

Spelregels woonruimtebemiddeling Maaskoepel





Inhoud

| | |
|---|----|
| 1. Introductie | 3 |
| 2. De doelen van woonruimtebemiddeling | 6 |
| 3. Oriënteren | 8 |
| 4. Inschrijven | 9 |
| 5. Adverteren | 11 |
| 6. Reageren | 17 |
| 7. Aanbieden | 18 |
| 8. Registreren en verantwoorden | 20 |
| 9. Klachten | 21 |
| 10. Woonnet Rijnmond | 22 |
| Bijlage 1: Werkwijze huisvestingsvergunning | 24 |
| Bijlage 2: Werkafspraken | 25 |



1. Introductie

1.1 WAT ER AAN DEZE NOTITIE VOORAF GING

De Federatieraad van Maaskoepel heeft op 27 juni 2013 de Maaskoepelvisie woonruimtebemiddeling, perspectief tot en met 2016, vastgesteld. De visie geeft voor de komende jaren richting aan voor woonruimtebemiddeling binnen Maaskoepel. In de visie zijn de doelen en randvoorwaarden bepaald en is een eerste vertaling gemaakt naar de praktijk van Woonnet Rijnmond.

Verordeningen woonruimtebemiddeling

Op 1 juli 2015 is de Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2015 in werking getreden. Deze 'standaard' verordening is in de gemeenteraden van de veertien gemeenten in de regio Rotterdam vastgesteld.

Vanwege de samenhang in de regionale woningmarkt hebben de colleges van B&W van de veertien gemeenten een bestuursovereenkomst gesloten. In deze bestuursovereenkomst wordt onder meer vastgelegd dat de 14 gemeenten zich maximaal inspannen om een gelijkkluidende verordening woonruimtebemiddeling te hanteren om zo woningzoekenden binnen stad en regio optimaal te faciliteren in hun zoektocht naar passende woonruimte en om corporaties hiervoor de juiste instrumenten te geven.

De nieuwe verordening is onderdeel van een samenhangend geheel met prestatieafspraken, deze spelregels en de monitor. Gemeenten bespreken met de eigen corporatie(s) welke groepen woningzoekenden extra aandacht nodig hebben als gevolg van schaarste. Dit wordt vastgelegd in prestatieafspraken. De verordening geeft vervolgens de mogelijkheid om voorrangscriteria in te zetten om deze schaarste tegen te gaan. Deze spelregels bevatten het kader voor de feitelijke uitvoering. De monitor is tot slot van groot belang om na te gaan of de gestelde beleidsdoelen zijn gehaald, of het systeem functioneert en om desgewenst bij te sturen.

1.2 IN DEZE NOTITIE

In deze notitie staan de doelen en spelregels die de corporaties, verenigd in Maaskoepel, op het terrein van woonruimtebemiddeling maken. De spelregels gaan over de manier waarop corporaties inzake de woonruimtebemiddeling van hun sociale huurwoningen (huurprijs tot € 710,68, prijspeil 2016) met woningzoekenden, met huurdersorganisaties, met elkaar en met de gemeenten omgaan. Ze beslaan het gehele bemiddelingsproces: van de oriëntatiefase tot het ondertekenen van het huurcontract. Woonnet Rijnmond is het bemiddelingsinstrument van de corporaties en speelt in het bemiddelingsproces een belangrijke rol.

Spelregels zijn noodzaak

De spelregels zijn noodzakelijk voor een klantvriendelijke en efficiënte woonruimtebemiddeling. Het zijn transparante, voor iedereen toegankelijke spelregels waarmee corporaties woningzoekenden, huurdersorganisaties en gemeenten laten zien welke doelen zij nastreven en hoe de corporaties deze doelen realiseren.

Verplichtende afspraken: handhaving en monitoring

Het vaststellen van dit document in de Federatieraad van Maaskoepel maakt deze afspraken bindend voor de leden. De verantwoording van de afspraken vindt plaats via een openbare monitoring verbonden aan de verordening en uitgevoerd door een extern bureau. Naast de publieke verantwoording monitort Maaskoepel de afspraken op corporatieniveau. Als afspraken niet nagekomen worden, spreken corporaties elkaar daar onderling op aan. De corporatie verantwoordt zich over het niet nakomen van de afspraken. Dit gebeurt trapsgewijs. Eerst op het niveau van medewerkers en managers. Indien nodig op bestuurlijk niveau en uiteindelijk in de Federatieraad. Het bestuur van

Maaskoepel is, zoals in de statuten vastgelegd, bevoegd om bij het in herhaling niet nakomen van de afspraken een lid te schorsen en in het uiterste geval het lidmaatschap te ontzetten.

Wijzigen van spelregels

De Federatieraad stelt de spelregels vast. Alleen de Federatieraad is bevoegd de spelregels te wijzigen of aan te vullen. Het bestuur van Maaskoepel kan vooruitlopend op een Federatieraadbesluit tot voorlopige (een) wijziging(en) besluiten. Deze besluiten moeten in de eerstvolgende Federatieraad worden bekrachtigd.

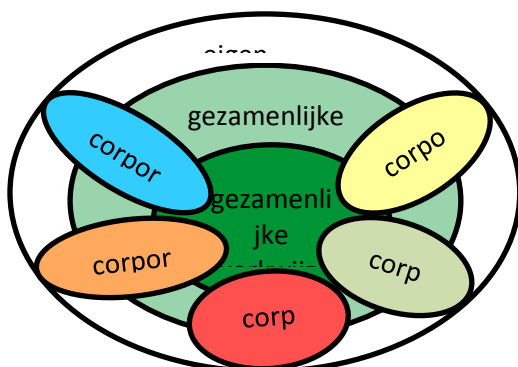
De monitoring is belangrijke input voor het gesprek tussen corporaties of het wenselijk is om de spelregels aan te passen. De gesprekken met gemeenten en huurdersorganisaties over de monitor kunnen eveneens aanleiding zijn om de spelregels aan te passen. Grotere wijzigingen worden overlegd met gemeenten en huurdersorganisaties.

Ook is er de mogelijkheid om met ervaring op te doen met werkwijzen die niet passen binnen de spelregels. Deze werkwijzen zijn tijdelijk en treden in werking nadat het bestuur van Maaskoepel deze heeft goedgekeurd. Dit besluit wordt genomen op basis van een ingediend projectplan.

Ruimte voor eigen inbreng

Naast de verplichtende afspraken kent de woonruimtebemiddeling onderwerpen waarover afstemming zinvol is, maar die geen verplichtend karakter hebben (in het volgende figuur lichtgroen). Denk aan het aanbieden van koopwoningen of vrije sector huurwoningen van corporaties op Woonnet Rijnmond. Deze afspraken zijn eveneens terug te vinden in dit document. En buiten de gezamenlijke spelregels is er ook ruimte voor de eigen werkwijze van corporaties (in het figuur is dat de witte cirkel).

Figuur 1: Schematische weergave mate van afstemming werkwijzen.



1.3 TOTSTANDKOMING SPELREGELS

Een projectgroep bestaand uit vertegenwoordigers van corporaties en Maaskoepel heeft de spelregels opgesteld. Ook betrokken waren de vertegenwoordigers van corporaties die bij de stadsregio in de adviesgroep deelnemen over de aanpassing van de verordening. De spelregels zijn in de zomer van 2014 ter consultatie voorgelegd aan alle leden. De spelregels zijn eveneens voorgelegd aan de stadsregio, gemeenten en via corporaties aan huurdersorganisaties.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 schetst de doelen van woonruimtebemiddeling die we nastreven.



Vervolgens zijn de spelregels per fase van het bemiddelingsproces beschreven: oriënteren (hoofdstuk 3), inschrijven (hoofdstuk 4), adverteren (hoofdstuk 5), reageren (hoofdstuk 6), aanbieden (hoofdstuk 7), verantwoorden en registreren (hoofdstuk 8). Hoofdstuk 9 beschrijft de klachten- en geschillenprocedure voor woningzoekenden. Hoofdstuk 10 sluit af met de opgaven waar Woonnet Rijnmond voor staat: als etalage voor het totale corporatiebezit en als facilitair bedrijf.



2. De doelen van woonruimtebemiddeling

DOELEN

De Maaskoepelvisie woonruimtebemiddeling is de basis voor woonruimtebemiddeling binnen de stadsregio en wil daarin drie doelen bereiken:

1. De basis is voldoen aan onze kerntaak. Dit betekent het huisvesten van mensen die door hun inkomen of andere omstandigheid moeilijk passende woonruimte vinden.

