



Verslag 2304  
Corporatie: De Goede Woning

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.  
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

### **Korte omschrijving van de klacht**

De klacht heeft betrekking op naar het oordeel van klager ten onrechte delen van niet-geanonimiseerde persoonsgegevens in processtukken van een ontruimingsprocedure tegen de overlastveroorzaker als gevolg waarvan klager het gevoel heeft dat haar veiligheid in gevaar is gekomen.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.*

### **Toelichting op de klacht door de klager**

Klager voelt zich niet meer veilig in haar woning door de situatie die zich heeft afgespeeld tussen klager en de overlastgever. Klager geeft aan dat het delen van haar persoonlijke gegevens op de dagvaarding, zoals haar naam en adres, het gevoel van onveiligheid verergerd heeft. De overlastgever heeft aan andere burens verteld dat hij wraak zou nemen tegen klager en anderen, genoemd in de dagvaarding. De corporatie heeft aangegeven de persoonlijke gegevens van klager niet te delen met de overlastgever, maar dat is toch gebeurd. Klager had deze stukken niet op deze manier geschreven als zij had geweten dat de overlastgever dit zou inzien. Klager heeft constant communicatie moeten initiëren met de corporatie om een reactie te krijgen op haar vragen. Klager benadrukt nogmaals dat zij zich onveilig voelt door het delen van haar gegevens. Door de zienswijze die de corporatie geschetst heeft, lijkt het alsof klager het proces tot ontruiming heeft geïnitieerd.

Mevrouw XXXX benadrukt dat de wederpartij vindt dat ze te goeder trouw zijn geweest omtrent het delen van gegevens en dat zij en derden een gerechtvaardigd belang hebben bij het delen van de gegevens van klager. Klager heeft een schriftelijke melding gedaan bij corporatie in de veronderstelling dat haar melding en die van andere burens verwerkt zouden worden in een door de corporatie of diens advocaat op te stellen algemeen verhaal van de situatie, zonder de specifieke melding dat daarbij de persoonsgegevens van klager verwerkt zou worden. De bedoeling is geweest dat de overlastgever wordt ontruimd en er een dagvaarding komt waarbij alle anonieme of niet anonieme verklaringen van de burens tezamen worden gebundeld en toegevoegd aan het dossier van de corporatie. Klager ging ervan uit dat de melding door de corporatie geanonimiseerd gedeeld zou worden en niet dat zij met naam en toenaam in de dagvaarding werd genoemd. De corporatie is een professional die handelt in de uitvoering van bedrijf. Klager is van mening dat haar verteld had moeten worden hoe haar informatie verwerkt zou worden. De corporatie had klager nooit mogen 'pushen' om de melding te doen om vervolgens te gebruiken als productie bij de dagvaarding. Uit de rechtspraak is gebleken dat anonieme verklaringen gecombineerd met politierapporten als bewijs gebruikt kunnen worden. Met deze informatie en rapporten kan een heel stevig dossier worden opgebouwd en daarvoor is het niet nodig dat de gegevens van klager worden gebruikt. Er bestaat een mogelijkheid om onder ede een verklaring af te leggen bij een notaris. Deze optie is niet gebruikt en ook niet voorgesteld aan klager. Ook beroept de corporatie zich op het bestaan van een gerechtvaardigd belang. Het belang van klager gaat boven die van de wederpartij en eventuele derden, omdat de overlastgever ontoerekeningsvatbaar is.



Klager hoopt na het gegrond verklaren van de klacht niet verder te hoeven procederen. Klager zou anders bij de rechtbank een immateriële schadevergoeding kunnen vorderen op grond van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek. Hopelijk wil de corporatie daarom toch meewerken aan de door klager voorgestelde oplossing om een vergelijkbare woning te betrekken en onkostenvergoeding te krijgen met behoud van de inschrijffaren bij Woonnet-Haaglanden die ze heeft opgebouwd met eventuele compensatie voor hogere kosten voor bijvoorbeeld gas, water en licht.

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Het feit dat er een rechtszaak heeft plaatsgevonden heeft ertoe geleid dat de overlastgever is verhuisd. Als die rechtszaak er niet was gekomen, hoe zou de situatie er volgens u op dit moment dan geweest zijn?

A: Dan waren mijn gegevens in ieder geval niet bij de overlastgever terechtgekomen en had hij geen wraak kunnen nemen. Hoe de situatie dan op dat moment was weet ik niet, maar ik had dan wel gehoopt op rust en dat de situatie gekalmeerd zou zijn.

V: De situatie was tussen u en de overlastgever, voorafgaand aan de rechtszaak, niet gemoedelijk, toch?

