

Woongaard

Spelregels voor de woonruimteverdeling

Tiel, 20 maart 2013

INHOUD

	Woord vooraf	1
1	Het model op hoofdlijnen	1
1.2	Het nieuwe model in hoofdlijnen	
2	Spelregels: woningaanbod.....	2
2.1	Verdeling woningen over aanbodmodel en modules	
2.2	Bijzonder woningaanbod in model en modules	
3	Spelregels: inschrijving, presentatie en selectie	4
3.1	Spelregels algemeen (geldend voor alle modules)	
3.2	Spelregels aanbodmodel.....	
3.3	Spelregels optiemodule.....	
3.4	Spelregels lotingmodule	
3.5	Specifieke doelgroepen.....	
3.6	Urgentieregeling	
3.7	Bezwarencommissie.....	
4	Communicatiedragers en persoonlijke dienstverlening	12
4.1	Informeren woningzoekende.....	
5	Management en marktinformatie	14
5.1	Periodieke basisrapportage	
	Bijlagen:	
	Bijlage 1 Uitstapregeling Woongaard	15
	Bijlage 2 Instapregeling Woongaard.....	18
	Bijlage 3 Uitwerking urgentieregeling	23

WOORD VOORAF

Zes corporaties in Rivierenland, te weten Alphons Ariëns, Kleurrijk Wonen, de Kerren, SCW, SVT en SWB werken sinds 2005 samen in Woongaard, een regionale vorm van woonruimteverdeling in het Gelders Rivierengebied. De randvoorwaarden, uitgangspunten en de hoofdlijnen van het regionaal woonruimteverdelingmodel zijn verwoord in de startnotitie: 'Woonruimteverdeling in ontwikkeling, op weg naar een regionaal systeem voor Rivierenland' d.d. 17 maart 2004. De spelregels en afspraken omtrent organisatie en beheer van Woongaard zijn vastgelegd in de 'Spelregelnotitie van 18 november 2004'. Op 08-08-2005 en 01-09-2007 zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd.

In 2008 is het regionale woonruimteverdelingmodel van Woongaard geëvalueerd. Hiervoor is het evaluatiedocument 'Woongaard gerijpt' door onderzoekinstituut OTB opgesteld. De evaluatie heeft slechts geleid tot een aantal kleine aanpassingen.

Het Woongaardmodel werkt naar tevredenheid, van zowel de woningzoekenden als van de corporaties. De ontwikkelingen op de markt, zoals de gevolgen van de inkomensgrens voor de woningen tot de huurtoeslaggrens, roepen tot een verandering van de Woongaardspelregels. Ook is het belangrijk om de regels te actualiseren en bestaande afspraken te bevestigen dan wel te herijken. In deze notitie vindt u het resultaat van deze actualisatie. De spelregels gelden in het gebied waar Woongaard actief is.

20 maart 2013

Marcel Melissen, manager Wonen SCW
Tineke van Wouwe, hoofd Wonen SVT

1 HET WOONGAARDMODEL OP HOOFDLIJNEN

1.1 Het Woongaardmodel in hoofdlijnen

Woongaard kent drie modellen: het aanbodmodel, het lotingmodel en de woonwaaier.

De woningcorporatie bepaalt zelf in welk model de woningen worden aangeboden. Vervolgens kiest de woningzoekende zelf of hij op een aangeboden woning reageert.

Binnen het woonruimteverdelingmodel, de gehanteerde systematiek, organisatiewijze en beheervorm, wordt de eigen beleidsruimte van de afzonderlijke corporaties gerespecteerd. Dit geldt ook voor specifieke werkprocessen per corporatie. Daarbij wordt getracht werkprocessen zo veel mogelijk op elkaar af te stemmen, indien dit onontkoombaar is voor de systematiek.

Het model geldt voor de gehele regio Rivierenland en het Land van Maas en Waal. Alleen voor wat betreft de managementinformatie worden deze twee gebieden als afzonderlijke marktgebieden onderscheiden.

Aanbodmodel

De basis van de regionale woonruimteverdeling wordt gevormd door het aanbodmodel. Dit betekent dat minimaal 50% van de vrijkomende woningen per jaar wordt door de deelnemende corporaties aangeboden via dit model.

De vrijkomende woningen worden via de website en het Digizine geadverteerd. Woningzoekenden kunnen uit de advertenties de woning van hun voorkeur zoeken en hierop reageren. Via de vooraf vastgestelde passendheids-, urgentie- en selectiecriteria worden de woningen vervolgens toegewezen aan degene met de langste inschrijfduur. Het is een actief systeem, dat wil zeggen dat de woningzoekende zelf actie onderneemt.

Lotingmodel

Minimaal 10% van de vrijkomende woningen per jaar wordt door de deelnemende corporaties aangeboden via loting. De woningen die worden verloot, worden net als de woningen in het aanbodmodel geadverteerd. Woningzoekenden kunnen daarop reageren, de toewijsvolgorde vindt plaats via loting. De passendheidscriteria zijn hier van toepassing. Ook dit is een actief systeem.

Woonwaaier

In dit paraplu model zijn / worden diverse toewijsexperimenten ondergebracht. Het doorstroomexperiment valt hier onder, maar ook het optiemodel. De toewijsvoorwaarden kunnen per experiment verschillen. Het betreft door Woongaard geaccepteerde experimenten.

2 SPELREGELS: WONINGAANBOD

2.1 Verdeling woningen over modellen

De corporaties zijn vrij zelf te bepalen welke woningen zij via welk model aanbieden. De uiteindelijke verdeling van het woningaanbod over de modellen hangt af van de reacties van woningzoekenden en het eigen strategisch voorraadbeleid. Voor de verdeling over de modellen zijn spelregels opgesteld, zodat gegarandeerd is dat alle drie modellen voldoende aanbodomvang hebben.

Aanbodmodel

Het aanbodmodel is het hoofdmodel. Minimaal 50% van de vrijkomende woningen in een jaar wordt door elke corporatie via het aanbodmodel aangeboden.

Lotingmodel

Minimaal 10% van de vrijkomende woningen wordt via het lotingmodel aangeboden. Bij het vaststellen van het aanbod in de lotingmodule kan de corporatie de volgende uitgangspunten hanteren:

- woningen die minder gangbaar zijn;
- woningen die direct verhuurd kunnen worden om tijdelijke leegstand te voorkomen (sloop/plankwoningen);
- woningen geschikt voor starters;
- heel schaarse woningen.

Woonwaaiermodel

Het gebruik van toewijsregelingen uit de woonwaaier kan per corporatie verschillen, afhankelijk of een corporatie deelneemt aan de regeling.

2.2 Bijzonder woningaanbod

Woongaard is gericht op al het vrijkomend aanbod in de sociale huursector. Woongaard biedt ook ruimte voor de corporaties om hun huur- en koopaanbod buiten de sociale sector aan te bieden.

Particuliere verhuur/verkoop

Andere organisaties kunnen zich aansluiten bij Woongaard. Hier zijn wel voorwaarden aan verbonden. Deze voorwaarden zijn vastgelegd in de notitie 'In- en uitstapregeling d.d. 01-07-2009, bijlage 1.

Sloopwoningen

Sloopwoningen die op basis van de Leegstandswet worden verhuurd, kunnen met behoud van inschrijfduur in het aanbodmodel of lotingmodel aangeboden worden. De woningen worden tijdelijk verhuurd op basis van de Leegstandswet. Na verloop van de gestelde termijn in de Leegstandswet kan de woning op basis van een bruikleenovereenkomst worden aangeboden.

Woongroepen

Toewijzing van een woning in een woongroep vindt plaats via coöptatie. Vaak bestaat er een wachtlijst met kandidaat-leden waaruit wordt geput.

