst vastgelegd.

9.3. Reactie op bezwaarschrift

De Primaire bron 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 maakt, voor zover relevant;
- Identificatiegegevens van Betrokkene;
- Adresgegevens van Betrokkene;
- De reden voor opvoer van de Signalering, zijnde de categorie(ën) 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 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 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.

9.4. 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 Geschillencommissie van de desbetreffende Deelnemer. De Geschillencommissie kan beoordelen of de procedure van het registreren zorgvuldig is geweest. De uitspraak van de betrokken Geschillencommissie is ofwel bindend of een gekwalificeerd advies. Dit verschilt per Deelnemer. Zie bijlage 2 bij dit Protocol voor een overzicht van de diverse Geschillencommissies en hun reglementen.

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 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.

10. Hardheidsclausule

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.

11. Wijzigingen Protocol

De SWRU kan besluiten tot aanpassing van het Protocol. Een dergelijk besluit wordt genomen nadat de aanpassingen niet op bezwaren zijn gestuit bij de Autoriteit Persoonsgegevens, voor zover toestemming van de Autoriteit Persoonsgegevens is vereist.

12. Rol SWRU

SWRU is Verantwoordelijke voor de technische werking van de Signaleringsmodule als geheel en voor de fysieke en logische beveiliging van de gegevens in de Signaleringsmodule. SWRU is Bewerker waar het gaat om de verwerking van de opvoeringen en opvragingen van individuele Deelnemers.

De SWRU fungeert als vraagbaak over de toepassing van de Signaleringsmodule. De SWRU heeft inhoudelijk geen bemoeienis met de geregistreeerde Signaleringen, noch de beslissingen omtrent bezwaar- en beroepschriften.



13. Audit

Aangezien de Signaleringsmodule wordt beheerd en onderhouden door WoningNet, zal WoningNet conform haar auditplan jaarlijks een technische audit laten uitvoeren op (onderdelen van) haar IT-beveiliging. WoningNet zal maatregelen nemen om geconstateerde tekortkomingen te verhelpen. De resultaten van deze audits worden, indien gewenst, op hoofdlijnen beschikbaar gesteld aan SWRU. Deze systemen zijn bovendien voorzien van continue monitoring, waardoor problemen snel kunnen worden ontdekt.

Een Deelnemer is - niet vaker dan eens per twaalf maanden - verplicht op verzoek van SWRU een accountantsrapport op te laten maken waarin verslag wordt gedaan van de mate waarin de Deelnemer aan dit Protocol voldoet. De accountant brengt vertrouwelijk verslag uit aan SWRU. SWRU is gerechtigd een Deelnemer van verdere deelname aan de Signaleringsmodule uit te sluiten ingevolge het in artikel 6.3 van dit Protocol bepaalde, alsmede indien een Deelnemer weigert een afschrift van het rapport aan SWRU te verstrekken, dan wel anderszins aanleiding geeft tot het nemen van deze beslissing.

SWRU zal uiterlijk na verstrijking van iedere periode van vijf jaar na de datum van goedkeuring van dit Protocol door de Autoriteit Persoonsgegevens, verslag doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens over de resultaten van bovenstaande audits en - voor zover relevant - van de maatregelen die op basis van die audits zijn genomen.

14. Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit Protocol niet voorziet, beslist het bestuur van de SWRU, met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.



Bijlage 1: Opnamecriteria Signaleringsmodule

1) Overlast

Omschrijving

Bestemd voor Betrokkenen die een ernstige en regelmatige verstoring van het woongenot hebben veroorzaakt, 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. Voorbeelden van dergelijke overlast zijn onder andere geluidsoverlast, vervuiling van het gehuurde of de directe omgeving of overlast als gevolg van psychische of verslavingsproblematiek.

Formele criteria voor opname

1. Betrokkene is bij gerechtelijk vonnis veroordeeld tot ontruiming van het gehuurde vanwege Overlast, of;
2. Betrokkene heeft Overlast veroorzaakt zodanig ernstig dat er door de Deelnemer reeds een ontruimingsprocedure is gestart, én de ontruimingsprocedure enkel niet is gestart (ad 1) of voortgezet (ad 2) doordat de vertrokken Betrokkene alsnog uit eigen beweging het gehuurde heeft ontruimd, mits er vóór aankondiging cq. start ontruimingsprocedure minimaal sprake is van:
 - i. twee schriftelijke sommaties, én;
 - ii. aantoonbaar bewijs van de Overlast door verklaringen van politie en/of burens en/of anderszins, én;
 - iii. uitnodiging aan Betrokkene voor een gesprek.

