

# PROTOCOL SIGNALERINGSLIJST

## Protocol Signaleringslijst Holland Rijnland Wonen

### Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Gerechvaardigd belang, proportionaliteit en subsidiariteit</b>	
<b>3. Wat zijn uitgezette huishoudens?</b>	<b>3</b>
<b>4. De doelen van het Protocol Signaleringslijst Holland Rijnland Wonen</b>	<b>4</b>
A. Voorkomen van migratie van uitgezette huishoudens zonder aanvullende voorwaarden	4
B. Registratie in geval van overlast/huurschuld	5
C. Registratie en uitsluiten van de woningmarkt	5
D. Bewaken van de bedrijfs- en met name maatschappelijke belangen	5
E. Monitoren en statistische doeleinden	5
<b>5. Uitvoeringsbeleid Protocol Signaleringslijst Holland Rijnland Wonen</b>	<b>6</b>
<b>6. Het registratiesysteem</b>	<b>6</b>
<b>7. De verwerking van het registratiesysteem voor de woningzoekende</b>	<b>7</b>
<b>8. Bescherming persoonsgegevens: beheer, recht op inzage, correctie en verwijdering</b>	<b>7</b>
7.1 Beheer	7
7.2 Rechten van betrokkenen	8
<b>9. Beveiliging van persoonsgegevens</b>	<b>9</b>
<b>10. Bezwaarregeling</b>	<b>9</b>
<b>11. Vragen rondom signalering</b>	<b>9</b>
<b>12. Hardheidsclausule</b>	<b>9</b>
<b>13. Tot slot</b>	<b>9</b>
<b>Bijlage I - Begrippenlijst</b>	<b>13</b>
<b>Bijlage II - In de module op te nemen en communiceren gegevens</b>	<b>14</b>

## Protocol Signaleringslijst Huren in Holland Rijnland

### **1. Inleiding**

In het samenwerkingsverband Holland Rijnland Wonen bieden zeventien woningcorporaties in de regio Holland Rijnland hun vrijkomende woningen aan op één web-enabled platform: het woonruimtebemiddelingsstelsel Huren in Holland Rijnland. Die woningcorporaties zijn: Dunavie,

De deelnemende woningcorporaties hebben te maken met huurders die de afspraken uit de huurovereenkomst en algemene huurvoorwaarden niet nakomen. Huurachterstanden en overlast leiden regelmatig tot een juridische procedure en tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. De woningcorporaties dienen namelijk een goed leefklimaat en het woongenot van andere huurders en omwonenden te handhaven. Daarbij zijn zij zich er echter terdege van bewust dat het recht op een woning een grondrecht is en dat zij een sociaal-maatschappelijke taak hebben om de haar wettelijk toegestane doelgroepen passende huisvesting te bieden. Dit betekent onder meer dat het gebruikelijk is dat huurders, die afspraken niet zijn nagekomen, ook een tweede kans moeten kunnen krijgen.

Om al deze belangen zo goed mogelijk te kunnen waarborgen wordt, al dan niet in samenwerking met gemeenten, beleid gevoerd om het aantal procedures tot ontbinding en ontruiming tot een minimum te beperken. Daarnaast is het voor een goede kans van slagen van dit beleid niet alleen noodzakelijk dat gehandeld wordt als er problemen zijn, maar ook om problemen te voorkomen. Juist ook in het geval dat er aan iemand een tweede kans wordt geboden. Met dat doel voor ogen wensen de deelnemers aan het samenwerkingsverband bij huurders die uit de woning zijn gezet, vertrokken huurders met een betalingsachterstand of waar sprake is van een overlastdossier de mogelijkheid te hebben om een melding op te voeren in het stelsel over deze huurders. Hierdoor kunnen de corporaties de risico's die dergelijke huurders meebrengen tijdig inschatten en onderkennen, om daarmee inbreuken op het woongenot van andere huurders, schade bij de corporatie(s) en nieuwe huisuitzettingen te voorkomen.

De deelnemende corporaties onderkennen dat het vastleggen van een melding als voornoemd leidt tot het ontstaan van een verzameling van gegevens op basis waarvan voor de betrokken (ex-)huurder belangrijke beslissingen kunnen worden genomen. Het verzamelen en verwerken van deze gegevens dient daarom met waarborgen te worden omkleed. De registratie en signalering geschieden binnen de kaders van de privacywet- en regelgeving en de in dit Protocol Signaleringslijst Holland Rijnland Wonen (hierna: 'Protocol') gegeven voorschriften en regels. De registratie vindt plaats in Huren in Holland Rijnland en is niet afhankelijk van toestemming van de huurder.