Uit oogpunt van informatie en transparantie wordt de beschikbare woonruimte in een woongroep in het Digizine of op de website 'aangeboden' waarbij vermeld wordt dat voor deze woning een aparte wachtlijst bestaat.

Woningruil

Conform de regels binnen de Huisvestingwet en eventuele lokale verordeningen is woningruil mogelijk binnen Woongaard. Vanwege de transparantie worden woningen die worden geruild, achteraf verantwoord.

Om misbruik te voorkomen wordt als aanvullende eis gesteld dat mensen minimaal één jaar op het betreffende adres moeten wonen, voordat zij de huur op kunnen zeggen of de woning opnieuw voor woningruil aan kunnen bieden.

Door woningruil vervalt de inschrijving bij Woongaard.

Doorschuif

Een aantal corporaties kent de mogelijkheid voor huurders om binnen het eigen complex of woonblok door te schuiven naar een vergelijkbare woning. Doorschuiven wil zeggen dat de huurder een verzoek kan indienen om binnen hetzelfde complex of straat te verhuizen. Dit betreft individueel corporatiebeleid. Vanwege de transparantie worden woningen waarnaar wordt doorgeschoven, achteraf verantwoord.

Door doorschuif vervalt de inschrijving bij Woongaard.

3 SPELREGELS: INSCHRIJVING, PRESENTATIE EN SELECTIE

De werking van het systeem wordt in dit hoofdstuk uitgewerkt aan de hand van het proces dat iedere woningzoekende doorloopt vanaf inschrijving en oriëntatie tot aan de aanbieding en acceptatie van de woning.

3.1 Spelregels algemeen (geldend voor alle modellen)

Inschrijving

Alle woningzoekenden worden vooraf ingeschreven en centraal geregistreerd binnen een geautomatiseerd systeem. Inschrijving kan centraal via internet (de startpagina) én decentraal, aan de balie van alle betrokken corporaties. Bij inschrijving wordt informatie gevraagd die voor de inschrijving en bepaling van de woonwens nodig is, dat wil zeggen naam, adres, gezinssamenstelling, leeftijd, inkomen, woonwens en bewijs van regionale maatschappelijke of economische binding.

Iedereen kan zich slechts één keer als individueel woningzoekende inschrijven. Bij splitsing van de inschrijving, bijvoorbeeld naar aanleiding van een scheiding, behouden beiden de oorspronkelijke inschrijfdatum/bijinschrijfdatum.

De kosten voor inschrijving worden jaarlijks vastgesteld. Dit bedrag wordt gevraagd als tegemoetkoming in de kosten van te leveren diensten en ter verhoging van de drempel. Na betaling heeft de woningzoekende gedurende één jaar toegang tot het gehele woonruimteverdelingsstelsel.

De corporatie controleert of de betaling heeft plaatsgevonden.

Woongaard maakt gebruik van de Signaleringsmodule van Woningnet. Het systeem controleert of de nieuw aangemelde woningzoekende geen blokkade heeft voor een woningtoewijzing. Bij een signalering wordt de inschrijving wel geaccepteerd, maar wordt geen woning toegewezen. De betrokken corporatie informeert de woningzoekende over de belemmeringen voor de woningtoewijzing.

Een deelnemende corporatie voegt deze signalering toe aan woningzoekenden die niet volgens de gebruikelijke Woongaardprocedure voor een woning in aanmerking komen. Dit in verband met eerder opgedane ervaringen en/of verkregen informatie (openstaande vordering of overlastgedag). De betreffende corporatie informeert de woningzoekende over de belemmeringen voor de woningtoewijzing en bepaalt welke actie verder nodig is. De corporatie bewaakt of de belemmeringen zijn opgeheven en de signalering verwijderd kan worden.

Omdat de hoogte van het inkomen van doorslaggevend belang is bij een woningtoewijzing moet het inkomen bij inschrijving worden vermeld. De controle op het inkomen vindt plaats voor woningtoewijzing.

Na registratie (acceptatie als woningzoekende, voldaan aan de voorwaarden en verplichtingen) ontvangt de woningzoekende een woonpas met uniek registratie-

nummer. Het registratienummer wordt bij het reageren via alle modellen als toegangscode gebruikt.

Toegang tot het systeem

Met het woonpasnummer en het wachtwoord kan de woningzoekende direct toegang krijgen tot de overige pagina's van de website en actief via de verschillende modellen reageren op een woning.

Hiervoor geautoriseerde medewerkers van de corporatie kunnen, naast de basisinformatie die op de website voor ieder met pasnummer toegankelijk is, ook beschikken over een werkdossier. Hierin zijn naast persoonsdossiers ook alle geslaagde en niet-geslaagde transacties te zien. De autorisaties van medewerkers zijn vastgelegd in het autorisatieoverzicht Woningnet.

Definitie maatschappelijke/economische binding aan de regio

Voor wat betreft de definities wordt uitgegaan van de tekst van de huisvestingsverordening.

Mutaties

De woningzoekende dient zelf wijzigingen in omstandigheden die van invloed zijn op het voldoen aan eventuele criteria, door te geven of direct aan te brengen.

Herinschrijving

Een woningzoekende blijft één jaar geregistreerd. Na één jaar wordt de woningzoekende aangeschreven of hij nog langer geregistreerd wil blijven staan. Bij een afwijzende of geen reactie wordt de woningzoekende uit het bestand verwijderd. Na betaling van de herinschrijvingskosten door de woningzoekende wordt de inschrijving met één jaar verlengd.

De kosten voor herinschrijving worden jaarlijks vastgesteld. Dit bedrag wordt gevraagd als tegemoetkoming in de kosten van te leveren diensten en ter verhoging van de drempel. Om het bestand up-to-date te houden (alleen op die manier kan de klant een goed beeld worden gegeven van slagingskansen en de vermoedelijke wachttijden), is periodieke opschoning van het bestand van ingeschreven woningzoekenden noodzakelijk. Na betaling heeft de woningzoekende weer toegang tot het gehele woonruimteverdelingsstelsel.

Een woningzoekende kan binnen één jaar na uitschrijving, deze uitschrijving ongedaan maken door contact op te nemen met Woongaard en nadat de herinschrijvingskosten zijn betaald met dezelfde rechten worden heringeschreven.

Woningaanbieding

Zodra een woning wordt leeg gemeld, stelt de corporatie vast in welk model de woning wordt opgenomen. Vervolgens wordt de woning volgens de betreffende spelregels aangeboden.

Op basis van de vastgestelde volgordecriteria wordt de kandidaat automatisch geselecteerd. De eerst geselecteerde kandidaat wordt op de hoogte gesteld. In-

dien er vaak sprake is van weigeringen, kan ook worden besloten meerdere kandidaten op de hoogte te stellen van hun plaats, waarmee het proces kan worden versneld.

Elke corporatie hanteert zijn eigen werkwijze voor het aanbieden van woningen. Daardoor kan sprake zijn van verschillen in aanbiedingsprocedures of werkprocessen tussen de verschillende corporaties.

Voor alle corporaties geldt dat de kandidaat-huurder(s) de voor een woningtoewijzing benodigde gegevens aan moet(en) leveren. Na controle van deze gegevens en controle of de kandidaat-huurder voldoet aan de overige criteria wordt wel of niet tot een aanbieding over gegaan.

Acceptatie en sluiting huurcontract

De aanbiedingstermijn (de tijd tussen de aanbieding van de woning en de al dan niet acceptatie) kan per woning en per corporatie verschillen. Deze termijn wordt vermeld in de aanbiedingsbrief.

