

BurgerPanelROTTERDAM

Rapportage productie Wij willen wonen

WIJ WILLEN WONEN

Ervaringen van woningzoekenden

betrokken bij de stad

The screenshot shows the Woonnet website interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'zoek een woning', 'woonpas aanvragen', 'uw woonnet', 'verantwoording', 'wijkinformatie', and 'meer info'. Below this is a search section with a login form (Woonpasnummer, Wachtwoord) and a search button. To the right, there is a message: 'De reactieperiode is verlopen. De volgende editie verschijnt op 17-02.' Below the search form, there are filters for 'zoeken', 'geavanceerd', and 'zoekhulp'. The main search filters include: 'wilt u direct zoeken op advertentienummer?', 'in welke gemeente zoekt u een woning?' (set to 'alle (deel)gemeenten'), 'huurprijs' (range from €100 to €900), 'aantal kamers' (range from 1 to 8), and 'type woning' (set to 'alle woningtypen'). A 'zoek' button is at the bottom of the filters. On the right side, there is a map of Rotterdam with red house icons indicating search results. The map includes labels for various districts like Westland, Midden-Delfland, and Oud-Beijerland. At the bottom of the screenshot, there is a 'Nieuws' section with a small text block: 'De informatie en het woningaanbod op deze website wordt met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Aan de informatie op deze website kunt u echter op geen enkele wijze rechten ontlenen.'

Rotterdam, februari 2009



Rapportage productiegroep WWW

Mei 2008 – februari 2009

Wij willen wonen

Ervaringen van woningzoekenden

Missie

Het BurgerPanelRotterdam toetst kritisch en onafhankelijk de beleving van de Rotterdammers wat betreft de dienstverlening van de gemeente. Het panel wil hiermee een positieve bijdrage leveren aan het leefklimaat van de stad.

Rotterdam, 18 februari 2009

Productiegroep WWW

Pim Janse, Joke Lamfers, Wendelien Lans, Frieda van der Linden, Peter Lunenburg, Dries Ouwerkerk, Gulay Ozsin, Annie Ras, Tiny van Raaij, John Sinke, Henny Stigter, Kyan Thijse,
Projectleiding: Aart Martin de Jong (SONOR)

BurgerPanelRotterdam

Postbus 3226

3003 AE Rotterdam

06 11492855, 06 43877939

info@burgerpanelrotterdam.nl

www.burgerpanelrotterdam.nl

*Hier is het BurgerPanel weer
Wij willen wonen was het thema dit keer
Met zijn tweeën gingen we op pad
Met vragen over wonen in deze stad
O.a hoe het woongenot is
Of is er nog het een en ander mis
Had u hulp of deed u het alleen
En ging er een hele tijd mee heen
Hoe is het uiteindelijk geworden
Ging het soepel of over horden
Moest u lang wachten of ging het snel
En beviel de begeleiding wel
Voelt u zich arm of zo rijk als een koning
In uw nieuw toegewezen woning
Met dit soort vragen gingen wij op pad
In verschillende delen van de stad
Daarna is het werken niet gestaakt
En is er een rapport van gemaakt
Dat bieden wij u nu aan
Hopend dat u er mee verder kunt gaan.*

Inhoud

1. Inleiding	4
Het kader van de productie	
Vraagstelling	
Onderzoek(methode)	
2. Resultaten	5
Interviews	
Gesprek Geschillencommissie	
Gesprek corporatie	6
Gesprek Woonnet	7
TROS Radar Forum	8
3. Conclusies	9
4. Aanbevelingen, overwegingen, discussiepunten	10

Bijlage 1: De antwoorden op de enquête onder geslaagde woningzoekenden

Bijlage 2: Opzet en Organisatie Woonruimteverdeling

(Selectie uit de presentatie van Pieter Bol (dS&V), 3 juni 2009)

1. Inleiding

De productiegroep Woningtoewijzing (WWW) heeft zich verdiept in het proces dat woningzoekenden doorlopen als zij een woning willen gaan huren. De nadruk is daarbij gelegd op de ervaringen van woningzoekenden in dit proces.

Het kader van de productie

Hoewel de feitelijke Woonruimteverdeling door de Gemeente Rotterdam is uitbesteed aan de in Woonnet Rijnmond samenwerkende woningcorporaties, heeft de gemeente wel degelijk een publiekrechtelijke verantwoordelijkheid voor de toepassing van de huisvestingsregels. De evaluatie van de effecten van de woonruimteverdeling (verloopt de verdeling rechtvaardig, komen de doelgroepen wel voldoende aan bod, gevolgen voor de woningmarkt etc.) gebeurt in samenwerking met de omliggende gemeenten in de stadsregio.