Concreet betekent dit voldoen aan:

- a. Minimaal 80% van de woningen onder de liberalisatiegrens (€ 710,68 prijspeil 2015) wordt bemiddeld aan huishoudens met een maximum inkomen van € 34.911. Gedurende de periode tot 1 juli 2020 mag van de woningen onder de liberalisatiegrens maximaal 10% worden verhuurd aan huishoudens met een inkomen tussen de € 35.740 en € 39.874. De overige 10% is vrije ruimte. Deze wordt moet voorrang ingezet voor huishoudens die vanwege psychische of lichamelijke beperkingen woonruimte nodig hebben en voor elementen uit prestatie afspraken/verordening woonruimtebemiddeling (verder '80/10/10-regel' uit de Woningwet).
- b. De overheid wil voorkomen huishoudens met de laagste inkomens terecht komen in te dure woningen. Hiervoor is een landelijk passendheidsnorm geïntroduceerd: elke corporatie moet per 1 januari 2016 95% van de huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens een woning met een huurprijs onder de voor hen passende aftoppingsgrens toewijzen (verder 'passend toewijzen', uit de Woningwet).
- c. Bestemmen van woonruimte met specifieke voorzieningen voor groepen (ouderen, gehandicapten, personen die zorg of begeleiding behoeven) die hierop aangewezen zijn. En in het doelmatig inzetten van volkshuisvestelijke middelen ligt de wens opgesloten om woningen met specifieke kenmerken, bijvoorbeeld grote woningen, gericht te bemiddelen.
- d. Huisvesting van doelgroepen die niet via de reguliere bemiddeling aan een woning kunnen komen: afspraken met gemeenten over taakstelling huisvesting verblijfsgerechtigden, op grond van in de verordening vastgestelde urgenten en bijzondere doelgroepen.
- e. Voorkomen dat woningen die qua oppervlakte, aantal kamers, bouwkundige staat of uitrustingsniveau worden verhuurd aan huishoudens met een aantal personen dat hier niet op aansluit. Dit streven komt voort uit de zorgplicht van verhuurder om hinder voor bewoners/omwonenden te voorkomen en zo het woongenot te bewaren.

2. De tweede doelstelling zet de klant centraal. Woningzoekenden worden optimaal gefaciliteerd bij het vinden van een woning en woonomgeving die bij hen past.

Voor de uitwerking hiervan zijn twee uitgangspunten benoemd:

- a. Aansluiting bij woningzoekenden. Dit houdt in:
 - Rekening houden met verschillend zoekgedrag van woningzoekenden door meerdere bemiddelingsmodellen te gebruiken: het inschrijfduurmodel, het lotingmodel, het direct kans model, het wens&wachtmodel en directe bemiddeling. Vooraf worden geen afspraken gemaakt over percentages voor de verdeling van het woningaanbod over de verschillende modellen. Die bemiddelingsmodellen (inschrijfduur, loting, direct kans en wens&wacht) hebben voldoende woningaanbod.
 - Aanbieden van verschillende marktsegmenten: (duurdere) huurwoningen, koopwoningen (tussenvormen), zorg- en ouderenwoningen,



studentenwoningen, jongerenwoningen, tijdelijke huisvesting, parkeerplaatsen en bedrijfsruimten.

- Aansluiten op belevingswereld van woningzoekenden met beelden, minder woorden, verschillende media, scherp zoekprofiel waar persoonsgegevens gecombineerd kunnen zijn met leefstijl, het de woningadvertenties aangevuld met woonmilieu en woonsfeer en zoektips.
- Aansluiten in de mate van ondersteuning. De meeste woningzoekenden kunnen zelfstandig zoeken (de site is begrijpelijk). De norm is digitaal, maar wanneer ondersteuning nodig is, bieden corporaties woonadvies op maat, indien wenselijk in een persoonlijk gesprek.

b. Keuze is in eerste plaats aan de woningzoekenden – corporaties faciliteren en informeren woningzoekenden zo goed mogelijk bij het maken van *hun* keuze voor een passende woning. Hiermee wordt de betrokkenheid van de woningzoekenden bij hun keuze vergroot. Dit vraagt om marketing. De woningzoekende maakt een keuze omdat hij zich aangesproken voelt door persoonlijk aansprekende informatie, zodat hij zich herkent en verbindt met het aanbod. Corporaties maken voor zover mogelijk, beperkt gebruik van labels. Matiging in labeling en pas labelen als we zaken willen voorkomen of regelen is het uitgangspunt.

3. Woonruimtebemiddeling draagt bij aan de gestelde doelen in het woonbeleid van gemeenten en de stadsregio Rotterdam.

Afhankelijk van de doelen in het lokale woonbeleid worden groepen woningzoekenden bemiddeld in het vrijkomende aanbod. Deze doelen kunnen onder meer het tegengaan van schaarste, het bevorderen van doorstroming, of betaalbaarheid zijn. Het gebruik van verschillende bemiddelingsmodellen en beperkte labeling dragen bij aan het behalen van de doelstelling van het woonbeleid.

De gemeenten en corporaties leggen in hun prestatieafspraken vast of en hoe de uitkomsten van de monitor aanleiding zijn voor een bijstelling van de toepassing van de modellen of labeling.

Uitwerking van de doelen

De Maaskoepvisie woonruimtebemiddeling formuleert verschillende uitgangspunten die leidend zijn bij de vertaling naar praktijk:

- a. Een open regionale woningmarkt. Alle vrijkomende sociale huurwoningen worden geadverteerd via Woonnet Rijnmond (exclusief de direct bemiddelde woningen).
- b. Transparantie in afspraken en verantwoording. Deze spelregels worden op Woonnet Rijnmond gepubliceerd en zijn voor iedereen toegankelijk.
- c. Het bemiddelingsproces dat de woningzoekende doormaakt wordt verantwoord op de persoonlijke pagina van Woonnet Rijnmond. De verantwoording van de vraag, aanbod, verhuringen en gebruikte bemiddelingsmodellen vindt plaats via een jaarlijkse monitor die voor iedereen toegankelijk is (zie hoofdstuk 8).
- d. De rechtszekerheid voor de woningzoekenden wordt geborgd doordat zij terecht kunnen bij één bezwarencommissie (zie hoofdstuk 9).
- e. Democratische legitimiteit wordt geborgd door te voldoen aan de wettelijke taken, waaronder de verordening en afspraken tussen corporaties en gemeenten.
- f. Kosten efficiëntie: een snelle en passende match van een huishouden met een vrijgekomen woning.

In de volgende hoofdstukken zijn de doelen en uitgangspunten vertaald naar spelregels voor de verschillende fases van het bemiddelingsproces.



3. Oriënteren

De oriëntatiefase is de eerste fase in het traject dat de woningzoekende doorloopt op weg naar een woning.

3.1 WONINGZOEKENDEN

Woningzoekenden zijn verschillend en hun woonvraag is divers. Het grootste deel van de woningzoekenden is in staat om zich zelfstandig te oriënteren. Zij bepalen zelf naar welke woning ze op zoek zijn en hoe ze dit aanpakken. Er zijn echter ook woningzoekenden die dit niet zelfstandig kunnen.

Corporaties verwachten van woningzoekenden dat zij zich oriënteren. De norm hierbij is digitaal. Woonnet Rijnmond is altijd beschikbaar en goed vindbaar op internet. Eventuele benodigde ondersteuning bieden corporaties in een persoonlijk gesprek. Via de maatschappelijke organisaties worden de woningzoekenden bereikt die niet zelf de weg naar de website of een corporatie vinden.

3.2 CORPORATIES

- a. Corporaties verdiepen zich in de klant. Ze kennen hun woningen en de buurten waar ze woningen bezitten.
- b. Naast de informatie over woningen en buurten, omvat het advies ook informatie over de financiële (on)mogelijkheden van de woningzoekenden (gelet op het inkomen en woonlasten), de spelregels van woonruimtebemiddeling en de wijze van zoeken. Deze informatie is ook op de site van Woonnet Rijnmond en bij de advertentie zichtbaar.
- c. Corporaties sluiten aan in de mate van ondersteuning die woningzoekenden nodig hebben. De meeste woningzoekenden oriënteren zich zelfstandig. Maar wanneer ondersteuning nodig is, bieden corporaties woonadvies op maat in een persoonlijk gesprek.
- d. De woningzoekenden die niet zelf de weg naar Woonnet Rijnmond of een corporatie vinden, worden zo veel mogelijk bereikt via maatschappelijke organisaties. Samen met Maaskoepel organiseren corporatie(s) informatiebijeenkomsten voor organisaties als thuiszorg, zorginstellingen en bewonersorganisaties.
- e. Corporaties maken desgewenst gebruik van andere (social) media om klanten te bereiken. Woonnet Rijnmond ondersteunt het gebruik van andere media door corporaties.