Indien de kandidaat de woning accepteert, wordt het huurcontract opgesteld en kan de kandidaat het contract op de afgesproken dag tekenen. Op het moment dat de woning wordt geaccepteerd, vervalt de inschrijving als woningzoekende en daarmee alle opties en opgebouwde inschrijfduur.

Verantwoording

Ten behoeve van de transparantie worden alle woningen verantwoord. Dit gebeurt via een verantwoordingstabel die wordt gepubliceerd op de website. In deze tabel is opgenomen het aantal reacties en de inschrijfduur/ rangnummer van de persoon die de woning heeft aanvaard. De verantwoordingstabel wordt met dezelfde frequentie als het woningaanbod op de website gepubliceerd.

Urgenten

Van urgenten is alleen sprake in het hoofdmodel: het aanbodmodel (zie paragraaf 3.6).

3.2 Spelregels aanbodmodel

De vrijkomende woningen worden via het Digizine en de website en/of in de etalage van de corporatie geadverteerd. Woningzoekenden kunnen de woning van hun voorkeur kiezen en deze reactie kenbaar maken via de website. Het is een actief systeem, dat wil zeggen dat de woningzoekende zelf actie onderneemt.

Welke woningen in het aanbodmodel

Per Digizine c.q. website bepaalt de corporatie zelf welke woningen in het aanbodmodel worden aangeboden.

Communicatie

Alle vrijkomende woningen worden achteraf verantwoord.

Informatie

Woningzoekenden worden middels het Digizine, de Woongaardpagina en de website geattendeerd welke woningen aangeboden worden.

Om uit de advertenties de woning van hun voorkeur te kunnen zoeken moet de klant voldoende informatie krijgen om een onderbouwde keuze voor een woning te kunnen maken. Daarom wordt standaard in het Digizine en op de website de volgende informatie gegeven:

- foto van de woning;
- adres van de woning;
- type woning;
- huur- of koopprijs van de woning;
- servicekosten;
- aantal kamers en m²;
- informatie over de woonomgeving (kern, buurtkenmerken, voorzieningen en bereikbaarheid);
- energielabel
- inkomensvoorwaarde (kan per corporatie verschillen).
- eventuele andere voorwaarden

Aantal keuzes per wekelijks aanbod

Per advertentie mag de woningzoekende op maximaal drie woningen reageren. De volgorde van aanmelden is bepalend bij een eventuele toewijzing (1^e, 2^e en 3^e voorkeur). Het aantal te kiezen woningen is beperkt tot drie, omdat met meer reacties het risico van weigeringen toeneemt.

Foutreacties

Een verkeerde reactie is ongeldig. Een verkeerde reactie via internet wordt als foutmelding geregistreerd.

Reactietermijn

De reactietermijn waarop op woningen moet worden gereageerd, is maximaal 1 week en eindigt op het vastgestelde tijdstip.

Aanbieding

Uit het reactiebestand wordt de woningzoekende geselecteerd die het langst staat ingeschreven. Er wordt gecontroleerd of de kandidaat ook bij andere woningen als eerste staat in het reactiebestand. Indien dat het geval is, is de volgordevoorkeur volgens aanmelding doorslaggevend.

Weigering

Een woning mag worden geweigerd met opgaaf van reden. Een woningzoekende die tweemaal een woning weigert, door niet te reageren of niet op te komen dagen voor de bezichtiging, krijgt gedurende een half jaar een blokkade binnen het Woongaardsysteem. Een half jaar kan niet gereageerd worden op het woningaanbod. Na de eerste weigering wordt de woningzoekende eenmalig middels een brief op de consequentie van de ongegronde weigering geattendeerd. Als na de blokkade

de opnieuw niet gereageerd wordt op een verzoek van de verhuurder wordt geen herinnering meer verstuurd, maar wordt de blokkade gelijk doorgevoerd.

Voor urgenten geldt een afwijkende regeling, zie paragraaf 3.6

Weigert de eerste kandidaat, dan wordt de woning aan de eerstvolgende qua inschrijfduur aangeboden.

3.3 Spelregels lotingmodel

In het Digizine en/of op de website is ruimte ingeruimd voor de woningen die worden verloot. Er zijn geen beperkingen aan het aantal woningen waarvoor een woningzoekende mag meeloten. Per woning kan een woningzoekende slechts één keer mee loten.

De woningzoekende kiest een woning van zijn voorkeur. Zijn woonpasnummer (uitgezonderd de speciaal toegevoegde codes – urgentie e.d.) is het lotnummer. Via een ad-random computermodel worden de kandidaten op volgorde ingeloot. De woning wordt aan de eerst ingelote woningzoekende aangeboden, mits de kandidaat voldoet aan de gestelde voorwaarden (inkomen). Het is een actief woonruimteverdelingmodel.

Welke woningen in de lotingmodule

Per advertentie wordt door de corporatie zelf bepaald welke woningen in het model vallen.

Aantal kansen per trekking

Een woningzoekende mag reageren op een onbeperkt aantal woningen dat via de lotingmodule worden aangeboden. Hij kan echter slechts één keer meeloten op de gekozen woning(en). Het woonpasnummer wordt gebruikt om te voorkomen dat men vaker voor eenzelfde woning meeloot.

De keuzes worden in volgorde van opgave verwerkt.

Reactietermijn

De reactietermijn waarop woningzoekenden zich mogen inschrijven voor de loting is hetzelfde als in het aanbodmodel.

Aanbieding

Met behulp van de computer wordt een persoon geloot die de betreffende woning na controle van de voor toewijzing benodigde gegevens krijgt aangeboden. Ook voor de tweede, derde en volgende kandidaat wordt geloot.

Weigering

De weigeringsregeling is gelijk aan die van het aanbodmodel.

3.4 Spelregels Woonwaaier

Bij de toewijsregelingen die onder dit model vallen kunnen de toewijsvoorwaarden verschillen. Het betreft door Woongaard geaccepteerde regelingen. De toewijsvoorwaarden worden per model schriftelijk vastgelegd en geaccordeerd door Woongaard. De corporatie die een experimentregeling toepast publiceert de toewijsvoorwaarden op de eigen website.

3.5 Specifieke doelgroepen

Bepaalde doelgroepen krijgen in het woonruimteverdelingsstelsel een bijzondere positie. De spelregels voor deze doelgroepen worden in deze paragraaf per doelgroep behandeld.

Senioren

In de startnotitie is vastgesteld dat er in principe in het nieuwe stelsel geen woningen meer worden gelabeld voor specifieke doelgroepen. Echter, omdat er in de regio sprake is van een groeiende groep senioren, moet het door middel van lokaal maatwerk mogelijk zijn specifieke seniorenwoningen voor senioren te labelen.

De corporaties bepalen zelf welke woningen specifiek voor senioren worden gereserveerd. Bij de keuze kan de corporatie de volgende uitgangspunten hanteren:

- hoge specifieke investeringen die zijn gedaan: deze woningen zijn speciaal gebouwd voor senioren;
- contractuele verplichtingen ten aanzien van zorginstellingen;
- woningen waar bijzonder veel vraag van senioren naar is.

De corporaties bepalen zelf in welk model de woningen worden aangeboden. Indien er geen belangstelling is van senioren voor de gelabelde woningen, dan komen deze beschikbaar voor 'gewone' woningzoekenden.

Gehandicapten

Gehandicapten kunnen via de verschillende modellen in het stelsel op alle 'reguliere' woningen reageren. Kiest men voor een 'reguliere' woning, dan geldt het WMO-beleid van de gemeente, dat staat los van het woonruimteverdelingsbeleid en verantwoordelijkheid.