A: Nee, maar vanaf het moment dat mijn gegevens bekend werden, werd het veel erger. Ik ben overtuigd dat het delen van de informatie als zodanig heeft geleid tot alle overlast, zoals het stalken en het in de gaten gehouden worden door de overlastgever.

V: In de aanvullende stukken heeft u opgenomen dat er 15 februari een 'stopgesprek' heeft plaatsgevonden met de overlastgever. Is de overlast sindsdien afgenomen?

A: Ja, alleen ik voel me nog steeds niet veilig. Ik kijk nog steeds over mijn schouder. Hij woont nog steeds in de buurt en hij heeft eerder een rustige periode gehad. Dat stopgesprek zegt voor mij op dit moment nog niet genoeg.

V: Hoe is dat stopgesprek tot stand gekomen?

A: Door meldingen die naar de corporatie zijn gestuurd. Op 13 februari heeft de overlastgever nogmaals 's nachts aangebeld. Naar aanleiding daarvan heeft er een stopgesprek plaatsgevonden.

V: Met inachtneming van de tijdlijn, wat is de context van de periode vóór de door u ingediende klachten? Met andere woorden: hoe lang woonde de overlastgever daar al en hoe lang veroorzaakte hij deze overlast?

A: In januari heb ik wel eens brieven op zijn deur gezien met rare teksten. Het is begonnen in de sportschool. Ik probeerde hem altijd te ontlopen, maar ik kwam hem daar tegen. Ik had wel de indruk dat hij psychisch niet helemaal goed was, maar niet dat het zo heftig was als nu is gebleken. Vanaf januari 2022 is er in ieder geval de overlast begonnen.

V: Kijkend naar het wooncomplex, wie heeft er allemaal last van de overlastgever?

A: Nummer 52, ikzelf en een aantal andere burens. Vier daarvan hebben daadwerkelijk een klacht ingediend. Anderen zijn te bang geweest om een klacht in te dienen.

*De voorzitter licht nog toe dat de Klachtencommissie weinig invloed heeft op veiligheid van huurders. Als het gaat om bijvoorbeeld dreigementen, dan is dat een zaak voor de politie en is het advies aan een huurder de justitiële weg te bewandelen (lees: het doen van aangifte).*

V: Is er aangifte gedaan tegen de overlastgever?

A: Door nummer 52 is meerdere keren aangifte gedaan. Er liggen drie aangiften tegen hem, twee daarvan zijn geseponeerd. Ik heb zelf geen aangifte gedaan, omdat mij verteld werd dat een melding bij de politie voldoende zou zijn. Ik heb dit ook aangegeven bij de corporatie in de veronderstelling dat hier een dossier voor zou worden opgebouwd. In het contact dat ik heb gehad met de corporatie werd enkel gesproken over een algemene opname van mijn meldingen.



V: Stel dat er een andere casus zou zijn, waarbij er een dossier tegen de overlastgever zou zijn opgebouwd en dat deze zoveel als mogelijk was geanonimiseerd, had de betreffende verdachte dan niet zelf kunnen herleiden dat u een van de personen was die over hem zou klagen?

A: Ik was in de veronderstelling dat er een verhaal op papier gezet zou worden, zonder al te veel details. Een soort logboek. Nu heeft hij mijn brieven en e-mails ontvangen. Nu wist meneer precies wie wat heeft opgestuurd en wat diegene over hem heeft gezegd.

V: Wat vindt u van de zienswijze van de corporatie dat klager dit als zodanig moet interpreteren dat de corporatie iets met die gegevens zou moeten doen?

A: Dat is een foute gedachte, omdat klager geen professional is en duidelijk en regelmatig heeft laten weten dat zij bang is. Dan ligt het op de weg van de corporatie om precies aan te geven wat er met haar verklaring zou worden gedaan.