Vraagstelling

Vragen die bij de discussie over het beleid (nog) niet eerder aan de orde kwamen, gaan over de *ervaringen* van de woningzoekenden met de *procedure* die het verdelingsmechanisme nu eenmaal met zich meebrengt. “Is de informatie op het internet duidelijk? Levert de Woonkrant hindernissen op? Is er verschil tussen deze media? Waar kan de woningzoekende met zijn hulpvragen terecht? Zit er voldoende snelheid in het gehele proces? Hoe is de communicatie met de woningaanbieders? Hoe verloopt het aanbiedingsproces?”

Het BurgerPanel heeft zich tot doel gesteld om deze vragen onderwerp van haar productie te maken.

Onderzoek(methode)

De productiegroep WWW heeft gegeven haar mogelijkheden gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Een “quick scan” van de ervaringen van de woningzoekenden. Een aantal interviews met “geslaagde” woningzoekenden is daarvoor aangevuld met gesprekken met medewerkers van corporaties, Woonnet Rijnmond (voortaan: Woonnet) en de Geschillencommissie. Om de privacy van de geslaagde woningzoekenden te waarborgen zijn de respondenten door Woonnet benaderd.

2. Resultaten

Interviews

Wij hebben woningzoekenden, die via het woonruimteverdelingsysteem een nieuwe woning vonden, benaderd om met ons een vraaggesprek over hun ervaringen aan te gaan. De response van de door Woonnet aangeleverde “geslaagde” woningzoekenden was zeer gering. Uiteindelijk hebben wij 8 interviews kunnen afnemen. Dat is zelfs voor een kwalitatief onderzoek weinig. Het betekent dat geen conclusies met een algemene geldigheid getrokken kunnen worden. De interviews geven een sfeerbeeld van de ervaringen van een aantal individuele woningzoekenden. Maar ook sfeerbeelden kunnen een bijdrage aan de meningsvorming leveren.

Zo zien we dat de meeste respondenten voor het zoeken naar een woning van het internet gebruik maken. Slechts één respondent had de woonbon uit de woonkrant ingestuurd. Zes van de geïnterviewden vonden dat zij snel tot zeer snel aan een woning gekomen waren, twee hadden daar respectievelijk 1 en 2 jaar over gedaan. De meesten vonden de zoekprocedures makkelijk uit te voeren. De meerderheid was dan ook tevreden tot zeer tevreden over het verloop van het zoekproces. Bovendien vonden zij ook dat ze er qua huisvesting op vooruitgegaan waren.

In bijlage 1 vindt u het uitgewerkte overzicht van de antwoorden op de in de interviews gestelde vragen.

Gesprek geschillencommissie

De geschillencommissie voert twee taken uit. De uitvoering van de klachtenregeling inzake de urgentieregeling in het werkgebied Maassluis, Vlaardingen en Schiedam en het behandelen van geschillen over de woningverdeling via Woonnet in het werkgebied van Stadsregio Rotterdam. Deze laatste taak is voor ons onderzoek het meest relevant. De klachtenregeling is vastgelegd in de Overeenkomst Woonruimteverdeling en biedt theoretisch alle waarborgen aan de klager om op fatsoenlijke wijze gehoord te worden. Mocht de klager desondanks niet tevreden zijn dan staat de weg naar de civiele rechter nog altijd open.

Het aantal klachten van individuele woningzoekenden dat op jaarbasis in behandeling wordt genomen bedraagt ongeveer 20. Het totaal aantal verhuringen in dezelfde periode is rond de 11.000.

De klachten richten zich veelal op de administratieve afhandeling van de woningaanvraag. Zo kan het voorkomen dat de weigering van het eerste aanbod niet goed geadmistreerd wordt en blijft de woningzoekende als “in bemiddeling zijnde” in het systeem staan en ontvangt dus geen volgende aanbiedingen. Ook kunnen er misverstanden ontstaan over de inschrijfdatum.

Een tweede bron van klachten is de manier waarop woningcorporaties de woningen aanbieden. Deze is niet eenduidig. Dat leidt tot onduidelijkheid bij de woningzoekende en uiteindelijk tot niet adequate reacties van zijn of haar kant.

Uit het jaarverslag van de Geschillencommissie blijkt dat de afgelopen jaren het aantal klachten gestaag afneemt. Dit beeld wordt bevestigd door de gemeentelijke notitie “de menselijke kant van het woonruimteverdelingsysteem”. De auteurs tekenen hierbij aan, dat het voor de zoeker niet eenvoudig is om te vinden waar men klachten over de website moet indienen.