De corporaties vinden het belangrijk dat woningen waarin veel WMO-geld is gestoken bij mutatie opnieuw aan gehandicapten worden verhuurd. Daarover maken de corporaties afspraken met de gemeenten.

Als er op voorhand geen passende gehandicapte kandidaat aanwezig is, wordt de woning via het aanbodmodel aangeboden. Bij de toewijzing wordt dan voorrang gegeven aan kandidaten die voor deze medische aanpassingen in aanmerking komen.

Vluchtelingen en statushouders

Een bijzondere doelgroep zijn vluchtelingen. De gemeenten hebben met de corporaties afspraken gemaakt over het leveren van woningen.

De betreffende woningmutatie en woningtoewijzing wordt inzichtelijk gemaakt voor de overige woningzoekenden conform de geformuleerde uitgangspunten van klantvriendelijkheid en transparantie. Dus wanneer een dergelijke woning vrijkomt, moet expliciet worden aangegeven dat hij toegewezen is aan een specifieke aandachtsgroep. De woning wordt achteraf verantwoord.

Overige bijzondere doelgroepen

Ook voor andere groepen, zoals (ex-)psychiatrische patiënten en vrouwen uit opvanghuizen etc. zijn vooraf afspraken met de betrokken partijen gemaakt. De woningtoewijzing vindt buiten de reguliere systemen plaats. Ook deze woningmutatie en toewijzing wordt achteraf inzichtelijk gemaakt voor de overige woningzoekenden in de verantwoording. Vermeld wordt dat de woning is toegewezen aan een specifieke aandachtsgroep.

Herstructureringskandidaten

Voor het herhuisvesten van herstructureringskandidaten geldt een aparte regeling. Uitgangspunt is dat herstructureringskandidaten zo veel mogelijk binnen de eigen voorraad van de betreffende corporatie worden opgevangen. Indien dat niet lukt, worden ze na overleg en volgens afspraak regionaal opgevangen. Bewoners binnen een als zodanig aangewezen gebied krijgen de status van herstructureringskandidaat.

Herstructureringskandidaten krijgen een voorrangrecht op een huurwoning. De periode waarin herstructureringskandidaten met voorrang mogen zoeken, wordt afgestemd op het tempo en de fasering van de herstructureringsopgave. De herstructureringskandidaat mag gedurende de zoekperiode zelf zoeken binnen het totale aanbod. Indien hij/zij gedurende deze periode er niet in slaagt een geschikte woning te vinden, wordt hij/zij bemiddeld. De urgentieverklaring geldt voor een minimaal vergelijkbare woning (m² en huurprijs). Voor eventuele terugplaatsregelingen worden aparte afspraken gemaakt.

Toewijzing aan de urgente herstructureringskandidaat gebeurt volgens het principe van directe bemiddeling door de corporaties, afgestemd op de fasering in het sloop(- en vernieuwings)proces

Leefbaarheid

In bepaalde extreme situaties moet het voor individuele corporaties mogelijk zijn om via de woningtoewijzing te kunnen sturen. In (delen van) complexen waar leefbaarheidproblemen zijn of dreigen te ontstaan, kunnen aanvullende eisen aan de woningzoekende worden gesteld. Te denken valt aan inkomenseisen, leeftijdseisen, leefstijlcriteria.

De aanvullende eisen mogen alleen gesteld worden als:

- er aantoonbare problemen zijn;
- zittende bewoners van het complex op de hoogte zijn gesteld;
- de maatregel zich beperkt tot complexniveau;
- het effect van de maatregel wordt gemonitord;

- de corporatie verantwoording aflegt over haar werkwijze aan de andere corporaties;
- de duur van de maatregel tijdelijk is.

3.6 Urgentieregeling

De deelnemende corporaties van Woongaard werken met een regionale urgentieregeling.

Deze regeling wordt in bijlage 2 van dit document beschreven. Het betreft een strenge urgentieregeling die moet voorkomen dat de urgentieregeling ten onrechte voorrang geeft.

3.7 Bezwarencommissie

Het streven is om in de regio 1 gezamenlijke bezwarencommissie in te stellen. Zolang deze commissie nog niet geïnstalleerd is wordt voor bezwaren omtrent woonruimteverdeling en het niet verstrekken van urgenties gebruik gemaakt van de lokale commissies van Bezwaar en Beroep.

4 COMMUNICATIEDRAGERS EN PERSOONLIJKE DIENSTVERLENING

4.1 Informeren woningzoekende

Welke informatie

Voor een goede werking van het systeem is het noodzakelijk dat woningzoekenden te allen tijde kunnen beschikken over informatie over:

- de wijze van inschrijven en reageren;
- overige spelregels (urgentie, klachten etc.) en procedures;
- het woningaanbod;
- de toewijsvoorwaarden (inkomen, leeftijd);
- slagingskansen of die informatie die van belang is bij het maken van een keuze tussen beschikbaarheid en gewenste kwaliteit;
- zoekstrategieën;
- resultaten en verantwoording.

Beschikbare media

Woningzoekenden kunnen de gewenste informatie inwinnen en ontvangen via de volgende kanalen:

- Balie: de individuele woningzoekende kan bij de balie terecht om zich te laten ondersteunen bij het zoeken naar een geschikte woning. De corporatie levert informatie over het systeem en de procedures en ondersteunt woningzoekenden desgewenst met een zoekadvies.
- Internet: via de centrale website van de corporaties kunnen woningzoekenden informatie vinden over het systeem, de regels en het woningaanbod (Digizine). Voorts kunnen zij zich inschrijven en hun gegevens wijzigen, zoeken in het aanbod, reageren op woningen in het aanbodmodel en de lotingmodule, resultaten bekijken, accepteren/weigeren, het eigen dossier inzien en per e-mail vragen stellen. De site biedt inzicht in de beste slagingskansen met de zoek- en slaagkansmodule.
- Woongaardpagina in huis-aan-huiskrant: voor informatie woningaanbod en nieuws over Woongaard.
- Woonzuil: om het voor alle woningzoekenden mogelijk te maken de internetsite te raadplegen beschikken veel corporaties over een algemeen toegankelijke computer waarop de website kan worden bezocht.
- Brochures: voor informatie over een bepaald onderwerp.
- Email: De mailadressen van woningzoekenden uit het eigen gebied kunnen door de corporaties worden gebruikt. Collega corporaties worden in dat geval hierover geïnformeerd.

Vanwege de herkenbaarheid zijn alle communicatieproducten opgemaakt in dezelfde Woongaard huisstijl.

Profilering van de corporaties

Voor woningzoekenden is het van belang dat zij op verschillende wijzen het systeem kunnen 'binnenkomen'. De ene woningzoekende is alleen geïnteresseerd in

een woning, de andere is geïnteresseerd in een woning van een specifieke corporatie. Er zijn dus verschillende zoekstructuren opgenomen. Voorts is het van belang dat de corporaties zich kunnen profileren.

5 MANAGEMENT- EN MARKTINFORMATIE

De samenwerking binnen Woongaard heeft tot doel het goed functioneren van de woonruimteverdeling. In de startnotitie is een aantal doelstellingen geformuleerd:

- het nieuwe systeem stimuleert de beweging in de woningmarkt door een regionale oriëntatie, eenduidige benadering en behandeling van woningzoekenden in de regio, vrije vestiging binnen de regio;
- het nieuwe systeem biedt woningzoekenden zo veel mogelijk keuzevrijheid;
- het nieuwe systeem is transparant (geen schotten, betere informatie en meer zicht op eigen kansen);
- het nieuwe systeem faciliteert de woningzoekende;
- het nieuwe systeem biedt kwaliteit en vertrouwen;
- het nieuwe systeem is flexibel.

