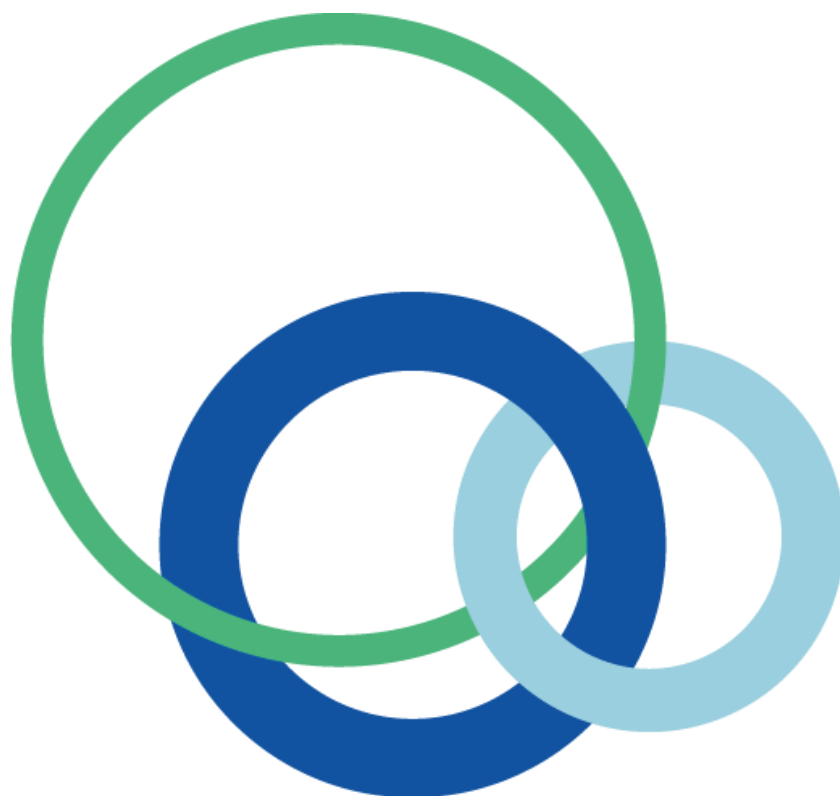


# Spelregels woonruimtebemiddeling Maaskoepel



## Inhoudsopgave

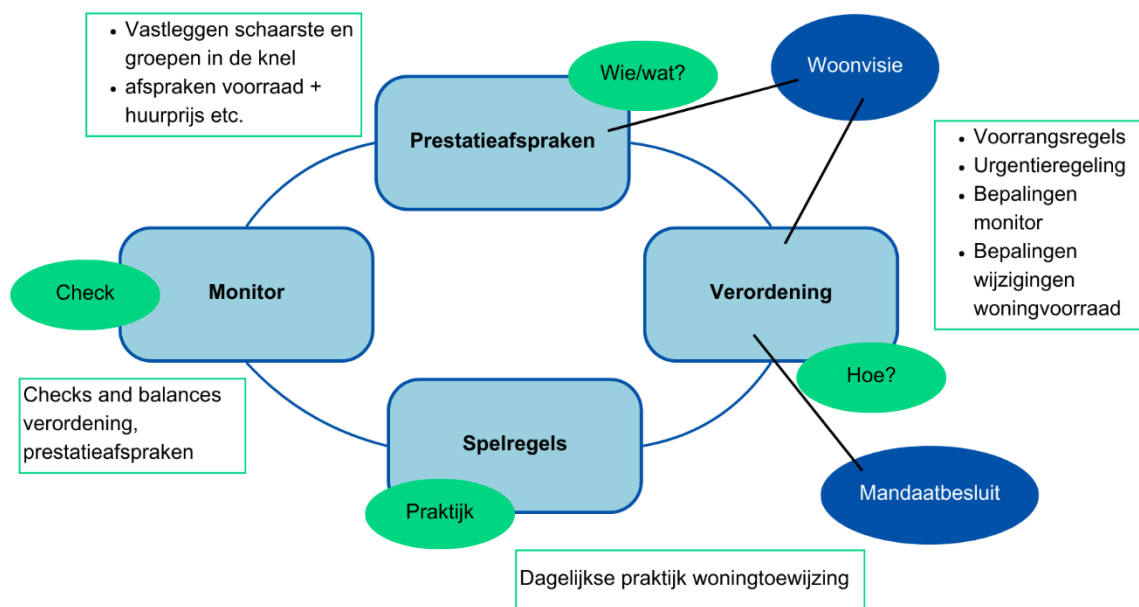
|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Introductie .....                              | 3  |
| 2. Doelen woonruimtebemiddeling .....             | 6  |
| 3. Oriënteren .....                               | 7  |
| 4. Inschrijven .....                              | 8  |
| 5. Adverteren en direct aanbieden .....           | 10 |
| 6. Reageren .....                                 | 15 |
| 7. Aanbieden .....                                | 16 |
| 8. Registreren en verantwoorden .....             | 18 |
| 9. Klachten .....                                 | 19 |
| Bijlage 1: Werkwijze huisvestingsvergunning ..... | 20 |

# 1. Introductie

## 1.1 VERORDENING WOONRUIMTEBEMIDDELING REGIO ROTTERDAM

In de regio Rotterdam hebben we een regionaal afgestemde verordening woonruimtebemiddeling. Deze is in elf gemeenten in de regio vastgesteld. De elf gemeenten hebben met elkaar een bestuursovereenkomst gesloten, waarin is afgesproken dat de gemeenten zich maximaal inspannen voor een gelijklopende verordening woonruimtebemiddeling. Op die manier worden woningzoekenden in hun zoektocht naar een woning in de hele regio gefaciliteerd. WoonnetRijnmond is het aanbodinstrument van de corporaties en speelt in het bemiddelingsproces een belangrijke rol.