3.3 INTERNETSITE

Woonnet Rijnmond faciliteert het oriënteren en zoeken van woningzoekenden met een internetsite:

- a. Die zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar is met woningaanbod.
- b. Die online vindbaar is: bij de meest relevante zoektermen komt Woonnet Rijnmond bij de bovenste zoekresultaten in Google.
- c. Die vanaf andere (social) media benaderbaar is en doorlinkt.
- d. Waar woningzoekenden gemakkelijk zoeken naar het (woning)aanbod.
- e. Die persoonlijke informatie biedt en zoektips op basis van een (uitgebreid) zoekprofiel en zoekgedrag.
- f. Die heldere en begrijpelijke informatie geeft over spelregels, wijze van zoeken, informatie over woningen, buurten en woonlasten.
- g. Met contactgegevens van corporaties.
- h. Met (vanaf de livegang van de nieuwe website) een centraal klantcontactpunt waar woningzoekenden via e-mail terecht kunnen voor vragen over hun inschrijving en de spelregels. Voor andere vragen kunnen woningzoekenden terecht bij de corporaties.



4. Inschrijven

Woningzoekenden schrijven zich via de site van Woonnet Rijnmond en bij corporaties (op afspraak) in. Desgewenst met hulp van een corporatiemedewerker.

4.1 VOORWAARDEN voor inschrijven zijn:

- a. Tenminste één lid van het huishouden is 18 jaar of ouder, of is hoofd van een huishouden met minderjarig(e) kind(eren).
- b. Inschrijver bezit de Nederlandse nationaliteit of heeft een wettige verblijfsstatus¹.
- c. Bij inschrijving zijn de volgende gegevens verplicht:
 - o van aanvrager (en medeaanvrager/partner): naam en voorletters, geboortedatum, geslacht, fiscaal jaarinkomen, adresgegevens, woningmarktstatus (doorstromer, starter), telefoonnummer;
 - o van overige leden huishouden: naam en voorletters, geboortedatum, geslacht, relatie tot aanvrager, fiscaal jaarinkomen (als lid 18 jaar of ouder is);
 - o van het huishouden: aantal verhuizende personen en de samenstelling van het huishouden.
- d. Gevraagd wordt de inkomensverklaring te uploaden.
- e. De gegevens in het zoekprofiel zijn facultatief.
- f. Aan de inschrijving zijn kosten verbonden. € 10 bij inschrijving en € 10 bij jaarlijkse verlenging. Betalen kan via iDeal of een eenmalige machtiging.
- g. Er zijn vier groepen vrijgesteld van betaling: herhuisvestingskandidaten, vergunninghouders en huishoudens die zich in acute onvoorziene omstandigheid verkeren en direct bemiddeld worden. Bijvoorbeeld bij brand of calamiteit ('hardheid'). Ten slotte, zijn ook huishoudens die een woning ruilen via een directe bemiddeling en niet ingeschreven staan bij WoonnetRijnmond, vrijgesteld van betaling.

4.2 GELDIGHEID van inschrijving:

- a. Inschrijving is volledig, actueel en naar waarheid. Als tijdens de controle bij een woningaanbieder blijkt dat de gegevens niet correct zijn, dan mag de corporatie de aanbieder intrekken.
- b. Het huishouden mag één inschrijving hebben als er sprake is van een duurzaam gemeenschappelijk huishouden². Woonnet Rijnmond beëindigt dan de meerdere inschrijving(en). Een meerderjarig kind of inwonend persoon mag een eigen inschrijving hebben.
- c. Het is mogelijk twee inschrijvingen samen te voegen, bijvoorbeeld in geval van samenwonen. Beide partners behouden hun eigen inschrijfduur, maar de langste inschrijfduur telt bij reageren. Als de inschrijving daarna weer gesplitst wordt, dan geldt voor iedere partner de oorspronkelijke inschrijfduur, (zie hiervoor ook de werkafspraken over inschrijfdatum bij beëindiging relatie).
- d. Inschrijving blijft geldig na betaling van verlengingskosten. Verlenging kan op de site van Woonnet Rijnmond. De ingeschrevene krijgt hier vijf weken voor de vervaldatum bericht over. Als de ingeschrevene twee weken voor de vervaldatum nog niet betaald heeft, wordt een tweede bericht verstuurd. Heeft de ingeschrevene aan het einde van de vervaldatum (24:00) niet betaald, dan wordt de inschrijving beëindigd. Hiervan krijgen de uitgeschreven woningzoekenden bericht. Als het e-mailadres bekend is, gebeurt dit per e-mail, anders per brief. Indien een uitgeschreven woningzoekende binnen een maand na uitschrijving alsnog betaald blijft de inschrijfduur behouden.

¹ Op moment van inschrijving kan het Nederlandschap of de wettige verblijfsstatus van de woningzoekende niet gecontroleerd worden. Deze check gebeurt door corporaties tijdens de bezichtiging of ondertekening van het huurcontract.

² Er zijn uniforme werkafspraken gemaakt wanneer er sprake is van een 'gemeenschappelijk duurzaam huishouden'. De werkafspraken zijn in bijlage 2 opgenomen



- e. Om gegevens actueel te houden moet een woningzoekende minstens eenmaal per jaar – tegelijkertijd met het betalen van de jaarlijkse verlengingskosten – de gegevens controleren en herbevestigen. Het is verplicht om de inkomensgegevens aan te passen en gevraagd wordt een actuele inkomensverklaring te uploaden.

4.3 BLOKKADE van inschrijving

Het kan zijn dat de inschrijving geblokkeerd wordt. Reden voor een blokkade is herhaaldelijk no-show. Wanneer een woningzoekende een afspraak heeft voor bezichtiging en op de afgesproken datum toch niet kan komen, dan moet de woningzoekende zich afmelden. Doet de woningzoekende dat niet en is er sprake van drie no-shows binnen twaalf aaneengesloten maanden dan mag de woningzoekende drie maanden niet reageren.

Van de blokkade wordt melding gemaakt met de reden van de blokkade op de persoonlijke pagina op Woonnet Rijnmond. De inschrijving loopt tijdens de blokkade door, de inschrijfduur bouwt daarmee verder op. Er kunnen echter geen reacties geplaatst worden.

4.4 BEËINDIGING van inschrijving gebeurt:

- a. Als een woningzoekende zelf aangeeft niet langer ingeschreven te willen staan.
- b. Bij overlijden.
- c. Wanneer een woningzoekende verhuist naar een zelfstandige³ huur- of koopwoning in Nederland. De inschrijving eindigt automatisch wanneer een woningzoekende via Woonnet Rijnmond een zelfstandige woning huurt. Direct na verhuizing kan een woningzoekende zich opnieuw registreren. Wanneer een woningzoekende buiten Woonnet Rijnmond om verhuist, wordt de datum waarop de adreswijziging is doorgegeven de nieuwe datum van inschrijving (bij doorstromers).
- d. Als de ingeschrevene de verlengingskosten niet betaalt.
- e. Als fraude van documenten om in aanmerking te komen voor een woning wordt vastgesteld.
- f. Als met het account van de inschrijving twee of meer keer een geautomatiseerde reactie is geplaatst.

Er zijn twee uitzonderingen:

1. Urgenten en herhuisvestingskandidaten behouden bij verhuizing naar een woning binnen het zoekprofiel hun inschrijving en inschrijfduur.
2. Bij verhuizing naar een woning in het kader van een tijdelijke huurovereenkomst op basis van wettelijke regels blijven de inschrijving en inschrijfduur behouden.

4.5 GEBRUIK PERSOONSgegevens:

- a. Woonnet Rijnmond gebruikt de persoonsgegevens voor: het bepalen van de plaats van de woningzoekende op de kandidatenlijst, voor onderzoek en enquêtering, voor persoonlijke aanbiedingen en direct mail uitsluitend ten behoeve van de woonruimtebemiddeling.
- b. Corporaties gebruiken de persoonsgegevens voor: het doorlopen van het aanbiedingsproces en het verhuurproces, voor onderzoek, enquêtering, persoonlijke aanbiedingen en direct mail uitsluitend ten behoeve van de woonruimtebemiddeling.
- c. Corporaties en Woonnet Rijnmond beheren de persoonlijke gegevens zorgvuldig en veilig,⁴ en geven de woningzoekende inzage in zijn gegevens.

