

Bijlagen

Bijlage 1:

Procesbeschrijving

05 Beheren/onderhouden woning/complex/omgeving

5.6.2 Afhandelen overlastklachten

Claudia Kuenen

woCom

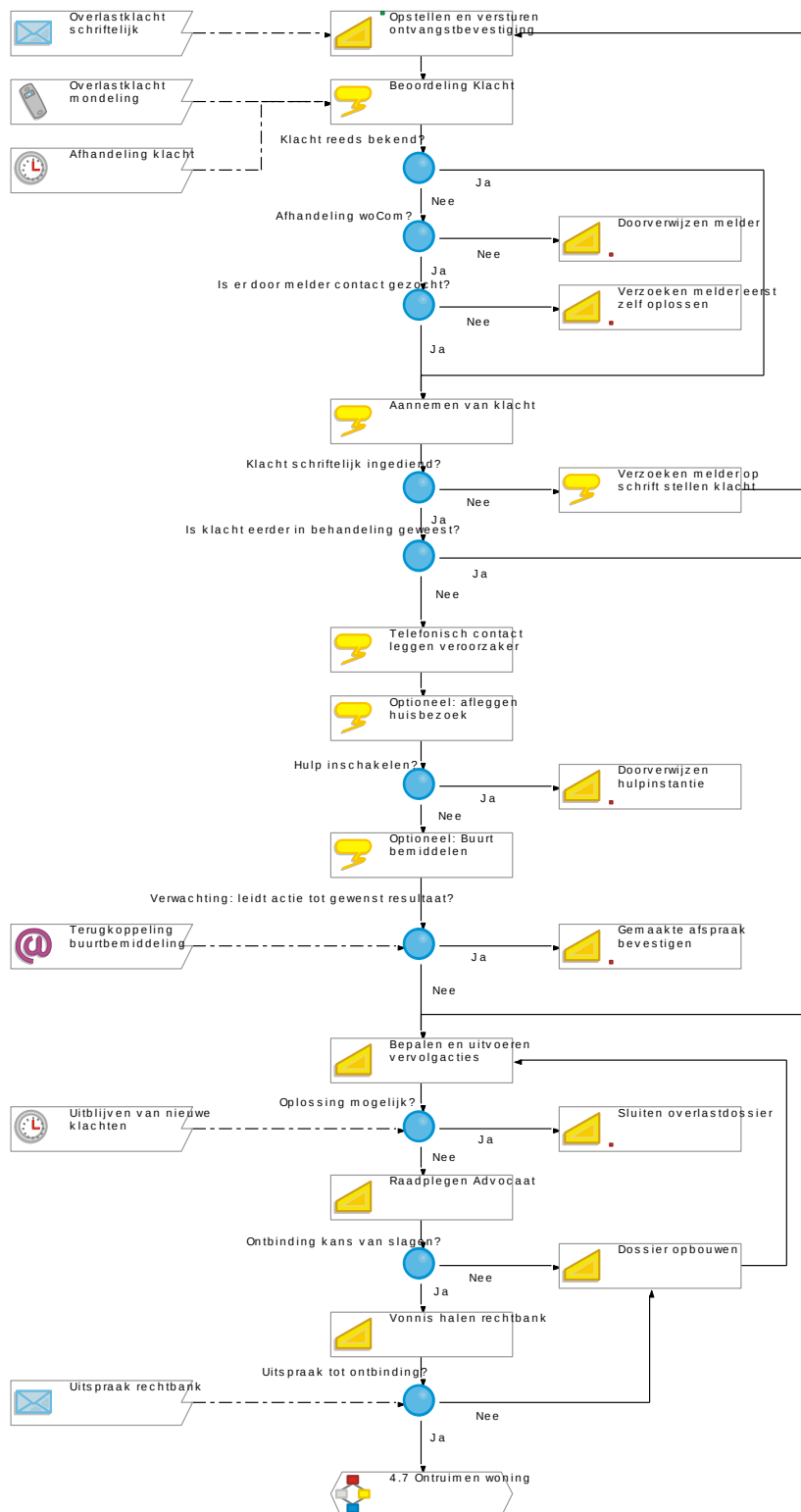
		Paraaf en datum
Type	Definitief	
Opgesteld door	Team Control	
Creatiedatum	15-08-2013	
Proceseigenaar	Manager Wonen, Veronique Nabben	
Inhoudsdeskundige	Teamleider leefbaarheid, Lucien Leerssen Leefbaarheidsconsulent, Birgit Colen	

Inhoudsopgave

1	Processchema's	57
1.1	5.6.2 Afhandelen overlastklachten	57
1.1.1	Beschrijving	58
1.1.2	Activiteiten, Triggers en Subprocessen	59

1 Processchema's

1.1 5.6.2 Afhandelen overlastklachten



1.1.1 Beschrijving

In dit proces wordt de afhandeling van een overlast klacht beschreven. Er is sprake van overlast als het gedrag van een bewoner (regelmatig) het woongenot van omwonenden verstoort. Overlast kan zich in vele vormen openbaren, zoals: Geluid, Vervuiling / stank, Bedreiging / onveiligheid, Vandalisme, Psychische problemen en drugsgebruik.

Kenmerkend voor het proces is dat de acties afhankelijk zijn van de aard van de klacht. Zo kunnen eenvoudige klachten schriftelijk of telefonisch worden afgehandeld, terwijl complexere klachten leiden tot een huisbezoek door de leefbaarheidsconsulent of buurtbemiddelaar en/of het inschakelen van een hulpinstantie. Het proces is reactief; bij recidive wordt het proces opnieuw doorlopen. Een klacht zal dan wel meteen in behandeling worden genomen. Als de veroorzaker onverbeterlijk gedrag vertoont, kan woCom juridische maatregelen treffen met als doel de huurovereenkomst te ontbinden. Als er 6 maanden na afhandeling van de klacht geen nieuwe melding meer wordt ontvangen, wordt het dossier afgesloten.

Niet in het proces opgenomen zijn meldingen van de gemeente en de politie omtrent inwoning, respectievelijk hennep.

1.1.2 Activiteiten, Triggers en Subprocessen



Overlastklacht schriftelijk

Beschrijving

De overlastklacht kan op twee manieren schriftelijk worden ontvangen;

- E-mail/ brief van melder
- Overlastformulier (te downloaden via de site van woCom).

Op dit formulier staan gegevens van de melder en de vermeende veroorzaker, de omschrijving van de overlast, de aard van de overlast en data van overlast. Tevens wordt de melder verzocht om de eigen ondernomen stappen te beschrijven.



Opstellen en versturen ontvangstbevestiging

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

De leefbaarheidsconsulent ontvangt de schriftelijke klacht in de mailbox. Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. Na 8 werkdagen ontvangt de melder een reactie omtrent de afhandeling van de klacht (inhoud is afhankelijk van de aard en complexiteit van de klacht).

Data



Ontvangstbevestiging klacht

Applicatie



Dis/Kis



Overlastklacht mondeling

Beschrijving

Naast een schriftelijke klacht kan overlast van omwonenden ook mondeling worden gemeld.



Afhandeling klacht

Beschrijving

In de ontvangstbevestiging staat vermeld dat de melder binnen 8 dagen een reactie ontvangt. De klacht wordt direct na ontvangst van de klacht of op een later tijdstip beoordeeld.



Beoordeling Klacht

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

In de ontvangstbevestiging is vermeld dat de melder binnen 8 werkdagen een reactie ontvangt. De leefbaarheidsconsulent zal contact opnemen met de melder.

De klacht wordt beoordeeld omtrent het in behandeling nemen ervan;

- Is afhandeling van de klacht aan woCom?
- Heeft de melder geprobeerd de veroorzaker aan te spreken over de overlast?

Zo niet, dan wordt de melder doorverwezen of verzocht om eerst zelf tot een oplossing te komen.

NB: Als een telefonische klacht gelijk kan worden afgehandeld (bij doorverwijzen of verzoek om eerst zelf tot een oplossing te komen) wordt geen ontvangstbevestiging verstuurd.

Data



Dossier klachtafhandeling

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Doorverwijzen melder

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

Het is mogelijk dat de melding wel gegrond is, maar dat de afhandeling ervan niet tot de verantwoordelijkheden van woCom behoort.

In deze gevallen wordt de melder doorverwezen naar:

- de wijkagent, voor bijvoorbeeld strafrechtelijke zaken, parkeerproblemen en zaken in het openbaar gebied
- de (milieu)politie, voor verwaarlozing en vervuiling van tuinen en openbaar gebied
- algemeen maatschappelijk werk, voor sociaal-maatschappelijke of psychiatrische problematiek.

De leefbaarheidsconsulent geeft een telefonische terugkoppeling of stelt ter afwikkeling van de klacht een brief op en verstuurt deze naar de melder. In de brief staat dat afhandeling van de klacht niet aan woCom is.

Data



Brief melder; doorverwijzen melder



Dossier klachtafhandeling

Applicatie



Dis/Kis



Verzoeken melder eerst zelf oplossen

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

De leefbaarheidsconsulent geeft een telefonische terugkoppeling of stelt ter afwikkeling van de klacht een brief op en verstuurt deze naar de melder. In de brief staat dat de melder eerst moet proberen zelf het probleem op te lossen door contact te leggen met de veroorzaker. Het oplossen van overlast blijft namelijk in eerste instantie de verantwoordelijkheid van bewoners zelf. De leefbaarheidsconsulent zal bijvoorbeeld het burenbboekje toesturen als de melder dit wenst.

