

**Protocol Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen
d.d. 10 februari 2013**

Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. d.d. 10 februari 2013

Voortdurend krijgen verhuurders, en hun huurders te maken met de gevolgen van zogenoemde moeilijk plaatsbare huurders. 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, maar tegelijk ook moeilijk plaatsbare huurders nieuwe kansen te bieden, is door Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen gekeken naar stedelijke samenwerking en instrumenten die daarbij kunnen worden ingezet. Eén van deze maatregelen is het vastleggen van de Identificatiegegevens van voormalige huurders, van de aangesloten verhuurders, wiens onrechtmatig of hinderlijk gedrag, overlast, huurachterstand of overige vorderingen, heeft geleid tot benadeling van de verhuurder en haar huurders. Door het vastleggen van Identificatiegegevens van deze personen en door het creëren van mogelijkheden om deze gegevens te raadplegen, kunnen risico's bij het aangaan van een nieuwe huurovereenkomst tijdig worden onderkend en kunnen eventuele negatieve gevolgen voor de institutionele verhuurders en hun huurders worden beperkt.

De bij KEURMERK VERHUURDERSBELANGEN B.V. aangesloten verhuurders zijn voornemens om de Identificatiegegevens van (een) voormalig huurder(s) die zich schuldig hebben gemaakt aan overlast, huurachterstand, of overige vorderingen, onrechtmatig en/of hinderlijk gedrag wat geleid heeft tot benadeling - en kan leiden tot verdere benadeling - van verhuurders en hun huurders, vast te leggen het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Het kan hierbij derhalve bijvoorbeeld gaan om een (voormalig) huurder die een wietplantage heeft (gehad) en/ of een achterstand heeft in de betaling van de huurpenningen.

Het Protocol bevat de voorwaarden voor opname in en het gebruik van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Het Protocol voorziet tevens in waarborgen tegen ongeautoriseerd gebruik van het stelsel van gegevensuitwisseling. Teneinde waarborgen te scheppen met betrekking tot het gebruik van de gegevens van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen conform het doel en overige waarborgen zoals vastgelegd in dit Protocol, is er voor gekozen om hiervoor het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen op te richten. Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. is de eindverantwoordelijke voor het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Een belangrijke overweging hierbij is dat de (rechts)zekerheid en transparantie ermee gediend zijn, dat bij Keurmerk Verhuurdersbelangen de doelomschrijving in de statuten moet worden opgenomen en dat statuten openbaar zijn.

In het kader van de praktische uitvoering van het "Protocol Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen", is een web-enabled applicatie ingezet om het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen selectief voor deelnemende verhuurders via het Internet toegankelijk te maken met afdoende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De gegevens die op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen 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 het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Om welke gegevens het gaat, is vastgelegd in paragraaf 4.2 van het navolgende Protocol.

Inhoudsopgave

1. Overwegingen inzake het gerechtvaardigd belang	3
2. Begripsbepalingen	4
3. Algemeen	7
3.1 Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen	7
3.2 Invoervalidatie	7
3.3 Toetsingsproces	7
3.4 Informatieplicht	8
3.5 Verificatie van gegevens	9
3.6 Geheimhouding	9
3.7 Beveiliging en controle	9
3.8 Aanmelding gegevensverwerking	9
4.0 Vastleggen en onderhouden gegevens van Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen door de Deelnemer	10
4.1 Doel Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen	10
4.2 Vastlegging van gegevens	10
4.3 Verkrijging van persoonsgegevens	10
4.4 W-categorieën	11
5. Raadpleging Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen door Deelnemers	12
5.1 Algemeen	12
5.2 Toetsing	12
5.3 Toetsingsmomenten	12
5.4 Consequenties	12
5.5 Inzage informatie	13
6. Commissies	14
6.1 Aansturingscommissie	14
6.2 Geschillencommissie	14
7. Deelname	15
7.1 Aanmelding en toetreding	15
7.2 Uittreding	15
7.3 Uitsluiting	15
7.4 Kosten	15
8. Rechten en plichten Deelnemers	16
8.1 Reciprociteit	16
8.2 Processuele bijstand	16
8.3 Aansprakelijkheid	16
9. Rechten betrokkene	17
9.1 Mededeling van opname, continuering en	17
9.2 Inzage gegeven en kopie Protocol	17
9.3 Mededelingen uit het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen	18
9.4 Correctie	18
9.5 Kosten	19
10. Hardheidsclausule	19
11. Geschillen	19
12. Toezicht	20
13. Wijzigingen Protocol	20
14. Slotbepaling	21
Bijlagen bij dit Protocol:	
Bijlage 1: Opnamecriteria Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen	
Bijlage 2: Geschillenregeling Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen	

PROTOCOL MELDPUNT KEURMERK VERHUURDERSBELANGEN VAN KEURMERK VERHUURDERSBELANGEN B.V.

1. Overwegingen inzake het gerechtvaardigd belang

1.1 Woning verhuurders (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 hen, de woning, of voor onoorzakebare doeleinden gebruik maken van hun woning.

1.2 Het betreft particuliere woningverhuurders die hun (vaak met hypotheek belaste) koopwoning verhuren, schade aan de woning, heeft voor een particulier vaak een grote financiële impact. Door waardevermindering van de woning neemt ook het risico voor de hypotheekverstrekker toe.

1.3 In wijken waarin de leefbaarheid veelal al zwaar onder druk staat, hebben verhuurders 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 zeer 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 de betreffende risico's tijdig worden onderkend en verkleind. Daarnaast kunnen eventuele negatieve gevolgen – ook voor de betreffende voormalige moeilijk plaatsbare huurder – worden beperkt. Van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen zal naar verwachting tevens een preventieve werking uitgaan.

1.5 Efficiënt beheermanagement vergt dat Deelnemers samenwerken, ondermeer door op basis van reciprociteit informatie met betrekking tot voormalige huurders uit te wisselen. Dit geschiedt door screening in de precontractuele fase op ernstige onrechtmatig of hinderlijk gedrag, overlast, Huurachterstand en/of Mutatieschade in het woonverleden bij het aangaan van huurovereenkomsten.

1.6 Deelnemers dienen te beschikken over de in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen opgenomen gegevens voor:

1.6.1 de afweging of zij wel of niet zullen contracteren;

1.6.2 de uitvoering van een overeenkomst waarbij de (potentiële) Huurder partij is, of;

1.6.3 het nemen van (pre)contractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de potentiële huurder.

1.7 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 het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen wordt dan ook niet gestreefd naar een verplaatsing van problemen maar voor het oplossen van problemen voor de bij het Keurmerk aangesloten verhuurders.

1.8 De overwegingen 1.1 tot en met 1.7 vormen de rechtmatige grondslag voor het aanleggen en gebruiken van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

1.9 Deelnemers onderkennen dat de vastlegging van gegevens leidt tot het ontstaan van een verzameling van gegevens (het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen), 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 Protocol bevat regels ten aanzien van de gegevensuitwisseling tussen de Deelnemers en voorziet in waarborgen tegen het ongeautoriseerd gebruik van het stelsel van gegevensuitwisseling.

1.10 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 voor bij Keurmerk Verhuurdersbelangen aangesloten verhuurders. Dit wangedrag kan voor de verhuurder, afhankelijk van het soort gedrag onder andere veel financiële schade aanrichten. In geval van een hennepplantage kan dit oplopen tot tienduizenden euro's. Wij vinden het tijdelijk registreren van huurders met wangedrag evenredig aan dit doel en in gerechtvaardigd belang van de verhuurder.

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. Wij zijn van mening dat dit niet kan en dat tijdelijke registratie noodzakelijk is om wangedrag voor de bij ons aangesloten verhuurders te voorkomen.

Voor het tekenen van een huurovereenkomst worden huurders uitgebreid gescreend: credit check, ID check, nabellen werkgeversverklaring, loonstrook etc. Ondanks deze uitgebreide screening beschikken we nog niet over informatie met betrekking tot het huurbedrag 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 onze verhuurders te verkleinen.

2. Begripsbepalingen

In dit Protocol en Bijlagen wordt verstaan onder:

Aansturingscommissie:

de Aansturingscommissie is verantwoordelijke voor de dagelijkse gang van zaken ten aanzien van de werking van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen- applicatie. De Aansturingscommissie ondersteunt de interne organisatie van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Zij zien er op toe dat de deelnemers de regels naleven van het Protocol Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. de Aansturingscommissie heeft ook een ondersteunende functie als het gaat om de technische gebreke die kunnen optreden bij de Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen- applicatie.