### **2. Gerechtvaardigd belang, proportionaliteit en subsidiariteit**

Zoals in de inleiding kort beschreven, is het beleid van de corporaties gericht op het voorkomen van huisuitzettingen en het waarborgen van het woongenot, ook in geval aan een persoon een tweede kans wordt geboden. Daarom wordt slechts een beperkt deel van de huurders en/of woningzoekenden op de signaleringslijst geplaatst. Er moet sprake zijn van een wanprestatie, een tekortkoming in de nakoming van de huurovereenkomst, die ertoe heeft geleid dat de huurovereenkomst is beëindigd. De corporaties gaan daar echter niet lichtvaardig toe over. Wanneer sprake is van het niet nakomen van afspraken uit de huurovereenkomst met bijbehorende algemene huurvoorwaarden zal de corporatie namelijk waar mogelijk altijd eerst nakoming nastreven. Een procedure tot ontbinding en ontruiming

wordt pas gevoerd nadat alle mogelijkheden (zoals betalingsregelingen, woonbegeleiding, mediation, aanvullende contractuele afspraken etc) zijn uitgeput. Uitzondering hierop zijn zeer ernstige, meer incidentele wanprestaties. Haalt een corporatie vervolgens een ontruimingsvonnis, dan blijken de corporaties in de praktijk groot belang te hebben bij samenwerking en uitwisseling van de gegevens om te voorkomen dat huurders die problemen hebben veroorzaakt, probleemloos de ene corporatie voor de andere kunnen inwisselen en daarmee het probleem zich slechts verplaatst. Door de registratie wordt ernaar gestreefd om niet het probleem te verplaatsen, maar om de betrokkene een gedegen tweede kans te bieden zonder dat nieuwe problemen ontstaan. Hierin is de rechtmatige grondslag gelegen voor het aanleggen en gebruiken van de signaleringslijst. De signaleringslijst kan ook gebruikt worden voor het aangeven van een bepaalde status als woningzoekende. In de regio Holland Rijnland wordt gewerkt met een contingent regeling waarbij cliënten van instellingen (o.a. daklozenopvang, GGD, reclassering etc) met voorrang een woning krijgen toegewezen. Als men deze heeft verkregen wordt als voorwaarde gesteld dat huurders twee jaar lang niet mogen doorverhuizen. Dit omdat aan de regeling de verplichting ten grondslag ligt dat de instellingen nog twee jaar woonbegeleiding moeten geven, en daarmee verantwoordelijk zijn voor het gedrag van de huurder. De huurder mag zich wel opnieuw inschrijven om inschrijftijd op te bouwen maar wordt voor het reageren geblokkeerd. Na deze periode van twee jaar, en na overleg tussen instelling en corporatie) wordt de blokkering eraf gehaald, vervalt de signalering en telt de woningzoekende weer als reguliere woningzoekende.

#### *Proportionaliteit*

Proportionaliteit gaat over de vraag of het middel (de signalering) evenredig is aan het beoogde doel (voorkomen van wangedrag, het waarborgen van woongenot en voorkomen van ontruiming). Het niet nakomen van de afspraken door de huurder leidt, afhankelijk van het gedrag, tot onder meer een grote beperking van het woongenot van omwonenden zoals een beperkt gevoel van veiligheid en vrijheid, maar ook tot financiële schade bij verhuurder. Bij huurachterstanden loopt dit al snel in de duizenden euro's. De deelnemende corporaties achten het tijdelijk registreren van woningzoekenden die dergelijk wangedrag vertoont hebben evenredig aan dit doel en in het gerechtvaardigd belang van de corporaties.

#### *Subsidiariteit*

Bij subsidiariteit betreft het de vraag of het niet mogelijk is om het nagestreefde doel te bereiken op een andere manier, die minder inbreuk maakt op de privacy van de betrokkene dan de plaatsing op de signaleringslijst. De corporaties menen, mede op basis van ervaringen in de praktijk, dat dit niet mogelijk is en de tijdelijke registratie noodzakelijk is in het kader van de hiervoor geschetste doelen. Een huurder wordt voorafgaand aan het sluiten van de huurovereenkomst gescreend op onder andere verhuurdersverklaring en inkomensgegevens, maar dit bevat geen informatie over het gedrag van de huurder en het niet nakomen van afspraken. Het registreren van dergelijke wangedrag is daarom noodzakelijk om het risico op wangedrag bij de corporaties te voorkomen. Het grote verschil met de verhuurdersverklaring is dat de huurders daarbij na ontruiming veelal uit beeld verdwijnen. Iets wat met de signaleringslijst c.q. registratie wordt opgelost. Door het creëren van de mogelijkheid om ook de gegevens van wangedrag te raadplegen, kunnen nieuwe problemen (en daarmee ook ontruiming) worden voorkomen en het woongenot van anderen gewaarborgd worden.