Data



Brief melder; verzoek zelf oplossen



Dossier klachtafhandeling



Burenboekje

Applicatie



Dis/Kis



Aannemen van klacht

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

Als de melder aangeeft dat er reeds contact is gezocht maar dat dit op niets is uitgelopen, dan zal de leefbaarheidsconsulent de zaak in behandeling nemen. De consulent zal de melder op de hoogte stellen van de vervolprocedure.

Ook in extreme gevallen of in gevallen waarbij de geschiedenis leert dat het aanspreken van de veroorzaker niet het gewenste resultaat oplevert, zal de leefbaarheidsconsulent de zaak meteen aannemen.

Wanneer de klacht wordt aangenomen, zal de leefbaarheidsconsulent een werkstroom aanmaken. De werkstroom bewaakt de voortgang en faciliteert de dossiervorming. Meldingen worden altijd geregistreerd in het dossier van de vermeende veroorzaker en eventueel in het dossier van de melder.

Data



Dossier klachtafhandeling

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Verzoeken melder op schrift stellen klacht

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

Wanneer de overlast in eerste instantie telefonisch of mondeling is gemeld, wordt de klager gevraagd de klacht op schrift te stellen of een overlastformulier in te vullen. Er moet immers een zo volledig mogelijk dossier opgebouwd worden. De op schrift gestelde klacht wordt aan het dossier toegevoegd.

Data



Dossier klachtafhandeling

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Telefonisch contact leggen veroorzaker

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

De leefbaarheidsconsulent zal de veroorzaker aanspreken op zijn gedrag. Dit doet hij/zij door telefonisch contact te leggen met de veroorzaker. Hierbij geldt het principe 'hoor/wederhoor'. Aan de hand van het telefoongesprek zal de leefbaarheidsconsulent de overlastklacht beoordelen. In sommige gevallen is alsnog een huisbezoek noodzakelijk, bijv. bij burenoverlast wanneer de veroorzaker zelf melder wordt.

Als het niet lukt om telefonisch contact te leggen, stelt de leefbaarheidsconsulent een brief op en verstuurt deze naar de veroorzaker. In de brief wordt de veroorzaker gesommeerd om te stoppen met het veroorzaken van overlast, omdat het handelen in strijd is met de huurvoorwaarden. Ook de melder ontvangt een brief ter afwikkeling van de klacht of wordt hierover telefonisch ingelicht.

Data



Dossier klachtafhandeling



Brief veroorzaker; sommatie



Terugkoppeling melder

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Optioneel: afleggen huisbezoek

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

De leefbaarheidsconsulent zal een huisbezoek afleggen om het probleem inzichtelijk te maken. De leefbaarheidsconsulent trekt een voorlopig plan. Opties hierbij zijn;

- afspraken maken met de veroorzaker om overlast in de toekomst te voorkomen
- het inschakelen van een hulpinstantie
- het plannen van een buurtbemiddelingsgesprek (als er sprake is van een één op één situatie waarbij woCom geen directe partij is). Bij 'simpele' overlast zal hierbij een beroep gedaan worden op buurtbemiddeling, indien deze in de gemeente aanwezig is. Bij complexere overlast klachten zal de leefbaarheidsconsulent het bemiddelingsgesprek voeren.

Data



Dossier klachtafhandeling



Doorverwijzen hulpinstantie

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

De leefbaarheidsconsulent schakelt team woonoverlast/veiligheidsoverleg in. De veroorzaker wordt hierover ingelicht. In Helmond bestaat team woonoverlast uit diverse partijen; GGZ, maatschappelijk werk, SMO, politie, corporaties. De hulpinstantie kan diverse acties uitzetten. Er wordt volgens de convenanten van de diverse partners gewerkt. De leefbaarheidsconsulent blijft betrokken bij de afwikkeling van de klacht. De voortgang wordt gecommuniceerd met de melder (zonder in detail te treden in verband met de privacy). Als de hulpinstantie de klacht heeft behandeld en er afspraken met de veroorzaker zijn gemaakt, is de klacht 'afgehandeld'. De melder wordt verzocht nieuwe overlastklachten direct te melden.

Data



Dossier klachtafhandeling



Terugkoppeling melder



Convenant

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Optioneel: Buurt bemiddelen

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent, buurtbemiddelaar

Beschrijving

De buurtbemiddelaar of leefbaarheidsconsulent gaat in gesprek met beide partijen om zo tot een oplossing te komen. De leefbaarheidsconsulent waakt er bij een één op één situatie voor dat woCom geen partij in het conflict wordt. De verantwoordelijkheid van de stappen blijft in principe bij de melder liggen. Wanneer de buurtbemiddelaar niet tot een oplossing komt, zal de leefbaarheidsconsulent verdere stappen ondernemen.

Data



Dossier klachtafhandeling



Opdracht buurtbemiddeling

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Terugkoppeling buurtbemiddeling

Beschrijving

Na een buurtbemiddelingsgesprek koppelt de buurtbemiddelaar terug of zij tot een oplossing is gekomen.



Gemaakte afspraak bevestigen

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

De afspraken die zijn gemaakt tijdens het telefonisch contact, het huisbezoek en/of buurtbemiddelingsgesprek met de veroorzaker worden vastgelegd en verstuurd. Ook de melder ontvangt hiervan een schriftelijke of telefonische terugkoppeling.

Bij burenoverlast krijgt zowel de 'melder' als de 'veroorzaker' een brief met daarin de gemaakte afspraken. Beiden dienen naderhand deze brief te ondertekenen.

Data



Brief veroorzaker/melder; gemaakte afspraken



Dossier klachtafhandeling

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Bepalen en uitvoeren vervolgacties

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

Als de reeds ondernomen stappen niet tot een oplossing van de overlastklacht hebben geleid, worden er vervolgmaatregelen genomen. Er wordt contact gezocht met de veroorzaker om te vragen waarom hij/zij zich niet aan de gemaakte afspraken houdt. De leefbaarheidsconsulent zoekt opnieuw naar een oplossing van het probleem. Doordat alle overlastklachten maandelijks worden besproken met de teamleider leefbaarheid, kan hij/zij hier in meedenken.

Als er sprake is van meervoudige problematiek kan alsnog een hulpinstantie worden ingeschakeld. Als de veroorzaker zich niet aan de gemaakte afspraken houdt en doorgaat

met het veroorzaken van overlast, kan woCom juridische maatregelen treffen met als doel de huurovereenkomst te ontbinden.

Data



Dossier klachtafhandeling

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Uitblijven van nieuwe klachten

Beschrijving

Als er 6 maanden na afwikkeling van de klacht geen nieuwe klachten zijn ontvangen, wordt het dossier en de werkstroom gesloten.



Sluiten overlastdossier

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

Als er 6 maanden geen ontwikkelingen meer zijn geweest in het dossier (geen ondernomen acties/ geen nieuwe klachten), wordt het dossier en de werkstroom gesloten. Komt er na 6 maanden alsnog een klacht, dan wordt dit als nieuwe klacht behandeld. In het nieuwe overlastdossier wordt verwezen naar de oorspronkelijke klacht.

Data



Dossier klachtafhandeling

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Raadplegen Advocaat

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

Als de veroorzaker doorgaat met het veroorzaken van overlast, kan woCom juridische maatregelen treffen met als doel de huurovereenkomst te ontbinden. Hiervoor zijn duidelijke bewijzen nodig dat de veroorzaker 'onverbeterlijk' gedrag vertoont.

De leefbaarheidsconsulent raadpleegt hierover een advocaat. Deze kan aangeven of juridische stappen kans van slagen hebben en welke bewijzen nog verzameld moeten worden. Bij twijfel zal de leefbaarheidsconsulent de casus bespreken met de teamleider leefbaarheid.

Data



Dossier klachtafhandeling

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Dossier opbouwen

Uitvoerende



Leefbaarheidsconsulent

Beschrijving

Dossiervorming is erg belangrijk wanneer juridische stappen worden ondernomen. Een goed dossier vergroot de kans van slagen en zal sneller leiden tot ontbinding. De advocaat zal aangeven welke stappen nog ondernomen moeten worden om het dossier te vullen. De leefbaarheidsconsulent beslist zelf en handelt het hele traject af.

Data



Dossier klachtafhandeling

Applicatie



Werkstroom Dis/ Kis



Vonnis halen rechtbank

Uitvoerende



Advocaat

Beschrijving

De advocaat vraagt aan de rechtbank om ontbinding van de huurovereenkomst. Als de rechtbank overgaat tot ontbinding van de huurovereenkomst volgt ontruiming via de deurwaarder.

Soms gaat de rechter niet over tot ontbinding, maar wordt een proeftijd ingesteld. Als de huurder tijdens de proeftijd de afspraken niet nakomt, volgt er opnieuw een uitspraak.

Data



Dossier klachtafhandeling



Uitspraak rechtbank

Beschrijving

De rechtbank wijst het verzoek af of legt een vonnis tot ontruiming op.