Begeleidingsteam:

Onder begeleidingsteam worden alle maatschappelijke organisaties bedoeld waar verhuurders mee samenwerken. Deze begeleidingsteams hebben op geen manier toegang en/of inzagen in de gegevens van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

Betrokkene:

De (voormalige) contractuele huurder, medehuurder of onderhuurder waarmee een huurcontract c.q. overeenkomst is aangegaan en die volgens een van de W-Categorieën gekwalificeerd is. Waardoor de persoon opgenomen mag worden in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. De persoon waar geen contract of overeenkomst mee aangegaan is of was, mag dan ook niet opgenomen worden in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen en is dan ook geen betrokkene, zulks met uitzondering van een Medehuurder 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 het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

Bevrager:

De daartoe door de Deelnemer aangewezen persoon die namens de Deelnemer de inschrijving en huurovereenkomst regelt met de huurder in spé. De Bevrager heeft inzage tot het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen om een Bevraging te doen naar de betreffende huurder in spé. De Bevrager heeft geen toegang tot het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen om daarin wijzigingen aan te brengen of een invoer te doen.

Bevraging:

De toetsing die plaats vindt tijdens de inschrijfprocedure bij de deelnemers door de bevrager voor huurders in spé.

Deelnemer:

De verhuurende persoon/organisatie, zijnde particuliere woningverhuurders in de vrije sector, niet zijnde woningcorporaties, die aangesloten is bij Keurmerk Verhuurdersbelangen doordat de deelnemer de verhuur heeft laten bemiddelen door een bij het Keurmerk aangesloten (verhuur)makelaar die volgens de procedure van artikel 7.1 Protocol Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. toegelaten wordt en gebruik maakt van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Deze verhuurder heeft, na het eindigen van de tussen hem en de Betrokkene gesloten huurovereenkomst de gegevens met betrekking tot de Betrokkene in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen vastgelegd. Gelet op de W-Categorieën die van toepassing zijn op het vastleggen van gegevens met betrekking tot de betrokkene.

Geautoriseerde Functionaris:

De persoon die namens de deelnemende organisatie gemachtigd is om de gegevens van de deelnemende organisatie in te voeren. Er kunnen per deelnemende organisatie maximaal twee functionarissen aangesteld worden. De functionaris is bevoegd om gegevens namens de Deelnemer in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen in te voeren en deze gegevens te wijzigen en/of te verwijderen.

Geschillencommissie:

Geschillencommissie Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen, ingesteld en in stand gehouden door Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V..

Geschillenregeling:

Geschillenregeling Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen zoals bepaald in Bijlage 2;

Hardheidsclausule:

De clausule zoals verwoord in artikel 10 Protocol; Met het opnemen van deze bepaling wordt het mogelijk gemaakt om af te wijken van de in paragraaf 5.4 vermelde consequenties. Er wordt hier tevens op gewezen dat toepassing van de hardheidsclausule er niet toe mag leiden dat een betrokkene in een minder gunstige situatie terechtkomt dan wanneer de clausule niet zou zijn toegepast.

Hit:

het feit dat bij een toets van Identificatiegegevens bij Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen wordt geconstateerd dat de betreffende persoon voorkomt op de Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

Huurachterstand:

Het totaal aan openstaande schulden (inclusief eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten) van een Betrokkene jegens de Deelnemer 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 Deelnemer en niet geregistreerd staan in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Als ook personen die zich in de precontractuele fase van een huurcontract bevinden bij de deelnemer en niet geregistreerd staan in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Ook personen die niet geregistreerd staan in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen en een huurovereenkomst hebben getekend met de Deelnemer.

Identificatiegegevens:

Voorletter(s), geboortenaam, tussenvoegsel, achternaam en geboortedatum.

De Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen-applicatie:

Dat wil zeggen de hardware en software(database) die door de Deelnemers wordt gebruikt teneinde het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen toegankelijk te maken.

Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen:

De gegevensverzameling van de Deelnemers, waarin de Identificatie-gegevens van overlast, schades en andere toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst veroorzakende (voormalige) Betrokkene zijn vastgelegd conform dit Protocol.

Medehuurders:

Personen die met toestemming van de Deelnemer mede met de huurder het pand huren en niet in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen staan geregistreerd.

Mutatieschade:

Bij ontruiming door Betrokkene 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.

Organisatie van de Deelnemer:

De Deelnemer zelf, de dochtermaatschappijen van de Deelnemer (als bedoeld in artikel 2:24a BW) dan wel de groepsmaatschappijen waarmee een Deelnemer in een economische eenheid is verbonden (artikel 2:24b BW)

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. zoals bedoeld in W Categorie W1, in een (deel van) een straat of buurt, door een Betrokkene die in deze straat of buurt een perceel met opstal(len) van een Deelnemer huurt.

Primaire bron:

De deelnemer, zijnde verhuurder, die na het eindigen van de tussen hem en de betrokkene gesloten huurovereenkomst de gegevens met betrekking tot de betrokkene in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen heeft vastgelegd onder de voorwaarden zoals die gesteld zijn in dit protocol en de daarbij behorende bijlagen.

Protocol:

Het Protocol Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.:

Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V., die dit Protocol onderhoudt, toezicht houdt op het gebruik van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen door de Deelnemers conform dit Protocol en het beleid ter zake moeilijk plaatsbare betrokkene uitvoert, dat door het Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. wordt vastgesteld en eindverantwoordelijke is in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

W-categorie:

Waarderingscategorie, dat wil zeggen de categorie(ën) toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst met bijbehorende klachten waarin de door Betrokkene veroorzaakte toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst(s) volgens de opnamecriteria bij dit Protocol wordt/worden geplaatst.

3. Algemeen

3.1 Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

Er wordt door alle Deelnemers gezamenlijk één (elektronische) Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen gevormd. De Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen-applicatie is de voorziening die door de Deelnemers wordt gebruikt, teneinde het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen toegankelijk te maken. Iedere Deelnemer stelt selectief daartoe geautoriseerd personeel aan als gerechtigde tot het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. De deelnemer stelt:

- 1) een minimaal aantal geautoriseerde functionarissen aan die het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen uit hoofde van hun functie kunnen en mogen raadplegen (zonder het recht tot invoer, wijziging en verwijdering), hierna te noemen de Bevrager;
- 2) een beperkter aantal geautoriseerde functionarissen aan die uit hoofde van hun functie belast zijn met de invoer, wijziging en verwijdering van de persoonsgegevens van de in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen opgenomen personen namens de Deelnemer, hierna te noemen de Geautoriseerde Functionaris;

3.2 Invoervalidatie

De persoonsgegevens van de in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen opgenomen personen dienen in overeenstemming met de wet en dit Protocol te zijn verkregen en dienen bij de Deelnemer gedocumenteerd herleidbaar te zijn. In het register worden slechts gegevens opgenomen van personen, indien er naar het oordeel van de Primaire Bron sprake is van gereede aanleiding om tot registratie over te gaan, zulks met inachtneming van het bepaalde in dit Protocol, de doelstellingen die hierin zijn verwoord en de waarderingscriteria die als bijlage bij dit Protocol zijn gevoegd.

De daarvoor in aanmerking komende geautoriseerde functionarissen (artikel 3.1 Protocol) 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 verbonden.

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 het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Indien een Deelnemer twijfelt of invoer van gegevens kan plaatsvinden conform de regels van het Protocol, dient hij van invoer af te zien. Behalve Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen – in het kader van toepassing van de artikelen 11 en 12 van dit Protocol – heeft uitsluitend een geautoriseerde functionaris van de Deelnemer het recht om in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen vastgelegde gegevens te wijzigen en verwijderen.

3.3 Toetsingsproces

Bij toetsing door een geautoriseerde functionaris van een Deelnemer wordt op basis van de ingevoerde persoonsgegevens het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen geraadpleegd. In geval van een Hit dient de bevrager de betrokkene te informeren over de Hit en deze te informeren over diens rechten en plichten (artikel 9 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. Met het oog op het traceren van misbruik van het systeem

wordt iedere bevraging vastgelegd. Daarbij wordt vastgelegd wie heeft getoetst, waar vandaan is getoetst, wanneer is getoetst en of de toetsing al dan niet een Hit opleverde.

Het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen kan slechts geraadpleegd worden door hiertoe geautoriseerde functionarissen van de Organisatie van de Deelnemers.