### **3. Wat zijn uitgezette huishoudens?**

Zoals hiervoor uiteengezet registreren de corporaties dus niet alle huurders op de signaleringslijst. Er moet sprake zijn van een huisuitzetting en de uitgezette persoon moet

vervolgens via het woonruimteverdeelsysteem van Huren in Holland Rijnland op zoek gaan naar een andere woning. Van een huisuitzetting is sprake bij:

- a. huurders van wie de woning op grond van een ontruimingsvonnis door de bevoegde rechter is ontruimd wegens wanprestatie in het algemeen of huurschuld of overlast.
- b. huurders van wie de woning op last van de burgemeester is gesloten, waarna de corporatie de huurovereenkomst (al dan niet buitengerechtelijk) heeft ontbonden.

Huurders die de huur van de woning vrijwillig opzeggen om een ontruimingsprocedure en de daarmee gepaard gaande kosten te voorkomen, vallen ook onder de definitie uitgezette huishoudens en daarmee onder dit Protocol. Van alle andere huurders en/of woningzoekenden wordt dus géén vermelding gemaakt in het Protocol.

Volledigheidshalve wordt hierbij opgemerkt dat er een beleidsmatig onderscheid wordt aangebracht tussen ontruiming op basis van overlast of huurschuld. Dit onderscheid is immers van belang voor het corporatiespecifieke beleid om met de desbetreffende persoon nadere afspraken te maken voor bewoning of heel eventueel een (bepaalde) woning niet toe te wijzen, zoals hierna in hoofdstuk 4 nader uiteen wordt gezet.

#### **4. De doelen van het Protocol signalering Holland Rijnland Wonen**

De doelen van het Protocol zijn, indachtig het gestelde in paragraaf 2 van dit Protocol:

- A. het mogelijk maken en bieden van waarborgen bij registratie van uitgezette huishoudens wanneer deze binnen het systeem van Huren in Holland Rijnland op zoek gaan naar een andere woning.
- B. het mogelijk maken en bieden van waarborgen bij registratie van woningzoekenden met een overlastdossier en/of huurschuld bij één van de deelnemende corporaties.
- C. het bewaken van de bedrijfs- en maatschappelijke belangen.
- D. het monitoren van beleid en het gebruik maken van gegevens voor statistische doeleinden.

De registratie heeft tot doel de deelnemende corporaties informatie te verschaffen over een woningzoekende die mogelijk in aanmerking komt voor een woning. Door het delen van deze kennis kunnen deze woningzoekenden conform de beleidsregels van de desbetreffende corporatie een bepaalde woning, al dan niet met aanvullende afspraken, wel of niet toegewezen krijgen. Hierbij geldt nadrukkelijk dat de signalering niet bedoeld is om een klant te weigeren, maar om de corporatie en de woningzoekende juist ook de gelegenheid te bieden om oplossingsgericht met elkaar in gesprek te gaan en waar nodig te komen tot afspraken (tweede kansbeleid). Een andere effectieve methode naast deze signaleringslijst om de doelen van dit protocol na te streven, waarbij geen persoonsgegevens gedeeld moeten worden, zoals screening, is niet aanwezig. Dergelijke gegevens zouden immers uitsluitend van de politie of gemeente afkomstig moeten zijn, doch deze zijn niet in alle gevallen op de hoogte (bijv. bij huurachterstand) en mogen dergelijke informatie veelal niet delen op grond van de privacywet- en regelgeving. Voorts speelt een rol dat Holland Rijnland Wonen een samenwerkingsverband is van meerdere woningcorporaties op verschillende locaties. Door het gebruik van één centrale lijst worden mogelijke datalekken door het over en weer sturen van benodigde informatie voorkomen. Ook de beveiliging en het toezicht op de gegevens zijn hierdoor centraal geborgd, hetgeen de bescherming van de persoonsgegevens ten goede komt.