4.7 Ontruimen woning

Beschrijving

Het proces ontruiming beschrijft de stappen vanaf het moment dat het vonnis door rechter is uitgesproken t/m de daadwerkelijke ontruiming van de woning. Na ontruiming van de woning verzorgt de mutatieopzichter de eindcontrole. De opzichter legt de bevindingen vast op de opnamestaat en draagt zorg voor de uitvoering van herstelwerkzaamheden. De kosten voor het halen van het vonnis, het laten verwijderen van de inboedel en de eventuele extra kosten als gevolg van herstelwerkzaamheden worden aan de vertrokken huurder in rekening gebracht. Ook wordt de woning gepubliceerd op Wooniezie.

Voorbeeld

CONVENANT Gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast zittende bewoners

Versie:

Datum:

Partijen:

- **[Besluitvormend orgaan van de gemeente]**, gevestigd en kantoorhoudende te **[naam en adres gemeente]**, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd **[naam en functie]**,
- Politieregio **[naam]**, gevestigd en kantoorhoudende te **[adres]** te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **[naam en functie]**
- De directie(s) van de woningcorporatie **[naam directeur woningcorporatie(s)]**

Overwegende:

- Dat partijen beogen te komen tot een integrale aanpak van woonoverlast die is neergelegd in het 'Actieplan aanpak Woonoverlast' **[datum Actieplan]**.
- Dat er ook een Convenant 'Screening van aspirant-huurders op overlast' bestaat, dat beoogt om in daartoe aan te wijzen gebieden te voorkómen dat overlastgevende bewoners zich daar vestigen en de gegevensuitwisseling beschrijft die daartoe noodzakelijk is ;
- Dat het eveneens gewenst is dat integraal beleid wordt gevoerd met betrekking tot zittende bewoners die overlast geven;
- Dat hiertoe persoonsgegevens van overlastgevende bewoners moeten kunnen worden uitgewisseld tussen **[naam woningcorporatie(s), politie en de gemeente]**.
- Dit convenant beoogt te bepalen welke gegevens daartoe tussen deze partijen mogen worden uitgewisseld gedeeld en wat overigens de voorwaarden zijn om tot een verantwoord evenwicht te komen tussen enerzijds privacy bescherming en anderzijds adequate aanpak van woonoverlast;

En gelet op:

- De Wet bescherming persoonsgegevens, in het bijzonder art. 8 b,f en e;
- De Wet politiegegevens, in het bijzonder art. 16 lid 1 onder d ten tweede;
- De Gemeentewet, in het bijzonder art. 172 en art. 174a;
- De Huisvestingswet;
- De Woningwet;
- De Huisvestingsverordening **[indien van toepassing naam en datum]**
- De Algemene Plaatselijke Verordening **[indien van toepassing naam en datum]**
- De Algemene Voorwaarden **van [naam (namen) van woningcorporatie(s)]**

I Algemene bepalingen

Artikel 1. Begrippen

- Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- Bijzondere persoonsgegevens: de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 16 van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP).
- Woonoverlast: van woonoverlast is sprake als een individuele bewoner zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt.
- Overlastmelding: melding van woonoverlast.
- Melder: melder van de woonoverlast.
- Overlastgever: individuele bewoner die zich regelmatig of structureel zodanig gedraagt, dat deze persoon daarmee in ieder geval omwonenden in hun woongenot stoort en/of in hun vrijheid belemmert en daarnaast eventueel ook zichzelf schade toebrengt.
- Overlastgevende pand: het pand vanwaaruit de woonoverlast wordt veroorzaakt.
- **[Functienaam gemeente]**: gemeentelijke functionaris belast met de coördinatie op de afhandeling van de overlastmelding en de informatievoorziening rondom de overlast als bedoeld in artikel 3 van dit Convenant.
- Het Actieplan: het 'Actieplan Woonoverlast' **[datum actieplan]** van de gemeente **[naam gemeente]**.
- De Stuurgroep: de Stuurgroep zoals beschreven in artikel 9 van het Convenant Screening van aspirant-huurders op overlast.

Artikel 2. Doel van het convenant en reikwijdte

1. Het doel van dit Convenant is om tot een gezamenlijke integrale en sluitende aanpak van woonoverlast te komen door met name gegevensuitwisseling over overlastgevers en het vaststellen van enkele operationele afspraken ter zake van deze aanpak van woonoverlast.
2. Niet meer persoonsgegevens zullen worden verwerkt dan door partijen op grond van de WBP en de Wet politiegegevens mogen worden verwerkt en dan uitsluitend voor zover deze gegevensverwerking noodzakelijk is voor het doel van dit Convenant.
3. Dit Convenant heeft betrekking op alle woningen die zich in de gemeente **[naam gemeente]** bevinden.

Artikel 3. De gemeentelijke **[Functienaam gemeente]**:

1. In de gemeente is een **[Functienaam gemeente]** en een plaatsvervanger aangesteld. Deze

[Functienaam gemeente] draagt er zorg voor dat:

- meldingen overlast die bij het gemeentelijke meldpunt woonoverlast binnenkomen in behandeling worden genomen;
- meldingen overlast die bij een **[naam woningcorporatie(s)]** of bij de Politie zijn binnengekomen en aan de gemeente zijn doorgegeven in behandeling worden genomen;
- deze meldingen overeenkomstig het opschalingsmodel zoals beschreven in het Actieplan tijdig worden afgehandeld en, voorzover van toepassing en binnen de grenzen van het bepaalde in artikel 6, de status van afhandeling aan de melder worden teruggekoppeld;
- dossiervorming plaatsvindt.

1. De **[Functienaam gemeente]** is door de Burgemeester gemandateerd voor het in ontvangst nemen van meldingen overlast die bij de politie zijn binnengekomen en overeenkomstig het bepaalde in artikel 7 van dit Convenant aan de Burgemeester worden doorgegeven.
2. De **[Functienaam gemeente]** kan voor diens taken worden geassisteerd door medewerkers, zoals ondersteuners overlastmeldingen en beoordelaars overlastmeldingen. De betrokken medewerkers worden voor deze taken uitdrukkelijk aangewezen. Uitsluitend deze daartoe aangewezen medewerkers hebben toegang tot het overlastdossier als bedoeld in artikel 5.

II De gegevensverwerking

Artikel 4. Gegevensverwerking bij een melding bij het gemeentelijk meldpunt

Bij een melding worden de volgende persoonsgegevens genoteerd:

- naam en adres melder;
- of deze terugkoppeling wenst van hetgeen met de melding is gebeurd en zo ja, hoe de melder dan kan worden bereikt;
- de adresgegevens van het pand waar de melding op betrekking heeft;
- de eventuele personalia en kenmerken van de overlastgever, indien deze de melder bekend zijn;
- de aard, duur en ernst van de overlast.

Artikel 5. Dossiervorming en bewaartermijn

1. Van elke overlastmelding wordt een dossier aangelegd. Dit dossier omvat:

- De gegevens genoemd in artikel 4;
- de wijze waarop de overlastmelding is behandeld en eventueel is afgehandeld;
- de gegevens die zijn verkregen uit andere bronnen die de gemeente hiertoe rechtmatig kan gebruiken;
- gegevens die tijdens de behandeling van rechtmatig door derden over de overlastgever worden verstrekt, zoals vanuit **[naam woningcorporatie(s)]** of uit de **[zorgcoördinatiepunten bv lokale zorgnetwerken (LZN)]**

2. In het dossier worden geen bijzondere persoonsgegevens van de overlastgever opgenomen tenzij deze:

- door de overlastgever zelf met diens uitdrukkelijke toestemming zijn verstrekt;
- door derden rechtmatig mochten worden verstrekt, en dan uitsluitend voorzover deze strikt noodzakelijk zijn voor de behandeling van de overlastmelding.

3. Het dossier wordt bewaard voor zolang dit voor de in het Actieplan beschreven stappen noodzakelijk is. Daarbij wordt er van uitgegaan dat:

- Voor een lichte vorm van overlast die door bemiddeling kan worden opgelost, de bewaartermijn één jaar is na afronding van de bemiddeling tenzij binnen die termijn een nieuwe melding over dezelfde bewoner binnenkomt.
- Voor de zwaardere vormen van overlast het dossier wordt bewaard zolang de bewoner het pand bewoont en tot vijf jaar nadat eventueel de sancties zijn tegen de bewoner zijn ingezet.

4. De persoonsgegevens in het dossier zijn strikt vertrouwelijk. Uitsluitend toegang tot het dossier

hebben de in artikel 3 beschreven medewerkers. Voorzover geen ambtenaar van de gemeente en uit dien hoofde aan een ambtsgeheim onderworpen, tekenen zij daartoe een geheimhoudingsverklaring.

Artikel 6. Verstrekking van persoonsgegevens uit het dossier

Uit het dossier kunnen gegevens worden verstrekt aan:

- a. De melder om deze op te hoogte te stellen van de voortgang. Dit betreft uitsluitend globale informatie en nimmer bijzondere persoonsgegevens;
- b. Andere gemeentelijke diensten voorzover dit noodzakelijk is voor controle- en handhavingstaken of om hulpverlening in te zetten;
- c. Aan hulpverleners voorzover dezen een rol kunnen vervullen bij het verminderen van de overlast en de bewoner voor deze verstrekking toestemming heeft gegeven. De laatste voorwaarde van de vorige zin is niet van toepassing indien zich een situatie voordoet die

zeer waarschijnlijk zonder hulpverlening tot ernstige onomkeerbare schade zou leiden voor de bewoner of iemand die van deze persoon afhankelijk is.