3.4 Informatieplicht

Totstandkoming huurovereenkomst

Bij het aangaan van de huurovereenkomst wordt de betrokkene er op gewezen dat wanneer men de regels van de huurovereenkomst overschrijdt en voldoet aan de WCategoryën men opgenomen kan worden in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. 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 op de hoogte gebracht van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen en de werking daarvan. Op huurders bijeenkomst(en) wordt aandacht besteed aan de werking van het register. Huurders kunnen naar aanleiding van de publicaties en/of huurderbijeenkomst informatie opvragen bij het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

Invoerklacht

Nadat een Klacht door de geautoriseerde functionaris van de Primaire bron is ingevoerd. Wordt door de Aansturingscommissie van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen een brief gestuurd naar de betrokkene ter inlichting van de opname in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. In deze brief staan de volgende gegevens vermeld:

- Datum waarop de brief is verzonden
- Identiteitsgegevens van betrokkene
- Postadres gegevens betrokkene
- De waardering van de klacht met de betekenis van de waarderingen
- Het cijfer van de waardering met de betekenis van het cijfer
- De termijn van opname in het register
- Adres van de woningen waar woonfraude voorkwam
- Gegevens van de Primaire bron die de klacht heeft ingevoerd
- Het recht om bezwaar te maken tegen de opname in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.
- Toelichting op de mogelijkheid om andere Deelnemers inzage te verschaffen in de gegevens.
- Uitleg over de procedure en het toe sturen bezwaarschrift
- Het adres van de Primaire bron waar het bezwaarschrift aangericht mag worden.
- Het postadres van de Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

Verwijdering van klacht

Ingeval een bezwaar- of beroepschrift gegrond wordt verklaard, is de Primaire Bron verplicht om de ingevoerde klacht binnen 5 werkdagen uit het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen te verwijderen.

3.5 Verificatie van gegevens

Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen draagt er zorg voor dat de in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen opgenomen gegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn. Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen doet dit door middel van periodieke controle van de ingevoerde gegevens, het Protocol waaraan iedere Deelnemer zich dient te 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 Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen opgenomen gegeven zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. is hier verantwoordelijk voor, de geschillen commissie en alle deelnemers van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen dienen zich strikt aan de geheimhouding te houden. De Deelnemers treffen voorzieningen, zoals bepaald door en overeengekomen met Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. die waarborgen dat geautoriseerde functionarissen en bevragers die het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen mogen raadplegen en/of bewerken onder een geheimhoudingsplicht vallen 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 Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. om te waarborgen dat uitsluitend daartoe geautoriseerde functionarissen en bevragers toegang hebben tot het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen voorzover dit Protocol daarin voorziet. Deze maatregelen staan verder omschreven in de art. 3.4, art. 3.5 en art. 3.6. Verder heeft Keurmerk Verhuurdersbelangen 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 van Keurmerk Verhuurdersbelangen te benaderen. Gegevens worden op de server van Keurmerk Verhuurdersbelangen maximaal opgeslagen gedurende in de w-categorieën bepaalde termijn. Zie bijlage 1.

3.8 Aanmelding gegevensverwerking

De gegevensverwerking is aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens onder meldingsnummer:

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 het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. De deelnemer is echter niet de eindverantwoordelijke dat is Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.. 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 Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen ziet daar op toe. Indien de deelnemer niet in overeenstemming met de wet en/of met dit protocol en de bijbehorende bijlagen handelt word de deelnemer uitgesloten van verdere deelname zoals genoemd in art. 7.3

4.0 Vastleggen en onderhouden gegevens van Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

4.1 Doel Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor de Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen te hanteren: “Het geheel van verwerkingen heeft tot doel te kunnen beschikken over gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede beoordeling of, en zo ja onder welke voorwaarden, een huurovereenkomst zal worden aangegaan met de betrokkene. Deze precontractuele beoordeling 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. Naast dit precontractuele doel heeft het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen ook tot doel een eenduidig en proportioneel systeem van klacht en herkansing te bieden aan Betrokkene die in hun woonverleden problemen hebben veroorzaakt.”

4.2 Vastlegging van gegevens

In het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen worden slechts vastgelegd:

1. Identificatiegegevens van betrokkene;
2. de naam van de Deelnemer;
3. Adresgegevens van de betrokkene;
4. de W-categorie(ën) van betrokkene;
5. de (laatste) ingangsdatum van de betreffende termijn, zijnde de datum van ontruiming;
6. de datum en uitkomst (wel/niet huisvesten, wel/niet begeleiden) van eventueel het begeleidingsteam - procedure als omschreven in de toelichting onder punt 2 van Bijlage 1 bij dit Protocol.

Vastlegging geschiedt door de Primaire Bron die benadeeld is. De beslissing tot vastlegging wordt genomen door daartoe aangewezen geautoriseerde functionaris van de Primaire bron. Deze dient hierbij de in dit Protocol nader omschreven belangenafweging te maken, alsmede het proportionaliteitsvereiste in acht te nemen. Gedurende de tijd dat de Betrokkene op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen staat geplaatst kan hij zich wel inschrijven als woningzoekende zodat hij – daar waar van toepassing in het systeem van woonruimteverdeling – wel inschrijvingstijd opbouwt. Aldus wordt voorkomen dat Betrokkene door een dubbele klacht wordt getroffen (én geen woningaanbod én geen opbouw van inschrijftijd).

4.3 Verkrijging van persoonsgegevens

De gegevens worden verkregen middels de Deelnemers. In eerste aanleg worden de gegevens aangeleverd in de vorm van digitale data op dvd. En in tweede fase in de vorm van data die ingevoerd zal worden in de Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen applicatie

4.4 W-categorieën

4.4.1 Opname

a. Opname in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen is slechts mogelijk indien voldaan is aan de opnamecriteria die worden opgesomd in bijlage 1 bij dit Protocol. Andere gedragingen of nalatigheden kunnen niet leiden tot opname op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. De afweging om te besluiten tot plaatsing in één of meerdere W-categorieën en opname op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen wordt gemaakt door de Deelnemer die benadeeld is. Deze Deelnemer wordt vervolgens aangemerkt als de Primaire bron.

b. Start registratie

c. De afweging van belangen tot het plaatsen van iemand in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen wordt gemaakt door de Primaire Bron. Feitelijke toetsing dient per geval plaats te vinden, waarbij ook rekening wordt gehouden met eventueel bijzonder verlichtende of verzwarende omstandigheden, het proportionaliteitsbeginsel.

4.4.2 Verwijderingscriteria

De Deelnemer dient zorg te dragen voor afvoer van in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen en verwijdering van de daarop vastgelegde gegevens indien en zodra voldaan is aan de verwijderingscriteria zoals opgenomen in bijlage 1, 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 opname niet gerechtvaardigd was. Verwijdering dient tevens plaats te vinden indien de Deelnemer op grond van het bepaalde in artikel 7.3 van dit Protocol van deelname aan het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen is uitgesloten of de registratietermijn is verlopen. Verwijdering dient plaats te vinden binnen de in artikel 9.4 van dit Protocol vermelde termijnen.

4.4.3 W- Categorieën

Binnen het doel van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen is er een onderscheid aangebracht naar gelang de aard en de ernst van het gedrag van de Betrokkene. Dit onderscheid is gemaakt om op de verschillende vormen van ongewenst gedrag op verschillende – proportionele – wijze te kunnen reageren. Er wordt onderscheid gemaakt tussen drie verschillende W-categorieën die ieder eigen maatregelen kennen. Dit is nader uitgewerkt in bijlage 1 behorende bij dit Protocol.

5. Raadpleging Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen door Deelnemers

5.1 Algemeen

De functie van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen is er voor te zorgen dat de gegevens ook beschikbaar zijn voor (de Organisatie van) de andere Deelnemers. Deelnemers hebben echter niet het recht en de mogelijkheid om gegevens te wijzigen of verwijderen die zijn vastgelegd door een andere Deelnemer, dit is uitsluitend voorbehouden aan daartoe geautoriseerde functionarissen van de Primaire bron (artikelen 9 en 11 Protocol) en aan het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen in het kader van toepassing van de artikelen 11 en 12 Protocol.

5.2 Toetsing

Het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen is langs geautomatiseerde weg uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde functionarissen van (de Organisatie van) de Deelnemers. De toetsing resulteert in de vaststelling, dat de getoetste persoon wel of niet is opgenomen in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen, sinds wanneer (ingangsdatum), door welke Deelnemer, in welke W-categorie en of er een begeleiding - procedure heeft plaatsgevonden (artikel 4.2 Protocol) Toetsing geeft geen nadere gegevens omtrent de aanleiding van opname.