- A. Voorkomen van migratie van uitgezette huishoudens zonder aanvullende voorwaarden

Het Protocol wil inzicht verschaffen omtrent uitgezette huishoudens, meer in het bijzonder de redenen van uithuiszetting. Dit om daar waar nodig te voorkomen dat de betrokkene zonder benodigde hulpverlening, aandacht, begeleiding en/of (bijzondere) huurvoorwaarden bij een andere corporatie in Huren in Holland Rijnland een woning kunnen huren. Dit in het belang van zowel de betrokken persoon (betere kans op een wooncarrière), de omgeving en de corporatie. Deze afweging wordt per individuele situatie gemaakt. Om deze signaleringen te kunnen handhaven is registratie van het uitgezette huishouden en enige kenbaarheid van de uitsluiting bij de deelnemende corporaties noodzakelijk. Uiteindelijk besluit de deelnemende corporatie zelf aan de hand van haar interne beleid of een woningzoekende een woning toegewezen krijgt met aanvullende voorwaarden en/of begeleiding of heel eventueel een (bepaalde) woning niet krijgt. Het voordeel van de registratie voor de deelnemende corporaties is dat uitgezette huishoudens als zodanig worden herkend. De corporaties kunnen daardoor gerichte maatregelen treffen binnen de eigen beleidskaders, indachtig voornoemde doelen.

#### B. Registratie geval van overlast/huurschuld

Het uitgezette huishouden heeft overlast veroorzaakt en/of had een huurschuld. Deze wanprestatie(s) kan (kunnen) een redelijke en objectieve rechtvaardiging zijn voor de betreffende corporatie waar de wanprestatie bij verricht was, om te weigeren om met de huurder opnieuw een huurrelatie aan te gaan. De deelnemende corporaties bepalen afzonderlijk op hun eigen beleidskaders of zij deze woningzoekenden een nieuwe kans geven, binnen de huisvestingsverordening Holland Rijnland. Het geeft corporaties de mogelijkheid specifiek op de situatie gerichte (huur)overeenkomsten te sluiten, waarin bijvoorbeeld een verplichting wordt opgenomen tot aanvaarding van een begeleidingstraject dat gericht is op de achterliggende oorzaken van de uitzetting of het treffen van een betalingsregeling. De registratie van de huurder in de signaleringsmodule is noodzakelijk om het uitgezette huishouden te kunnen signaleren op het moment dat zij in aanmerking wil komen voor een huurwoning bij een van de deelnemende corporaties.

#### C. Bewaken van de bedrijfs- en met name maatschappelijke belangen.

Door het tijdig signaleren van woningzoekenden zoals genoemd in paragraaf 1 is het mogelijk om zowel materiële als financiële schade voor de betreffende corporatie waar de woningzoekende gaat huren te beperken of te voorkomen, zonder daarbij de kans op een nieuwe woning voor de woningzoekende geheel uit te sluiten. Door betere afspraken en monitoring kan voorkomen worden dat een woningzoekende weer terugvalt in een oude levensstijl waarbij eerdere problemen bij een vorige verhuurder zijn ontstaan. Daarnaast is het ook van groot maatschappelijk belang dat een woningzoekende zich als een goed huurder gaat gedragen en geen overlast veroorzaakt of schade aanbrengt aan bezittingen van de verhuurder of derden. De inbreuk van de registratie op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen is gezien het doel van de registratie beperkt te noemen en kan zelfs een positieve werking hebben op de levenssfeer door een goede begeleiding bij het zoeken naar een nieuwe en passende woonplaats bij de omstandigheden waar een woningzoekende zich in bevindt. Mocht een deelnemende corporatie naar aanleiding van een signalering besluiten een woningzoekende te weigeren voor een woning, dan kan deze woningzoekende zich onder meer wenden tot verhuring bij een andere deelnemende corporatie, via particuliere instanties of verhurende instanties buiten het werkgebied van Huren in Holland Rijnland als alternatief.

#### D. Monitoren en statistische doeleinden

Uit het registratiesysteem zijn rapportages voor verschillende doeleinden mogelijk. Er kunnen statistische overzichten worden geproduceerd ten behoeve van beleidsmonitoring en evaluatie en managementrapportages door de deelnemers aan het systeem. Het is niet

mogelijk om specifieke rapportages te maken op het gebied van de signaleringen. Hierover worden geen data opgeslagen in het managementsysteem. Het is alleen mogelijk via de signaleringslijst zelf om inzicht te krijgen in aantallen vermeldingen. De verwerking van de signaleringen is in dit perspectief aldus zeer beperkt.