- d. De politie ten behoeve van diens taken en bevoegdheden op grond van de hoofdstukken II en III van de Politiewet 1993;
- e. Aan **[naam woningcorporatie(s)]** teneinde in gezamenlijk overleg tot de meest passende aanpak van een casus te komen. Daarbij worden bijzondere persoonsgegevens slechts verstrekt voorzover dit voor die aanpak strikt noodzakelijk is en dan nog slechts globaal ('dat' informatie). Politiegegevens worden daarbij niet verstrekt, tenzij de Politie daartoe in een bijzonder geval gelet op artikel 19 zelf ook toe zou willen overgaan. De **[Functienaam gemeente]** overlegt daartoe eerst met de Politie;
- f. Aan de particuliere huiseigenaar teneinde diens medewerking bij het bestrijden van lichtere vormen van overlast te verkrijgen. Dit betreft uitsluitend globale informatie en nimmer bijzondere persoonsgegevens, tenzij de overlastgever voor het verstrekken daarvan uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven;
- g. Aan een particuliere huiseigenaar in het kader van de maatregelen als bedoeld in art. 174 a van de Gemeentewet, art. 14 Woningwet of art. 13b van de Opiumwet;
- h. Aan een rechterlijke instantie in het kader van de in het Actieplan beschreven sancties;
- i. Aan de burgemeester bij verhuizing van een overlastgevende bewoner ten behoeve van de screening als bedoeld in het Convenant Screening van aspirant huurders op overlast;
- j. Aan de overlastgever zelf.
- k. Van de verstrekking van persoonsgegevens uit het dossier wordt aantekening gemaakt.

Artikel 7. Gegevensuitwisseling tussen Gemeente en Politie

1. Op verzoek van de burgemeester verstrekt de Politie de daar bekende gegevens aan de burgemeester. De burgemeester heeft, conform artikel 3 lid 2 van dit convenant, in mandaat een **[Functienaam gemeente]** aangewezen om de informatie in de praktijk te ontvangen.
2. De Politie zal ook uit eigen beweging gegevens over een bij de Politie bekende overlastgever aan de burgemeester verstrekken. Het betreft gegevens van overlastgevers die ondanks herhaaldelijke inzet van de Politie ernstige overlast blijven veroorzaken.
3. Onverminderd het in artikel 6 onder f bepaalde is op de door de Politie verstrekte gegevens de geheimhoudingsplicht als bedoeld in artikel 7 Wet politiegegevens van toepassing.

Artikel 8. Gegevensuitwisseling tussen Gemeente en [naam woningcorporatie(s)]

1. **[naam woningcorporatie(s)]** kan een melding van overlast die bij **[naam woningcorporatie(s)]** is binnengekomen, doorgeven aan de in artikel 3 genoemde **[Functienaam gemeente]**. In dat geval geeft **[naam woningcorporatie(s)]** tevens aan in hoeverre maatregelen die binnen de mogelijkheden van **[naam woningcorporatie(s)]** liggen, deze overlast zouden kunnen verminderen. Voor het al dan niet doorgeven van de melding door **[naam woningcorporatie(s)]** is het opschalingsmodel zoals beschreven in het Actieplan, maatgevend. De melder wordt van dit doorgeven op de hoogte gesteld.
2. Bij de aanpak van overlast zoals beschreven in het Actieplan houden de in artikel 3 genoemde functionarissen en **[naam woningcorporatie(s)]** elkaar met inachtneming van het in artikel 6 bepaalde regelmatig op de hoogte van de vorderingen die in een bepaalde casus worden gemaakt.
3. Bij ernstige vormen van overlast die mogelijk tot opzeggen van de huurovereenkomst kunnen leiden, legt **[naam woningcorporatie(s)]** tevens een eigen dossier aan dat in een vordering tot ontbinding van de huurovereenkomst kan worden gebruikt.

Artikel 9. Gegevensuitwisseling met het [zorgcoördinatiepunt bv lokale zorgnetwerken (LZN)]

- Met inachtneming van het in artikel 5 onder 2 en artikel 6 onder c gestelde, bevordert de **[Functienaam gemeente]** de gegevensuitwisseling tussen partijen het **[naam zorgcoördinatiepunt]** , indien toeleiding tot hulp de overlast zal kunnen verminderen of voorkomen. Het **[zorgcoördinatiepunt]** betreft de **[Functienaam gemeente]** of de medewerkers als bedoeld in artikel 3.3 in voorkomende gevallen bij het overleg dat vanuit het **[zorgcoördinatiepunt]** plaatsvindt. Het **[zorgcoördinatiepunt]** behoudt hierbij een eigen verantwoordelijkheid overeenkomstig de toepasselijke privacyreglementen, zoals het privacyreglement **[zorgcoördinatiepunt]**.

III De rechten van overlastgevers met betrekking tot de gegevensverwerking

Artikel 10. Transparantie

De overlastgever wordt bij de start van de aanpak van de overlast ervan op de hoogte gesteld dat dossiervorming plaatsvindt en waar nadere informatie over diens rechten in dat verband kan worden gevonden (namelijk **de website [url website]**).

Artikel 11. Inzagerecht

Onverminderd het bepaalde in artikel 12 heeft iedere betrokkene op diens verzoek:

- a. recht op inzage in de over hem opgenomen persoonsgegevens;
- b. met redelijke tussenpozen recht op een afschrift van de over hem opgenomen persoonsgegevens;
- c. recht op verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de met betrekking tot hem opgenomen
- d. persoonsgegevens indien deze feitelijk onjuist zijn, voor de doeleinden van de verwerking onvolledig of
- e. niet terzake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift wordt verwerkt;
- f. recht op verzet tegen de gegevensverwerking in verband met diens persoonlijke omstandigheden.

Artikel 12.

1. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid moet schriftelijk worden ingediend bij **de [functienaam gemeente]**. Een verzoek in de zin van c en d van het vorige artikel moet worden gemotiveerd.
2. Namens de verantwoordelijke beslist de **[functienaam gemeente]** met in achtneming van lid 1 binnen vier weken schriftelijk op het verzoek. Deze termijn kan in uitzonderlijke gevallen met één maal vier weken worden verlengd.
3. Indien het verzoek wordt gehonoreerd, wordt daaraan zo spoedig mogelijk uitvoering gegeven.

Artikel 13.

Een verzoek als bedoeld in artikel 10 wordt niet gehonoreerd indien dit noodzakelijk is in het belang van:

- a. de veiligheid van de staat;
- b. de voorkoming opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- c. de bescherming van de overlastgever of van de rechten en vrijheden van een ander, zoals de melder.

IV Overige bepalingen

Artikel 14.

Partijen maken nadere afspraken over de wijze waarop overlastmeldingen die bij de Politie of **[naam woningcorporatie(s)]** zijn binnengekomen en waaraan door deze partijen geen follow-up wordt gegeven, of die bij de Politie niet hebben geleid tot een opname in een bestand als bedoeld in de Wet politiegegevens, naar de gemeente worden doorgeleid.

Artikel 15. Stuurgroep **[naam stuurgroep]**

1. Voor de bewaking van dit convenant wordt een dit convenant eens in de drie maanden besproken bij de Stuurgroep **[naam stuurgroep]**. Naast de politie is ook **[naam woningcorporatie(s)]** aanwezig bij dit agendapunt.
2. Onderdelen van het agendapunt Convenant gegevensuitwisseling zittende bewoners zijn:
 - a. toepassing en uitvoering van het convenant bewaken
 - b. het functioneren van de uitvoeringsorganisatie bewaken
 - c. de jaarlijkse evaluatie.

Artikel 16. Looptijd

Dit convenant heeft een looptijd van één jaar en wordt na evaluatie stilzwijgend telkens met één jaar verlengd.

Artikel 17. Inwerkingtreding

Dit convenant treedt in werking direct na ondertekening.

Artikel 18. Citeertitel

Dit convenant kan worden aangehaald als 'Convenant gegevensuitwisseling bestrijden woonoverlast zittende bewoners'.

Namens het **[Besluitvormend orgaan van de gemeente]**, bv het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente **[naam gemeente]**, ieder voor zover het de bevoegdheden betreft,

- Politieregio **[naam]**, gevestigd en kantoorhoudende te [adres] te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **[naam en functie]**
- De directie(s) van de woningcorporatie **[naam directeur woningcorporatie(s)]**

[Naam bevoegd persoon (namens de burgemeester), functienaam]

Namens de Politie [naam politieregio]

Naam bevoegd persoon, functienaam

Namens [naam woningcorporatie(s)],

Dit convenant is overeengekomen en ondertekend te [naam gemeente]
op (datum)

Bijlage 3:

Protocol Collectief Toegangsverbod Parkeergarages Amsterdam-centrum

Preamble

Parkeergarages in het centrum van Amsterdam worden met enige regelmaat geconfronteerd met personen die op enigerlei wijze schade toebrengen aan geparkeerde auto's, de parkeergarages voor onbedoelde doeleinden gebruiken of gebruikers lastig vallen. Te denken valt dan aan inbraak, diefstal, belediging, bedreiging en mishandeling van personeel of andere gebruikers. Deze activiteiten vormen een bedreiging voor de veiligheid van parkeergarages, hun personeel en hun gebruikers. Het valt onder de verantwoordelijkheid van de beheerders van de parkeergarages om zich tot het uiterste in te spannen om de veiligheid van personeel en gebruikers zo goed mogelijk te waarborgen.