Opnameduur

Opname in de Signaleringsmodule wegens Overlast vindt plaats voor een termijn van drie jaar.

Verwijdering

Verwijdering van de Signalering vindt plaats na het verstrijken van een termijn van drie jaar na opname in de Signaleringsmodule.

2) Openstaande vordering

Omschrijving

Bestemd voor Betrokkenen die financiële schade hebben veroorzaakt in de vorm van een Huurachterstand en/of Mutatieschade. Betrokkenen die in deze categorie worden opgenomen hebben in beginsel zelf in de hand óf, en zo ja wanneer, hun gegevens van uit de Signaleringsmodule worden verwijderd.

Formele criteria voor opname

1. Betrokkene is bij gerechtelijk vonnis veroordeeld tot:
 - a. ontruiming van het gehuurde vanwege Huurachterstand, of;
 - b. betaling van Mutatieschade, of;
2. Betrokkene heeft bij vertrek uit het gehuurde een niet voldane Mutatieschade achtergelaten van ten minste € 500,-, mits:

- a. er gezamenlijk met de Betrokkene een zorgvuldige mutatieprocedure heeft plaatsgevonden, tenzij deze procedure door toedoen van de Betrokkene zélf is gefrustreerd, én;
 - b. er foto's van de betreffende Mutatieschade in het bezit zijn van de Primaire bron.
- 3.** Opname in de Signaleringsmodule vindt plaats voor de navolgende termijnen:
- a. Voor schade tussen de €500,00 en €1.000,00 gedurende een termijn van 1 jaar;
 - b. Voor schade tussen de €1.000,00 en €2.000,00 gedurende een termijn van 2 jaar;
 - c. Voor schade tussen de €2.000,00 en €5.000,00 gedurende een termijn van 3 jaar;
 - d. Voor schade tussen de € 5.000,00 en €10.000,00 gedurende een termijn van 4 jaar;
 - e. Voor schade van €10.000,00 of meer gedurende een termijn van 5 jaar

Voorname termijnen gelden behoudens de gevallen waarin als gevolg van de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, dan wel ingevolge een akkoord in het kader van surséance van betaling of faillissement, de Vordering binnen de termijn eerder tenietgaat.

Verwijdering

Verwijdering van de Signalering vindt plaats na het verstrijken van een termijn van vijf jaar na opname in de Signaleringsmodule, ook al is niet de gehele vordering voldaan, of eerder indien:

- a. de gehele vordering inclusief de verschuldigde (gerechtelijke kosten) is voldaan, of;
- b. binnen de helft van de termijn van opname, zoals hierboven vermeld, ten minste de helft van de vordering is voldaan en voor de andere helft een betalingsregeling is getroffen en deze wordt nagekomen.

3) Oneigenlijk gebruik

Omschrijving

Bestemd voor Betrokkenen die zich schuldig maken aan onrechtmatig gebruik of onrechtmatige bewoning van het gehuurde. Er zijn vier soorten Oneigenlijk gebruik die in elk geval aanleiding geven tot opname in de Signaleringsmodule:

1. Hennepkwekerij in het gehuurde;
2. Onderverhuur van het gehuurde, terwijl Betrokkene hier zelf geen hoofdverblijf houdt;
3. Drugshandel in of vanuit het gehuurde en/of gelegenheid geven tot het gebruiken van drugs in het gehuurde;
4. Prostitutie in het gehuurde.

Het gaat hier veelal om zaken waarin de Betrokkene misbruik van het gehuurde heeft gemaakt voor eigen commercieel gewin ten koste van de Deelnemer.

Formele criteria voor opname

1. Betrokkene is bij gerechtelijk vonnis veroordeeld vanwege (één van) voornoemde feiten, of;
2. Betrokkene heeft zich schuldig gemaakt aan (één van) voornoemde feiten, waarbij er door de Deelnemer reeds een ontruimingsprocedure is gestart, én de ontruimingsprocedure enkel niet is gestart of voortgezet doordat de vertrokken betrokkene alsnog uit eigen beweging het gehuurde heeft ontruimd, mits Deelnemer vóór aankondiging cq. start ontruimingsprocedure beschikt over aantoonbaar bewijs van de genoemde feiten.