Om de effecten van woonruimteverdeling en de noodzaak tot bijsturing te kunnen vaststellen, is monitoring van belang. Daarnaast dienen corporaties verantwoording af te leggen aan gemeenten. De frequentie en wijze van vormgeving is nader geregeld in het convenant met gemeenten. De werking van het systeem wordt regelmatig gecheckt en geëvalueerd. Hiertoe wordt **periodieke beleidsinformatie** verzameld en gebundeld in een **periodieke basisrapportage**. Daarnaast is het voor individuele corporaties altijd mogelijk om zelf informatie uit het systeem te halen. Het genereren en bewerken van deze informatie behoort niet tot het basispakket en wordt voor eigen rekening gedaan.

5.1 Periodieke basisrapportage

Elke corporatie ontvangt periodiek een standaardrapportage. Deze rapportage levert:

- een resultatenoverzicht;
- standaard marktinformatie/beleidsinformatie.

Bij de beleids- en marktinformatie worden twee marktgebieden onderscheiden: Rivierengebied en het Land van Maas en Waal.

Bijlage 1

UITSTAPREGELING WOONGAARD d.d. 16-07-2007

Bij de totstandkoming van Woongaard.com is in de notitie Spelregels, organisatie en beheer – juni 2005 vastgelegd dat het een experiment betreft van 2 jaar. Op basis van een eindevaluatie wordt het experiment omgezet in een definitief model met de definitieve structuur.

Er zijn geen afspraken gemaakt over beëindiging van de samenwerking door 1 of meerdere deelnemers na de experimentfase of in de definitieve structuur. Ook zijn geen afspraken gemaakt over opheffing van de Woongaard.com.

Begin 2007 is een (kleine) evaluatie gehouden naar de interne organisatie van Woongaard.com. Geconstateerd is dat een uitstapregeling wenselijk is. In het Coördinatieoverleg d.d. 28-02-2007 is afgesproken dat hiervoor een eerste aanzet gegeven zal worden.

Hieronder volgt een inventarisatie van punten die in een uitstapregeling meegenomen moeten worden;

Ze bestaan uit drie delen,

1. vaste kosten (nu al in te schatten),
2. variabele kosten (afhankelijk van de omstandigheden en aantal deelnemers)
3. boete (ter vergoeding van de schade en als drempel tegen uitstappen)

VASTE KOSTEN

Woningnet

Contract tot en met 01-11-2008

Verlenging contract met steeds 2 jaar.

Jaar opzegtermijn.

Mutatiekosten, tarief (45,00) gebaseerd op basis van 1400 matches.

- Opzegtermijn 1 jaar voor het einde van het contractjaar.
- Vergoeding ten gevolge van aanpassing tariefstelling?

Krant

Contract tot en met 1-11-2008.

Verlenging nu niet van toepassing (mogelijk in 2009)

Opzegtermijn ½ jaar

Kosten t.g.v. wijzigingen; tekstueel, aantal pagina's e.d.

- Kosten doorvoeren wijziging
- Vergoeding hogere kosten overige deelnemers.

Website

Wijzigingen doorvoeren

- Kosten wijzigingen

Communicatie

Kosten van het communiceren van de wijzigingen.

Imago schade?

- Kosten mailing woningzoekenden

Drukwerk

Tekstuele aanpassingen t.g.v. gewijzigd aantal deelnemers in brochures en formulieren.

Aanpassingen kaarten.

Bestellingen en voorraden zijn nu gebaseerd op 2 jaar.

- Kosten aanpassingen drukwerk

VARIABELE KOSTEN

Gemeenten

Wijzigingen in de woonruimteverdeling communiceren.

Administratie Woongaard.com

Consequenties kostenverdeling administratief medewerkster Woongaard.com.

- Vergoeding hogere kosten overige deelnemers.

Financiële afwikkeling

Afwikkeling van gemaakte kosten tot einde deelname periode Woongaard.com.

Corporatie gebonden taken

Mogelijke extra kosten i.v.m. wijziging rekeningnummers, adressen e.d.

BOETE

Een vast bedrag van 25.000 euro.

Samenvatting en Conclusie:

Woningzoekenden

Alle woningzoekenden zijn van Woongaard.com!!

Corporaties die deelnemen hebben geen "eigen woningzoekenden" .

Uitstappen uit Woongaard.com betekent ook geen eigen woningzoekenden meer.

Woningzoekenden van Woongaard hebben wel rechten opgebouwd in het werkgebied van de uitstappende corporatie. Daarmee zijn er garantieregelingen voor alle woningzoekenden voor opgebouwde rechten in de betreffende gemeente.

Corporatie die uit Woongaard stapt, dient in overleg met de gemeente een nieuwe heldere inschrijfprocedure te regelen, waarin de rechten van de huidige Woongaard woningzoekenden blijven gegarandeerd.

Uitstappen is dus mogelijk, maar:

- Op z'n vroegst per 01-01-2009 (i.v.m. lopende contracten)
- Opzegtermijn van 1 jaar.
- Financiële vergoeding voor te maken kosten, gebaseerd op de drie kostenverdelingen

Uitstapkosten zijn 3-ledig.

- Een bijdrage in de directe kosten (t.b.v. aanpassen website, briefpapier e.d.)
- Een bijdrage in de indirecte kosten, forfaitair vastgesteld op 2 x 1/6 van de jaarbegroting van Woongaard.
- Een boete van € 25.000,00.

Bijlage 2

INSTAPREGELING WOONGAARD d.d. 01-07-2009

Bij de totstandkoming van Woongaard is in de notitie Spelregels, organisatie en beheer - juni 2005 niets vastgelegd over in- en uitstappen bij Woongaard. In 2007 zijn afspraken vastgelegd over het uitstappen uit Woongaard. In deze memo worden de afspraken over in stappen bij Woongaard vastgelegd.

Uitgangssituatie

Woongaard is opgezet door 7 corporaties uit het Rivierengebied. Inmiddels zijn 2 van deze corporaties gefuseerd.

In de opzet van Woongaard is al rekening gehouden met een eventuele uitbreiding. Uit de notitie Woonruimteverdeling Rivierenland, spelregels organisatie en beheer - juni 2005 komt het volgende citaat:

“Particuliere verhuur/verkoop

Elke organisatie is in principe vrij zich aan te sluiten op het woonruimteverdelingmodel. De corporaties stellen zich op dit moment terughoudend op en richten zich vooral op de ontwikkeling en implementatie. De gemeenten in het Rivierengebied kunnen de particuliere sector wellicht bewegen deel te nemen via de huisvestingsverordening. Indien particuliere verhuurders zich aansluiten bij het nieuwe systeem, wordt hun woningaanbod via het aanbodmodel of een van de modules aangeboden. Vanzelfsprekend staat hier een vergoeding tegenover. De hoogte daarvan wordt per individuele aanvraag uitonderhandeld.

Met het opnemen van particulier aanbod dient voorzichtig te worden omgegaan, aangezien dat het imago van de corporaties kan schaden.”

Ook in de evaluatie van Woongaard die begin 2008 gehouden is, is specifiek ingezoomd op uitbreiding van Woongaard, zoals blijkt uit de volgende citaten:

“Opgave 6: Het nieuwe systeem dient een gezamenlijk systeem van woonmarketing te zijn en zich niet te beperken tot woonruimteverdeling alleen.

Woongaard stelt zich als doel om op termijn alle vrijkomende woningen in de regio aan te bieden via Woongaard: naast sociale huurwoningen ook duurdere huurwoningen, commerciële huurwoningen en koopwoningen. Andere partijen zouden kunnen aanhaken. De klanten van Woongaard ondersteunen een dergelijke uitbreiding.”