Om aan deze inspanningsverplichting nadere invulling te geven heeft een aantal parkeergarages besloten te komen tot een Collectief Toegangsverbod Parkeergarages. Dit Toegangsverbod kan bestaan uit twee fasen:

- het uitdelen van een waarschuwing bij misdragingen die maatschappelijk onbetamelijk zijn (overlast) en
- het opleggen van een toegangsverbod aan personen die binnen twaalf maanden nadat een waarschuwing is uitgedeeld zich wederom maatschappelijk onbetamelijk hebben misdragen of aan personen die strafbare feiten hebben gepleegd en waarvoor aangifte is gedaan.

Door het vastleggen van relevante gegevens over die personen en door het creëren van mogelijkheden om deze gegevens te raadplegen, kan de betreffende problematiek tijdig worden onderkend en kunnen negatieve gevolgen worden beperkt door passende maatregelen te nemen. Gegevens van individuele personen die zich hebben misdragen ten aanzien van personeel en gebruikers van deelnemende parkeergarages worden door de deelnemers vastgelegd in een onderliggend Centraal Meldpunt. Adequate risicobeheersing vergt dat de gegevens uit dit Meldpunt ook beschikbaar worden voor andere deelnemers. Deelnemers die zijn aangesloten bij het onderhavige Protocol Collectief Toegangsverbod Parkeergarages Amsterdam-centrum (in het vervolg: Protocol), kunnen deze gegevens invoeren, raadplegen of verstrekt krijgen door middel van dit Centraal Meldpunt. Het Protocol bevat de voorwaarden voor opname in en raadpleging van het Centraal Meldpunt en omvat de waarborgen tegen ongeautoriseerd gebruik van het stelsel van de gegevensuitwisseling.

Het Centraal Meldpunt brengt voor de betrokkene een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer met zich mee. De bepalingen in dit protocol, die een uitwerking zijn van de bepalingen uit vooral de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP), dienen ter onderbouwing en rechtvaardiging van deze inbreuk op de persoonlijke levenssfeer. Tevens dienen zij als richtlijn voor de deelnemers om richting te geven aan de voorwaarden voor opname in het Centraal Meldpunt, voor de rechten van de betrokkene en voor de toegang tot de gegevens.

1. Overwegingen inzake het gerechtvaardigd belang

1.1 Misdragingen door gebruikers van parkeergarages vormen een toenemend probleem waarmee de parkeergarages, het personeel en overige gebruikers worden geconfronteerd.

1.2 Deze problematiek heeft gevolgen voor het personeel, de gebruikers en het maatschappelijk aanzien van parkeergarages. Door het vastleggen van noodzakelijke gegevens over deze individuele personen en door het creëren van mogelijkheden om deze gegevens te raadplegen, kan de betreffende problematiek eerder worden onderkend en voorkomen en kunnen negatieve gevolgen worden beperkt.

1.3 De ernst van de problematiek vergt dat deelnemende parkeergarages en de partijen als aangegeven onder 1.4 samenwerken, onder meer door op basis van reciprociteit informatie met betrekking tot individuele personen uit te wisselen. Deze verplichting vloeit voort uit de verantwoordelijkheid die de beheerders van de parkeergarages hebben voor hun personeel en gebruikers.

1.4 Deze samenwerking heeft gestalte gekregen in de vorm van een Convenant van samenwerking tussen de deelnemers (aangesloten parkeergarages), het Openbaar Ministerie (parket Amsterdam), Regiopolitie Amsterdam-Amstelland (district 1) en het stadsdeel Centrum van de gemeente Amsterdam.

1.5 De deelnemers aan het Collectief Toegangsverbod hebben hun maatschappelijke verantwoordelijkheid willen nemen door met het instellen van dit Centraal Meldpunt een bijdrage te leveren aan het voorkomen en bestrijden van overlast en criminaliteit in de parkeergarages.

1.6 De overwegingen 1.1 tot en met 1.5 vormen de rechtmatige grondslag voor het aanleggen en gebruiken van het Centraal Meldpunt. De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke en van derden aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

1.7 Verantwoordelijke, deelnemers en de convenantspartijen onderkennen dat de vastlegging van gegevens zal leiden tot het ontstaan van verzamelingen van gegevens, op basis waarvan voor de betrokken individuele personen 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 ongeautoriseerde gebruik van het stelsel van gegevensuitwisseling.

2. Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

Overlast: Misdragingen jegens (goederen van) een deelnemer, zijn personeel of zijn gebruikers die maatschappelijk onbetamelijk zijn en van een zodanige omvang dat opname in het Centraal Meldpunt proportioneel is ten opzichte van de gevolgen voor de betrokkene.

Incidentenregister: Een register bij iedere deelnemer, waarin door de veiligheidsafdeling of een geautoriseerde functionaris persoonsgegevens worden verwerkt, die van belang kunnen zijn voor de veiligheid en integriteit van de parkeergarage en om die reden speciale aandacht behoeven.

Samenwerkingsverband: Het samenwerkingsverband als bedoeld in artikel 20 Wet politiegegevens, waarbij de deelnemers, het OM, politie en stadsdeel centrum van Amsterdam samenwerken.

Centraal Meldpunt: De verwerking van persoonsgegevens die onder verantwoordelijkheid van het Samenwerkingsverband de deelnemers in staat stelt om na te gaan of een gebruiker bij een deelnemer overlast heeft veroorzaakt of strafbare feiten heeft gepleegd van een zodanige omvang dat opname in het Centraal Meldpunt heeft plaatsgevonden.

Deelnemer: De volgens de procedure van artikel 5.1 toegelaten beheerder van een parkeerfaciliteit in het centrum van Amsterdam, die indien voldaan is aan alle voorwaarden verplicht is om gegevens in te voeren in het Centraal Meldpunt en gerechtigd is om gegevens in het Centraal Meldpunt te raadplegen.

Betrokkene: Een natuurlijke persoon die overlast van een zodanige omvang heeft veroorzaakt of strafbare feiten heeft gepleegd dat hij een waarschuwingsbrief dan wel een collectief toegangsverbod heeft ontvangen en van wie persoonsgegevens zijn opgenomen in het Centraal Meldpunt.

Verantwoordelijke: De rechtspersoon, die alleen of tezamen met anderen het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt, i.c. het Samenwerkingsverband.

Bewerker: Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen, i.c. Q-park Bijenkorf.

Beheerder: De beheerder van een parkeergarage of diens plaatsvervanger en de door hem aangewezen personen, die bevoegd zijn om een waarschuwing dan wel een collectief toegangsverbod uit te reiken.

Primaire bron: De deelnemer die als eerste gegevens met betrekking tot individuele personen in het Centraal Meldpunt heeft opgenomen.

3. Algemeen

3.1 Incidentenregister en verwijzingsapplicatie

Iedere deelnemer heeft een incidentenregister dat als zodanig aangemeld is bij het College bescherming persoonsgegevens. Onder verantwoordelijkheid van de deelnemer treedt een veiligheidsafdeling of een daartoe geautoriseerde functionaris op als beheerder van het incidentenregister. Uit het incidentenregister worden onder voorwaarden gegevens beschikbaar gesteld aan het Centraal Meldpunt.

3.2 Toetsingsproces

Bij toetsing wordt op basis van de ingevoerde gegevens het Centraal Meldpunt geraadpleegd. In geval van een 'match' dient de bevrager te allen tijde de eigen veiligheidsafdeling respectievelijk de geautoriseerde functionaris te raadplegen; deze raadpleegt vervolgens de veiligheidsafdeling respectievelijk de geautoriseerde functionaris van de primaire bron.

Met het oog op het traceren van misbruik van het register 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 'match' opleverde. Tevens controleert de veiligheidsafdeling of daartoe geautoriseerde functionaris of inderdaad het betreffende referentie-telefoonnummer is geraadpleegd. De eigen veiligheidsafdeling of daartoe geautoriseerde functionaris van de bevrager en de veiligheidsdienst van de (primaire) bron worden namelijk van een 'match' op de hoogte gesteld door een automatisch door het register aangemaakt bericht. Dit om te voorkomen dat alleen wordt gekeken of iemand ergens voorkomt, zonder bij de veiligheidsafdeling of daartoe geautoriseerde functionaris te verifiëren wat de reden voor opname is.

3.3 Invoervalidatie

De persoonsgegevens dienen in overeenstemming met de wet te zijn verkregen en dienen bij de (primaire) bron gedocumenteerd herleidbaar te zijn. Daarvoor in aanmerking komende functionarissen worden geïnformeerd omtrent de werking van het register. Zij worden er nadrukkelijk op gewezen dat het gebruik van het register uitsluitend is toegestaan binnen de regels van het protocol en de bestaande interne procedures en voorschriften.

De deelnemers dienen zorg te dragen voor een zorgvuldige invoervalidatie en instructies aan de veiligheidsafdeling teneinde zeker te stellen dat uitsluitend in overeenstemming met de regels van het protocol gegevens worden ingevoerd in het incidentenregister c.q. in het Centraal Meldpunt.