5.3 Toetsingsmomenten

Toetsing om de opname van een betrokkene op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen vast te stellen vindt plaats door een Deelnemer:

- Indien zij een huurovereenkomst met de betrokkene wil aangaan
 - naar aanleiding van een concrete vraag van de Betrokkene of hij of zij op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen is geplaatst.
- Daarnaast is het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen gerechtigd tot toetsing in het kader van haar toezichthoudende functie (artikel 11 en 12 Protocol).

5.4 Consequenties

Afhankelijk van de betreffende W-categorie variëren de consequenties van plaatsing op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen als volgt:

- Binnen termijn van 5 jaar wordt uitsluitend gecontracteerd indien er met de voorwaarde(n) behorende bij het huurcontract akkoord gegaan wordt. Deze voorwaarde(n) zullen bij deze W-Categorie (W.1) in het teken staan van begeleid wonen en maatschappelijke hulpverlening;
- Er wordt uitsluitend gecontracteerd gedurende maximaal 5 jaar na opname op Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen (W.2); wanneer de betrokkene akkoord gaat met de aanvullende voorwaarde(n) bijhorende bij het huurcontract.
- Er wordt uitsluitend gecontracteerd gedurende 5 jaar na opname op Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen (W.3); wanneer de betrokkene akkoord gaat met de aanvullende voorwaarde(n) bijhorende bij het huurcontract Een specificatie van het voorgaande is opgenomen in Bijlage 1 bij dit Protocol. Een absolute uitsluiting voor onbepaalde tijd komt niet voor.

5.5 Inzage informatie

Inzage in de informatie uit het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen naar aanleiding van een Hit is beperkt tot de Bevragers en vindt uitsluitend plaats voor zover dit niet onverenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. De gegevens die inzage geven in de reden tot opname op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen door de bron worden – tenzij Betrokkene hiervoor toestemming geeft – door de Deelnemer nimmer aan andere Deelnemers ter beschikking gesteld. De Betrokkene kan toestemming geven om inzage te geven aan andere Deelnemers. Het verzoek tot toestemming van de betrokkene zal schriftelijk voorgelegd worden. In dit verzoek staat omschreven voor welke doeleinde de inzage gebruikt zal worden alsook voor wie deze inzage bedoeld is.

Deze toestemming tot inzagen kan slechts schriftelijk worden gegeven door de Betrokkene. De betrokkene heeft 3 werkdagen bedenktijd tot het nemen van deze beslissing..

6. Commissies

6.1 Aansturingscommissie

Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. heeft een Aansturingscommissie aangesteld die tot taak heeft haar te adviseren om zodoende de uniformiteit in de uitleg en de toepassing van de regels van dit Protocol te waarborgen, welke taak nader wordt omschreven in het reglement van de Aansturingscommissie. De Aansturingscommissie bestaat uit door de Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. aangewezen onafhankelijke personen. De aansturingscommissie bestaat uit tenminste drie en ten hoogste zeven personen. Op verzoek van de Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. adviseert de Aansturingscommissie de Deelnemers over de toepassing van het Protocol, waaronder de opname- en verwijdercriteria of in zaken omtrent toetreding als Deelnemer.

De Aansturingscommissie is ook verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken ten aanzien van de werking van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen- applicatie. De Aansturingscommissie ondersteunt de interne organisatie van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.. Zij zien er op toe dat de deelnemers de regels naleven van het Protocol Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.. De Aansturingscommissie heeft ook een ondersteunde functie als het gaat om de technische gebreken die kunnen optreden bij de Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen- applicatie.

De Aansturingscommissie handelt in naam van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.. Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. is dan ook de eindverantwoordelijke over het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. De adviezen van de Aansturingscommissie zijn bindend men kan hier enkel van afwijken middels een verklaring van de geschillencommissie.

De Aansturingscommissie brengt van haar bevindingen in ieder geval één keer per jaar verslag uit aan Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V., dit verslag zal gepubliceerd worden op de website van Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

6.2 Geschillencommissie

Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. heeft een onafhankelijke Geschillencommissie ingesteld die tot taak heeft bindend advies te doen zodra Betrokkene bij Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. in beroep komt van beslissingen van:

- A. Het begeleidingsteam in het kader van toepassing van de procedure zoals omschreven in punt 2 van de toelichting bij Bijlage 1 bij dit Protocol;
- B. Deelnemers in het kader van toepassing van artikel 9 leden 1, 3 en 4 Protocol, dan wel tot taak heeft bindend uitspraak te doen omtrent:
- C. verzoeken van Betrokkene om toepassing van de Hardheidsclausule als bedoeld in artikel 10 Protocol. De procedure bij de Geschillencommissie is nader uitgewerkt in artikel 11 Protocol en in het "Geschillenreglement Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen" die als bijlage 2 aan dit Protocol is gehecht.

7. Deelname

7.1 Aanmelding en toetreding

Deelnemers hebben het recht om gebruik te maken van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen, indien Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. van oordeel is dat de toetreders aan de door Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. te stellen eisen voor toetreding voldoet. Nieuwe toetreders ondertekenen een toetredingsverklaring, waarin zij verklaren dat zij dit Protocol onverkort zullen naleven. Een deelnemer kan uitsluitend toetreden wanneer hij de verhuurbemiddeling via een bij het Keurmerk aangesloten (verhuur)makelaar heeft laten uitvoeren.

7.2 Uittreding

Een Deelnemer heeft het recht niet langer gebruik te maken van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Hij dient zijn wens tot uittreding schriftelijk bij Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. neer te leggen onder vermelding van de datum van uittreding. Na uittreding zal de Deelnemer niet langer toegang hebben tot het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. De uitgetreden Deelnemer zal direct ervoor zorgdragen dat de Geautoriseerde functionarissen en de bevragers van de Deelnemer geen toegang meer hebben tot de door hem of zijn Organisatie ingebrachte gegevens. Hiertoe dient de Deelnemer de betreffende personen te informeren en tevens dient de Deelnemer technische en organisatorische maatregelen te treffen om de naleving hiervan te garanderen.

7.3 Uitsluiting

Indien en voor zover een Deelnemer de in dit Protocol neergelegde bepalingen niet naleeft, is Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. gerechtigd de Deelnemer uit te sluiten van deelname. Na uitsluiting wordt onverwijld de toegang tot de door hem ingebrachte gegevens geblokkeerd en heeft de Deelnemer geen toegang meer tot het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. Ingeval een uittreding als bedoeld in artikel 7.2 of een uitsluiting als in het onderhavige artikel bedoeld, lijdt tot verwijdering van de gegevens betreffende een Betrokkene, dan wordt deze Betrokkene hiervan overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.4 onder het kopje in voerklacht op de hoogte gesteld.

7.4 Kosten

De deelnamekosten worden aan de Deelnemers in rekening gebracht op basis van een jaarabonnement.

8. Rechten en plichten Deelnemers

8.1 Reciprociteit

De Deelnemers zijn jegens elkaar gehouden tot naleving van het Protocol. In aanvulling op het authenticatieformulier dient de deelnemer in een begeleidend schrijven aan te geven het Protocol onvoorwaardelijk te onderschrijven en na te zullen leven. De aspirant Deelnemer dient zijn eigen verwerking te melden bij het CBP. In deze melding dient de Deelnemer aan te geven dat hij deel wenst te nemen aan onderhavige verwerking van dit Protocol. Na bekendmaking van dat besluit ken een Deelnemer met de verwerking een aanvang nemen.

8.2 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.

8.3 Aansprakelijkheid

De Deelnemer die gegevens verstrekt is aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de gegevens door deze Deelnemer niet conform de vereisten van het Protocol zijn opgenomen in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen, tenzij deze tekortkoming in de nakoming deze Deelnemer niet kan worden toegerekend, en vrijwaart andere Deelnemers en Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen voor schade die hierdoor ontstaat. De Deelnemer die gegevens gebruikt welke hij via het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen 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 Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen voor schade die hierdoor ontstaat.

9. Rechten betrokkene

9.1 Mededeling van opname, continuering en verwijdering

De Betrokkene wiens gegevens in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen zijn opgenomen, heeft - tenzij hij daarvan al op de hoogte is – en indien zijn adresgegevens bekend zijn, recht op schriftelijke mededeling van:

- A. opname van zijn gegevens op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen;
- B. continuering van opname van zijn gegevens op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen, in geval een verzoek om herhuisvesting van Betrokkene door het begeleidingsteam wordt afgewezen en/of Betrokkene na het begeleidingsteam - procedure als omschreven in punt 2 van de toelichting bij Bijlage 1 bij dit Protocol, gedurende het jaar (eenmalige verlenging met 6 maanden mogelijk) na zijn herhuisvesting de voorwaarden van de huurovereenkomst, de woonbegeleidingsovereenkomst en/of overige afspraken welke specifiek met hem zijn gemaakt, niet is nagekomen;
- C. verwijdering van zijn gegevens van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen;
- D. het feit dat een toets van zijn gegevens aan het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen geresulteerd heeft in een Hit.