³ Zelfstandige woning: woning met eigen voordeur en eigen voorzieningen zoals keuken en sanitair.

⁴ Leverancier van platform voldoet aan de eisen van het College Bescherming Persoonsgegevens (versleuteld en beveiligd opslaan van gegevens, toegang via SSL).



5. Adverteren

Corporaties adverteren al hun sociale huurwoningen bij Woonnet Rijnmond via één van de bemiddelingsmodellen. Ook kunnen zij de vrije sectorhuurwoningen, studentenwoningen en zorgwoningen via deze modellen aanbieden. Een woning kan in één model worden aangeboden, niet in meerdere tegelijk.

De woningzoekenden krijgen inzicht in het totale aanbod en kiezen zelf op welke manier zij aan een woning willen komen. Iedere woningzoekende heeft toegang tot elk model.

5.1 MODELLEN

De modellen sluiten aan bij verschillende klantsegmenten:

- a. *Inschrijfduurmodel* voor reguliere, oriënterende woningzoekenden. Dit zijn mensen die op zoek zijn naar een betere woning of woonsituatie. De rangorde wordt bepaald op basis van de inschrijfduur.
- b. *Lotingmodel* voor starters, snelzoekers en spoedzoekers. De rangorde in het model wordt bepaald door loting.
- c. *Direct kansmodel* voor starters, snelzoekers en spoedzoekers. De rangorde in het direct kansmodel wordt bepaald op basis van wie het eerst reageert.
- d. *Wens&wachtmodel* voor gerichte zoekers. Dit zijn woningzoekenden die weten waar ze willen wonen. Bij een Wens&Wacht advertentie geeft de corporatie de intentietermijn aan waarbinnen een woningzoekende een woning aangeboden kan krijgen. De corporatie communiceert de intentietermijn naar de woningzoekende. De corporatie streeft ernaar om de woningzoekenden op de wachtlijst binnen de gecommuniceerde intentietermijn een woning aan te bieden. Maaskoepel monitort de intentietermijn. Aan bestaande wachtlijsten (bijvoorbeeld van zorgcomplexen, woonwagencentra) kunnen nieuwe reacties worden toegevoegd.

In tabel 1 is de werking van de modellen in detail weergegeven.

- e. Daarnaast is het mogelijk woningzoekenden in bijzondere omstandigheden of bijzondere categorieën *direct te bemiddelen* buiten de bemiddelingsmodellen om. Deze woningen worden niet geadverteerd.
- f. De corporaties mogen hun aanbod ook op de eigen website of via andere media adverteren om specifieke klantsegmenten te bereiken. De reacties en het verdere verhuurproces verlopen via Woonnet Rijnmond.
- g. Corporaties bepalen zelf – desgewenst in overleg met gemeenten – welke woningen/complexen in welk model worden geadverteerd. Dit is afhankelijk van de woningzoekenden die zij willen bereiken en het eigen strategisch voorraadbeleid.
- h. Een randvoorwaarde voor het slagen van de verschillende modellen naast elkaar is om op Woonnet Rijnmond voldoende woningaanbod in alle modellen te hebben. Het inschrijfduurmodel is leidend in de overgangperiode van een jaar. Vooraf worden geen afspraken gemaakt over percentages voor de verdeling van het woningaanbod over de verschillende modellen. Maaskoepel monitort de vulling van de modellen en faciliteert het gesprek tussen corporaties om de verdeling desgewenst bij te sturen.
- i. De advertenties bevatten in ieder geval de volgende informatie (tenzij het een clusteradvertentie⁵ is): adres, plaats, wijk, huurprijs en bijkomende kosten, woningtype, oppervlakte, aantal kamers, bouwjaar, verhuurder, reactieperiode, beschikbaarheidsdatum, toegankelijkheid, advies over woonlasten, energielabel, opvallende kenmerken van woningen, minstens één foto⁶. Optioneel: plattegrond,

⁵ Een clusteradvertentie staat de geadverteerde woning model voor meerdere soortgelijke woningen.

⁶ Uit onderzoek onder de bezoekers van de website van Woonnet Rijnmond blijkt dat foto's als belangrijkste bron van informatie wordt gezien. Eén foto is echt het minimum. In de werkprocedures komen specifieke richtlijnen voor foto's .



video. De beelden en teksten in de advertentie zijn afgestemd op de woningzoekenden.

- j. Corporaties kunnen onder meer via direct mail hun klanten – ook huurders van collega corporaties – benaderen die op basis van hun zoekgedrag of andere kenmerken mogelijk geïnteresseerd zijn in hun aanbod (ook koopwoningen of vrije sectorwoningen).



Tabel 1: Schematische weergave werking bemiddelingsmodellen sociale huurwoningen.

| | Inschrijfduur-model | Lotingmodel | Direct kansmodel | Wens&wacht model | Direct bemiddeld |
|-----------------------|--|---|---|---|---|
| Type woningzoekenden | Reguliere, oriënterende woningzoekenden. Dit zijn mensen die op zoek zijn naar een betere woning of woonsituatie. Actief zoekgedrag. | Starters, woningzoekenden die met spoed of snel een woning nodig hebben. Actief zoekgedrag. | | Gerichte zoekers. Dit zijn woningzoekenden die weten waar ze willen wonen. Passief zoekgedrag. | Begeleid zoeken. Woningen worden via andere modellen aangeboden, tenzij directe bemiddeling uitdrukkelijke voorkeur heeft. Zie kopje directe bemiddeling. |
| Inschrijven | Verplicht | Verplicht | Verplicht | Verplicht | Verplicht |
| Adverteren | Actuele advertentie en clusteradvertentie ⁷ | | Actuele advertentie | Clusteradvertentie | Niet van toepassing. |
| Volgorde-criteria | Inschrijfduur | Loting | Op volgorde van reactie. | Op volgorde van reactie/registratie. | Persoonlijke matching. |
| Urgenten ⁸ | Hebben voorrang. | | Hebben geen voorrang. | Hebben geen voorrang. | Persoonlijke matching. |
| Voorrangscriteria | Labels kunnen toegepast worden | | Labels kunnen toegepast worden | Labels kunnen toegepast worden | Nvt. |
| Looptijd editie | Standaard 5 dagen, minimaal 3 en maximaal 10 dagen. | | Minimaal drie dagen. De einddatum kan verlengd worden als er geen reacties zijn. Afspraak met wzk tijdens adverteerperiode is mogelijk. | Geen einddatum. | Niet van toepassing. |
| Reageren | Maximaal twee lopende reacties. Actief reageren. | | | - Maximaal voor drie complexen registratie, ongeacht het aantal clusters binnen deze complexen - Wijzigen van belangstelling kan, maar achteraan aansluiten. | |
| Aanbieden | Individueel, groep en open huis. | Individueel, groep en open huis. | Individueel, groep en open huis. | Overwegend op individuele basis. | Individueel. |
| Weigeren | Mogelijk door wzk en corporatie. No-showregeling van toepassing. | Mogelijk door wzk en corporatie. No-showregeling van toepassing. | Mogelijk door wzk en corporatie. No-showregeling van toepassing. | Mogelijk door wzk (bij vaker weigeren in parkeerstand) en corporatie. No-showregeling van toepassing. | Mogelijk door wzk en corporatie. No-showregeling van toepassing. |

⁷ Een referentiewoning staat model voor meerdere soortgelijke woningen en hiermee kunnen meerdere kandidaten geworven worden. Afspraak is binnen bepaalde periode gegarandeerd een woning. Laatste match door corporatie.

⁸ Urgenten inclusief herhuisvestingskandidaten.



5.2 DIRECTE BEMIDDELING

Uitgangspunt is het aanbieden van alle woningen op de site, *tenzij* directe bemiddeling de uitdrukkelijke voorkeur heeft. Voor directe bemiddeling moeten goede redenen zijn. Elke directe bemiddeling verkleint de kans van reguliere woningzoekenden op een woning.

Bij directe bemiddeling vindt handmatige matching plaats zonder volgordecriterium. Verantwoording en registratie van directe bemiddelingen vinden altijd binnen Woonnet Rijnmond plaats.