Indien een deelnemer twijfelt of invoer van gegevens kan plaatsvinden conform de regels van het protocol, dient hij van invoer af te zien.

3.4 Geheimhouding

Alle in de onder dit protocol begrepen registers en het Centraal Meldpunt opgenomen gegevens zullen als strikt vertrouwelijk worden behandeld. De verantwoordelijke en de deelnemers treffen voorzieningen die waarborgen dat het geautoriseerde personeel onder een geheimhoudingsplicht valt die zich zowel tijdens de duur van de dienstbetrekking als na afloop daarvan uitstrekt.

3.5 Beveiliging

De verantwoordelijke en iedere deelnemer dienen maatregelen te treffen om te waarborgen dat uitsluitend de verantwoordelijke of daartoe geautoriseerde functionarissen van een deelnemer toegang hebben tot het Centraal Meldpunt en de daaraan ten grondslag liggende gegevens van het incidentenregister. Verder neemt iedere deelnemer passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging dienen deze maatregelen te voorzien in een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen (Risicoklasse II). De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

4. Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Centraal Meldpunt is iedere deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het incidentenregister op te nemen: het verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de parkeerfaciliteiten en om die reden speciale aandacht behoeven.

4.2 Vastlegging

In het incidentenregister worden slechts gegevens opgenomen van individuele natuurlijke personen, indien er sprake is van een gerede aanleiding, een en ander met inachtneming van de in 4.1 genoemde doelstelling.

4.3 Toegang incidentenregister

Toegang door alle medewerkers uit de organisatie van de deelnemer tot de in het incidentenregister opgenomen gegevens is niet noodzakelijk noch wenselijk. Om redenen van vertrouwelijkheid zijn de gegevens uit het incidentenregister daarom slechts toegankelijk voor de daartoe uitdrukkelijk aangewezen medewerkers van de veiligheidsafdeling(en) of de veiligheidsfunctionaris van de deelnemer. Alleen gegevens uit het incidentenregister van betrokkenen die zijn opgenomen in het Centraal Meldpunt zijn –voor zover relevant- op basis van reciprociteit beschikbaar voor de veiligheidsafdelingen van de andere deelnemers.

4.4 Verwijdering van gegevens

Indien vastlegging van persoonsgegevens niet langer gewenst is, bijvoorbeeld naar aanleiding van een verzoek ex artikel 9.4, draagt de deelnemer zorg voor verwijdering van gegevens en is verplicht zodanige maatregelen te treffen dat deze gegevens niet langer toegankelijk zijn. Verwijdering moet voorts plaatsvinden binnen een periode van maximaal 4 jaar, indien zich ten aanzien van betrokkene geen nieuwe aanleiding als bedoeld in artikel 4.2 van dit protocol heeft voorgedaan.

5. Het Centraal Meldpunt

5.1 Doel

Het Centraal Meldpunt heeft tot doel het ten behoeve van de (preventieve) bestrijding van overlast en criminaliteit vastleggen van persoonsgegevens van betrokkenen en die beschikbaar te stellen aan deelnemende parkeergarages teneinde vast te kunnen stellen of een persoon de toegang tot de parkeergarages kan worden geweigerd dan wel om te kunnen vaststellen of aan een persoon reeds eerder een waarschuwing is uitgereikt.

5.2 Vastlegging

Deelnemers dragen er voor zorg dat verwijzingsgegevens van betrokkenen die aan de vastgelegde criteria voldoen worden opgenomen in het Centraal Meldpunt. Opname geschiedt in beginsel door de deelnemer die benadeeld is. Slechts de volgende gegevens kunnen worden ingevoerd en geraadpleegd door de daartoe geautoriseerde deelnemers:

- a. Achterna(a)m(en)
- b. Voorvoegsels
- c. Voorna(a)m(en)
- d. Geboortedatum
- e. Geboorteplaats
- f. Adres
- g. Postcode
- h. Ingangsdatum en einddatum waarschuwing of toegangsverbod
- i. Naam van de deelnemer die een waarschuwing heeft uitgereikt dan wel een toegangsverbod heeft opgelegd
- j. (eventueel) Datum huisvredebreuk
- k. (eventueel) Huisvredebreuk geconstateerd door: naam bedrijf.

De gegevens a t/m g worden verkregen van de betrokkene zelf, aangevuld met de noodzakelijk gegevens h t/m k door de deelnemer.

De beslissing tot opname in het Centraal Meldpunt wordt genomen door daartoe aangewezen medewerkers van de veiligheidsafdeling of daartoe geautoriseerde functionaris van de deelnemer. Voor opname in het Centraal Meldpunt gelden de volgende opnamecriteria:

1. De overlast die de betrokkene heeft veroorzaakt of gepleegd moet maatschappelijk onbetamelijk zijn en van zodanige omvang dat deze geleid heeft tot het geven van een waarschuwing dan wel, indien er al eerder een waarschuwing is uitgedeeld, tot het opleggen van een toegangsverbod tot de parkeerfaciliteiten van de deelnemers. Bij strafbare feiten geldt dat aangifte bij de politie moet zijn gedaan en de persoon de toegang tot de parkeerfaciliteit is onttrokken. Voor soort en aard van overlast en strafbare feiten verwijzen we naar Bijlage I.
2. Er moeten voldoende bewijsstukken zijn en deze moeten worden bewaard in het onderliggende dossier.
3. Voor opname in het Centraal Meldpunt weegt de deelnemer het eigen belang en dat van de andere deelnemers bij opname af tegen de gevolgen van de opname voor de betrokkene. Bij de uitvoering van de proportionaliteitstoets zal rekening worden gehouden met de gevolgen van opname aan de hand van de volgende factoren:
 - leeftijd natuurlijke persoon;
 - aard en omvang van de overlast en/of strafbare feiten en de gevolgen daarvan;

- mate en aard van verzachtende of verzwarende omstandigheden (recidive).

De gevolgen van opname dienen in verhouding te staan tot het gepleegde delict en de overige omstandigheden van het geval.

4. De betrokken persoon moet van het feit van opname in het Centraal Meldpunt op de hoogte zijn gesteld. Bij die gelegenheid wordt hij geïnformeerd over de mogelijkheid van inzage en correctie als verwoord in de artikelen 9.3 en 9.4 en over de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen bij de deelnemer.

5.3 Toegang

Aangezien volledige en ongecontroleerde toegang tot het Centraal Meldpunt ongewenst is, is gekozen voor de opzet om slechts verwijzingsgegevens op te nemen in het Centraal Meldpunt. De getoetste persoon komt wel of niet voor in het Centraal Meldpunt en bevat geen nadere informatie omtrent de aanleiding voor opname. Slechts wanneer het een persoon betreft die niet geïdentificeerd kon worden, kunnen andere gegevens, waaronder beeldmateriaal, worden vastgelegd. Het Centraal Meldpunt is langs geautomatiseerde weg uitsluitend toegankelijk voor (de organisatie van) de deelnemers.

Bij een 'match' wordt het telefoonnummer van de eigen veiligheidsafdeling of geautoriseerde functionaris van de primaire bron getoond waar nadere informatie dient te worden opgevraagd. In dat geval dient de toetsende persoon contact op te nemen met de eigen veiligheidsafdeling of geautoriseerde functionaris van de deelnemer. Deze afdeling of functionaris stelt een nader onderzoek in en neemt onverwijld contact op met de veiligheidsafdeling of geautoriseerde functionaris van de (primaire) bron. Op grond van dit nader onderzoek en de verkregen informatie adviseert de veiligheidsdienst of geautoriseerde functionaris degene die getoetst heeft omtrent bijvoorbeeld het al of niet toelaten tot de parkeerfaciliteit dan wel onder bepaalde voorwaarden.

5.4 Informatie-uitwisseling

Informatie-uitwisseling uit het incidentenregister naar aanleiding van een match is beperkt tot de deelnemers en vindt uitsluitend plaats voor zover dit niet onverenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen.

5.5 Verwijdering van gegevens

Indien vastlegging van persoonsgegevens niet langer gewenst is, bijvoorbeeld naar aanleiding van een verzoek ex artikel 9.4, draagt de verantwoordelijke zorg voor verwijdering van gegevens en is verplicht zodanige maatregelen te treffen dat deze gegevens niet langer toegankelijk zijn. Verwijdering van de gegevens moet voorts plaatsvinden binnen een periode van maximaal 12 maanden, indien zich ten aanzien van betrokkene geen nieuwe aanleiding als bedoeld in artikel 5.2 van dit protocol heeft voorgedaan.

5.6 Invoervalidatie

De persoonsgegevens dienen in overeenstemming met de WBP te zijn verkregen en dienen bij de deelnemer gedocumenteerd herleidbaar te zijn. De in aanmerking komende geautoriseerde medewerkers worden geïnformeerd omtrent de werking van het Centraal Meldpunt. Zij worden er nadrukkelijk op gewezen dat het gebruik van het Centraal Meldpunt uitsluitend is toegestaan binnen de regels van het Protocol en de bestaande interne procedures en voorschriften.