De verordening woonruimtebemiddeling geeft corporaties de middelen om de woonruimtebemiddeling uit te voeren. 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 voorrangregels in te zetten om deze schaarste tegen te gaan. De spelregels woonruimtebemiddeling Maaskoepel bevatten het kader voor de uitvoering. De monitor is van groot belang om na te gaan of de gestelde beleidsdoelen zijn gehaald, of het systeem functioneert, afspraken worden nagekomen en om desgewenst bij te sturen.



**FIGUUR 1: SPEELVELD WOONRUIMTEBEMIDDELING REGIO ROTTERDAM**

## 1.2 SPELREGELS WOONRUIMTEBEMIDDELING

De Maaskoepelvisie woonruimtebemiddeling, vastgesteld door de federatieraad, geeft richting aan de woonruimtebemiddeling binnen Maaskoepel. In 2015 hebben vertegenwoordigers van corporaties en Maaskoepel de spelregels opgesteld. De spelregels zijn voorgelegd aan de regio, gemeenten en via corporaties aan huurdersorganisaties. De spelregels zijn de afgelopen jaren regelmatig geactualiseerd. Om aan te sluiten bij de uitvoering en de wetgeving en om elkaar scherp te houden op de doelstellingen. De spelregels gaan over de manier waarop corporaties, als het gaat om de woonruimtebemiddeling van sociale huurwoningen, met woningzoekenden, huurdersorganisaties, gemeente(n) en elkaar omgaan.

Voor woningen in het middenhuur segment hebben corporaties aparte afspraken gemaakt in de Afspraken Middenhuur. Deze afspraken zijn in 2020 vastgesteld door de federatieraad.

#### *De noodzaak van spelregels*

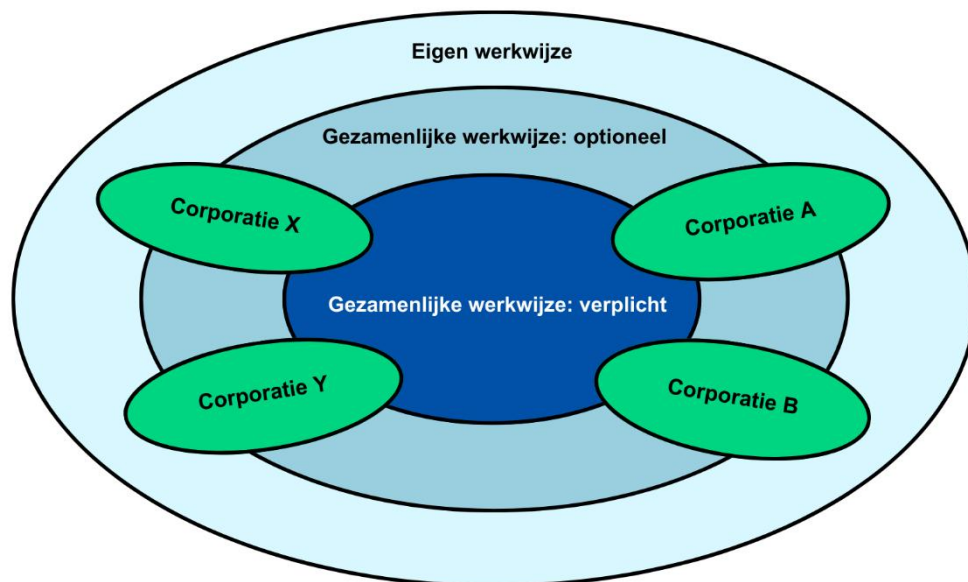
De spelregels zijn noodzakelijk voor een klantvriendelijke en efficiënte woonruimtebemiddeling. Met de, transparante en voor iedereen toegankelijke, spelregels laten corporaties aan woningzoekenden, huurdersorganisaties en gemeenten zien welke doelen zij nastreven en hoe ze deze doelen realiseren.

#### *Verplichtende afspraken: handhaving en monitoring*

De federatieraad Maaskoepel stelt de spelregels vast. Dat maakt de afspraken in dit document bindend voor leden (de corporaties). De verantwoording van de afspraken vindt onder andere plaats via openbare monitoring op de verordening woonruimtebemiddeling, deze wordt uitgevoerd door een extern bureau. Daarnaast monitort Maaskoepel de afspraken op corporatie-, gemeente- en regionaal niveau. 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 uit het lidmaatschap te onttrekken.

#### *Afstemming werkwijzen*

Naast de verplichtende afspraken kent de woonruimtebemiddeling onderwerpen waarover afstemming zinvol is, maar die geen verplichtend karakter hebben. Denk aan het aanbieden van vrije sector huurwoningen boven de middenhuurgrens, koopwoningen, parkeergelegenheden, bedrijfsruimten en bergingen van corporaties op WoonnetRijnmond. Tot slot is er buiten de gezamenlijke werkwijze ruimte voor de eigen werkwijze van corporaties (zoals de wijze van intakes of de inhoud van brieven).



**FIGUUR 2: MATE VAN AFSTEMMING WERKWIJZEN**

#### *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 (een)

voorlopige 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. Gesprekken met gemeenten en huurdersorganisaties over de monitor kunnen eveneens aanleiding zijn om de spelregels aan te passen.

Er zijn mogelijkheden om 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.

## 2. Doelen woonruimtebemiddeling

### 2.1. DOELEN

De Maaskoepelvisie woonruimtebemiddeling is de basis voor de woonruimtebemiddeling binnen de regio Rotterdam. Met deze visie willen we drie doelen bereiken:

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

Dit doen we op basis van actuele wet- en regelgeving, onder andere de Huisvestingswet, de Woningwet en de verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam. Daarnaast hebben we regionale en lokale afspraken die van invloed zijn op de woonruimtebemiddeling, zoals taakstellingen en prestatieafspraken.

**2. We zetten de woningzoekende centraal. Woningzoekenden worden optimaal gefaciliteerd bij het vinden van een woning en woonomgeving die bij hen past.**

We houden rekening met verschillende doelgroepen, hun belevingswereld, zoekgedrag en behoefte aan ondersteuning.