De volgende groepen woningzoekenden komen in aanmerking voor directe bemiddeling. Dit zijn: vergunninghouders, bepaalde groepen urgenten (2^e fase urgenten, urgenten waarvoor vrijwel geen aanbod is, urgenten met (zorg)begeleiding en een deel van de herhuisvestingskandidaten), woningzoekenden met een specifieke zorgvraag (WMO of CIZ indicatie), huishoudens met een acute onvoorziene huisvestingsbehoefte⁹, huishoudens die direct een woning nodig hebben naar aanleiding van een uitspraak van een bezwaren- of klachtencommissie of rechter, woningzoekenden die in aanmerking komen voor tijdelijke verhuur, bewoners woongroep, woningruilers, kandidaten voor woningen met een werkruimte/atelier en doorstroming (gelet op belang van doorstroming woningzoekende een specifiek aanbod te doen, zoals huishoudens die een schaarse woning achterlaten, opschuiven binnen een complex, verhuizing uit complex dat niet meer aan eisen voldoet of, een kleine renovatie/ingreep waarbij men voor een kortere periode het huis uit moet, dit niet ziet zitten en eenmalig wil verhuizen), woning reeds 2x geadverteerd en hardheid. Om de registratie van nieuwe verhuringen van alle woningen van corporaties in Woonnet Rijnmond mogelijk te maken zijn de gronden 'studenten' en 'vrije sector' toegevoegd.

Het aantal directe bemiddelingen wordt nauwkeurig gevolgd, verantwoord en binnen Maaskoepel besproken.

5.3 LOOPTIJD ADVERTENTIE

Dagelijks op hetzelfde tijdstip (20:00 uur) worden de woningadvertenties op de website gepubliceerd. Als een geadverteerde woning binnen het zoekprofiel van een woningzoekende past en hij voor deze dienst is aangemeld, wordt een tipbericht verstuurd. Een huurwoning wordt standaard vijf kalenderdagen (met minimum van drie en maximum van tien dagen) op Woonnet Rijnmond geadverteerd. Een huurwoning die via een clusteradvertentie wordt aangeboden kan ook geadverteerd worden met een maximum aantal passende reacties.

5.4 GEBRUIK VOORRANGSCRITERIA

Na inloggen op de website wordt het volledige aanbod getoond. Bij het reageren krijgt de woningzoekende een melding of hij volgens de labels voorrang heeft, geen voorrang heeft, minder kans maakt of niet kan reageren.

Als de woningzoekende zonder voorrang volgens de kandidatenlijst wel in aanmerking komt voor de woning, kan de corporatie met gegronde redenen op basis van contractvrijheid van de verhuring afzien. Bijvoorbeeld omdat het nakomen van (wettelijke) verplichtingen zich tegen het aanbieden van een huurovereenkomst verzet. Om aan de 95% norm van passend toewijzen te voldoen, zijn er woningadvertenties waar woningzoekenden niet op kunnen reageren omdat ze niet tot de een juiste inkomensgroep behoren. De invoering van passend toewijzen leidt er toe dat er niet alleen voorrangscriteria, maar ook uitsluitingscriteria gelden. Ook in hoofdstuk 7 zijn gronden opgesomd om af te zien van een verhuring.

5.5 INKOMENSGROEPEN

⁹ Voor het huishouden met de acute onvoorziene huisvestingsbehoefte dat om humanitaire redenen niet kan wachten tot zij met een urgentieverklaring woonruimte vinden (bijvoorbeeld bij brand) mag hardheid toegepast worden.



Om te voldoen aan de 80/10/10-regel en passend toewijzen uit de nieuwe Woningwet (zie hoofdstuk 2) worden inkomensgroepen onderscheiden. Het inkomen, de grootte van het huishouden en de leeftijd bepalen tot welke inkomensgroep de woningzoekende behoort. Corporaties bepalen individueel (afhankelijk van de huurprijs) van de woning welke inkomensgroepen voorrang, geen voorrang of niet kunnen reageren op geadverteerde woningen. Woonnet Rijnmond onderscheidt 14 inkomensgroepen (prijsspeil 2018):

- a. Huishouden van 1 persoon, onder AOW-leeftijd en inkomen t/m € € 22.400,- per jaar.
- b. Huishouden van 1 persoon, boven AOW-leeftijd en inkomen t/m € 22.375,- per jaar
- c. Huishouden van 2 personen, tot AOW-leeftijd en inkomen t/m € 30.400,- per jaar.
- d. Huishouden van 2 personen, boven AOW-leeftijd en inkomen t/m € 30.400,- per jaar.
- e. Huishouden van 3 personen of meer, tot AOW-leeftijd en inkomen t/m € 30.400,- per jaar.
- f. Huishouden van 3 personen of meer, boven AOW-leeftijd en inkomen t/m € 30.400,- per jaar.
- g. Huishouden van 1 persoon, tot AOW-leeftijd en inkomen vanaf € 22.401,- t/m € 36.798,- per jaar.
- h. Huishouden van 1 persoon, boven AOW-leeftijd en inkomen vanaf € 22.376,- t/m € 36.798,- per jaar.
- i. Huishouden van 2 personen, tot AOW-leeftijd en inkomen vanaf € 30.401,- t/m € 36.798,- per jaar.
- j. Huishouden van 2 personen, boven AOW-leeftijd en inkomen vanaf € 30.401,- t/m € 36.798,- per jaar.
- k. Huishouden van 3 of meer personen, tot AOW-leeftijd en inkomen vanaf € 30.401,- t/m € 36.798,- per jaar.
- l. Huishouden van 3 of meer personen, boven AOW-leeftijd en inkomen vanaf € 30.401,- t/m € 36.798,- per jaar.
- m. Alle huishoudgroottes en inkomen vanaf € 36.799,- t/m € 41.056,- per jaar.
- n. Alle huishoudgroottes en inkomen vanaf € 41.057,- per jaar.

5.6 LABELS VOOR LEEFTIJD, WONINGMARKTSTATUS, HUISHOUDSAMENSTELLING, AANTAL KINDEREN EN AANTAL PERSONEN

- a. Woonruimten of wooncomplexen die specifiek zijn ontwikkeld of uitermate geschikt zijn voor senioren (met een minimum leeftijdsgrens van 55 jaar) of jongeren (met een maximum leeftijdsgrens t/m 22 jaar, of t/m 27 jaar met een tijdelijk huurovereenkomst op basis van wettelijke regels) mogen onder een leeftijdslabel worden geadverteerd.
- b. Om de doorstroming te bevorderen of starters meer kans te geven kan gelabeld worden voor doorstromers of starters.
- c. Woonruimten die bij uitstek geschikt zijn voor gezinnen kunnen gelabeld worden voor gezinnen (minimaal één volwassen en één inwonend kind in de leeftijd tot 18 jaar) en met een minimum en maximum aantal kinderen.
- d. Grote sociale huurwoningen zijn niet ruim voorhanden. Grote huishoudens vinden in vergelijking met kleinere huishoudens dus minder snel een passende woning. De grotere woningen worden daarom aan huishoudens met een minimaal aantal personen en/of minimum aantal kinderen met voorrang bemiddeld.
- e. Om redenen van beheer of overbewoning en te voldoen aan de wettelijke verplichting het woongenot te bewaren zijn labels mogelijk voor een maximaal aantal personen en/of maximaal aantal kinderen. Hiervan kan sprake zijn als bewoners en/of omwonenden door overbewoning hinder ervaren en de woning qua oppervlakte, ligging, aantal kamers, bouwkundige staat of uitrustingsniveau (bijvoorbeeld houten vloeren) niet aansluit bij het aantal personen.



5.7 ZORGINDICATIE

Woonruimten die geschikt zijn voor woningzoekenden met een WMO of een indicatie van het CIZ kunnen met die indicatie geadverteerd worden. Een deel van deze woningen komt op Woonnet Rijnmond te staan (duidelijk gepresenteerd, bijvoorbeeld met een pictogram) en een deel wordt via directe bemiddeling verhuurd (rechtstreekse toewijzing op basis van afspraken met zorgpartijen).

Corporaties bepalen zelf – desgewenst in overleg met gemeenten en op basis van prestatieafspraken met gemeenten – welke woningen ze labelen. De corporaties verantwoorden de mate waarin en de reden waarom binnen Maaskoepel. Voor de duidelijkheid: in de gebieden waar de Rotterdamwet niet geldt, kunnen woningzoekenden zonder inkomen uit arbeid niet geweerd worden en/of geen voorrang verleend worden aan woningzoekenden met bepaalde sociaal-economische kenmerken.

5.8 VOORRANG VOOR WONINGZOEKENDEN MET REGIONALE OF LOKALE BINDING

Labels om huishoudens met regionale of lokale binding voorrang te geven kunnen alleen worden toegepast op basis van de verordening. Voorrangscriteria voor binding van regionalen blijft beperkt tot maximaal 50% van de verhuringen, waarvan maximaal de helft met voorrang voor huishoudens met lokale binding.