## 5. Uitvoeringsbeleid Protocol Signaleringslijst Holland Rijnland Wonen

Ten aanzien van de uitvoering van dit Protocol staan bij alle deelnemende corporaties de volgende uitgangspunten centraal:

- Transparantie richting de woningzoekende. De woningzoekenden moeten bij inschrijving bevestigen dat ze akkoord gaan met de voorwaarden en de spelregels van Huren in Holland Rijnland. Hierin is een toelichting over de signaleringslijst opgenomen. Een woningzoekende die zich inschrijft, is dus op de hoogte dat deze lijst bestaat en wat dit voor hem en/of haar zou kunnen betekenen.
- Maximaal digitaal proces.
- Iedere corporatie kan een eigen afwegingen maken, binnen de kaders van de wet, in het toewijzingsproces dat door de corporatie zelf kan worden gepubliceerd.
- Het woonruimtebemiddelingssysteem Huren in Holland Rijnland faciliteert de woningcorporaties met de signaleringslijst. Dit ook om te voorkomen dat corporaties met eigen lijsten gaan werken, informatie op meerdere plekken opgeslagen wordt en de risico's omtrent verlies e.d. van die informatie groter worden.

## 6. Het registratiesysteem

Het registratiesysteem binnen Huren in Holland Rijnland heeft de volgende eigenschappen:

- Als de huurovereenkomst is beëindigd en de woning is ontruimd wegens ontbinding van de huurovereenkomst op grond van huurschuld of overlast, dan wel de huurovereenkomst is geëindigd door buitengerechtelijke ontbinding of na sluiting van de woning op last van de burgemeester, dan voert de corporatie de wijze van beëindiging in het gezamenlijke systeem Huren in Holland Rijnland in (zie bijlage I) en stelt de betrokkene hiervan in kennis;
- De registratie is alleen toegankelijk voor de medewerkers van de deelnemende corporaties in Huren in Holland Rijnland die de autorisatie "beheerder persoonscontrole" is toegekend en de medewerkers van de beheerorganisatie van Huren in Holland Rijnland met de autorisatie "beheerder persoonscontrole". Daarnaast is er een groep medewerkers die "alleen lezen" rechten hebben op de signaleringslijst. Dit zijn medewerkers die binnen de deelnemende corporaties woningtoewijzing als primaire taak hebben binnen hun werkzaamheden. Buiten deze instanties en personen om hebben geen anderen toegang tot de gegevens;
- Is een klant die een signalering krijgt van een woningcorporatie reeds woningzoekende, dan wordt dit direct getoond in het woonruimtebemiddelingssysteem van Huren in Holland Rijnland. De geautoriseerde medewerker moet aangeven of de match juist is en brengt de woningzoekende via e-mail op de hoogte van de signalering. Daarnaast wordt iedere nacht automatisch gecontroleerd door het woonruimtebemiddelingssysteem Huren in Holland Rijnland of nieuw ingeschreven woningzoekenden staan vermeld op de signaleringslijst. Als er een 'match' is, dan verschijnt deze persoon op het dashboard van het woonruimtebemiddelingssysteem Huren in Holland Rijnland. De woningzoekende verschijnt op het dashboard bij 'aandacht vereist: personen'. De geautoriseerde medewerker van de corporatie stelt vast of de persoon inderdaad de persoon van de controlelijst is (dubbelcheck). Deze controle geschiedt aan de hand van de naam en geboortedatum. Bij een match wordt de woningzoekende via een e-mail op de hoogte

gebracht van de signalering. Is iemand ten onrechte op de lijst geplaatst, dan zal de geautoriseerde medewerker deze persoon per ommegaande van de lijst afhalen.

- De registratie is limitatief beperkt tot de gegevens zoals weergegeven in bijlage 1.
- Naast de huurder wordt ook de medehuurder (zowel de wettelijke als de contractuele medehuurder) afzonderlijk geregistreerd, doch uitsluitend als deze medeaansprakelijk is voor de problematiek. Registratie van de medehuurder is bovendien noodzakelijk om te voorkomen dat het lid van het huishouden/de inwoner/medehuurder op zijn/haar naam een nieuwe woning huurt en hier samen met de probleemveroorzakende huurder intrekt. Uiteraard zijn hier uitzonderingen op denkbaar, bijvoorbeeld een situatie waarin een huurovereenkomst op naam van meerdere studenten staat die geen gemeenschappelijk huishouden voeren en geen relatie tot elkaar hebben en waarbij de gedraging duidelijk tot één persoon herleidbaar is. In zo'n geval wordt uitsluitend de overlastgevende student geregistreerd. Als een voormalige medehuurder inmiddels is gescheiden dan wel anderszins niet meer in verhouding staat tot de huurder en/of de betreffende problematiek, kan de corporatie afwegen welk effect de scheiding op een mogelijke registratie heeft. Daarbij geldt als uitgangspunt dat de medehuurder in die gevallen niet wordt geregistreerd.
- Wordt een woningzoekende die op de signaleringslijst staat huurder bij een van de deelnemende corporaties, dan wordt de registratie automatisch verwijderd. Schrijft een woningzoekende, die op de signaleringslijst geregistreerd is zich uit Huren in Holland Rijnland, dan vervalt de registratie per dat moment.