**3. Woonruimtebemiddeling draagt bij aan de gestelde doelen in het woonbeleid van gemeenten en de regio 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 gebruik van voorwaarden en voorrangsregels dragen bij aan het behalen van de doelstelling van het woonbeleid. Gemeenten en corporaties leggen in prestatieafspraken vast of en hoe de uitkomsten van de monitor aanleiding zijn voor een bijstelling van de toepassing van de bemiddelingsmodellen of het gebruik van voorwaarden en voorrangsregels.

### 2.2. UITWERKING VAN DE DOELEN

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

- a. **Een open regionale woningmarkt.** Alle vrijkomende sociale huurwoningen worden geadverteerd via WoonnetRijnmond (exclusief de direct bemiddelde woningen).
- b. **Transparantie in afspraken.** Deze spelregels worden op WoonnetRijnmond gepubliceerd en zijn voor iedereen toegankelijk.
- c. **Verantwoording.** De verantwoording van vraag, aanbod, verhuringen en gebruikte bemiddelingsmodellen vindt plaats via WoonnetRijnmond en de jaarlijkse monitor die voor iedereen toegankelijk is.
- d. **Rechtszekerheid.** De rechtszekerheid voor de woningzoekenden wordt geborgd doordat zij terecht kunnen bij een bezwarencommissie.
- e. **Legitimiteit.** Democratische legitimiteit wordt geborgd door te voldoen aan de wettelijke taken, waaronder de verordening en afspraken tussen corporaties en gemeenten.
- f. **Kostenefficiëntie.** Er vindt een snelle en passende match plaats van een huishouden met een vrijgekomen woning.

### 3. Oriënteren

De oriëntatiefase is de eerste fase in het traject dat de woningzoekende doorloopt op weg naar een woning. Het grootste deel van de woningzoekenden is in staat om zich zelfstandig te oriënteren. De norm hierbij is digitaal. WoonnetRijnmond faciliteert het oriënteren en zoeken van woningzoekenden met een website. Dit is een gebruiksvriendelijke en toegankelijke website en voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:

- De website maakt het voor woningzoekenden mogelijk om zich te kunnen in- en uitschrijven;
- De website maakt het voor woningzoekenden mogelijk om na te gaan wat hun inschrijfduur is;
- De website maakt het voor woningzoekenden mogelijk om aan te geven dat zij in aanmerking wensen te komen voor de door corporaties via de website te huur aangeboden woning;
- De website maakt het mogelijk om woningzoekenden op uniforme en transparante wijze te informeren over de volgorde waarin de woningzoekenden in aanmerking komen voor een te huur aangeboden woning;
- De website maakt het mogelijk om woningzoekenden op uniforme en transparante wijze te informeren over de voorwaarden waaraan zij moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een te huur aangeboden woning;
- De website is snel online vindbaar;
- De website is vanaf andere (sociale) media benaderbaar en doorgelinkt;
- De website geeft heldere en begrijpelijke informatie over spelregels, wijze van zoeken, woningen, buurten en woonlasten;
- De website bevat de contactgegevens van de corporaties;
- De website heeft een contactformulier naar een Online Helpdesk waar woningzoekenden terecht kunnen voor vragen over hun inschrijving en de spelregels.

Woningzoekenden kunnen altijd terecht bij een corporatie voor benodigde ondersteuning en vragen.

De woningzoekenden die niet zelf de weg naar WoonnetRijnmond of een corporatie kunnen vinden, worden zo veel mogelijk bereikt via maatschappelijke organisaties. Corporaties organiseren, in samenwerking met Maaskoepel, informatiebijeenkomsten voor organisaties als thuiszorg, zorginstellingen en bewonersorganisaties.

## 4. Inschrijven

Woningzoekenden schrijven zich via de site van WoonnetRijnmond en bij corporaties (op afspraak) in, desgewenst met hulp van een corporatiemedewerker.

### 4.1. VOORWAARDEN VOOR INSCHRIJVEN

- 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 verblijfsstatus<sup>1</sup>.
- c. Bij inschrijving zijn de volgende gegevens verplicht:
  - o van aanvrager (en medeaanvrager): naam en voorletters, geboortedatum, geslacht, fiscaal jaarinkomen, adresgegevens, woningmarktstatus (doorstromer/starter), vitaal beroep in gemeente, e-mailadres en telefoonnummer;
  - o van overige leden huishouden: naam en voorletters, geboortedatum, geslacht, relatie tot aanvrager, en als het lid 18 jaar of ouder is het fiscaal jaarinkomen (uitgezonderd kind(eren) van aanvrager);
  - o van het huishouden: aantal verhuizende personen en de samenstelling van het huishouden.
- d. De gegevens in de woonwens zijn facultatief.
- e. Aan de inschrijving zijn kosten verbonden. € 15 bij inschrijving en € 10 bij jaarlijkse verlenging. Betalen kan via iDEAL of een eenmalige machtiging.
- f. Vrijgesteld van betaling zijn:
  - o Herhuisvestingskandidaten;
  - o Vergunninghouders;
  - o Huishoudens die ingeschreven moeten worden voor het correct verantwoorden van een woning. Het gaat dan om een directe bemiddeling, bijvoorbeeld als het gaat om een acute onvoorziene huisvestingsbehoefte, hardheid, woningruil, Housing First of woningzoekenden met een indicatie.