Opnameduur



Opname in de Signaleringsmodule wegens oneigenlijk gebruik vindt plaats voor een termijn van drie jaar.

Verwijdering

Verwijdering van de Signalering vindt plaats na het verstrijken van een termijn van drie jaar na opname in de Signaleringsmodule.

4) Gevaarzetting en Agressie

Omschrijving

Bestemd voor Betrokkenen die zich schuldig maken aan strafbare feiten die een direct gevaar vormen voor de Deelnemer, de medewerkers van Deelnemer, of omwonenden. Er zijn twee soorten gevaarlijk gedrag die in elk geval aanleiding geven tot opname in de Signaleringsmodule:

1. Agressie jegens een medewerker van een van de Deelnemers of van een door Deelnemer ingeschakeld bedrijf;
2. Moedwillige brandstichting in het gehuurde of in de directe omgeving daarvan.

Formele criteria voor opname

1. Betrokkene is bij gerechtelijk vonnis veroordeeld vanwege (één van) voornoemde feiten, of;
2. Betrokkene heeft zich schuldig gemaakt aan (één van) voornoemde feiten, waarbij er door de Deelnemer reeds een ontruimingsprocedure is gestart, én de ontruimingsprocedure enkel niet is gestart of voortgezet doordat de vertrokken betrokkene alsnog uit eigen beweging het gehuurde heeft ontruimd, mits Deelnemer vóór aankondiging cq. start ontruimingsprocedure beschikt over aantoonbaar bewijs van de genoemde feiten.

Opnameduur

Opname in de Signaleringsmodule wegens agressie of brandstichting vindt plaats voor een termijn van drie jaar.

Verwijdering

Verwijdering van de Signalering vindt plaats na het verstrijken van een termijn van drie jaar na opname in de Signaleringsmodule.

Bijlage 2: Geschillencommissies

Elke Deelnemer heeft, al dan niet gezamenlijk met andere Deelnemers, een eigen onafhankelijke geschillencommissie. Hieronder volgt een overzicht van alle commissies en de bijbehorende reglementen.

Corporatie	Contactgegevens	Reglement
Bo-Ex GroenWest Heuvelrug Wonen Jutphaas Wonen LEKSTEDewonen Mitros SSW Viveste Wbv Maarn Wbv Vecht en Omstreken De Woningraat Wbst Cothen Wst Volksbelang	Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht Postbus 8236 3503 RE Utrecht	http://www.kwru.nl/fileadmin/user_upload/Klachtenreglement_KWRU_2017.pdf
Wst Kockengen	Klachtencommissie Woningstichting Kockengen Waterlelie 31 3628NC Kockengen	http://www.wstkockengen.nl/linked/reglement%20klachtencommissie.pdf
RKwbv Zeist Woongoed Zeist	Gezamenlijke geschillenadviescommissie Postbus 1000 3700 BA Zeist	https://www.woongoedzeist.nl/wp-content/uploads/2014/09/Reglement-GAC.pdf
Portaal	Portaal GAC Utrecht Postbus 2211 3500 GE Utrecht	http://www.portaal.nl/resources/1/Klachten%20en%20overlast/Geschillenadviescommissie%20Utrecht%20reglement.pdf
Provides	Geschillenadviescommissie p/a Provides Postbus 72 3400 AB IJsselstein	http://www.provides.nl/uploads/tx_ddownload/GeschillenadviescieReglement.pdf
SSH	Geschillencommissie SSH Postbus 85042 3508 AA UTRECHT (088) 730 42 00	https://www.sshxl.nl/sites/default/files/Reglement%20geschillencommissie%20SSH.pdf
Woonzorg Nederland	Woonzorg Nederland t.a.v. ambtelijk secretariaat Klachtencommissie Antwoordnummer 440 1180 VB Amstelveen	https://www.woonzorg.nl/download.php?id=63b705226bb40b2f7bbaabb960b2078f&c=Download&p=bestand
Wst Wuta	Wuta Hoekerstraat 7 1396 NR Nigtevegt	http://wuta-nigtevecht.nl/documents/kcreglement.pdf