## **7. De werking van het registratiesysteem voor de woningzoekende**

Omdat woonruimte een essentiële levensbehoefte is, krijgen woningzoekenden met een signalering geen blokkade op het inschrijven als woningzoekende of het kunnen reageren op het woningaanbod. Behalve in het geval van de contingentregeling, dan geldt de blokkade voor het reageren van twee jaar. Een signalering bij een woningzoekende wordt pas zichtbaar nadat de woningzoekende heeft gereageerd, zodat de kans op een woning gelijk blijft aan andere woningzoekenden. De signalering wordt zichtbaar in de selectielijst. Er kan sprake zijn van twee situaties:

1. Handmatig proces: de medewerker ziet in de selectielijst wanneer een woningzoekende een signalering heeft en de medewerker bepaalt wat er gebeurt:
  - a. aanbieden van de woning
  - b. no go (weigering) met reden
2. Automatisch proces: als een woningzoekende met signalering in aanmerking komt voor een voorlopige aanbieding dan wordt het automatisch proces gestopt. De aanbiedende corporatie ontvangt automatisch uit het systeem hierover een e-mailbericht, waarna de medewerker van de aanbiedende corporatie bepaalt wat er gebeurt:
  - a. aanbieden van de woning
  - b. no go (weigering) met reden

De medewerker van de aanbiedende corporatie kan zelf de afweging maken of de signalering een reden is voor het onder voorwaarden aanbieden van de woning of voor het niet aanbieden van de woning. Dit op grond van het beleid van de specifieke corporatie. Omdat er in de signaleringslijst zichtbaar is welke corporatie de persoon op de signaleringslijst heeft gezet, is het voor de aanbiedende corporatie mogelijk om eerst contact op te nemen met deze corporatie.



Als de medewerker kiest voor 'NO GO met reden', dan kan de woningzoekende dat zien op zijn pagina in Huren in Holland Rijnland. Deze wordt hier ook per e-mail verder over geïnformeerd. De betrokkene heeft daarna altijd de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen via de procedure zoals beschreven in paragraaf 10.

## **8. Bescherming persoonsgegevens: beheer, recht op inzage, correctie en verwijdering**

### **8.1 Beheer**

De corporaties die deelnemen aan het Protocol zijn 'Verantwoordelijke' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Gezamenlijk hebben de corporaties en de beheerorganisatie van Huren in Holland Rijnland daarom een aantal verplichtingen, waaraan zij op de volgende wijze voldoen:

- De geregistreerde wordt per e-mail in kennis gesteld van de registratie door de medewerker die de persoon op de signaleringslijst geplaatst geeft. Daarin wordt de woningzoekende gewezen op de reden van signalering, tijdsduur en dat dit van invloed kan zijn op de slaagkans voor een nieuwe woning. Daarnaast wordt er vermeld hoe de geregistreerde bezwaar kan maken op de registratie, zoals beschreven in paragraaf 10.
- De werkorganisatie van Huren in Holland Rijnland treft passende technische en organisatorische maatregelen om de in de registratie opgenomen persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatig gebruik (zie ook paragraaf 9). De werkorganisatie zal ook toezien op correct gebruik van het systeem door periodieke controles (audit). Deze audits worden uitgevoerd op een wijze die past bij de stand van de techniek van dat moment en betreffen ten minste een controle op de toepasbaarheid van de grondslagen en doelen, de wijze van toepassing van de signaleringslijst en de werking van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
- De geregistreerde heeft recht op inzage, correctie en verwijdering van de geregistreerde gegevens. Een en ander zoals hierna in paragraaf 8.2 beschreven.
- de corporaties zijn verantwoordelijk voor het beheer van de signaleringslijst, wat betekent dat ze verantwoordelijk zijn voor het op- en afvoeren van personen op de signaleringslijst.