### 4.2. GELDIGHEID VAN INSCHRIJVING

- a. Inschrijving is volledig, actueel en naar waarheid. Als tijdens de controle bij een woningaanbieding blijkt dat de gegevens niet correct zijn, dan mag de corporatie de aanbieding intrekken.
- b. Het huishouden<sup>2</sup> mag één inschrijving hebben als er sprake is van een duurzaam gemeenschappelijk huishouden. WoonnetRijnmond beëindigt dan de dubbele inschrijving(en). Een meerderjarig kind of inwonend persoon mag een eigen inschrijving hebben.
- c. Het is mogelijk twee inschrijvingen samen te voegen als ingeschrevenen een gemeenschappelijk duurzaam huishouden voeren of wensen te voeren. 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 zijn eigen inschrijfduur.
- d. Inschrijving blijft geldig na betaling van de verlengingskosten. Verlenging kan op de site van WoonnetRijnmond. De woningzoekende krijgt hier vijf weken voor de vervaldatum bericht over. Als de woningzoekende twee weken voor de vervaldatum nog niet betaald heeft, wordt een tweede bericht verstuurd. Heeft de woningzoekende om 23:59 op de vervaldag niet betaald, dan wordt de inschrijving beëindigd. Ook hiervan krijgt de uitgeschreven woningzoekende 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 betaalt, blijft de inschrijfduur behouden.

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

<sup>2</sup> Een alleenstaande, dan wel twee of meer personen, met of zonder kinderen, die een duurzame gemeenschappelijke huishouding voeren of wensen te voeren waarbij er sprake is van bewuste wederzijdse zorg en taakverdeling die het enkel gezamenlijk bewonen van een bepaalde woonruimte te boven gaat en waarbij de intentie bestaat om voor onbepaalde periode samen te wonen.

- 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. De woningzoekende is verplicht om de inschrijfgegevens te actualiseren.
- f. Alleen geautoriseerde medewerkers van Maaskoepel kunnen een inschrijfdatum aanpassen als daar aanleiding voor is.

#### **4.3. BLOKKADE VAN INSCHRIJVING**

Een inschrijving kan geblokkeerd worden. 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.

Ook bij een registratie van een directe uitsluiting in het regionaal vangnet wordt de inschrijving geblokkeerd.<sup>3</sup>

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

#### **4.4. BEÏNDIGING VAN INSCHRIJVING**

- a. Als een woningzoekende zelf aangeeft niet langer ingeschreven te willen staan.
- b. Bij overlijden.
- c. Wanneer een woningzoekende verhuist naar een zelfstandige<sup>4</sup> huur- of koopwoning in Nederland. De inschrijving eindigt automatisch wanneer een woningzoekende via WoonnetRijnmond een zelfstandige woning huurt. Direct na verhuizing kan een woningzoekende zich opnieuw inschrijven. Wanneer een woningzoekende buiten WoonnetRijnmond om verhuist, wordt de datum waarop de adreswijziging is doorgegeven de nieuwe datum van inschrijving (bij doorstromers).
- d. Als de woningzoekende de verlengingskosten niet betaalt of de inning van de verlengingskosten is mislukt.
- e. Als fraude van documenten om in aanmerking te komen voor een woning wordt vastgesteld.
- f. Als met het account van de inschrijving een geautomatiseerde reactie is geplaatst.
- g. Er zijn situaties waarbij een woningzoekende de inschrijving en inschrijfduur behoudt:
  - Urgent woningzoekenden die verhuizen naar een woning die past binnen het zoekprofiel.
  - Herhuisvestingskandidaten.
  - Bij verhuizing naar een woning in het kader van een tijdelijke huurovereenkomst op basis van wettelijke regels.
  - Bij verhuizing naar een woning waarbij huurder een huurovereenkomst voor een onzelfstandige woning is aangegaan.
  - Bij verhuizing naar een woning waarbij huurder een huurovereenkomst is aangegaan voor een zelfstandige woning in een gebouw waarvoor een omgevingsvergunning is verleend met een termijn van maximaal 15 jaar (bijvoorbeeld flexwoningen).
  - Bij verhuizing via een directe bemiddeling in verband met een acute onvoorziene omstandigheid of op basis van hardheid.

<sup>3</sup> Het Protocol Vangnet en Regionale Registratie is begin 2017 door de leden van Maaskoepel ondertekend.

<sup>4</sup> woonruimte die een eigen toegang heeft of door een huishouden kan worden bewoond zonder dat dit huishouden daarbij afhankelijk is van wezenlijke voorzieningen buiten de woonruimte

## 5. Adverteren en direct aanbieden

Corporaties adverteren hun sociale huurwoningen bij WoonnetRijnmond via één van de bemiddelingsmodellen (op WoonnetRijnmond zoekmodellen genoemd). Corporaties kunnen ook middenhuur woningen, overige vrije sector huurwoningen, 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 dat wordt geadverteerd. Iedere woningzoekende heeft toegang tot elk model. Daarnaast is het mogelijk woningzoekenden in bijzondere omstandigheden of bijzondere categorieën direct te bemiddelen buiten de bemiddelingsmodellen om. Deze woningen worden niet geadverteerd.

### 5.1. BEMIDDELINGSMODELLEN

De bemiddelingsmodellen sluiten aan bij verschillende doelgroepen:

- a. **Inschrijfduur** voor reguliere, oriënterende woningzoekenden. Dit zijn mensen die op zoek zijn naar een woning die beter bij hen past. De rangorde wordt bepaald op basis van de inschrijfduur. Urgent woningzoekenden hebben voorrang in dit model. Elke corporatie kan per kalenderjaar voor maximaal 5% van de geadverteerde woningen in het inschrijfduurmodel aangeven dat een urgent woningzoekende niet met voorrang kan reageren op een woning.
- b. **WoningLoting** voor starters, snelzoekers en spoedzoekers. Dit zijn mensen die snel een woning nodig hebben, maar niet in aanmerking komen voor urgentie. De woning wordt minimaal drie dagen geadverteerd. De rangorde wordt bepaald door loting. Urgent woningzoekenden hebben geen voorrang in dit model.
- c. **DirectKans** voor starters, snelzoekers en spoedzoekers. Dit zijn mensen die snel een woning nodig hebben, maar niet in aanmerking komen voor urgentie. Er kan gereageerd worden binnen een tijdslot van een kwartier (20:00-20:15). De rangorde wordt bepaald door loting en daarna bekend gemaakt. Urgent woningzoekenden hebben geen voorrang in dit model.
- d. **Wens&Wacht** voor gerichte zoekers. Dit zijn woningzoekenden die weten waar ze willen wonen en kunnen wachten op een woning die aan alle wensen voldoet. Urgent woningzoekenden hebben geen voorrang in dit model.