De mededelingen dienen te worden gedaan binnen vier weken na respectievelijk de opname, na de mededeling aan de Deelnemer dat opname moet worden gecontinueerd, na verwijdering van de gegevens en na een uitgevoerde toets. De mededelingen genoemd onder A tot en met C (opname, continuering en verwijdering) dienen aan Betrokkene te worden gedaan door de Deelnemer. De mededeling genoemd onder D (Hit) dienen aan Betrokkene te worden gedaan door de raadplegende Deelnemer. De mededeling genoemd onder A en C (opname en verwijdering) kunnen tevens aan Betrokkene worden gedaan door Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.. Elke mededeling omvat tevens informatie over de in het volgende lid genoemde bezwaar- en beroepsmogelijkheden van de Betrokkene.

Naar aanleiding van de mededelingen als bedoeld in dit artikel 9.1 , dan wel het uitblijven daarvan, kan Betrokkene binnen zes weken nadat de betreffende mededeling is gedaan in bezwaar bij het bestuur/ de directie van de Deelnemer, in overeenstemming met het bepaalde in artikel 11. De Betrokkene kan na het volgen van de bezwaarprocedure nog in beroep bij de Geschillencommissie (bijlage 2 Protocol)

9.2 Inzage gegeven en kopie Protocol

De Betrokkene kan te allen tijde middels een daartoe strekkend schriftelijk verzoek, gericht aan Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen, 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 het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen juist, volledig, relevant en rechtmatig is. Ingeval de Betrokkenen een daartoe strekkend schriftelijk verzoek doet, ontvangt hij van de verantwoordelijke ingevolge artikel 35 Wbp, binnen vier weken alle conform artikel 4.2 van dit Protocol vastgelegde gegevens en tevens alle overige relevante informatie, zoals kopieën, afschriften of uittreksels waaromtrent de Betrokkene verzoekt.

Een ieder die daartoe een aanvraag indient kan bij het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen of een Deelnemer van Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen dit Protocol opvragen.

9.3 Mededelingen uit het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

Een ieder heeft te allen tijde het recht zich tot een Deelnemer te wenden met het verzoek hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen zijn opgenomen. Dit verzoek dient schriftelijk te geschieden. 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 worden verwerkt in deze brief staat vermeld welke gegevens er opgenomen zijn er is op.

1. Identificatiegegevens van betrokkene;
2. de naam van de Deelnemer;
3. Adres gegevens van de betrokkene;
4. de W-categorie(ën) van betrokkene;
5. de (laatste) ingangsdatum van de betreffende termijn, zijnde de datum van ontruiming;
6. de datum en uitkomst (wel/niet huisvesten, wel/niet begeleiden) van eventuele het begeleidingsteam - procedure als omschreven in de toelichting onder punt 2 van Bijlage 1 bij dit Protocol.
7. Hoe bezwaar te maken tegen de opname en/of de waardering in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

Indien het gegevens betreft waarover enkel de Deelnemer beschikt, wordt dit verzoek behandeld door de Deelnemer en niet de verzochte Deelnemer en bevat indien de Betrokkene dit specifiek wenst, de mededeling een volledig overzicht van de in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen opgenomen gegevens over Betrokkene en de achterliggende gegevens die de Deelnemer tot opname in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen hebben doen besluiten in begrijpelijke vorm, een omschrijving van het doel of de doeleinden van de verwerking, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft en de ontvangers of categorieën van ontvangers, alsmede de beschikbare informatie over de herkomst van de gegevens. Naar aanleiding van deze mededeling, dan wel het uitblijven daarvan, kan Betrokkene in bezwaar bij het bestuur/de directie van de Deelnemer, overeenkomstig het bepaalde in artikel 11.

9.4 Correctie

Degene aan wie overeenkomstig de artikelen 9.1 of 9.3 Protocol kennis is gegeven dat zijn betreffende persoonsgegevens zijn opgenomen in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen kan de Primaire bron verzoeken deze gegevens en de achterliggende gegevens 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 wettelijke 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 Deelnemer deelt de verzoeker binnen drie weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk mede of en in hoeverre hij daaraan voldoet. De Deelnemer draagt zorg dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming 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 in beroep bij het bestuur/ de directie van de Deelnemer, overeenkomstig het bepaalde in artikel 11 Protocol. Van iedere verbetering, aanvulling, verwijdering, afscherming wordt aan de Betrokkene binnen 4 weken na voormelde handeling mededeling gedaan.

9.5 Kosten

Indien naar de mening van een Deelnemer oneigenlijk gebruik wordt gemaakt, dat wil zeggen vaker dan 1 maal per half kalenderjaar, beroep doet op de rechten als vermeld in artikel 9 Protocol, dan behoudt de Deelnemer zich het recht voor om redelijke kosten voor ieder verzoek in rekening te brengen. Deze kosten bedragen € 0,23 per pagina tot een maximumbedrag van € 5,- voor elke afzonderlijke mededeling.

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 Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen ten gunste van de Betrokkene van deze regeling worden afgeweken.

11 Geschillen

Bij geschillen over de rechtmatigheid van de opname op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen of over de (overige) schriftelijke mededelingen als bedoeld in de artikelen 9.1, 9.3 of 9.4, dan wel het uitblijven daarvan, kan Betrokkene bezwaar maken.

Bezwaar

De Betrokkene heeft het recht om binnen zes weken na dagtekening van de hiervoor bedoelde Mededeling(en) bij de Primaire Bron een schriftelijk bezwaarschrift in te dienen tegen de opname in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. In het bezwaarschrift moeten de navolgende gegevens zijn opgenomen:

- Naam, woonplaats en adres van de indiener;
- Een kopie van de aan de Betrokkene verzonden brief;
- De gronden van het bezwaar.

Ingekomen bezwaarschrift

Wanneer een bezwaarschrift bij de Primaire Bron binnenkomt, is deze verplicht binnen twee weken een ontvangstbevestiging terug te sturen aan de betrokkene. Binnen 6 weken moet de schriftelijke reactie aangaande het ingediende bezwaar aan de betrokkene worden gestuurd. De klacht van de betrokkene in de Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen- applicatie moet door de Geautoriseerde Functionaris aangevuld worden door de Primaire Bron met de invoer van het bezwaarschrift van de betrokkene en –zodra deze is genomen- de invoer van de schriftelijke reactie van de Primaire Bron over het bezwaarschrift.

Reactie op bezwaarschrift

De Primaire bron moet binnen 3 weken een schriftelijke reactie verstuurd hebben naar de betrokkene. In deze reactie zijn de volgende punten opgenomen:

- Datum waarop de brief is verzonden waarin gemeld wordt dat de betrokkene geregistreerd staat in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.
- Identiteitgegevens van betrokkene.
- Postadres gegevens betrokkene.
- De waardering van de klacht met de betekenis van de waarderingen.
- Het cijfer van de waardering met de betekenis van het cijfer.
- De termijn van opnamen in het register.
- Adres van de woningen waar woonfraude voorkwam.
- Gegevens van de Primaire bron die de klacht heeft ingevoerd

- Het geground of het ongegrond verklaren van het bezwaarschrift.
- Bij een ongegrondverklaring van het bezwaarschrift wordt het recht om in beroep te gaan tegen het genomen besluit vermeld, alsmede de procedure daaromtrent.
- Het adres van de Primaire bron.
- Het postadres van Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.
- Het postadres van de Geschillencommissie.

Beroep op bezwaarschrift

In het geval dat de Primaire bron het bezwaarschrift ongegrond verklaart, kan de Betrokkene gedurende een termijn van 6 weken na de dagtekening van de beslissing op bezwaar in beroep tegen de beslissing van de Primaire Bron bij de onafhankelijke geschillencommissie van Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. In het beroepschrift moeten de navolgende gegevens zijn opgenomen:

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

Ingeval de betrokkene hierop in beroep gaat, ontvangt hij binnen een termijn van twee weken een ontvangstbevestiging van het beroep ondertekend door de geschillencommissie. De geschillencommissie neemt binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging een beslissing op het beroepschrift.