De deelnemers dienen zorg te dragen voor een zorgvuldige invoervalidatie en instructies aan de medewerkers van de deelnemer waar de overlast is veroorzaakt of de strafbare feiten zijn gepleegd teneinde zeker te stellen dat uitsluitend in overeenstemming met de regels van het Protocol gegevens worden ingevoerd in het Centraal Meldpunt. Indien een deelnemer twijfelt of invoer van gegevens kan plaatsvinden conform de regels van het Protocol dient hij van invoer af te zien.

5.7 Vastlegging

Deelnemers dragen er voor zorg dat de gegevens van betrokkenen die aan de criteria voldoen worden opgenomen in het Centraal Meldpunt. Opname geschiedt door de deelnemer waar de overlast is veroorzaakt of de strafbare feiten zijn gepleegd.

6. Samenwerkingsverband: taken en bevoegdheden

6.1 Samenwerkingsverband

Het Samenwerkingsverband waarborgt de uniformiteit inzake de uitleg en de toepassing van de regels van dit Protocol. Het Samenwerkingsverband stelt de criteria vast die ten grondslag liggen aan opname in het Centraal Meldpunt. Indien daartoe aanleiding bestaat adviseert het

Samenwerkingsverband de deelnemers over de toepassing van de vastleggingscriteria. De deelnemers verbinden zich over het door hen gevolgde beleid inzake uitleg en toepassing van de vastleggingscriteria alle gevraagde informatie aan het Samenwerkingsverband te verstrekken. Het Samenwerkingsverband brengt van haar bevindingen in ieder geval één keer per jaar verslag uit aan de deelnemers.

7. Deelname

7.1 Aanmelding en toetreding

Deelnemers hebben het recht om toe te treden, indien het Samenwerkingsverband van oordeel is dat de toetreders aan de door het Samenwerkingsverband gestelde eisen voor toetreding voldoet. Nieuwe toetreders ondertekenen een toetredingsverklaring, waarin zij verklaren dat zij dit protocol zullen naleven en dat het incidentenregister van de deelnemer is gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens.

7.2 Uittreding

Een deelnemer heeft het recht uit te treden. Hij dient zijn wens tot uittreding schriftelijk bij het Samenwerkingsverband neer te leggen onder vermelding van de datum van uittreding. Na uittreding zal de deelnemer noch de organisatie van de deelnemer nog langer toegang hebben tot het Centraal Meldpunt. De uitgetreden deelnemer zal er direct voor zorgen dat de andere deelnemers geen toegang meer hebben tot de door hem ingebrachte gegevens.

7.3 Uitsluiting

Indien en voor zover een deelnemer de in dit protocol neergelegde bepalingen niet naleeft, is het Samenwerkingsverband gerechtigd de deelnemer uit te sluiten van deelname. Na uitsluiting is de deelnemer gehouden onverwijld de toegang tot de door hem ingebrachte gegevens te blokkeren.

7.4 Kosten

De deelnamekosten worden aan de deelnemers in rekening gebracht op basis van een nader vast te stellen verrekeningsmethodiek.

8. Rechten en plichten deelnemers

8.1 Wederkerigheid

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

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 niet conform de vereisten van het protocol zijn opgenomen in het Centraal Meldpunt, tenzij deze tekortkoming in de nakoming deze deelnemer niet kan worden toegerekend.

De deelnemer die gegevens gebruikt welke hij middels het Centraal Meldpunt 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.

De deelnemers vrijwaren het Samenwerkingsverband voor alle claims en aansprakelijkheden die het gevolg zijn van het niet conform het Protocol aanleveren, ontvangen en gebruiken van gegevens uit het Centraal Meldpunt.

9 Rechten betrokkene

9.1 Openbaarheid en mededeling van opname

Het bestaan van het incidentenregister en het Centraal Meldpunt is openbaar. Degene wiens gegevens in een incidentenregister respectievelijk het Centraal Meldpunt zijn opgenomen, wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld op het moment dat diens gegevens worden vastgelegd, tenzij het opsporingsbelang zich tegen het doen van mededeling verzet of het informeren onmogelijk is dan wel een onevenredige inspanning kost.

9.2 Protocol

Een ieder die daartoe een aanvraag indient kan bij het Samenwerkingsverband of bij een deelnemer dit protocol opvragen.

9.3 Mededelingen uit het incidentenregister

Een ieder heeft het recht zich tot de verantwoordelijke en een deelnemer te wenden met het verzoek hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens in het incidentenregister en/of Centraal Meldpunt zijn opgenomen. Dit verzoek dient schriftelijk te geschieden. Voordat op het verzoek wordt ingegaan dient betrokkene zich te legitimeren. Binnen vier weken wordt betrokkene schriftelijk medegedeeld of, en zo ja welke hem betreffende gegevens worden verwerkt.

Indien persoonsgegevens over de betrokkene worden verwerkt, bevat de mededeling een volledig overzicht daarvan 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. De mededeling blijft achterwege, voor zover dat noodzakelijk is in het belang van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten of de bescherming van de betrokkene of de rechten en vrijheden van anderen.

9.4 Correctie

Degene aan wie overeenkomstig de artikelen 9.1 of 9.3 kennis is gegeven dat hem betreffende persoonsgegevens zijn opgenomen in het incidentenregister en/of Centraal Meldpunt kan de deelnemer of verantwoordelijke verzoeken deze 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.

De deelnemer of verantwoordelijke bericht de betrokkene binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een eventuele weigering is met redenen omkleed. De deelnemer of verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

9.5 Kettingbepaling

De WBP verplicht de deelnemer en verantwoordelijke om, in het geval dat persoonsgegevens zijn verbeterd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd naar aanleiding van een verzoek ex artikel 9.4, degenen aan wie gegevens daaraan voorafgaand zijn verstrekt daarvan in kennis te stellen, tenzij dit onmogelijk is of een onevenredige inspanning kost.

9.6 Recht van verzet

De betrokkene kan te allen tijde bij de deelnemer of de verantwoordelijke verzet aantekenen tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden. De deelnemer of de verantwoordelijke beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van het verzet of dit verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is beëindigt de deelnemer of de verantwoordelijke terstond de verwerking.

9.7 Rechtsbescherming

Met betrekking tot een beslissing als bedoeld in artikel 9.3, 9.4, 9.5 en 9.6 kan een belanghebbende zich wenden tot de rechtbank met het schriftelijk verzoek de deelnemer of verantwoordelijke te bevelen alsnog het verzoek toe of af te wijzen dan wel het verzoek als bedoeld in artikel 9.6 van dit Protocol al dan niet te honoreren. Ook kan een belanghebbende zich binnen zes weken na de beslissing van een deelnemer of verantwoordelijke wenden tot het College bescherming persoonsgegevens met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in zijn geschil met een deelnemer of de verantwoordelijke.

10 Overige regels

10.1 Geschillen

Bij geschillen over de rechtmatigheid en juistheid van de individuele vastleggingen kan een belanghebbende zich wenden tot de deelnemer. Indien deze niet reageert binnen een termijn van vier weken dan wel niet naar tevredenheid tot een oplossing leidt kan een belanghebbende binnen zes weken na die reactie of het uitblijven daarvan beroep aantekenen bij een onafhankelijke Commissie van Beroep. De belanghebbende kan getuigen laten horen en zich door deskundigen doen bijstaan.

De Commissie doet een uitspraak die bindend is voor de deelnemer. Tevens dient de uitspraak ter meerdere zekerheid van de betrokkene te leiden tot een nieuw besluit van de deelnemer, dat vatbaar is voor beroep bij de rechter.

10.2 Toezicht

De deelnemers zullen de naleving van de bepalingen in dit protocol periodiek (laten) controleren. Van haar bevindingen naar aanleiding van deze periodieke controle brengen de deelnemers verslag uit aan het Samenwerkingsverband.

Ingeval van onregelmatigheden of een vermoeden van niet naleving van het protocol, kan het Samenwerkingsverband uit eigen beweging of op verzoek van een deelnemer een afschrift van een onderzoeksrapport verzoeken dat wordt opgemaakt over de naleving van het protocol dan wel is opgemaakt naar aanleiding van de onrechtmatigheden. De deelnemers verklaren zich bereid een onderzoeksrapport op te zullen maken ingeval van vermoeden van niet naleving van het protocol. Het Samenwerkingsverband is gerechtigd een deelnemer van verdere deelname aan het Centraal Meldpunt uit te sluiten ingevolge het in artikel 7.3 van dit protocol bepaalde, alsmede indien een deelnemer weigert een afschrift van het rapport aan het Samenwerkingsverband te verstrekken dan wel anderszins aanleiding geeft tot het nemen van deze beslissing.

11 Wijzigingen protocol

Het Samenwerkingsverband kan besluiten tot aanpassing of wijziging van het protocol. Een dergelijk besluit wordt pas genomen nadat de aanpassingen of wijzigingen zijn goedgekeurd door het College bescherming persoonsgegevens. Het besluit is bindend voor de deelnemers

Bijlage 4:

ONTVANGEN 11 SEP 2012

Convenant Signaleringsoverleg Heeze-Leende



Partijen bij dit convenant zijn:

- woCom;
- GGzE;
- Lumens Groep;
- Paladijn;
- Regiopolitie Brabant Zuid-Oost;
- gemeente Heeze-Leende ter zake van deze overeenkomst op grond van artikel 171 van de Gemeentewet, vertegenwoordigd door de burgemeester, de heer P.J.J. Verhoeven, handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 15 mei 2012, hierna te noemen: de gemeente.