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

- e. 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.
- f. Een randvoorwaarde voor het slagen van de verschillende modellen naast elkaar is om op WoonnetRijnmond voldoende woningaanbod in alle modellen te hebben. De modellen bedienen elk een andere doelgroep. Op regionaal en op gemeenteniveau streven we ernaar minimaal 60% van de woningen te adverteren met het inschrijfduurmodel en minimaal 20% van de woningen met een lotingmodel (WoningLoting en DirectKans). Maaskoepel monitort de vulling van de modellen en faciliteert het gesprek tussen corporaties om de verdeling desgewenst bij te sturen.
- g. Corporaties kunnen een rangorde aangeven in de voorrangsregels. Welke voorrangsregels zijn noodzakelijk en welke zijn minder noodzakelijk. Denk aan een voorrangsregel voor leeftijd, waarbij de woning ook geadverteerd wordt voor doorstromers. De woningzoekenden moet dan altijd voldoen aan de voorrangsregel voor leeftijd, maar niet aan de voorrangsregel voor doorstromers. Dit heeft invloed op de rangorde in de kandidatenlijst voor woningzoekenden die niet aan alle voorrangsregels voldoen.
- h. De advertenties bevatten in ieder geval de volgende informatie (tenzij het een clusteradvertentie<sup>5</sup> is): adres, plaats, wijk, huurprijs en bijkomende kosten, woningtype, oppervlakte, aantal kamers, bouwjaar, verhuurder, reactieperiode, beschikbaarheidsdatum, toegankelijkheid, advies over

<sup>5</sup> In een clusteradvertentie staat de geadverteerde woning model voor meerdere soortgelijke woningen.

woonlasten, energielabel, opvallende kenmerken van de woning en ten minste twee foto's<sup>6</sup>. Een plattegrond en/of video van de woning worden altijd toegevoegd aan de advertentie als deze beschikbaar zijn. De beelden en teksten in de advertentie zijn afgestemd op de woningzoekenden.

|                                      | Inschrijfduur                                                                                                                    | WoningLoting                                                                                | DirectKans          | Wens&Wacht                                                                                                                                                      | Direct bemiddeld                                                                                                                              |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Type woning-zoekenden                | Reguliere, oriënterende woningzoekenden. Dit zijn mensen die op zoek zijn naar woning die beter bij hen past. 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 en kunnen wachten op een woning die aan alle wensen voldoet. Passief zoekgedrag.      | Begeleid zoeken. Woningen worden via andere modellen aangeboden, tenzij directe bemiddeling uitdrukkelijke voorkeur heeft of noodzakelijk is. |
| Inschrijven                          | Verplicht                                                                                                                        |                                                                                             |                     |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                               |
| Adverteren                           | Actuele advertentie en clusteradvertentie <sup>7</sup>                                                                           |                                                                                             | Actuele advertentie | Clusteradvertentie                                                                                                                                              | Niet van toepassing.                                                                                                                          |
| Volgordecriteria                     | Inschrijfduur                                                                                                                    | Loting                                                                                      |                     | Op volgorde van reactie/registratie                                                                                                                             | Persoonlijke matching.                                                                                                                        |
| Urgent woning-zoekenden <sup>8</sup> | Hebben voorrang. (behalve als corporatie gebruik maakt van 5% uitsluiting)                                                       | Hebben geen voorrang.                                                                       |                     |                                                                                                                                                                 | Persoonlijke matching.                                                                                                                        |
| Vorrangsregels                       | Kunnen toegepast worden                                                                                                          |                                                                                             |                     |                                                                                                                                                                 | Niet van toepassing.                                                                                                                          |
| Looptijd advertentie                 | Standaard 5 dagen, minimaal 3 en maximaal 10 dagen                                                                               |                                                                                             | 15 minuten          | Naar eigen inzicht van corporatie                                                                                                                               | Niet van toepassing.                                                                                                                          |
| Reageren                             | Actief reageren. Maximaal twee lopende reacties.                                                                                 |                                                                                             |                     | - Maximaal voor drie complexen registratie, ongeacht het aantal clusters binnen deze complexen<br>- Wijzigen van belangstelling kan, maar achteraan aansluiten. |                                                                                                                                               |
| Aanbieden                            | Individueel, groep en open huis                                                                                                  |                                                                                             |                     | Overwegend op individuele basis                                                                                                                                 | Individueel                                                                                                                                   |
| Weigeren                             | Mogelijk door woningzoekende en corporatie. No-showregeling van toepassing                                                       |                                                                                             |                     | Mogelijk door woning-zoekende (bij twee keer weigeren in parkeerstand) en corporatie. No-showregeling van toepassing.                                           | Mogelijk door woning-zoekende en corporatie. No-showregeling van toepassing.                                                                  |

**TABEL 1: WERKING BEMIDDELINGSMODELLEN**

## 5.2. DIRECTE BEMIDDELING

Uitgangspunt is het aanbieden van alle woningen op de website van WoonnetRijnmond, tenzij directe bemiddeling de uitdrukkelijke voorkeur heeft of noodzakelijk is. 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 zonder volgordecriterium plaats. Verantwoording en registratie van directe bemiddelingen vinden altijd binnen WoonnetRijnmond plaats.

<sup>6</sup> Twee foto's is echt het minimum. Er zijn werkafspraken over de richtlijnen voor foto's.

<sup>7</sup> Een referentiewoning staat model voor meerdere soortgelijke woningen en hiermee kunnen meerdere kandidaten geworven worden. De laatste match is door de corporatie.

<sup>8</sup> Woningzoekenden met een urgentieverklaring, inclusief herhuisvestingskandidaten.