Voor het indienen van een beroepschrift wordt de Betrokkene geen vastrecht in rekening gebracht, noch kan er tot een kostenveroordeling aan de Betrokkene worden gekomen. De aan de beroep fase verbonden kosten zijn voor rekening van de Primaire Bron. Bij geschillen omtrent een beslissing als omschreven in punt 2 van de toelichting bij Bijlage 1 bij dit Protocol, kan de Betrokkene binnen een termijn van zes weken na datum verzending van de beslissing, rechtstreeks in beroep komen bij de Geschillencommissie van Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen, of volgens artikel 46 van de Wbp zijn zaak voor leggen aan de rechter of volgens artikel 47 van de Wbp bij het CBP een verzoek om bemiddeling indienen.

De beroepsprocedure is nader uitgewerkt in de Geschillenregeling Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen die als bijlage 2 aan dit Protocol is gehecht.

12 Toezicht

De externe accountant van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. zal de naleving van de bepalingen in dit Protocol jaarlijks controleren. Van haar bevindingen naar aanleiding van deze jaarlijkse controle brengt de externe account jaarlijks verslag uit aan de Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen en al de Deelnemers. Ingeval van onregelmatigheden of een vermoeden van niet naleving van het Protocol, kan Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. uit eigen beweging een accountantsrapport verzoeken dat wordt opgemaakt over de naleving van het Protocol dan wel is opgemaakt naar aanleiding van de onregelmatigheden. De Deelnemers zijn verplicht een accountantsrapport op te laten maken ingeval van vermoeden van niet naleving van Protocol. De accountant brengt vertrouwelijk verslag uit aan Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.. Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. is gerechtigd een Deelnemer van verdere deelname aan het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen uit te sluiten ingevolge het in artikel 7.3 van dit Protocol bepaalde, alsmede indien een Deelnemer weigert een afschrift van het rapport aan Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. te verstrekken dan wel anderszins aanleiding geeft tot het nemen van deze beslissing.

13 Wijzigingen Protocol

Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. kan besluiten tot aanpassing of wijziging van het Protocol. Een dergelijk besluit wordt genomen nadat de aanpassingen of wijzigingen niet op bezwaren zijn gestuit bij het College bescherming persoonsgegevens, voor zover toestemming van dit College is vereist.

14 Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit Protocol niet voorziet, beslist het bestuur van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V., binnen de maatstaven van het door Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. vastgestelde beleid terzake het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen en met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.

Bijlagen bij dit Protocol:

Bijlage 1: Opnamecriteria Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

Bijlage 2: Geschillenregeling Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

Bijlage 1: Opnamecriteria Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

Waarderingscriteria

Cat. W1.

Omschrijving

Bestemd voor Betrokkene die (door hun leefstijl) ernstige Overlast hebben veroorzaakt en daardoor voldoen aan de voorwaarde zoals omschreven staat bij de Formele criteria voor opname W.1.

Toelichting

Zoals bijvoorbeeld door geluidsoverlast, door vervuiling van het gehuurde of de directe omgeving of als gevolg van een psychische of verslavingsproblematiek. Voor deze categorie beogen de maatregelen primair het bieden van een herkansing.

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:
 1. de Deelnemer aan Betrokkene de start van een ontruimingsprocedure schriftelijk heeft aangekondigd; of,
 2. er door de Deelnemer reeds een ontruimingsprocedure is gestart, én de ontruimingsprocedure enkel niet is gestart (ad1) of voortgezet (ad2) doordat de vertrokken betrokkene alsnog uit eigen beweging het gehuurde heeft ontruimd, mits vóór aankondiging cq. start ontruimingsprocedure minimaal:
 - a. 2 schriftelijke sommaties; én,
 - b. aantoonbaar bewijs van de overlast doorverklaringen van politie en/of burens en/of anderszins; én,
 - c. uitnodiging aan betrokkene voor gesprek

Verwijdering van de persoonsgegevens van de betreffende voormalige Betrokkene uit het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen vindt plaats (punt 1):

1. Binnen 5 jaar,
 - a. Zodra de Deelnemer in samenspraak met de instantie die de Betrokkene begeleidt op aanvraag van de Betrokkene beslist dat herhuisvesting mogelijk is (punt 2 Toelichting); en
 - b. cumulatief is voldaan is aan de voorwaarden vermeld in de toelichting (punt 3 Toelichting). of
2. Na het verstrijken van een termijn van 5 jaar na opname op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

Cat. W2.

Omschrijving

Bestemd voor Betrokkenen die materiële schade hebben veroorzaakt in de vorm van Huurachterstand en/of Mutatieschade (financiële schade).

Toelichting

Betrokkenen die in deze categorie worden opgenomen hebben in beginsel zelf in de hand óf, en zo ja wanneer, hun gegevens van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen 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 tenminste EUR 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 het register vindt plaats voor de navolgende termijnen:
- 4) Voor schade tussen de €500,00 en €1.000,00 gedurende een termijn van 1 jaar;
- 5) Voor schade tussen de €1.000,00 en €2.000,00 gedurende een termijn van 2 jaar;
- 6) Voor schade tussen de €2.000,00 en €5.000,00 gedurende een termijn van 3 jaar;
- 7) Voor schade tussen de € 5.000,00 en €10.000,00 gedurende een termijn van 4 jaar;
- 8) Voor schade van €10.000,00 of meer gedurende een termijn van 5 jaar

Verwijdering van de persoonsgegevens van de betreffende voormalige Betrokkene uit het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen vindt plaats (punt 1):

1. de gehele Vordering inclusief de verschuldigde(gerechtigde) kosten is voldaan; of
2. Indien binnen de helft van de termijn van opname, zoals hierboven vermeld tenminste de helft van de Vordering is voldaan en voor de andere helft een betalingsregeling is getroffen en deze wordt nagekomen; of
3. Na 5 jaar worden de gegevens van de Betrokkene van de lijst verwijderd, ook al is niet de gehele Vordering voldaan.

Cat. W3.

Omschrijving

Bestemd voor onrechtmatig of hinderlijk gedrag dat naar aard en/of omvang dermate ernstig is dat er aanleiding is om gedurende een vaste termijn van 5 jaar niet te contracteren, het gaat dan om:

1. hennepkwekerij in het gehuurde ingericht;
2. gehele onderverhuur /in gebruik geving van het gehuurde terwijl Betrokkene hier zelf geen hoofdverblijf houdt;
3. in of vanuit het gehuurde handelen /gelegenheid geven tot gebruiken drugs;
4. bedreiging of mishandeling van een medewerker van een Deelnemer of van een door een Deelnemer ingeschakeld bedrijf;
5. brandstichting in het gehuurde of in de directe omgeving daarvan.

Toelichting

Het gaat hier veelal om zaken waarin de Betrokkene misbruik van het gehuurde heeft gemaakt voor eigen commercieel gewin ten koste van de Deelnemer, of zich schuldig heeft gemaakt aan strafbare feiten zoals bedreiging of mishandeling van medewerkers van de Deelnemers of brandstichting in/rondom het gehuurde (punt 4 Toelichting).

Formele criteria voor opname

1. Betrokkene is bij gerechtelijk vonnis veroordeeld vanwege:
 - a. hennepkwekerij in het gehuurde ingericht; of,
 - b. gehele onderverhuur / in gebruik geving van het gehuurde terwijl Betrokkene hier zelf geen hoofdverblijf houdt; of,
 - c. in of vanuit het gehuurde handelen /gelegenheid geven tot gebruiken drugs; of,
 - d. (poging tot) bedreiging of (poging tot) mishandeling van een medewerker van een Deelnemer of van een door een Deelnemer ingeschakeld bedrijf dan wel enig ander misdrijf tegen het leven van voormelde perso(o)n(en) gericht; of,
 - e. brandstichting in het gehuurde of in de directe omgeving daarvan. of
2. Betrokkene heeft zich schuldig gemaakt aan (één van) voornoemde feiten, waarbij:
 - a. de Deelnemer aan Betrokkene de start van een ontruimingsprocedure schriftelijk heeft aangekondigd; of,
 - b. er door de Deelnemer reeds een ontruimingsprocedure is gestart, én de ontruimingsprocedure enkel niet is gestart (ad1) of voortgezet (ad2) doordat de vertrokken betrokkene alsnog uit eigen beweging het gehuurde heeft ontruimd, mits vóór aankondiging cq. start ontruimingsprocedure minimaal aantoonbaar bewijs van de genoemde feiten door verklaringen van politie en/of bureaus en/of anderszins.