### **Zienswijze van de corporatie**

De corporatie erkent dat klager angst ervaart van deze situatie. Los van de erkenning van haar emoties, kijkt de corporatie ook naar de materie zelf en dan zijn zij het niet met haar eens. De corporatie heeft gesproken met de medewerker met wie klager contact heeft gehad. Zij heeft aangegeven dat klager tijdens telefoongesprekken leek te snappen wat er gebeurde en het belang en gevolgen van haar meldingen in de zaak. De corporatie erkent dat het delen van gegevens niet gedaan is zoals de AVG dat bedoeld heeft, maar het was onuitgesproken tussen beide partijen duidelijk wat er ging gebeuren. In het mailverkeer komt naar voren dat klager graag mee heeft willen werken aan het opbouwen van een dossier tegen de overlastgever. Zij wil daaraan tevens bijdragen door bewijsstukken aan te dragen, bewijsstukken ten behoeve van een procedure van een door de advocaat van de corporatie uit te brengen dagvaarding. Dat klager op dat moment niet volledig beseft heeft dat het zou betekenen dat de stukken letterlijk bij de overlastgever terecht zouden komen, is misschien zo. Echter, de meldingen die klager heeft gedaan zijn uitermate persoons specifiek. Het gaat over meldingen zoals: "ik ben gestalked" en "mijn naam hangt op de deur". Dit is lastig te anonimiseren, zelfs in een logboek zou het te herleiden zijn naar klager. Er waren in het dossier eigenlijk geen algemene meldingen te vinden. Het gedrag van de overlastgever was heel erg gericht op mensen. De daaruit volgende meldingen betreffen dus vooral specifieke acties en geen algemene overlastmeldingen. Het dossier laat zich niet anders aanvliegen dan op deze manier. Dat brengt de grondslag voor de verwerking naar voren en dat is gerechtvaardigd belang. Dat hier sprake is van gerechtvaardigd belang, staat hier niet ter discussie. De meldingen zijn verwerkt om maatregelen te kunnen treffen tegen de overlastveroorzaker in het belang van klager en ook op het verzoek van klager. Wellicht niet de specifieke maatregelen die nu zijn getroffen, maar wel enige vorm van het treffen van maatregelen. Echter, moet er wel een afweging plaatsvinden tussen het gerechtvaardigd belang en het belang van klager. Als de zaak niet op deze manier behandeld zou zijn, dan zou het wellicht zo zijn dat klager nog steeds naast deze buurman zou wonen. Als de corporatie niet gedaan had wat zij verzocht heeft, dan was de situatie niet veranderd. Er zit een noodzaak achter de door klager gedane meldingen.

Als het gaat om veiligheid en een andere woning, dan is de situatie niet anders dan in andere overlastdossiers. In overlastdossiers heb je klagers en iemand die wordt uitgelicht wegens de overlast. In al die situaties is er dus iemand die ontruimd is, in de wetenschap dat de voormalig omwonenden dat gedaan hebben. Als dit reden is tot toewijzing van een andere woning, dan moeten heel veel mensen een nieuwe woning toegewezen krijgen.

De corporatie heeft niet veel anders kunnen doen dan zij gedaan heeft om deze overlast te stoppen. Vanuit de corporatie leek duidelijk te zijn wat er zou moeten gebeuren. De medewerkers van de corporatie hebben niet specifiek aangegeven dat klager heel erg bang was. Dit is na de zaak pas naar boven gekomen.

In deze zaak specifiek is er sprake van zware overlast. De corporatie is er om mensen te huisvesten en niet om ze uit de woning te zetten. In deze zaak is er sprake van een kwetsbare



huurder en daarom is er besloten om desondanks door te gaan met dossieropbouw en dit niet af te handelen via een bemiddelingsgesprek. Dit is wel geprobeerd, maar uiteindelijk niet doorgegaan. Deze zaak is overigens aangenomen in kortgeding. Als het enkel een bodemprocedure was geweest, had de overlastgever er nog gewoond. Dit duidt de ernst van de zaak aan. We hebben deze zaak in kortgeding aangebracht om juist de rust zo snel mogelijk weder te laten keren.

Wij hebben ook niet alle informatie kunnen delen met de huurder, omdat de politie ook een covenant partner is. Het zou dus kunnen zijn dat wij op de hoogte waren van het een en ander, maar niet hebben kunnen delen met de huurders omdat dat simpelweg verboden is. Wij hebben verdere klachten doorgegeven aan de politie en er is daardoor ook een stopgesprek gevoerd met de overlastgever. Hij heeft nu dus de waarschuwing gekregen dat, mocht hij nog iets uithalen, daar dan gevolgen aan zijn verbonden.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Wat is er sinds de ontruiming van de overlastgever tot dit moment gebeurd vanuit de corporatie? Is er namens jullie ook aangifte gedaan bij de politie wegens plaatsgevonden incidenten nadien?

A: Dat wilden wij doen, maar de wijkagent heeft aangegeven eerst een stopgesprek te willen voeren. Tijdens dit gesprek zijn de strafbare feiten toegegeven en daarom is besloten nog geen aangifte te doen. Mocht hij toch nog aangehouden worden, dan zal er meer actie ondernomen worden.

V: Waar vindt cameratoezicht plaats?