De corporatie kan in de volgende omstandigheden een woning te huur aanbieden via een direct aanbod aan een woningzoekende:

- De woningzoekende is een houder van een geldende urgentieverklaring.
- Er is sprake van een woning met een bijzondere vorm van bewoning zoals atelierwoningen en woongroepen en de uitdrukkelijke woonwens van de woningzoekende sluit bij die bijzondere vorm van bewoning aan.
- De woningzoekende heeft als gevolg van specifieke persoonlijke omstandigheden welke hem of haar onderscheiden van het overgrote deel van de woningzoekenden, een zeer geringe kans om zelfstandig binnen een redelijke termijn een woning te vinden.
- Specifieke persoonlijke omstandigheden van de woningzoekende maken het noodzakelijk dat de woningzoekende niet zelf een woning vindt.
- Het belang van het bevorderen van doorstroming maakt het wenselijk om een woningzoekende een zeer specifiek aanbod van een woning te doen.
- De woningzoekende beschikt als gevolg van een acute en onvoorziene omstandigheid niet meer over een zelfstandige woning en zou in verband daarmee in aanmerking komen voor een urgentieverklaring, maar het is om humanitaire redenen onwenselijk om te wachten totdat hij of zij met die urgentieverklaring een woning zou vinden.
- De woningzoekende moet als gevolg van een uitspraak van een burgerlijke rechter of het advies van een klachtencommissie over een geschil inzake woonruimtebemiddeling, door een corporatie gehuisvest worden.
- De te huur aangeboden woning betreft een flexwoning: woonruimte voor tijdelijk gebruik op een tijdelijke locatie.
- De woningzoekende wil de aan te bieden woning in het kader van woningruil betrekken.
- De woningzoekende wordt bemiddeld in een woning die al twee keer is geadverteerd.
- De woningzoekende heeft recht op terugkeer op basis van gemaakte afspraken in het sociaal plan.

Om de registratie van nieuwe verhueringen van alle woningen van corporaties in WoonnetRijnmond mogelijk te maken zijn de gronden 'Huisvesting studenten', 'tijdelijke verhuur' en 'vrije sector' toegevoegd in het woonruimtebemiddelingsstelsel.

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. Een huurwoning wordt standaard vijf kalenderdagen (met een minimum van drie en een maximum van tien dagen<sup>9</sup>) op WoonnetRijnmond geadverteerd. Een huurwoning die via een clusteradvertentie wordt aangeboden kan ook geadverteerd worden met een maximum aantal passende reacties.

### **5.4. VOORRANGSREGELS EN VOORWAARDEN**

Na inloggen op de website wordt het volledige aanbod getoond. Bij het reageren krijgt de woningzoekende een melding of hij kans maakt of minder kans maakt op de woning of niet kan reageren op de advertentie. Dit wordt bepaald op basis van de voorwaarden (passend toewijzen) en voorrangsregels.

Met de invoering van de verordening Woonruimtebemiddeling 2025 regio Rotterdam kan elke houder van een urgentieverklaring met voorrang in aanmerking komen voor een huisvestingsvergunning. Ook

---

<sup>9</sup> Met uitzondering van de bemiddelingsmodellen DirectKans en Wens&Wacht.

voor woonruimte dat wordt aangeboden met een label voor bepaalde doelgroepen (voorrangsregels). Dus ook als de houder van de urgentieverklaring niet tot de doelgroep behoort.

Corporaties mogen op grond van de Woningwet zelf doelgroepenbeleid maken. Daarom zijn corporaties bevoegd om voorwaarden aan een woning te stellen, waar ook woningzoekenden met een urgentie aan moeten voldoen. De woningcorporaties die aangesloten zijn bij Maaskoepel doen dat voor de volgende categorieën woningen:

#### *Woonruimte geschikt voor senioren*

Woningen met dit label zijn specifiek bedoeld voor woningzoekenden van 55 jaar en ouder, 65 jaar en ouder of 75 jaar en ouder. Vaak geldt hierbij ook de voorwaarde dat er geen inwonende kinderen meeverhuizen.

#### *Woonruimte geschikt voor jongeren*

Ook jongerenwoningen zijn bedoeld voor specifieke leeftijdsgroepen, zoals onder de 27 jaar, onder de 23 jaar of tussen 23 en 27 jaar.

#### *Woonruimte geschikt voor mensen met een beperking*

Woningen met dit label zijn speciaal geschikt zijn voor mensen met een beperking. Of iemand tot deze doelgroep behoort, moet blijken uit een geldige indicatie<sup>10</sup> (Wlz, Wmo of Zvw).

#### *Grote woningen*

Om te voorkomen dat schaarse grote woningen worden toegewezen aan kleine huishoudens, kunnen corporaties bij gezinswoningen een minimum aantal bewoners als voorwaarde stellen.

#### *Voorkomen van overbewoning*

Sommige woningen zijn niet geschikt voor grotere huishoudens. Bijvoorbeeld gelet op de grootte, ligging, bouwkundige staat of voorzieningen. Dan kan een woningcorporatie een maximaal aantal bewoners als voorwaarde stellen. Dit ter bescherming van het rustige woongenot van huidige en toekomstige bewoners. Deze voorwaarde wordt gesteld op basis van artikel 7:204 van het Burgerlijk Wetboek.

Op basis van de verordening Woonruimtebemiddeling kunnen corporaties ook voorrang geven aan woningzoekenden die behoren tot een bepaalde doelgroep in verband met de aard, grootte of prijs van een woning. Dat doen zij voor de volgende doelgroepen:

#### *Starters*

Huishoudens die geen zelfstandige woning onbewoond achterlaten.

#### *Doorstromers*

- Huishoudens die een zelfstandige woning onbewoond achterlaten.
- Huishoudens die binnen de regio een zelfstandige woning onbewoond achterlaten.
- Huishoudens die een zelfstandige woning van een corporatie met vier of meer kamers (woon- en slaapkamers) onbewoond achterlaten en willen verhuizen naar een woning met drie of minder kamers.

#### *Gezinnen*

Huishoudens bestaande uit tenminste één volwassene en één kind jonger dan 18 jaar.