Verwijdering van de persoonsgegevens van de betreffende voormalige Betrokkene uit het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen vindt plaats (punt 1):

Uitsluitend na 5 jaar volgt verwijdering van de gegevens van de betreffende Betrokkene van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

Toelichting bij Bijlage 1

1. Na verwijdering van de gegevens van de Betrokkene uit het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen worden alle Deelnemers weer geacht te contracteren zonder voorbehoud, met uitzondering van de Deelnemer waar nog eventueel een (deel van de) Vordering open staat. De Vordering omvat in het kader van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen tevens de door Betrokkene verschuldigde (buiten)gerechtelijke kosten. Alleen deze Deelnemer mag dan voorafgaand aan contracteren de eis van een betalingsregeling stellen. Het feit dat Betrokkene niet langer op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen staat, betekent niet dat de openstaande Vordering niet meer opeisbaar is. De Vordering blokkeert echter niet meer de huisvesting bij andere Deelnemers dan de Deelnemer. Verhaal van de Vordering blijft los daarvan mogelijk. Voornoemde 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 van 5 jaar eerder teniet gaat.

2. Betrokkene wordt, voor zover in de gemeente waarin hij betrokkene is geweest dergelijke voorzieningen zijn getroffen, gewezen op de mogelijkheid om te laten toetsen of hij of zij voor woonbegeleiding in aanmerking kan komen voor huisvesting. Deze toets wordt verricht door het begeleidingsteam waarmee de deelnemer samenwerkt. Indien het begeleidingsteam een reëel perspectief op verbetering aanwezig acht, hetzij mét hetzij zonder begeleiding, is er voor betrokkene de mogelijkheid van herhuisvesting. Acht het begeleidingsteam geen perspectieven aanwezig en volgt dus een negatieve beslissing, dan blijft de Betrokkene tot een maximale termijn van 5 jaar op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen staan en wordt er door de Deelnemers niet met hem gecontracteerd. Van een negatieve beslissing van het begeleidingsteam kan betrokkene in beroep komen bij Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.. Binnen deze 5-jaarstermijn heeft de Betrokkene in beginsel tot 2 maal toe de mogelijkheid 'zijn zaak' aan het begeleidingsteam voor te leggen.

3. In aanvulling op het vereiste dat het begeleidingsteam op aanvraag van de Betrokkene beslist dat herhuisvesting mogelijk is met dan wel zonder begeleiding, dient cumulatief te zijn voldaan aan de navolgende drie voorwaarden:

A. Als begeleiding noodzakelijk wordt geacht: Betrokkene accepteert begeleiding. Huurovereenkomst komt op naam van begeleidende instantie. Deelnemer controleert na maximaal 1 jaar (eenmalige verlenging met 6 maanden mogelijk) of Betrokkene de voorwaarden is nagekomen van de huurovereenkomst, de woonbegeleidingsovereenkomst en/of overige afspraken welke specifiek met hem zijn gemaakt. Als hieruit blijkt dat Betrokkene zich conform het voorgaande heeft gedragen meldt de Deelnemer welke de woning aan de begeleidende instantie verhuurt dat aan de Deelnemer, komt de huurovereenkomst op naam van de Betrokkene te staan en worden de gegevens door de Deelnemer van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen verwijderd. In het geval Betrokkene de voorwaarden van de huurovereenkomst, de woonbegeleidingsovereenkomst en/of overige afspraken welke specifiek met hem zijn gemaakt, gedurende dat jaar niet is nagekomen, meldt de Deelnemer die aan de begeleidende instantie verhuurt dit eveneens aan de Deelnemer. De gegevens van Betrokkene worden in dat geval niet verwijderd , maar de opname wordt gecontinueerd, tot een maximale termijn van 5 jaar na opname op Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.

B. Als begeleiding niet noodzakelijk wordt geacht: Betrokkene dient een huurovereenkomst onder voorwaarden te accepteren. Na het sluiten van deze huurovereenkomst met een Deelnemer, meldt deze Deelnemer dit aan de Primaire bron. De gegevens worden vervolgens door de Primaire bron van het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen verwijderd.

C. Indien van toepassing: Betrokkene betaalt de Huurachterstand (inclusief gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten), Mutatieschade en/of dient vooraf een betalingsregeling met de Deelnemer te treffen.

4. Slechts voor een bepaalde vorm van drugs gerelateerd onrechtmatig of hinderlijk gedrag kan hier een uitzondering worden gemaakt. In zaken waar niet de commerciële handel dominant was, maar waar de Overlast voortvloeide uit de persoonlijke verslaving van Betrokkene, kan er aanleiding zijn Betrokkene niet in categorie W.3 te plaatsen, maar in categorie W.1. Dit kan gebeuren in gevallen waarin er perspectief bestaat op een mogelijk succesvol begeleidingstraject. De Deelnemer beoordeelt bij opname in het register of er sprake is van deze gevallen.

Bijlage 2: Geschillenregeling Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen

1. Begripsomschrijving

De in deze Geschillenregeling met een hoofdletter opgenomen begrippen zijn omschreven in artikel 2 van het Protocol Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.

2. Doel

Deze procedure geeft invulling aan de bezwaarprocedure en de beroepsprocedure bij de onafhankelijke geschillencommissie van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V., zoals opgenomen in artikel 11 van het Protocol (Geschillen). In de beroepsprocedure zoals bedoeld in hoofdstuk II van deze Geschillenregeling (II. BEROEP) kan tevens een beroep worden gedaan op de Hardheidsclausule zoals verwoord in artikel 10 Protocol.

I. BEZWAAR

3. Instellen bezwaar

1. Voorafgaande aan het instellen van het beroep bij Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. moet de Betrokkene eerst de interne bezwaarprocedure bij de Deelnemer volgen. Uitsluitend bij een beroep op de Hardheidsclausule (artikel 10 Protocol) is geen voorafgaand bezwaar vereist.
2. Het bezwaarschrift dient te worden gericht aan het bestuur/de directie van de Deelnemer.
3. Door het instellen van bezwaar verbindt een Betrokkene zich tot deelname aan deze geschillenregeling.

4. Doel bezwaar

Door het indienen van een bezwaar vraagt de Betrokkene aan de Deelnemer om een heroverweging van de eerder genomen beslissing.

5. Termijn

1. Het bezwaar moet worden ingediend binnen een termijn van zes weken.
2. De in lid 1 genoemde termijn vangt aan na de dag van dagtekening van de verzending van een mededeling als bedoeld in de artikelen 9.1, 9.3 of 9.4 van het Protocol.
3. De verzending van het bezwaarschrift dient te gebeuren per post.
4. Indien het bezwaarschrift niet tijdig wordt ingediend, wordt het niet-ontvankelijk verklaard
5. De Deelnemer dient binnen de in het Protocol vermelde termijnen schriftelijk te reageren.

6. Hoorzitting

De indiener van het bezwaarschrift kan worden gehoord. Van die hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het bepaalde in artikel 14 lid 1 is overeenkomstig van toepassing.

7. Beslissing

Voor zover de heroverweging daartoe aanleiding geeft, herroept de Deelnemer de bestreden beslissing en neemt voor zover nodig in plaats daarvan een nieuwe beslissing. De beslissing op het bezwaar dient deugdelijk gemotiveerd te zijn en te geschieden binnen de maatstaven van het Protocol, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.

8. Klachtengeld en behandelingskosten

Voor het indienen van een bezwaarschrift wordt de Betrokkene geen vastrecht in rekening gebracht, noch kan er tot een kostenveroordeling aan de Betrokkene worden gekomen. De aan de bezwaarfase verbonden kosten zijn voor rekening van de Primaire Bron .

II. BEROEP

9. Samenstelling Geschillencommissie

1. De Commissie bestaat uit drie leden waarvan alle leden ongeacht hun functie binnen de Commissie jurist dienen te zijn. Leden van de Commissie zijn onafhankelijk en mogen geen directe of indirecte banden hebben met één van de Deelnemers. Binnen de maatstaven van het Protocol, doet de Commissie zijn werk zonder last of ruggespraak. Voor ieder lid wordt zorggedragen voor een plaatsvervanger.
2. Voor de eerste keer wordt de Commissie benoemd door Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.. Ingeval de in lid 3 vermelde organisaties niet tot een voordracht komen, is Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. bevoegd hen een termijn 4 weken te gunnen alsnog met een voordracht te komen. Indien zulks niet binnen voormelde termijn geschiedt, is Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. bevoegd de benoeming te effectueren. Geschillenregeling
3. Leden van de Commissie worden benoemd door het bestuur Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.. Aan de volgende groeperingen komt een bindend voordrachts recht toe van een plaatsvervangend lid:
 - a. de Stedelijke Betrokkenenorganisatie;
 - b. de Deelnemers gezamenlijk;
 - c. de personen die ingevolge lid a. en b. zijn voorgedragen, dragen gezamenlijk een derde kandidaat ter benoeming voor die de functie van voorzitter zal vervullen.
4. Het secretariaat van de Commissie wordt verzorgd door Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V..