### **8.2 Rechten van betrokkenen**

#### *Recht op inzage, afschrift*

Een geregistreerde kan zich tot de verantwoordelijke corporatie wenden met het verzoek om hem mede te delen of zijn persoonsgegevens zijn of worden verwerkt. Indien zodanige gegevens worden verwerkt, bevat het antwoord, te geven binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, een volledig overzicht van de verwerkte gegevens, een omschrijving van het doel van de verwerking met toelichting, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft en de (categorieën van) ontvangers, alsmede de herkomst van de gegevens. De invulling van dit inzagerecht dient in overeenstemming te zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en relevante rechtspraak. Voordat een verantwoordelijke een dergelijke mededeling doet, waartegen een derde naar verwachting bedenkingen zal hebben, stelt hij die derde in de gelegenheid zijn zienswijze naar voren te brengen indien de mededeling gegevens bevat die hem betreffen, tenzij dit onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost.

#### *Correcte, verwijdering*

De geregistreerde kan aan de verantwoordelijke daarnaast verzoeken de geregistreerde persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen 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. Hij zal daarbij moeten aangeven waarom hij dat wil en wat de gewenste wijzigingen zijn en onderbouwd dit verzoek met bewijsstukken. De verantwoordelijke laat de betrokkene binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk weten of en in hoeverre hij aan diens verzoek zal voldoen. Als het antwoord een (gedeeltelijke) weigering inhoudt, is het verzoek eerst mede beoordeeld door een ander dan de registrerende functionaris. In het antwoord aan de betrokkene geeft de verantwoordelijke de reden van weigering aan. Een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming wordt zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen vier weken uitgevoerd. Heeft de verantwoordelijke aan het verzoek van de betrokkene voldaan, dan geeft hij hiervan kennis aan derden aan wie de betreffende persoonsgegevens heeft verstrekt, tenzij dit onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. Als zo'n melding wordt gedaan, geeft de verantwoordelijke hiervan aan de betrokkene op diens verzoek bericht.

De corporatie die een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering krijgt, dient zorg te dragen voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker. De corporatie dient voorts te vragen om een schriftelijk verzoek, alsmede om een kopie van een identiteitsbewijs (waarop ten minste het BSN-nummer en de foto zijn afgedekt), teneinde te voorkomen dat onbevoegde derden inzage krijgen in gegevens, of deze wijzigen.

## **9 .Beveiliging van persoonsgegevens**

Persoonsgegevens die via de hosting servers verzonden worden, zijn beveiligd. Communicatie tussen de systemen gaan via een beveiligde VPN. Wachtwoorden van de gebruikers worden opgeslagen door middel van een salted sha1-beveiliging. De deelnemende corporaties kunnen deze nooit zelf achterhalen. Databases staan op van buitenaf niet toegankelijke hosting servers. Om registratie van irrelevante persoonsgegevens te voorkomen zijn er vooraf vastgestelde invulvelden aangemaakt conform bijlage 1 van dit Protocol. Naast de technische beveiliging hebben de bevoegde medewerkers uit de deelnemende corporaties geheimhoudingsplicht op de verwerkte gegevens van de betrokken personen die op de signaleringslijst geplaatst zijn.

## **10. Bezwaarregeling**

Naast een verzoek om inzage, correctie en/of verwijdering van de registratie kan een geregistreerde ook een schriftelijk bezwaar bij de corporatie die de signalering geplaatst heeft, indienen over de rechtmatigheid of juistheid van zijn registratie. Hierin kan de betreffende woningzoekende zich, naar eigen keuze, laten bijstaan door een deskundige. Indien de behandeling van het bezwaar niet leidt tot een oplossing of bij het uitblijven van een schriftelijke reactie binnen 4 weken, dan kan de geregistreerde zich nog – afhankelijk van het bezwaar – wenden tot de onafhankelijke Klachtencommissie waarbij de corporatie is aangesloten. De commissie kan beoordelen of de procedure van het registreren zorgvuldig is geweest. De klachtencommissie brengt een schriftelijk advies uit dat door de corporatie geacht wordt te worden gevolgd.

## **11. Vragen rondom signalering**

Op [www.Hureninhollandrijnland.nl](http://www.Hureninhollandrijnland.nl) is de algemene werkwijze rondom signalering als een spelregel opgenomen. Voor corporatiespecifieke informatie, zoals wat redenen kunnen zijn om gesignaleerd te worden en op welke wijze een corporatie omgaat met woningzoekenden die reageren, wordt verwezen naar de website van de corporatie. Het is de taak van de deelnemende corporaties om in deze informatie te voorzien.