---

<sup>10</sup> Een indicatie is een advies van een door het college van burgemeester en wethouders aangewezen deskundige, waaruit blijkt of een huishouden als gevolg van een beperking van een lid of meerdere leden van het huishouden aangewezen is op woning die in het bijzonder geschikt en nodig is voor bewoners met die beperking.

### *Grote huishoudens*

Huishoudens bestaande uit tenminste 5 personen.

### *Bindingsdoelgroepen*

- Huishoudens die economisch of maatschappelijk gebonden zijn aan de regio, gemeente, of deel van de gemeente
- Huishoudens die een vitaal beroep hebben

Corporaties bepalen zelf – desgewenst in overleg met gemeenten – voor welke woningen ze voorrangregels gebruiken. De corporaties verantwoorden de mate waarin en de reden waarom binnen Maaskoepel.

## **5.5. VOORRANG VOOR WONINGZOEKENDEN DIE ECONOMISCH OF MAATSCHAPPELIJK GEBONDEN ZIJN**

Corporaties kunnen voorrang geven aan woningzoekenden die economisch of maatschappelijk gebonden zijn aan de regio, de gemeente of een deel van de gemeente. Dit is mogelijk voor maximaal 50 procent van de verhuurde woningen binnen een gemeente in de regio.<sup>11</sup>

## **5.6. VOORRANG VOOR VITALE BEROEPSGROEPEN**

Binnen de groep van woningzoekenden die economisch gebonden of maatschappelijk gebonden zijn aan de gemeente kunnen corporaties voorrang geven aan woningzoekenden die een schriftelijke arbeidsovereenkomst van tenminste 24 uur per week hebben en behoren tot minimaal één van de aangewezen vitale beroepsgroepen<sup>12</sup>:

- 0112 Docenten beroepsgerichte vakken secundair onderwijs
- 0113 Docenten algemene vakken secundair onderwijs
- 0114 Leerkrachten basisonderwijs
- 0131 Leidsters kinderopvang en onderwijsassistenten
- 0632 Brandweer en politie
- 1033 Verpleegkundigen
- 1051 Verzorgenden

## **5.7. INKOMENSGROEPEN**

Om te voldoen aan passend toewijzen uit de Woningwet 2015 worden inkomensgroepen onderscheiden. Het inkomen, de grootte van het huishouden en de leeftijd bepalen tot welke inkomensgroep de woningzoekende behoort. Corporaties bepalen individueel en binnen de mogelijkheden van de wet (afhankelijk van de huurprijs van de woning) welke inkomensgroepen voorrang hebben, geen voorrang hebben of niet kunnen reageren op geadverteerde woningen.

## **5.8. STANDPLAATSEN**

Corporaties registreren hun standplaatsen op WoonnetRijnmond. Woningzoekenden die een standplaats zoeken, kunnen hun belangstelling voor een standplaats kenbaar maken. Op het moment dat een standplaats beschikbaar komt, is de lijst met belangstellenden aanwezig. De corporatie kan de volgorde van de lijst bepalen aan de hand van de beleidsregels van de gemeente.

---

<sup>11</sup> Economische en maatschappelijke binding worden in de Huisvestingswet (artikel 14, vierde lid) gedefinieerd.

<sup>12</sup> Volgens de 'ROA CBS 2014 (BRC 2014)'

## 6. Reageren

- a. Met een betaalde inschrijving in WoonnetRijnmond kunnen woningzoekenden reageren op alle huurwoningen waarbij de woningzoekende voldoet aan de in de advertentie gestelde voorwaarden.
- b. Het invullen van een vragenlijst en/of het bezoek van een open dag kunnen voorwaarden zijn om een aanbieding te krijgen. Over de voorwaarden van de aanwezigheid op een open dag of het invullen van een vragenlijst communiceert de corporatie vooraf duidelijk.
- c. Iedere inschrijving geeft de mogelijkheid om twee lopende reacties<sup>13</sup> uit te brengen (verspreid over Inschrijfduur, WoningLoting en DirectKans). Per woning kan één reactie gegeven worden. Het is mogelijk tussentijds een reactie in te trekken en bij een andere woning te plaatsen.
- d. Bij Wens&Wacht kan voor maximaal drie complexen geregistreerd worden. Binnen een complex kan op meerdere clusters gereageerd worden, deze tellen samen als één reactie. De reacties/registraties bij Wens&Wacht gelden niet als een 'lopende reactie'.
- e. Bij de woningadvertentie is te zien hoeveel reacties zijn uitgebracht en op welke (voorlopige) positie de woningzoekende staat.<sup>14</sup>
- f. Via de interesseemail kan worden gepolst of de kandidaten echt geïnteresseerd zijn in de woning. De kandidaat maakt dan zijn interesse kenbaar en de corporatie stuurt daarop een eventuele uitnodiging voor een bezichtiging of intakegesprek. Niet reageren op de interesseemail is gelijk aan geen interesse. De kandidaat krijgt dan geen uitnodiging.
- g. Een woningzoekende kan na acceptatie van een aanbieding niet meer reageren op woningen.

### 6.1. URGENT WONINGZOEKENDEN EN HERHUISVESTINGSKANDIDATEN

- a. In de verordening woonruimtebemiddeling is onder de urgentieregeling vastgelegd wie voor een urgentieverklaring in aanmerking komen en onder welke voorwaarden. Met een urgentie kan iemand met voorrang in aanmerking komen voor een woning.
- b. Ook huishoudens die vanwege sloop of een ingrijpende renovatie moeten verhuizen krijgen een urgentieverklaring. De corporaties verstrekken dan een zogenaamde herhuisvestingsverklaring. De regels hiervoor zijn opgenomen in de verordening.

---

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> Met uitzondering van de bemiddelingsmodellen WoningLoting en DirectKans.