10. Duur en einde lidmaatschap van de geschillencommissie

1. De leden van de Commissie worden benoemd voor de tijd van vier jaar, met dien verstande dat een tussentijds benoemde aftreedt op een tijdstip waarop het lid, in wiens plaats hij is benoemd, zou hebben moeten aftreden.
2. De aftredende leden zijn maximaal twee keer herbenoembaar.
3. Het bestuur van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. stelt een rooster van aftreden op, zodanig dat aftreding geleidelijk zal zijn.
4. Het lidmaatschap van de Commissie eindigt voorts door:
 - a. ontslag als bedoeld in lid 7 van dit artikel;
 - b. indiensttreding bij een Deelnemer of Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V.;
 - c. bedanken;
 - d. overlijden;
 - e. aanvaarding van het lidmaatschap van een andere commissie van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V., welke onverenigbaar is met het lidmaatschap van de Commissie.
5. Mochten in de Commissie, om welke reden dan ook, één of meer leden ontbreken, dan vormen de overblijvende leden of vormt het enig overblijvende lid niettemin de Commissie onder de verplichting aan Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. om zo spoedig mogelijk in de vacatures te (doen) voorzien met inachtneming van de bepalingen in deze Geschillenregeling.
6. Indien de Commissie in zijn geheel aftreedt, blijft het zijn functie waarnemen ten behoeve van de lopende zaken, totdat het de leiding aan een nieuwe Commissie Geschillenregeling Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen heeft overgedragen.

7. Een lid dat in ernstige mate door handelen of nalaten afbreuk doet aan het functioneren van de Commissie kan, eventueel op voordracht van de Commissie, door het bestuur van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. worden ontslagen of voor maximaal vier maanden worden geschorst.
8. Een Commissiebesluit tot voordracht voor ontslag of schorsing kan uitsluitend worden genomen bij aanwezigheid van de voltallige Commissie en bij unanimitieit met dien verstande dat het voor schorsing of ontslag voorgedragen Commissielid en diens stem niet meetellen.
9. Het betreffende Commissielid wordt schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte gesteld van de bezwaren die er tegen zijn functioneren als Commissielid bestaan, waarna het betrokken Commissielid zich daartegen binnen veertien dagen kan verweren, schriftelijk en/of mondeling. Van een mondeling verweer wordt proces-verbaal opgemaakt dat door het betreffende commissielid voor akkoord dan wel, indien het bezwaar heeft tegen de weergave van het mondeling verweer, voor gezien, onder vermelding van zijn bezwaar, wordt ondertekend.
10. Gedurende de periode dat het ontslag aanhangig is, is het betreffende Commissielid geschorst.
11. Wanneer het bestuur van Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. de schorsing als bedoeld in lid 7 van dit artikel bevestigt, wordt de schorsingstermijn geacht ingegaan te zijn op het moment van het Commissiebesluit daartoe.

11. Taak

De Commissie heeft tot taak:

1. onverminderd het bepaalde onder 2 en 3, geschillen tussen Betrokkene en Deelnemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van het Protocol en voor zover de Betrokkene de bezwaarschriftprocedure als bedoeld in hoofdstuk I heeft doorlopen. De Commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies te geven of door een schikking tussen partijen te bevorderen;
2. een uitspraak te doen bij een beroep door Betrokkene op de Hardheidsclausule (artikel 10 Protocol). Dit betreft een rechtstreeks beroep, waarbij niet eerst de bezwaarschriftprocedure als bedoeld in hoofdstuk I Geschillenregeling Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen hoeft te worden doorlopen;
3. schriftelijke interne richtlijnen op te stellen en te onderhouden ten aanzien van de uitvoering van haar taken onder 1 en 2 teneinde een consistent en niet op willekeur gebaseerd beleid te voeren bij de uitvoering van de aan haar opgedragen taak.

12. Bevoegdheid

De Commissie is bevoegd een geschil te behandelen, conform deze geschillenregeling, indien en voorzover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de Commissie te onderwerpen. Een Deelnemer onderwerpt zich aan bindend advies door deelname aan het Protocol, een Betrokkene door het instellen van beroep.

13. Ontvankelijkheid

1. De Commissie verklaart de Betrokkene in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk indien het een geschil betreft waarover de Betrokkene reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
2. De Commissie verklaart op verzoek van de Deelnemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de Betrokkene in zijn klacht niet ontvankelijk indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig hoofdstuk I van deze geschillenregeling bij de Deelnemer heeft ingediend en vervolgens bij de Commissie aanhangig heeft gemaakt, onverminderd het recht van Betrokkene een rechtstreeks beroep te doen op de Hardheidsclausule.
3. De Commissie verklaart de Betrokkene in zijn klacht niet-ontvankelijk, indien zij reeds eerder over het geschil een bindend advies heeft gegeven, tenzij er door de Betrokkene nieuwe feiten en omstandigheden worden gesteld die een hernieuwde behandeling van het geschil rechtvaardigen.

4. In afwijking van het bepaalde in dit artikel kan de Commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de Betrokkene terzake van de niet naleving van deze geschillenregeling naar het oordeel van de Commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

14. De behandeling van geschillen

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen. Indien de vertegenwoordiger of gemachtigde geen advocaat is, dient de Betrokkene een schriftelijke volmacht over te leggen aan de Commissie.
2. Het geschil dient aan de Commissie schriftelijk te worden voorgelegd.
3. De in lid 2 bedoelde mededeling dient te bevatten de namen, adressen en eventuele telefoon- en telefaxnummers van beide partijen alsmede een korte omschrijving van het geschil en de vordering.
4. Indien de Betrokkene niet binnen twee weken na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in lid 2 wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De Commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

15. Geen (verdere) behandeling van geschillen

1. De Commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien de Deelnemer niet langer deelneemt aan het Protocol en het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen. De betrokkene wordt in dit geval ook niet geplaatst in het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen.
2. De Commissie doet van haar besluit als bedoeld in leden 1 en 2 van dit artikel aan beide partijen mededeling binnen 4 weken na het nemen van de betreffende beslissing.

16. Hoor en wederhoor

1. De Commissie stelt de Deelnemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt hem gedurende twee weken in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de Commissie kenbaar te maken. De Commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de Commissie in afschrift aan de Betrokkene toegezonden.
3. Indien de Commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De Commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.

17. Getuigen en deskundigen

1. De Commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de Commissie aan haar te zijn opgegeven.
2. De Commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
3. De Commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
4. De Commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de Commissie kunnen reageren. De Commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

18. Advies

1. De Commissie dient binnen twee weken na ontvangst van het beroep hierop te reageren en Betrokkene en Deelnemer hiervan schriftelijk te berichten.
2. De Commissie beslist binnen de maatstaven van het Protocol, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid. Voor zover deze geschillenregeling condities bevat, die in voor de Betrokkene gunstige zin afwijken van het Protocol, past de Commissie deze geschillenregeling toe.
3. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan de Betrokkene, de Deelnemer en Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. medegedeeld.

4. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de Commissie;
 - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaats van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;
 - d. de motivering van de gegeven beslissing.
5. De Commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
6. De Commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - aan de Deelnemer nakoming opleggen van het Protocol;
 - de opname, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de gegevens van de Betrokkene op het Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen bevelen;
 - alsmede iedere andere beslissing die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil, met dien verstande dat de Commissie niet bevoegd is een Deelnemer te verplichten een Betrokkene een woning toe te wijzen.
7. Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de Commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de Betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.
8. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de Commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.
9. De voorzitter van de Commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in lid 4 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan. Een verzoek als bedoeld in dit lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in dit lid te reageren. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

19. Klachtengeld en behandelingskosten

1. De betrokkene die een geschil voorlegt, is geen kosten verschuldigd aan Keurmerk Verhuurdersbelangen B.V. en eveneens geen extra kosten verschuldigd voor het in behandeling nemen van het geschil door de deelnemer.

20. Geheimhouding, wraking en verschoning

1. De leden van de Commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

2. Een lid van de Commissie kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na indiening van het beroepschrift.
3. De overige leden van de Commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het tweede lid kan een lid van de Commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de Commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
5. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

21. Vernietiging bindend advies

Vernietiging van het bindend advies van de Commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen zes maanden na de verzending van het advies aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de advies in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de advies aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de advies onaantastbaar.

III. ALGEMEEN

22. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze Geschillenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van Meldpunt Keurmerk Verhuurdersbelangen, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.