Algemene vragen rondom de spelregels van signalering worden in behandeling genomen bij de beheersorganisatie van Huren in Holland Rijnland. Reacties van woningzoekenden

(telefoon, chat en/of e-mail) worden inhoudelijk niet behandeld door het beheer van Huren in Holland Rijnland, men verwijst naar of verbindt door met de specifieke corporatie die de signalering geplaatst heeft.

## **12. Hardheidsclausule**

De toepassing van het Protocol kan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in een specifiek geval onaanvaardbaar zijn. De betrokken corporatie is dan bevoegd naar eigen inzicht af te wijken van het Protocol ten voordele van de woningzoekende. Eventueel kan de betreffende corporatie ten behoeve van het te nemen besluit advies inwinnen bij de beheersorganisatie van Huren in Holland Rijnland.

## **12. Tot slot**

De extra inspanningen die de regeling voor de corporaties met zich meebrengt zijn klein: de registratie is slechts zeer beperkt en betreft een zeer klein percentage op het totale huurdersbestand van een corporatie. De beheersorganisatie Holland Rijnland Wonen zal als beheerder van de registratie toezien op de juiste werking van het registratiesysteem en daarmee bijvoorbeeld ook de uitvoering van audits. Mochten er in de toekomst wijzigingen in dit protocol optreden, dan zal de beheersorganisatie van Holland Rijnland Wonen zich verplichten deze bij de Autoriteit Persoonsgegevens te melden.

## **Bijlage I - Begrippenlijst**

**Agressief gedrag:** (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 waarmee een huurcontract c.q. overeenkomst is aangegaan

**Beheersorganisatie: Holland Rijnland Wonen:** Deze vereniging o.a. is belast met het beheer van het systeem Huren in Holland Rijnland, waaronder de werking van het systeem. Zij onderhoudt het Protocol en houdt toezicht op het gebruik van de Signaleringsmodule namens de corporaties.

**Contingentregeling:** regeling waarbij instellingen corporatiewoningen kunnen claimen voor huisvesting van hun cliënten. Bij toewijzing van een woning geldt verplichte begeleiding gedurende 2 jaar. Gedurende deze twee jaar kunnen huurders niet reageren op woningen. Dit wordt geregeld middels signalering en blokkade.

**Gebruiker:** De persoon die namens de deelnemende corporatie gemachtigd is om de gegevens van de deelnemende corporatie in te voeren. De functionaris is bevoegd om gegevens namens de corporatie in de signaleringslijst in te voeren en deze gegevens te wijzigen en/of te verwijderen.

**Klachtencommissie:** De onafhankelijke klachtencommissie van de individuele deelnemers in Huren In Holland Rijnland

**Huurachterstand:** Het totaal aan openstaande schulden (inclusief eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten) van een Betrokkene jegens een deelnemende corporatie i.v.m. de prijs die Betrokkene verschuldigd is voor het huren van het gehuurde;

**Huurder(s):** personen die in het verleden een huurcontract zijn aangegaan bij een Deelnemende corporatie en niet geregistreerd staan in de signaleringslijst.

**Hosting Server:** Digitale locatie waar alle data en gegevens opgeslagen worden en verwerkt

**Schade:** 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.

**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

**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.

**WSNP:** Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

**Huren in Holland Rijnland:** platform voor woningzoekenden die willen gaan huren bij de corporaties.

## **Biilage II - In de module op te nemen en communiceren gegevens**

### **1. In signaleringsmodule op te nemen gegevens**

De gegevens die over het uitgezette huishouden worden geregistreerd zijn:

- Naam huurder en eventueel medehuurder
- Geslacht
- Geboortedatum
- Adres ontruimde woning
- Reden van registratie door middel van een van navolgende codes plus eventueel een nadere verklaring als tekst:
  - Huurachterstand (ontruiming)
  - Openstaande vordering vertrokken huurder
  - Vervuiling
  - Overlast
  - WSNP – geen huurachterstand
  - WSNP – wel huurachterstand
  - Agressief gedrag
  - Deelnemer contingentregeling
- Datum registratie
- Naam- en contactgegevens corporatie
- Eventuele contactpersonen bij de corporatie

### **2. Inhoud kennisgeving aan de huurder van de opname in het registratiesysteem**

In deze kennisgeving staat in ieder geval:

- De naam van de corporatie
- Geregistreerde gegevens als genoemd onder 1 van deze bijlage
- Het doel van de registratie
- De duur van de registratie; wanneer en onder welke voorwaarden de registratie zal worden beëindigd
- Welke andere betrokkene instanties gebruiker zijn van het systeem
- Hoe de betrokkene bezwaar kan maken tegen de registratie van zijn gegevens en de inhoud van de registratie