“Uitbreiding Woongaard?

“Een andere uitbreiding is om Woongaard uit te breiden met de duurdere huurwoningen en koopwoningen. Dit vereist samenwerking met marktpartijen, zoals makelaars. De corporaties zouden terughoudend moeten zijn om Woongaard uit te breiden tot één alomvattend woningsysteem, waarin

ook particulieren en marktpartijen woningen aanbieden. Samenwerking is prima, bijvoorbeeld in de lokale kranten komen tot een woonkrant (of woonpagina's), waarin wonen centraal staat, vergelijkbaar met het aanbod aan auto's. Zo'n brede woonkrant zou alle bewoners moeten bereiken die in het thema 'Wonen' zijn geïnteresseerd, inclusief bijvoorbeeld eigen woningbezitters met een verhuishwens die de huurmarkt niet kennen. Woongaard zou beperkt moeten blijven tot wat de zes corporaties aanbieden, dat voorkomt verwarring, en schept duidelijkheid over verantwoordelijkheden. Met makelaars en aanbieders van marktoningen kunnen wel duidelijke afspraken worden gemaakt om wederzijds duidelijke links op websites te plaatsen naar elkaar".

Over de besluitvorming binnen Woongaard is in de notitie van juli 2007, het volgende geregeld: Citaat:

"Zowel stuurgroep als coördinatiegroep streven consensus na. De coördinatiegroep heeft de plicht overeenstemming te bereiken over uitvoeringsvraagstukken. Diezelfde plicht heeft de stuurgroep voor beleidsvraagstukken.

Wanneer consensus ontbreekt, wordt gestemd, waarbij iedere deelnemende corporatie 1 stem heeft. De coördinatiegroep beslist bij meerderheid van stemmen. Als de minderheid zich niet wenst neer te leggen bij het meerderheidsstandpunt, of als de stemmen staken, dan wordt het voorstel voor advies voorgelegd aan de stuurgroep. Daarbij wordt zowel de argumentatie van de meerderheid, als van de minderheid, meegegeven aan de stuurgroep. Met het advies van de stuurgroep wordt het voorstel opnieuw besproken in de co-groep. Wellicht leidt dat tot een andere uitkomst van hernieuwde stemming in de co-groep. Zo niet, dan gaat het voorstel naar de stuurgroep ter besluitvorming.

De stuurgroep werkt met one man, one vote. Het streeft consensus na. Als dit niet lukt dan met gewone meerderheid tot een besluit te komen. Staken de stemmen, dan beslist de stuurgroep met gewogen meerderheid. De stemverhouding is afhankelijk van de grootte van de corporatie. De meerderheid in deze verhouding is bepalend voor het besluit.

Als een corporatie zich uiteindelijk niet bij het besluit neer wenst te leggen, moet die corporatie de afweging maken hoe zwaar het besluit weegt ten opzichte van deelname aan Woongaard. In het uiterste geval kan de corporatie besluiten uit Woongaard te stappen."

De kosten van Woongaard worden als volgt verdeeld over de deelnemers:

Vaste kosten 50%, op basis van aantal vhe's per corporatie in fleximatch per 31 december 2009. Ingang nieuwe verdeling per 1 januari 2010.

Variabele kosten 50%, op basis van aantal matches te verdelen naar de corporaties.

Hieronder volgt een inventarisatie van punten (in willekeurige volgorde) die in de instapregeling meegenomen worden. Onderscheid wordt gemaakt tussen toetreden tot Woongaard en producten en diensten afnemen van Woongaard.

Toetreden tot Woongaard

Alleen een toegelaten instelling met woningbezit in het werkgebied kan toetreden tot Woongaard.

Toetredende partij moet uitgangspunten Woongaard volledig onderschrijven, dit geldt voor:

- woonruimteverdelingafspraken,
- afspraken met betrekking tot besluitvorming,
- kostenverdeling,
- uitstapregeling
- urgentieregeling.

Woningnet

De toetredende partij betaalt bij toetreding conform de Woongaard kosten verdeling de kosten voor Woningnet.

Woningzoekenden

Alle woningzoekenden zijn van Woongaard, toetredende partijen kunnen geen "eigen woningzoekenden" meenemen. Opgebouwde rechten van toetredende woningzoekenden worden omgezet in inschrijfduur bij Woongaard volgens nader overeen te komen sleutel.

Gemeente:

Toetredende partij moet woonruimteverdelingafspraken regelen met gemeente in convenant of verordening.

Partij maakt met betreffende gemeente afspraken over berichtgeving wijziging woonruimteverdeling.

Krant

Kosten t.g.v. wijzigingen in de krant zijn voor rekening van de toetredende partij.

Website

Kosten voor doorvoeren wijzigingen zijn voor toetredende partij.

Directe link naar website van toetredende partij.

Communicatie

Extra kosten van het communiceren van de wijzigingen zijn voor de nieuwe partij.

Drukwerk

De kosten voor aanpassing van het drukwerk zijn voor toetredende partij (tekstuele aanpassingen t.g.v. gewijzigd aantal deelnemers in brochures, aanpassing formulieren en zo nodig aanpassing gebiedskaarten).

nb. Bestellingen en voorraden zijn gebaseerd op 2 a 3 jaar.

Corporatie gebonden taken

Indien nodig wordt de toetredende partij ook ingezet voor dit onderdeel.
Mogelijke extra kosten i.v.m. wijziging rekeningnummers, adressen e.d.

Het instapmoment wordt in onderling overleg bepaald.

Voorwaarden voor afnemen producten en diensten Woongaard

Een partij met bezit in het werkgebied kan producten of diensten van Woongaard afnemen.

Nieuwe partij moet uitgangspunten Woongaard onderschrijven;

Woningen toewijzen conform woonruimteverdelinguitgangspunten van Woongaard.

Dus aanbodmodel, optiemodel of lotingmodel, keuzevrijheid woningzoekenden en regionale binding.

Woningnet

Partijen die producten of diensten van Woongaard afnemen betalen bij toetreding conform de Woongaard kosten verdeelregeling de kosten voor Woningnet.

De producten moeten worden afgenomen overeenkomstig de contractperiode van Woningnet.

Kosten matches / kosten koopmodule conform geldend tarief.

Woningzoekenden

Alle woningzoekenden zijn van Woongaard, nieuwe partijen kunnen geen "eigen woningzoekenden" meenemen.

Gemeente

Wijzigingen in de woonruimteverdeling communiceren.

Krant

Partijen die producten of diensten van Woongaard afnemen betalen bij toetreding een percentage van de ontwikkelingskosten van de advertentiepagina van de Woongaardkrant.

De advertenties moeten worden afgenomen overeenkomstig de contractperiode van de krant.

Kosten t.g.v. wijzigingen zijn voor rekening van de toetredende partij.

Advertentiekosten, berekend naar op basis van aantal advertenties.

Overige advertentiekosten conform nieuwe afrekenafspraken Woongaard (nog op te stellen).

Website

Kosten voor doorvoeren wijzigingen zijn voor nieuwe partij.

Directe link naar website van nieuwe partij.

Communicatie

Extra kosten van het communiceren van de wijzigingen zijn voor de nieuwe partij.

Drukwerk

De kosten voor aanpassing van het drukwerk zijn voor nieuwe partij (tekstuele aanpassingen t.g.v. gewijzigd aantal aanbieders woonruimte, zo nodig aanpassing gebiedskaarten).

nb. Bestellingen en voorraden zijn gebaseerd op 2 a 3 jaar.

Administratie Woongaard

Voor de administratie wordt een nog nader te bepalen tarief in rekening gebracht, ter dekking van de activiteiten van de administratief medewerkster Woongaard.