A: Bij de ingang van het wooncomplex, bij de brievenbussen. Hierdoor konden wij vaststellen dat het daadwerkelijk de overlastgever is geweest.

V: Hoeveel meldingen zijn er bij de corporatie bekend over deze huurder?

A: Er zijn bij ons drie tot vier melders bekend. Er is daarom eerder al een bemiddelingsgesprek geprobeerd op te zetten, maar daar was geen draagvlak voor.

V: Is buurtbemiddeling of mediation ook in breder verband voorgesteld? Of enkel specifiek tussen klagers en de overlastgever?

A: Het is enkel aangeboden aan de mensen die de meeste klachten hadden ingediend (nummer 52), zij zijn beschoten met een airsoft pistool. Zij wilden hier niet aan mee werken. Het is sowieso niet in breder verband voorgesteld, omdat er niet heel veel geklaagd werd over de overlastgever.

V: Wat is er met de klachten gedaan? Zijn er al eerder acties ondernomen tegen klager?

A: De klachten worden toegevoegd aan het dossier. Afhankelijk van de melding nemen we de klacht op en nemen we contact op met de melder. Soms gaan we dan ook persoonlijk langs bij de melder.

V: Sinds wanneer woonde de overlastgever daar?

A: Sinds februari 2021. De eerste klachten kwamen binnen in juli 2022. Daar zit dus een jaar tussen, voordat er een klacht binnenkwam bij de corporatie.

V: Dat zijn dus twee maanden voordat klager zelf de eerste meldingen heeft gedaan. Deze klachten waren toen niet van dusdanige aard dat het nodig werd bevonden om een gesprek tot mogelijke ontruiming met de overlastgever te voeren?

A: Er is telefonisch gesproken met de overlastgever en hij is aangesproken om niet langer overlast te veroorzaken.

V: Hadden jullie, los van de klachten van klager, voldoende dossiervorming om alsnog over te gaan tot ontruiming of was het dossier van klager cruciaal voor het ontruimen van de huurder?

A: Ik heb mijn collega gesproken die de zaak behandeld heeft en die vertelde dat de informatie van klager zeker cruciaal was in deze zaak. In de klachten gaat het vooral over gedragingen tegenover een beperkt aantal personen. Omdat anderen geen klachten gemeld hebben, waren de meldingen van klager dus essentieel.



V: Wat vinden jullie van de eis van klager, inhoudende dat de corporatie helpt bij het vinden van een nieuwe woning en het op zich nemen van de verhuiskosten?

A: Wat ons betreft is dit niet aan de orde, omdat de situatie niet fundamenteel afwijkt van andere overlastdossiers. Er wordt natuurlijk gezegd dat de klager zich niet veilig voelt, maar klager kan de overlastgever ook in andere delen van de stad tegenkomen.

V: Er is enige onduidelijkheid over het cameratoezicht en dat deze camera niet zou functioneren. Werkt de camera?

A: Jazeker wel, de camera is inmiddels hersteld en de beelden van de delicten zijn ook overhandigd aan de politie. De camera werkt op het moment.

### **Laatste woord door de klager**

De corporatie geeft aan dat de situatie niet anders is dan andere overlastdossiers. Klager is van mening dat dit niet het geval is, aangezien haar gegevens in de dagvaarding zijn gezet zonder dat het aan haar kenbaar is gemaakt dat de gegevens als zodanig gebruikt zouden worden. Het was klager echt niet duidelijk, anders had zij haar meldingen niet op deze manier aangeleverd. Klager had enkel een bevestiging van ontvangst voldoende gevonden als reactie op eerder onbeantwoord gebleven e-mailberichten. Klager heeft meerdere keren aangegeven angstig te zijn voor overlastgever. Dat dit pas later vernomen zou zijn door de corporatie lijkt klager dus sterk. Klager benadrukt dat het initiatief voor het uitzetten van de overlastgever uit diens woning vanuit de corporatie komt en niet vanuit de klager.

Indien noodzakelijk kan klager alles bewijzen, omdat ze alles heeft opgenomen. Voor deze opnames heeft zij geen toestemming gevraagd aan de betrokken partijen. Een medewerker van de corporatie heeft letterlijk gezegd dat de overlastgever de gegevens van klager niet zou krijgen. Corporatie zegt ook dat de informatie dusdanig specifiek is dat er geen algemeen verhaal van gemaakt kan worden. Daar zijn wij het niet mee eens en wij zijn van mening dat het wel mogelijk is om de klachten algemeen te maken.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

*Hoorzitting, 7 maart 2023*

*Verzenddatum, 23 maart 2023*