6. Reageren

- a. Met een betaalde inschrijving in Woonnet Rijnmond kunnen woningzoekenden reageren op alle huurwoningen waarbij de woningzoekenden voldoet aan de in de advertentie gestelde voorwaarden. Voor reageren (of registreren van belangstelling) op koopwoningen en overige objecten (zoals parkeerplekken en bedrijfsruimten) is betaalde inschrijving niet verplicht.
- b. Het invullen van een vragenlijst en/of het bezoek van een open dag kunnen voorwaarden zijn om te mogen reageren op een woning of om een aanbieding te krijgen. De uitkomst van de vragenlijst of de aanwezigheid bij een open dag mogen niet leiden tot het uitsluiten van een woningzoekende voor een woning (reageren of huren). Over de voorwaarden van de aanwezigheid op een open dag of het invullen van vragenlijst communiceert de corporatie duidelijk, redelijk en billijk.
- c. Iedere inschrijving geeft de mogelijkheid om twee lopende reacties¹⁰ uit te brengen (verspreid over inschrijfduur, loting- en direct kansmodel). Per woning kan één reactie gegeven worden. De reactie is niet-geautomatiseerd gegeven, zoals, maar niet uitsluitend, via een '*script*' of '*bot*'. Het is mogelijk tussentijds een reactie in te trekken en bij een andere woning te plaatsen.
- d. In het wens&wachtmodel kan voor maximaal drie complexen geregistreerd worden. Binnen een complex kan op meerdere clusters gereageerd worden, deze tellen samen als één reactie. De registraties/reacties in het wens&wachtmodel gelden niet als een 'lopende reactie'.
- e. Bij de woningadvertentie is te zien hoeveel reacties zijn uitgebracht en op welke positie de woningzoekende staat (niet bij loting). Op de site zijn de woningen en de kans die de woningzoekende maakt ook gemakkelijk te vergelijken (woningvergelijker/in boodschappenmandje).
- f. Via de interesseemail kan worden gepolst of de kanshebbers echt geïnteresseerd zijn in de woning. De kanshebber maakt dan zijn interesse kenbaar en de corporatie stuurt daarop een eventuele uitnodiging voor een bezichtiging of intakegesprek. De kanshebber geeft vervolgens aan wel of geen interesse te hebben. Niet reageren op de interesseemail is gelijk aan geen interesse. De kanshebber krijgt dan geen uitnodiging.
- g. Een woningzoekende kan in de laatste fasen van het aanbiedingsproces niet meer reageren op woningen.

6.1 URGENTEN EN HERHUISVESTINGSKANDIDATEN

- a. Wie in een in de huisvestingsverordening omschreven benarde woonsituatie leeft, krijgt voorrang op andere woningzoekenden. In de huisvestingsverordening is onder de urgentieregeling vastgelegd wie voor een urgentieverklaring in aanmerking komen en onder welke voorwaarden.
- b. Ook huishoudens die vanwege herstructurering moeten verhuizen krijgen een urgentieverklaring. De corporaties verstrekken dan een zogenaamde herhuisvestingsverklaring. De regels hiervoor zijn opgenomen in de verordening.

¹⁰ Een lopende reactie is een reactie die uitstaat bij een geadverteerde woning. Op het moment van het sluiten van de reactieperiode – de woning is niet meer geadverteerd en de kandidatenlijst is gemaakt – telt de reactie niet langer meer als lopende reactie.



7. Aanbieden

7.1 BEPALING RANGORDE KANDIDATENLIJST

- a. Urgenten en herhuisvestingskandidaten staan bij woningen die bij hun profiel passen bovenaan de kandidatenlijst (daarbij moeten zij voldoen aan de gestelde labels). Daarna volgen de woningzoekenden die voldoen aan al de gestelde criteria en weer daarna de woningzoekenden die niet voldoen aan één of meerdere gestelde labels.
- b. Bij meerdere urgenten/ herhuisvestingskandidaten gaat de woningaanbieding altijd naar degene voor wie de eerste fase van de urgentietermijn het eerst verloopt (of het langst geleden verlopen is). Is deze datum bij meerdere kandidaten gelijk, dan is de inschrijfdatum bepalend. Indien ook de inschrijfdatum gelijk is, geldt de vestigingsdatum.
- c. Voor reguliere woningzoekenden bepaalt het rangordecriterium van het bemiddelingsmodel waarin de woning is geadverteerd de volgorde van de kandidatenlijst.
- d. De woning wordt aangeboden aan de hoogst geplaatste kandidaat op de lijst, tenzij die kandidaat al een tweede lopende aanbieding heeft.
- e. Een woningzoekende heeft een lopende aanbieding, als de woningzoekende de eerst beschikbare kandidaat is die voldoet aan de voorwaarden van de advertentie van de woning. De woningzoekende wordt vanaf het moment dat hij twee lopende aanbiedingen heeft voor andere aanbiedingen en uitnodigingen voor bezichtigingen van woningen uitgesloten. De uitsluiting wordt opgeheven door een weigering van de aanbieding door een woningzoekende of corporatie. De woningzoekende krijgt bericht over de uitsluiting.
- f. Na een aanbieding van kandidaat 50 op de kandidatenlijst kan de corporatie een interesseemail naar alle overige woningzoekenden op de kandidatenlijst sturen. De woningzoekende met het hoogste rangnummer die binnen 24 uur reageert, krijgt de woning aangeboden, als hij voldoet aan de voorwaarden van de advertentie.
- g. De aanbieding van een woning uit het wens&wachtmodel wordt geregistreerd in het systeem en telt als een lopende aanbieding.

7.2 AFZIEN VAN AANBIEDING DOOR WONINGZOEKENDE EN CORPORATIE

- a. Woningzoekenden mogen altijd afzien van een woningaanbieding. Dit kunnen zij (ook) aangeven op hun persoonlijke pagina van Woonnet Rijnmond en heeft geen verdere consequenties. Voor urgenten ligt dit anders. In de verordening is vastgelegd dat de urgentieverklaring wordt ingetrokken van urgenten die tweemaal een woning afwijzen die binnen het urgentieprofiel past.
- b. Corporaties zijn gerechtigd de woning niet aan een woningzoekende te verhuren als: de positie in rangorde op onrechtmatige wijze is verkregen, (bijvoorbeeld door het uitbrengen van een geautomatiseerde reactie via een 'script' of 'bot'), er een huur- of andere schuld (onder meer hypotheekschuld) zonder afbetalingsregeling bestaat, de huurder bij een huurprijs boven de aftoppingsgrens onvoldoende zekerheid verschafft of hij zijn financiële verplichtingen kan nakomen, het nakomen van (wettelijke) verplichtingen van de corporatie zich tegen het aanbieden van een huurovereenkomst verzetten of als niet aan de aanbiedingsvoorwaarden is voldaan.
- c. Corporaties zijn gerechtigd om een woning die geadverteerd is in een cluster van woningen niet meer aan te bieden als de woningzoekende twee keer een woning uit het cluster heeft geweigerd of als de woningzoekende een intakegesprek weigert.
- d. Aanbiedingsvoorwaarden op de volgende terreinen zijn mogelijk: informatie over passendheids- en bindingseisen (onder meer inkomen), gedrag (onder meer betalingsgedrag), verkrijgen van verhuurdersverklaring, verplichting om open dag te bezoeken, kennismakingsgesprek, intakegesprek en/of invullen van een



vragenlijst, een geüploade inkomensverklaring, geüploade verhuurdersverklaring of andere documenten die nodig zijn voor de woningtoewijzing in Woonnet Rijnmond.

- e. Corporaties mogen eveneens afzien van verhuring op basis van afspraken die voortkomen uit het 'Protocol Vangnet en Regionale Registratie'¹¹. Het protocol betreft probleemhuurders met wie de corporatie een zorgvuldig traject van preventie/hulp en laatste kansen doorlopen heeft. Het kan ook gaan om een huurder die een zeer ernstige (incidentele) vorm van wanprestatie heeft gepleegd (wietplantage, illegaal onderhuur of in gebruik geven aan derden). Soms wordt onder voorwaarden een 'extra kans' gegeven. In geval van een blokkade van vijf jaar stelt de corporatie de probleemhuurder hiervan op de hoogte.
- f. Corporaties mogen ook afzien de verhuring van een woning op basis van screening van reagerende woningzoekenden op herhaaldelijke overlast of misdragingen. Van screening die plaatsvindt op basis van een convenant met een gemeente is de omvang beperkt. De corporatie moet de screening in de woningadvertentie of bij de woningaanbieding melden.
- g. De woningzoekende moet de kans hebben de door de corporatie gevraagde documenten bij de afspraak voor bezichtiging te overleggen, of bij het tekenen van het huurcontract (dit is afhankelijk van de werkwijze van de corporatie). De gevraagde documenten zijn door de woningzoekende te uploaden in Woonnet Rijnmond.
- h. De corporatie geeft de weigering inclusief de reden binnen drie dagen na afwijzing aan de woningzoekende door.