In onderling overleg wordt een instapmoment bepaald.

Algemeen

Er is nu nog niet uitgegaan van concrete kosten. Maar slechts van financiële vergoedingen voor te maken (extra) kosten. Zodra de kosten inzichtelijk zijn, zoveel mogelijk standaard bedragen bepalen.

Bijlage 3

URGENTIEREGELING

Uitgangspunten:

- Urgentie is alleen geldig in het aanbodmodel, tenzij:
 - een woning specifiek is uitgesloten voor urgenten.
 - in een experiment binnen het Woonwaaiermodel expliciet de urgentieregeling wordt toegepast.
- Alleen economisch en/of maatschappelijk gebonden aan de regio die tevens woonachtig zijn in de regio, kunnen in aanmerking komen voor een urgentie. Mensen woonachtig buiten het werkgebied kunnen niet een urgentie aanvragen.
- Een ingezetene is iemand die langer dan één jaar ingeschreven is in het bevolkingsregister van de betreffende gemeente.

Wat is urgent?

Een acute noodsituatie voor alle toegelaten woningzoekenden, ook als men korter dan 1 jaar in de gemeenten in het Rivierengebied woont, is de basis van een urgentie. Voor het vaststellen van de acute noodsituatie wordt door een onafhankelijke en deskundige organisatie en/of de urgentiecommissie uitgegaan van de feitelijke omstandigheden. Reeds ondernomen acties om zelf in nieuwe huisvesting te voorzien wegen zwaar. Urgentieaanvragers moeten aantonen welke stappen zijn ondernomen om het huisvestingsprobleem op te lossen. De urgentiecommissie moet ervan overtuigd zijn, dat de urgentie niet misbruikt wordt als voorrangscriterium voor toewijzing van woningen.

- De urgentie dient aangevraagd te worden bij een corporatie die werkzaam is in de gemeente waarin de aanvrager woont.
- Een urgente kan met zijn urgentie terecht bij alle corporaties in de regio die het convenant met de gemeenten hebben onderschreven.
- Regionaal worden dezelfde criteria en financiële voorwaarden gehanteerd.
- Urgentie verwijst naar een dringende noodsituatie, die in de regel binnen zes maanden opgelost dient te worden.
- Urgentie is niet bedoeld om een stap in de wooncarrière te maken.
- Urgenten zoeken zelf via het aanbodmodel naar een 'passende' woning.
- Urgentie wordt afgegeven voor een periode van zes maanden.
- Het urgentieonderzoek (intake, onderzoek, advies) wordt uitgevoerd door een onafhankelijke en deskundige organisatie.
- Op verzoek van de aanvrager kan de intake plaatsvinden 'op locatie'.
- Elk advies wordt besproken in multidisciplinair overleg (vertegenwoordigers van het onafhankelijke orgaan, te weten een arts en een maatschappelijk werkster, aangevuld met een vertegenwoordiger van Woongaard), alvorens een besluit te nemen.

Uitvoerende instantie urgentieonderzoek

- Corporaties maken gebruik van de diensten van een op dit gebied deskundige externe organisatie. Deze organisatie verzorgt de afhandeling van de aanvra-

gen voor een urgentie (sociale en/of medische urgentie) en verzorgt de rapportage naar de corporatie.

- Corporaties sluiten een overeenkomst met de externe organisatie waarin afspraken gemaakt worden over de kwaliteit van de dienstverlening.
- Deelnemende corporaties voeren regulier overleg met de onafhankelijke organisatie.
- Bilateraal kan er overleg plaatsvinden tussen individuele corporaties en de onafhankelijke organisatie. Corporaties kunnen specifieke kennis over een aanvrager meedelen, die de onafhankelijke organisatie meeneemt in de afweging en het advies over de urgentieaanvraag.
- Het advies van de onafhankelijke organisatie wordt door corporaties als bindend beschouwd, tenzij er zwaarwegende argumenten of gewijzigde omstandigheden aan de orde zijn.
- Corporaties formuleren voorwaarden voor de onafhankelijke organisatie ten aanzien van de kwaliteit van de rapportage en beoordeling (zorgvuldigheid).

Urgentiecriteriën in hoofdlijnen

In deze paragraaf staan richtlijnen aan de hand waarvan een urgentieaanvraag beoordeeld wordt. Deze richtlijnen hebben een regionale werking. In een regionaal model is een eenduidige opvatting ten aanzien van urgentie een voorwaarde voor een zorgvuldige beoordeling van urgentieaanvragen.

Een eenduidige opvatting dient zowel aanwezig te zijn bij de woningcorporaties die het loket zijn voor woningzoekenden en voorlichting over urgentie geven, als bij de onafhankelijke deskundige instantie die het urgentieonderzoek uitvoert en de corporaties adviseert. Hiertoe vindt jaarlijks een afstemmingsoverleg plaats.

Definitie urgentie

Er is sprake van urgentie als een huishouden buiten de eigen verantwoordelijkheid om in een noodsituatie verkeert of bij ernstige bedreiging van de lichamelijke en/of psychosociale gezondheid. Verhuizen op korte termijn is noodzakelijk. De situatie kenmerkt zich door het plotselinge karakter. De woningzoekende kan bovendien zelf geen oplossing vinden voor haar/zijn situatie.

De corporatie heeft een inspanningsverplichting te onderzoeken of de bron van het probleem opgelost kan worden.

We onderscheiden de volgende vormen van urgentie:

- Medische urgentie: een woningzoekende is medisch urgent als de woonsituatie een levensbedreiging vormt voor de lichamelijke gezondheid van de betrokkene en als de huidige woning niet geschikt (te maken) is om de situatie op te lossen. Bijvoorbeeld:
 - problemen met traplopen, luchtwegproblematiek, regelmatige ziekenhuisopname in relatie tot ventilatie en/of vochtproblemen;
 - psychische problemen ten gevolge van woonomstandigheden (suicide pogingen, kindermishandeling, psychiatrische opname).

- Sociale urgentie: een woningzoekende is urgent als de woonsituatie een bedreiging vormt voor de sociaal-psychische gezondheid of bij dreigende dakloosheid, buiten eigen schuld. Een sociale urgentie kan worden verleend in geval van:
 - financiële omstandigheden: buiten de schuld om in financiële problemen gekomen indien er minderjarige kinderen in het spel zijn.
 - indien er sprake is van een concrete situatie waardoor het besluit tot onrechtvaardige hardheid leidt, kan de hardheidsclausule van toepassing worden verklaard.
- Herstructureringskandidaten (stadsvernieuwing, dorpsvernieuwing): een woningzoekende is herstructureringsurgent als de woning in opdracht van de woningcorporatie wordt gesloopt in het kader van stads- of dorpsvernieuwing. Een urgentie betreft in principe gelijkwaardige woonruimte (voor procedure zie urgentie: herstructureringskandidaten).
- Bijzondere doelgroepen (die doelgroepen waarover met derden hetzij door individuele corporaties, hetzij door gezamenlijke corporaties vooraf afspraken worden gemaakt en die buiten het systeem om een woning krijgen toegewezen) ondermeer:
 - woningzoekenden komend uit een opvanghuis;
 - ex-psychiatrische patiënten of personen uit erkende hulp- of dienstverleningsinstellingen van wie kan worden aangenomen dat zij zelfstandig kunnen gaan wonen;
 - statushouders;
 - tweedekans kandidaten.