Partijen overwegen dat:

- zij een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor de bevordering van een sluitend netwerk van hulpverlening in Heeze-Leende;
- zij, ieder vanuit de eigen taken en de eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid, een inspanningsverplichting hebben ten aanzien van de bevordering en handhaving van een goed leefklimaat in Heeze-Leende;
- zij ook andere op dit terrein werkende organisaties/personen bij de samenwerking betrekken indien dit gewenst en noodzakelijk wordt geacht;
- in de hulpverlening samenhang en afstemming wordt gebracht vanuit de individuele cliëntsituatie;
- het noodzakelijk is de verantwoordelijkheid voor het op de cliënt gerichte proces (het zgn. casemanagement) aan één van de partijen toe te delen;
- bij de integrale aanpak uiterst zorgvuldig wordt omgegaan met alle informatie en gegevens waarbij de privacy van mensen in het geding kan zijn.

Partijen verklaren als volgt te zijn overeengekomen:

Artikel 1 Doel van de samenwerking

De partijen vormen een signaleringsoverleg dat zich inzet voor een ketenaanpak van signalering, toeleiding naar zorg, opvang en nazorg voor de doelgroep kwetsbare burgers in Heeze-Leende.

Doel van het signaleringsoverleg.

1. Voorkomen dat kwetsbare inwoners van de gemeente Heeze-Leende tussen wal en schip vallen.
2. Verbetering van de samenwerking tussen netwerkpartners.
3. Bevorderen dat signalen van professionals en vrijwilligers worden herkend en dat er tijdig en naar de juiste organisaties wordt doorverwezen.
4. Bevorderen van een sluitende keten op het gebied van zorg, welzijn en wonen.

Artikel 2 Doelgroep

Het signaleringsoverleg richt zich op de gehele doelgroep kwetsbare burgers in de gemeente Heeze-Leende. Hieronder wordt verstaan: kwetsbare mensen die op verschillende terreinen ernstige problemen ondervinden, bijvoorbeeld met wonen, dagbesteding, contacten, psychische en fysieke gesteldheid en die om redenen samenhangend met de ernst en complexiteit van hun problematiek geen gebruik kunnen, mogen, durven of willen maken van voorzieningen die bedoeld zijn om één of meer van deze problemen te verlichten en/of op te lossen. Daarbij gaat het om verkommerden en verloederden, dak- en thuislozen, verslaafden, psychiatrische patiënten die overlast veroorzaken of een gevaar voor zichzelf en hun omgeving vormen en allen die een gerede kans lopen in een dergelijke situatie terecht te komen of daarin terug te vallen.

Betreft het een gezin c.q. kinderen dan wordt afstemming gezocht met het kernteam jeugdhulpverlening.

Artikel 3 Inhoud van de samenwerking

De samenwerking richt zich op het in multidisciplinair verband bespreken van cliënten die als gevolg van diverse sociale en maatschappelijke oorzaken (verder) dreigen te ontsporen, dan wel als gevolg van afwijkend gedrag niet langer zijn te handhaven in de bestaande woonomgeving. De focus ligt hierbij op (vroeg)signalering.

Het is hierbij belangrijk dat de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen goed op elkaar worden afgestemd, zodat er daadwerkelijk sprake is van een sluitende aanpak. Naast signalering en een goede probleemanalyse, gaat het ook om een adequate hulpverlening.

Artikel 4 Organisatie

- Alle participerende partijen dragen zorg en zijn medeverantwoordelijk voor de continuïteit en het welslagen van het overleg. De deelnemers aan het overleg hebben een mandaat vanuit de eigen organisatie om te kunnen handelen en/of bindende afspraken te maken in het signaleringsoverleg.
- De gemeente levert de voorzitter; Lumens Groep levert de secretaris.
- Het signaleringsoverleg valt organisatorisch onder de stuurgroep Lokaal Gezondheidsbeleid. Jaarlijks wordt, ter voorbereiding van de evaluatie in de stuurgroep Lokaal Gezondheidsbeleid, een overzicht gemaakt van het aantal besproken cliënten, de problematieken, de interventies en de behaalde resultaten.
- Als de vaste deelnemers niet aanwezig kunnen zijn bij het overleg zorgt de eigen organisatie voor een vervanger.
- Partijen komen overeen dat de door alle organisaties afzonderlijk te maken kosten ten behoeve van het overleg, zowel de personele als de facilitaire kosten, niet worden doorberekend aan de gemeente of elkaar.
Een uitzondering hierop vormt de functie van secretaris. In de subsidiebeschikking worden hierover met Lumens Groep afspraken gemaakt.

Artikel 5 Werkwijze

- Het signaleringsoverleg komt 1 x per 6 weken bijeen.
- Er wordt gewerkt met een format. Voorafgaand aan het overleg worden de beschikbare gegevens door de partij die een cliënt wil bespreken ingevuld en naar de secretaris gestuurd.
- Per cliënt wordt een plan van aanpak opgesteld en een case-manager aangewezen. De case-manager is inhoudelijk de probleem- en procesbewaker.
- Waar mogelijk wordt de betrokken cliënt van te voren bericht dat hij of zij besproken wordt in het signaleringsoverleg. Uitgangspunt is dat de cliënt besproken wordt na (schriftelijke) toestemming van de cliënt tenzij er zwaarwegende redenen zijn om geen toestemming te vragen.
- De voorzitter bewaakt de agenda en stuurt het overleg aan. De secretaris verzorgt de agenda, maakt de verslagen, coördineert de meldingen die binnenkomen en bewaakt de voortgang van de verschillende casussen.
- De notulen worden alleen verstrekt aan de partijen van het signaleringsoverleg.
- Aan het overleg kan desgewenst incidenteel door derden worden deelgenomen.

Artikel 6 Uitwisseling persoonsgegevens

- Samenwerking in de vorm van gegevensuitwisseling tussen hulpverleningsinstanties en andere instanties in de context van het doel van het signaleringsoverleg vergt een zorgvuldige afweging. Partijen hanteren in principe een geheimhouding zoals vastgelegd in de eigen privacyprotocollen en wisselen binnen het signaleringsoverleg alleen die gegevens uit die noodzakelijk zijn voor een inhoudelijk en goed overleg. Eén en ander binnen het doel van het signaleringsoverleg en in het belang van de cliënt. De ideale werkwijze is dat het uitwisselen van informatie gebeurt met toestemming van de cliënt. Niet uit te sluiten valt echter dat het onvermijdelijk is bepaalde informatie uit te wisselen zonder toestemming van de cliënt, op basis van een afweging van de in het geding zijnde belangen.
- De persoonsgegevens worden niet verstrekt aan personen en/of (hulpverlenings) instanties die geen partij zijn in het signaleringsoverleg, tenzij de cliënt wordt overgedragen aan een hulpverleningsinstantie die geen deel uit maakt van het signaleringsoverleg.
- De persoonsgegevens worden opgeslagen in een afgeschermd server waartoe alleen die personen toegang hebben die deelnemen aan het signaleringsoverleg.
- De persoonsgegevens worden niet langer dan noodzakelijk bewaard, met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Regiogemeenten zoals Heeze-Leende en de partijen die werkzaam zijn in de regiogemeenten, hebben een belangrijke rol in de preventie van dakloosheid en nazorg na maatschappelijke opvang (o.a. re-integratie en wonen). Partijen werken indien nodig bij cliënten uit Heeze-Leende samen met het Stedelijk Kompas Eindhoven. Afspraken over de wijze van samenwerking worden apart gemaakt. Bij signalen over (dreigende) daklozen en mensen met gebrek aan aanspreekbaarheid als gevolg van ernstige psychiatrische problematiek/verslaving en die vanwege de complexiteit van de problematiek de competentie van het signaleringsoverleg overstijgen wordt melding gemaakt bij het Coördinatiepunt Stedelijk Kompas Eindhoven. In samenwerking en overleg zal dan worden besloten wat de (gezamenlijke) aanpak zal zijn.

Dit convenant wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en vangt aan op 6 september 2012. De overeenkomst kan opgezegd worden door ieder van de partijen. De opzegtermijn bedraagt 2 maanden.

Indien één der partijen tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst kunnen de andere partijen haar in gebreke stellen. De ingebrekestelling geschiedt bij brief waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Blijft nakoming binnen deze termijn uit, dan is de nalatige partij in verzuim en hebben de andere partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden door middel van een buitengerechtelijke verklaring.

Verschillen van mening tussen partijen ter zake van de uitleg en uitvoering van deze overeenkomst zullen zoveel mogelijk langs minnelijke weg worden opgelost. Besluit één der partijen een geschil voor te leggen aan de rechter, dan is ter zake van het geschil bevoegd de rechter in het arrondissement 's-Hertogenbosch.

Heeze-Leende, 6 september 2012

Р. Н. В. И. Н. Е. Н.
W. I. H. O. U. S. A.

Mevrouw V.J.J. Nabben

Mevrouw J.H.M. Lubbers

Lumens Groep



.....

De heer H. de Bruijn

Paladijn



.....

De heer R.L.J.H. Tops

Regiopolitie Brabant Zuid-Oost



.....

De heer J.H.I.F. Meusen