7.3 PROCEDURE AANBIEDING

- a. De corporatie doet de woningaanbieding uiterlijk binnen vijf werkdagen na sluiting van de reactieperiode; de aanbieding is aan één of aan een beperkt aantal kandidaten tegelijk.
- b. Corporaties maken zoveel mogelijk gebruik van de interesseemail.
- c. Corporaties versturen de uitnodiging ruim voor de bezichtiging (minstens drie werkdagen) van de woning. De tekst is kort, duidelijk en vermeldt waar een woningzoekende zich moet afmelden en bij wie. De afspraak mag ook persoonlijk, bijvoorbeeld via e-mail of telefoon gemaakt worden. Dan is het mogelijk de afspraak voor bezichtiging binnen drie dagen te plannen.
- d. De corporatie stuurt de woningzoekende bij voorkeur een dag van te voren een herinnering over de bezichtiging.
- e. De corporatie registreert de aanbieding in het systeem (uiterlijk binnen drie werkdagen).

¹¹ Het Protocol Vangnet en Regionale Registratie is eind 2012 door de leden van Maaskoepel ondertekend.



8. Registreren en verantwoorden

8.1 VERANTWOORDING AAN WONINGZOEKENDE

Het proces dat de woningzoekende doormaakt, van reageren tot huurcontract tekenen, wordt verantwoord op de persoonlijke pagina op Woonnet Rijnmond. Alle uitgebrachte reacties, de plaats op de kandidatenlijst, ingetrokken advertenties (gerectificeerd), eventuele no-shows en weigeringen zijn op de persoonlijke pagina op Woonnet Rijnmond op adresniveau inzichtelijk.

8.2 VERANTWOORDING DOOR CORPORATIE

- a. Alle verhuurde sociale huurwoningen (ook directe bemiddelingen) worden binnen vijf werkdagen na verhuring bij Woonnet Rijnmond geregistreerd. Uitgaande van deze registratie vinden verantwoording, monitoring en onderzoek plaats.
- b. Alle verhuurde sociale huurwoningen worden op Woonnet Rijnmond verantwoord met een overzichtslijst op adresniveau (ook directe bemiddelingen). Ook de gerectificeerde advertenties worden op Woonnet Rijnmond met de reden hiervan verantwoord.

8.3 MONITOR

De centrale, volledige registratie van vraag en aanbod van verhuringen van sociale huurwoningen biedt een schat aan informatie. Voor een goed begrip van de werking van de regionale woningmarkt en de invloed van de inzet van sturingsinstrumenten op grond van de verordening is een goede registratie en monitoring van de vraag en aanbod naar vrijkomende woningen essentieel. De registratie is een verantwoordelijkheid van corporaties. De monitoring van de verordening is een verantwoordelijkheid van gemeenten en corporaties. Jaarlijks maakt een extern bureau aan de hand van de data uit Woonnet Rijnmond een monitor. Hierover zijn regels opgenomen in de verordening. Via deze monitor wordt publieke verantwoording afgelegd.

De gemeenten, stadsregio en corporaties bepalen gezamenlijk de definitieve opzet van de monitor. Uitgangspunten zijn:

- a. inzicht in vraag (aantal en kenmerken woningzoekenden), aanbod (kenmerken woningaanbod, via welk bemiddelingsmodel aangeboden) en verhuringen (kenmerken geslaagden, in welke woningen geslaagd);
- b. ontwikkelingen over meerdere jaren. Elke update van de monitor sluit zoveel mogelijk aan bij de gegevens en definities van de actuele monitor om ontwikkelingen te blijven volgen;
- c. een aansprekend rapport voor een brede doelgroep: de hoofdlijnen zijn beschikbaar voor bestuurders/geïnteresseerden en een applicatie met specifieke gegevens voor de professionals.

Naast de monitor op grond van de verordening, zal Maaskoepel een monitor van de spelregels opzetten. Hiermee worden op corporatieniveau de ontwikkelingen en gemaakte afspraken gevolgd.



9. Klachten

EÉN LOKET VOOR BEZWAREN EN KLACHTEN OVER DE WOONRUIMTEBEMIDDELING

Met de gekozen constructie van verordening en spelregels is het voor de woningzoekende ingewikkeld hoe (publiekrecht of privaatrecht) en waar (bij gemeente, corporatie of Woonnet Rijnmond) men terecht kan met een bezwaar/klacht. Het is daarom van groot belang dat er één loket komt waar woningzoekenden hun recht kunnen halen. Corporaties en meerdere gemeenten hebben er daarom voor gekozen dat woningzoekenden met algemene klachten over de woonruimtebemiddeling terecht kunnen bij één loket: de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (in vervolg BHR)¹².

De BHR kan zowel bezwaren (geschillen over besluiten op basis van de verordening: het wel of niet verlenen van de huisvestingsvergunning) als klachten (geschillen over privaatrechtelijke handeling van corporatie: zaken die niet onder de verordening vallen) afhandelen. De uitspraken van de BHR zijn bindend voor corporaties. De kosten van de BHR worden gedragen door gemeenten (infrastructuur) en door de veroorzaker van de klacht (corporatie, Woonnet Rijnmond of gemeente).

Voor woningzoekenden die bezwaar willen maken tegen de urgentieverlening en zaken die onder de verordening vallen bestaan, lokale bezwaarcommissies als de gemeente niet is aangesloten bij de BHR voor dergelijke bezwaren.

¹² De BHR is in 2012 van start gegaan en is sindsdien actief in de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis.



10. Woonnet Rijnmond

In de Maaskoepelvisie zijn drie opgaven voor Woonnet Rijnmond benoemd. De spelregels voor een 'intelligente catalogus' zijn in de vorige paragrafen aan de orde geweest. Deze paragraaf beschrijft de spelregels voor 'etalage voor al het aanbod' en 'facilitair bedrijf'.

10.1 ETALAGE VOOR AL HET AANBOD

Naast het aanbieden van sociale huurwoningen in de hiervoor beschreven bemiddelingsmodellen is het binnen Woonnet Rijnmond mogelijk om bijvoorbeeld koopwoningen, vrije sectorwoningen, garages, parkeerplaatsen, studentenkamers en zorgwoningen aan te bieden.

Het slagen van Woonnet Rijnmond hangt niet alleen af van het medium, maar ook van de corporaties. Zij moeten hun aanbod (ook) in de etalage van Woonnet Rijnmond zetten. De site wordt pas interessant als er een ruim aanbod te vinden is, dat op een aansprekende manier wordt aangeboden. Woonnet Rijnmond zal zich op dit punt moeten bewijzen. Een brede etalage met al het aanbod van corporaties heeft een positief effect op het imago van de corporaties en levert een bijdrage aan de doorstroming op de woningmarkt.

Op dit moment zijn geen verplichtende afspraken gemaakt over het gebruik van Woonnet Rijnmond voor het 'overige' aanbod van corporaties. De eerste prioriteit ligt bij een intelligente catalogus voor het sociale aanbod.

Andere aanbieders en aanbiedingen buiten huidig werkingsgebied

Woonnet Rijnmond sluit deelname van andere partijen en het aanbieden van woningen buiten de regio in de toekomst niet uit. Belangrijkste overweging hiervoor is dat woningzoekenden baat hebben bij een breed portaal.

Woningcorporaties of andere partijen met woningbezit in of nabij het werkgebied van Woonnet Rijnmond en die hun bezit via Woonnet Rijnmond willen bemiddelen, kunnen bij het Bestuur van Maaskoepel een verzoek indienen. Het bestuur beslist over deelname en de daaraan verbonden voorwaarden.

10.2 HET FACILITAIR BEDRIJF ACHTER WOONNET RIJNMOND

Maaskoepel ondersteunt corporaties bij het verhuurproces. Onder meer door het beheren en ontwikkelen van de benodigde automatisering van de website Woonnet Rijnmond, met de communicatie met woningzoekenden, advies & onderzoek en het bieden van een platform.