Toelichting op de kernbegrippen uit deze definitie

Eigen verantwoordelijkheid

- Er mag geen sprake zijn van schuld of nalatigheid.
- De noodsituatie was niet te voorzien / anticipatie was niet reëel mogelijk.
- Maatregelen, bijvoorbeeld inschrijving als woningzoekende zodat inmiddels voldoende wachttijd zou zijn opgebouwd, waren niet tijdig te nemen.

Noodsituatie

- Het probleem moet een directe relatie hebben met de woning of woonomgeving en een andere woning moet dan ook een oplossing bieden.
- De huidige woning is niet geschikt (te maken) om het probleem waarin het huishouden verkeert te verhelpen.
- De noodsituatie moet zodanig zijn dat het onverantwoord is deze langer dan zes maanden te laten voortduren.
- De verhuizing moet een bijdrage leveren aan de oplossing van het probleem waarvoor urgentie wordt aangevraagd.

Zelf geen oplossing vinden

- Een ieder die volgens de criteria in aanmerking komt voor een urgentie, kan deze urgentie aanvragen.

Urgentie: in welke situatie krijgt men geen urgentie

Algemeen

- Indien er sprake is van eigen schuld of nalatigheid.
- Het probleem van het huishouden kan door het geschikt maken van de huidige woning worden opgelost.
- Een andere woning is niet de oplossing van het probleem.
- Financiële redenen

Relatieproblemen

- Bij echtscheiding/verbroken relatie met en zonder kinderen
- Slechte ouder-kindrelatie.

Technische problemen van de woonruimte

- Te kleine woonruimte.
- Technisch niet adequate woning/achterstallig onderhoud.
- Geen optimale werk- of studeerruimte.

Problemen met woonomgeving

- Conflict met de burens.
- Conflict tussen bewoner en de buurt.
- Heimwee naar de oude buurt.
- Achteruitgang buurt.
- Tijdelijke overlast als gevolg van verbouwing/bouwactiviteiten.
- Lawaaioverlast directe omgeving.

Inwoning /ontbreken woonruimte

- Huuropzegging door verhuurder .
- Zelf huur opzeggen zonder in het bezit te zijn van vervangende woonruimte.
- Woning verkopen zonder in het bezit te zijn van vervangende woonruimte.
- Gezin had zelfstandige woonruimte, is vervolgens gaan inwonen.
- Trouwen zonder zelfstandige woonruimte.
- Zwanger: inwonend of geen zelfstandige woonruimte.
- Iemand laten inwonen (te weinig vertrekken).
- Kind wil / kan niet meeverhuizen met ouders.
- Gezinshereniging eerste of tweede generatie.

Medische urgenties in verband met gezondheid

- Tuinonderhoud moeilijk / onmogelijk.
- Huishouden moeilijk / onmogelijk.
- Onderhoud huidige woning moeilijk / onmogelijk.

Uitzondering, hardheidsclausule

Van voorgaande kan in slechts incidentele gevallen worden afgeweken indien een negatieve beslissing tot onrechtvaardige hardheid zou leiden.

Procedure

- Klant vraagt urgentie aan bij de corporatie in de eigen woonplaats.
- Klant krijgt intake, advies t.a.v. urgentie. De corporatie adviseert, aan de hand van de toetsingslijst met de positieve en negatieve criteria, omtrent het al dan niet inzetten van de procedure tot verkrijging van een urgentie.
- Als de aanvraag wordt doorgezet betaalt de klant de bijdrage in de kosten van de urgentieprocedure (wordt jaarlijks vastgesteld) aan de corporatie.
- De woningcorporatie dient vervolgens de aanvraag in.
- Als de klant de procedure tegen het advies van de corporatie toch in werking wil zetten, vult de corporatie bij voorkeur samen met de klant een aanvraagformulier in en betaalt de klant naast de urgentiekosten voor de afhandeling additioneel administratiekosten (bedrag wordt jaarlijks vastgesteld) als hij of zij volhardt in de aanvraag voor urgentie. Deze administratiekosten worden terugbetaald als de indicerende instantie alsnog een urgentie heeft afgegeven.
- Klant wordt opgeroepen voor gesprek met keuringsinstantie.
- Advies conclusie van keuringsinstantie.
- Klant wordt schriftelijk geïnformeerd door woningcorporatie over uitslag.
- Verwerken status klant in databank.

Afwikkeling urgentieaanvraag

- De aanvrager betaalt de urgentiekosten voor het in behandeling nemen van de aanvraag;
- Corporatie toetst het advies van de onafhankelijke organisatie op de gevolgde procedure en de gemaakte zorgvuldigheidsafspraken.
- Bij bezwaar tegen het besluit van de corporatie staat de weg open naar de bestaande bezwarencommissie(s). Eventueel geeft de onafhankelijke organisatie toelichting op het advies (hoor en wederhoor).
- Aan de bezwaarprocedure zijn geen kosten verbonden.
- Is er sprake van heroverweging van het besluit, dan worden geen extra kosten in rekening gebracht.
- Als er sprake is van een aanvraag voor andere woonruimte in het kader van de WMO of AWBZ dan kan de kandidaat in aanmerking komen voor een urgentie of indicatie. Corporatie beoordeelt of WMO of AWBZ-kandidaten de urgentiestatus krijgen. Voorwaarde is dat er sprake is van een aantoonbare dringende noodzaak en dat andere woonruimte een oplossing biedt voor de problemen.

Hoe komt een urgente aan 'passende woonruimte'

- Urgent-woningzoekenden zoeken zelf via het aanbodmodel naar een 'passende' woning.
- Urgent-woningzoekenden kunnen reageren op woonruimte van alle deelnemende corporaties.
- Urgent-woningzoekenden dienen urgentie binnen een half jaar te 'verzilveren';
- Reageert een urgente op een passende woning, dan krijgt hij voorrang op regulier woningzoekenden. Indien meer urgenten reageren op een woning, geldt datum van afgifte urgentie als bepalend voor de volgorde.

- Urgent-woningzoekenden mogen reageren op woningen in andere modellen. Als dit gebeurt, geldt niet de urgentie als criterium voor toewijzing, maar woonduur, leeftijd of inschrijfduur (afhankelijk van corporatie).
- De verantwoordelijkheid voor het verzilveren van de urgentie ligt bij de woningzoekende. Indien urgent-woningzoekende binnen zes maanden niet gereageerd heeft of een toewijzing heeft geweigerd, dan vervalt de urgentie.
- Urgent-woningzoekenden mogen binnen de garantietermijn één keer een woning weigeren. Echter, de tweede reactie dient binnen de termijn van zes maanden ontvangen te zijn. De urgentie verloopt als urgente binnen zes maanden niet een aanbieding geaccepteerd heeft.
- Bij toewijzing van een woning vervalt de inschrijving. Huishouden kan zich opnieuw laten inschrijven.

Begeleiding van urgenten

- De klant die in het bezit is van een urgentie en nog geen andere woning heeft ontvangt na vier maanden een brief waarin wordt gesteld dat de klant nog niet / foutief gereageerd heeft. De klant wordt verzocht contact op te nemen met de corporatie.
- Corporatie beoordeelt of het terecht is dat urgente onvoldoende of geen gebruik heeft gemaakt van de urgentie (bijv. geen passende woningen leeggekomen). Corporatie geeft op basis van de beoordeling aan of urgentie beëindigd wordt of wordt verlengd voor nog eens een periode van zes maanden. Een urgentie wordt maximaal één keer verlengd.
- Bij het niet verlengen van de urgentie na zes maanden heeft urgente mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen.
- Urgent-woningzoekende dient binnen de resterende periode of de verlengings-termijn zelf te blijven zoeken.
- Corporatie kan urgente behulpzaam zijn bij het zoeken naar een woning, bijvoorbeeld door het samen doornemen van het aanbod of het helpen bij het reageren.