## 7. Aanbieden

### 7.1. BEPALING RANGORDE KANDIDATENLIJST

- a. Urgent woningzoekenden en herhuisvestingskandidaten staan bij woningen die bij hun zoekprofiel passen en waarbij corporaties geen aanvullende voorwaarden stellen aan de toewijzing van de woning op basis van de Woningwet en/of het Burgerlijk Wetboek bovenaan de kandidatenlijst. Daarna volgen de woningzoekenden die voldoen aan al de gestelde voorrangsregels en vervolgens de woningzoekenden die niet voldoen aan één of meerdere gestelde voorrangsregels. Alleen bij het bemiddelingsmodel Inschrijfduur hebben urgent woningzoekenden voorrang.
- b. Bij meerdere urgent woningzoekenden/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<sup>15</sup>.
- c. Het rangordecriterium van het bemiddelingsmodel waarin de woning is geadverteerd bepaalt de volgorde van de kandidatenlijst.
- d. De woning wordt aangeboden aan de hoogstgeplaatste 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. Ook een aanbieding van een woning bij Wens&Wacht telt als een lopende aanbieding. 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 aan kandidaat 30 op de kandidatenlijst kan de corporatie een interesseemail naar alle volgende kandidaten 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.

### 7.2. AFZIELEN VAN AANBIEDING DOOR WONINGZOEKENDE EN CORPORATIE

- a. Woningzoekenden mogen altijd afzien van een woningaanbieding. Dit kunnen zij (ook) aangeven op hun persoonlijke pagina van WoonnetRijnmond en heeft geen verdere consequenties. Voor urgent woningzoekenden ligt dit anders. In de verordening woonruimtebemiddeling is vastgelegd dat de urgentieverklaring wordt ingetrokken als urgent woningzoekende passende woonruimte<sup>16</sup> afwijst.
- b. Corporaties zijn gerechtigd de woning niet aan een woningzoekende te verhuren als:
  - De positie in de rangorde op onrechtmatige wijze is verkregen, (bijvoorbeeld door het gebruik van een 'script' of 'bot' of door het wijzigen van de inschrijving om gericht kans te maken op een woning);
  - Bij omkoping, intimidatie en bedreiging van een (corporatie)medewerker of andere woningzoekende;
  - Er een huur- of andere schuld zonder afbetalingsregeling bestaat;
  - De huurder bij een huurprijs boven de aftoppingsgrens onvoldoende zekerheid verschaft of hij zijn financiële verplichtingen kan nakomen;
  - Het nakomen van (wettelijke) verplichtingen van de corporatie zich tegen het aanbieden van een huurovereenkomst verzet;
  - Als niet aan de aanbiedingsvoorwaarden is voldaan.

<sup>15</sup> De vestigingsdatum is de datum van inschrijving op het huidige adres in de Basisregistratie Personen (BRP)

<sup>16</sup> woonruimte die gelegen is in het in de urgentieverklaring opgenomen zoekgebied en voldoet aan het in de urgentieverklaring opgenomen woonruimtetype

- 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 een verhuurdersverklaring, een inkomensverklaring of andere documenten die nodig zijn voor de woningtoewijzing, verplichting om open dag te bezoeken, kennismakingsgesprek, intakegesprek en/of invullen van een vragenlijst.
- e. Corporaties mogen eveneens afzien van verhuring op basis van afspraken die voortkomen uit het 'Protocol Vangnet en Regionale Registratie'. 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 van 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 voor bezichtiging te overleggen.
- h. De corporatie geeft de weigering inclusief de reden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vijf werkdagen 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 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.
- c. De corporatie stuurt de woningzoekende bij voorkeur een dag van tevoren een herinnering over de bezichtiging.
- d. De corporatie registreert de aanbieding in het systeem (uiterlijk binnen drie werkdagen).

## 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 WoonnetRijnmond. Alle uitgebrachte reacties, de plaats op de kandidatenlijst, ingetrokken advertenties (gerectificeerd), eventuele no-shows en weigeringen zijn op de persoonlijke pagina op WoonnetRijnmond op adresniveau inzichtelijk.

### 8.2. VERANTWOORDING DOOR CORPORATIE

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

### 8.3. MONITOR

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 WoonnetRijnmond een monitor. Hierover zijn regels opgenomen in de verordening. Via deze monitor wordt publieke verantwoording afgelegd.

Gemeenten, het Samenwerkingsverband Wonen regio Rotterdam 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.

We monitoren op diverse manieren om te bepalen of de gestelde beleidsdoelen zijn gehaald, of het systeem functioneert, afspraken worden nagekomen en om desgewenst bij te sturen. De monitoring is ook belangrijke input voor het gesprek tussen corporaties of het wenselijk is om de spelregels aan te passen.

## 9. Klachten

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

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) afhandelen.

Woningzoekenden kunnen met hun klachten over WoonnetRijnmond terecht bij de BHR. Woningzoekenden die een klacht hebben over een woningtoewijzing in de gemeente Rotterdam, Schiedam, Maassluis, Vlaardingen of Capelle a/d IJssel kunnen ook terecht bij de BHR. Voor woningzoekenden die een klacht hebben over zaken die onder de verordening vallen in een gemeente die niet is aangesloten bij de BHR bestaan er lokale bezwarencommissies.

Woningzoekenden die bezwaar willen maken tegen de urgentieverlening in de gemeente Schiedam, Maassluis, Vlaardingen of Capelle a/d IJssel kunnen ook terecht bij de BHR. Voor woningzoekenden die bezwaar willen maken tegen de urgentieverlening in andere gemeenten bestaan er lokale bezwarencommissies.

De uitspraken van de BHR zijn bindend voor corporaties en WoonnetRijnmond. De kosten van de BHR worden gedragen door gemeenten (infrastructuur) en door de veroorzaker van de klacht (corporatie, WoonnetRijnmond of gemeente).

## 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 de aanvrager buiten de betreffende gemeente woont. Als de aanvrager binnen de gemeente woont, een controle als er online toegang is tot het BRP;
  - een 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 aan.
2. Gezien dat de aanvraag namens de huurder wordt 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.