Naast de datalevering voor de monitor (zie hoofdstuk 8) levert Maaskoepel als facilitator ook andere producten aan de corporaties:

- a. Datawarehouse. Corporaties genereren hiermee markt- en managementinformatie. Maaskoepel ondersteunt corporaties hierbij via een helpdesk en cursussen.
- b. Kwartaal factsheets per corporatie (vestiging), met daarin de belangrijkste markt- en managementinformatie op een rij.
- c. Regelmatig onderzoek naar trends binnen het werkgebied en specifieke onderwerpen.
- d. Klanttevredenheidsmetingen.
- e. Advies over het gebruik Woonnet Rijnmond.
- f. Een centraal klantcontactpunt waar woningzoekenden via e-mail terecht kunnen voor vragen over hun inschrijving en de spelregels.



10.3 ROL MAASKOEPSEL

Op het gebied van de woonruimtebemiddeling biedt Maaskoepel een platform aan corporaties en gemeenten. Voor kennis- en ideeënontwikkeling over uitvoering, best practices, beleidsontwikkeling en onderzoek biedt Maaskoepel verschillende fora:

- a. Key-useroverleg over de uitvoering;
- b. Werkgroep voor de communicatie rondom Woonnet Rijnmond;
- c. Bijeenkomsten voor managers verhuurafdelingen;
- d. Bestuurlijke adviesgroep woonruimtebemiddeling;
- e. Projectgroepen voor het maken van adviezen of voorstellen of het begeleiden van onderzoek;
- f. Bijeenkomsten, onder meer de jaarlijkse bijeenkomst met gemeenten en corporaties over de monitor;
- g. Digitaal kennisplatform MijnMaaskoepel voor leden Maaskoepel.



Bijlage 1: Werkwijze huisvestingsvergunning

Stap 1: mandaatverlening

- a. College van B&W verleent mandaat aan de directie van de corporatie, met de mogelijkheid om ondermandaat te verlenen. (Actie gemeenten)
- b. De directie van de corporatie verleent ondermandaat (generiek, bijvoorbeeld op functie van de medewerkers die de huurovereenkomsten ondertekenen). Voor het verlenen van het ondermandaat is een besluit nodig. Dit kan bijvoorbeeld in het procuratiedocument van een corporatie worden opgenomen. (Actie corporaties)

Stap 2: aanvraag vergunning

- a. De woningzoekende overlegt voor de aanvraag dezelfde stukken die voor het reguliere verhuurproces nodig zijn. Dit zijn:
 - Inkomensverklaring;
 - uittreksel Basis Registratie Persoonsgegevens (BRP) als ze aanvrager buiten betreffende gemeente woont. Of controle als er online toegang tot BRP is bij aanvrager van binnen gemeenten;
 - geldig identiteitsbewijs.

Stap 3: verlening van de vergunning

In de huurovereenkomst wordt een artikel over de huisvestingsvergunning opgenomen. Tekstvoorstel:

Artikel (NUMMER) Huisvestingsvergunning

1. Voor het in gebruik nemen en geven van deze woning is op grond van de huisvestingsverordening een huisvestingsvergunning nodig. Huurder vraagt de huisvestingsvergunning door ondertekening van de huurovereenkomst.
2. Gezien de aanvraag namens huurder ingediend en gelet op de Huisvestingswet 2014 en de huisvestingsverordening komt huurder als eerste in aanmerking voor de benodigde huisvestingsvergunning. Er zijn geen redenen bekend waarom de huisvestingsvergunning in dit geval geweigerd moet worden.
3. Bij ondertekening van deze huurovereenkomst namens de corporatie wordt de huisvestingsvergunning geacht te zijn verleend namens het college van burgemeester en wethouders.
4. Een belanghebbende kan bezwaar maken tegen dit besluit. Het bezwaarschrift moet binnen zes weken na de dag van bekendmaking ingediend zijn bij de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam of college van burgemeester en wethouders.

Eventueel kan de corporatie de bovenstaande tekst niet in de huurovereenkomst zelf opnemen, maar in een bijlage daarbij. De bijlage moet dan wel ondertekend worden namens het college van burgemeester en wethouders, door de daartoe bevoegde corporatiemedewerker.

Stap 4: monitoring gemeente

De gemeente volgt de verlening van de huisvestingsvergunningen via de reguliere monitor woonruimtebemiddeling. Uit de monitor blijkt of de afspraken uit de prestatieafspraken zijn nagekomen en of bijstelling nodig is.



Bijlage 2: Werkafspraken

■ Werkafspraken Inschrijfdatum



Wat wordt de inschrijfdatum?

De inschrijfdatum blijft een belangrijk rangordecriterium. We hebben met z'n allen in de loop der jaren diverse praktijksituaties besproken en daarover werkafspraken gemaakt.

Belangrijk is dat we richting de woningzoekenden uniform handelen. Uiteraard blijft het maatwerk, maar met de corporaties hebben we de volgende algemene gedragslijnen afgesproken.

| | |
|--|--|
| ■ Starter verhuist naar een onzelfstandige woning | Inschrijfdatum blijft behouden |
| ■ Starter verhuist naar een zelfstandige woning binnen het werkingsgebied van Woonnet Rijnmond | Inschrijfdatum vervalt, bij herinschrijving nieuwe inschrijfdatum |
| ■ Starter verhuist naar een zelfstandige woning buiten het werkingsgebied van Woonnet Rijnmond maar wel binnen Nederland | Inschrijfdatum vervalt, datum van doorgegeven adreswijziging wordt nieuwe inschrijfdatum |
| ■ Starter verhuist naar een zelfstandige woning in het buitenland | Inschrijfdatum blijft behouden |
| ■ Doorstromer verhuist naar een onzelfstandige woning | Inschrijfdatum blijft behouden |
| ■ Doorstromer verhuist naar een zelfstandige woning binnen het werkingsgebied van Woonnet Rijnmond | Inschrijfdatum vervalt, bij herinschrijving nieuwe inschrijfdatum |
| ■ Doorstromer verhuist naar een zelfstandige woning buiten het werkingsgebied van Woonnet Rijnmond maar wel binnen Nederland | Inschrijfdatum vervalt, datum van doorgeven adreswijziging wordt nieuwe inschrijfdatum |
| ■ Doorstromer verhuist naar een zelfstandige woning in het buitenland | Inschrijfdatum blijft behouden |
| ■ Urgent accepteert een woning die past binnen het zoekprofiel urgentie | Inschrijfdatum blijft behouden |
| ■ Urgent accepteert een woning die niet past binnen het zoekprofiel urgentie | Inschrijfdatum vervalt, bij herinschrijving nieuwe inschrijfdatum |
| ■ Woningzoekende tekent een tijdelijk huurcontract op basis van de Leegstandswet | Inschrijfdatum blijft behouden |



■ Werkafspraken over inschrijfdatum bij beëindigen relatie



Toelichting

- Regel is regel, tenzij.....
- Vraag je altijd af wat de bedoeling van de regel is.
- Minimale variant, tenzij
- Bewijslast van huwelijk/duurz. gem. huishouden/inwonen ligt bij woningzoekenden.
- Stel altijd open vragen.

Duurz. gem. huishouden:

relatie heeft een duurzaam en gemeenschappelijk karakter

- **Duurzaam:** relatie tussen twee partners (relaties in familieverband vallen hier in principe niet onder: denk hierbij bijv. aan een ouder-kindrelatie)
- **Gemeenschappelijk:** moeten de klanten zelf aantonen (dit is bijvoorbeeld toetsbaar door een aan te leveren bewijs uit het bevolkingsregister, bankafschriften van gemeenschappelijke rekeningen, verzekeringspolissen. Samenlevingscontract is geen bewijs)

M heeft een woonpas bij Woonnet Rijnmond

Staat V op woonpas M?

JA



NEE



Woont V vanaf inschrijfdatum woonpas M op adres M?

JA



NEE



Woont V vanaf inschrijfdatum woonpas M op adres M?

JA



NEE



Inschrijfdatum V

Bij huwelijk:
inschrijfdatum woonpas M

Bij duurz. gem. huishouden:
inschrijfdatum woonpas M

Bij inwoning:
datum bijschrijving woonpas M

Inschrijfdatum V

Bij huwelijk:
datum inschrijving GBA

Bij duurz. gem. huishouden:
datum inschrijving GBA

Bij duurz. gem. huishouden:
datum inschrijving GBA

Inschrijfdatum V

Bij huwelijk:
inschrijfdatum woonpas M

Bij duurz. gem. huishouden:
inschrijfdatum woonpas M

Bij inwoning:
datum van vandaag

Inschrijfdatum V

Bij huwelijk:
datum inschrijving GBA

Bij duurz. gem. huishouden:
datum inschrijving GBA

Bij duurz. gem. huishouden:
datum van vandaag

Inschrijfdatum M blijft in alle situaties ongewijzigd