Gesprek corporatie

De productiegroep heeft een gesprek gevoerd met Mevrouw Saskia van der Steen, senior medewerker klantenservice van woningcorporatie Woonbron. Zij beschrijft de procedure die woningzoekenden doorlopen, die zich aan de balie bij Woonbron melden. Allereerst wordt het woonruimteverdelingsysteem uitgelegd, met daarbij de nodige aandacht voor het “eigen systeem” van Woonbron, namelijk *Loting* (zie later in deze notie). Er wordt verteld dat het systeem gebaseerd is op *zelf zoeken* en hoe een woonpas aangevraagd moet worden. Als dat te moeilijk blijkt voor een klant, dan wordt deze daarbij geholpen. Met behulp van een daarvoor gereed staande computer wordt de procedure uitgelegd. Als een klant niet van internet gebruik kan of wil maken, wordt het systeem via de woonkrant uit de doeken gedaan.

De woningzoekende kan zelf bepalen in welk gebied hij zijn nieuwe woning wil zoeken. De medewerkers van Woonbron leggen dan wel uit dat er verschillen in huurprijzen bestaan en dat het dus handig is om naar het eigen inkomen te kijken of je een woning kunt betalen. Ook wordt gewezen op het systeem van de huurtoeslag. Bovendien leggen de medewerkers uit, dat het flink wat tijd kan kosten om een woning te vinden. Bijvoorbeeld in Hoogvliet, waar Woonbron veel bezit heeft en waar een grootscheepse herstructureringsoperatie met veel sloop aan de gang is, hebben sloop- en renovatie-urgenten voorrang en kan het als voor een woningzoekende zonder urgentie lang duren, voordat hij wat heeft gevonden.

Het blijkt, dat er verschil is in de mate waarin corporaties hun klanten op weg helpen, maar ook tussen medewerkers van dezelfde corporatie is er sprake van verschil in ondersteuning. Bij Woonbron wordt de klant steeds door dezelfde medewerker geholpen. Men probeert er zoveel mogelijk voor de mensen te zijn, zeker voor de klanten, die aan de balie komen. Voor woningzoekenden, die hun weg via internet vinden ligt dat minder voor de hand. Het woonruimteverdelingsysteem biedt ruimte aan corporaties om hun eigen beleid te ontwikkelen. Dat eigen beleid kan onder andere vorm krijgen in de systematiek waarmee bepaald wordt welke van de kandidaten uiteindelijk de woning krijgt. Woonbron heeft – als enige – niet gekozen voor een rangorde volgens inschrijvingsduur. Bij Woonbron wordt geloot. Woonbron wil hiermee de kansen van woningzoekenden met geringe inschrijvingsduur vergroten. Woonbron biedt een deel van haar vrijkomende voorraad “te woon” aan. Aan de ingelote kandidaat is de keuze om de woning te huren of te kopen.

Het beleid bij Woonbron is erop gericht om de aangeboden woning maar door één kandidaat te laten bezichtigen. De kandidaat wordt gebeld en als hij of zij zo niet bereikt kan worden krijgt hij of zij een brief. Na bezichtiging heeft de kandidaat dan anderhalve dag bedenktijd. Ouderen krijgen soms een weekend om te besluiten. Voor bijna elke verhuring wordt het aanvraagformulier voor de huurtoeslag met de nieuwe huurder ingevuld.

De afgesproken woonruimteverdeling biedt corporaties ook de mogelijkheid om een deel van de vrijkomende woningen rechtstreeks aan woningzoekenden aan te bieden, te “bemiddelen”. Deze bemiddeling wordt vooral gebruikt voor mensen, die wegens renovatie of sloop moeten verhuizen, maar ook woningzoekenden met een urgentiebewijs, die zelf nog niets gevonden hebben worden op deze manier geholpen. Daarnaast worden kandidaten die via het zorgnetwerk zich aandienen op deze manier bediend.

Mevrouw. Van der Steen heeft de indruk, dat de woningzoekenden over het algemeen wel tevreden zijn. “Maar we hebben nu eenmaal niet voor iedereen een woning”. Bij Woonbron worden regelmatig enquêtes en klantenpanels georganiseerd om de tevredenheid te peilen.

Gesprek Woonnet

De productiegroep heeft gesproken met mevrouw Jeanette Bastiaanse, manager van Woonnet, de organisatie die voor de aangesloten corporaties de woonruimteverdeling uitvoert. Omdat het werkgebied van Woonnet de gehele stadsregio betreft, heeft men geen front-office; de contacten met woningzoekenden lopen decentraal via de aangesloten corporaties. Er zijn grofweg drie mogelijkheden om zich als woningzoekende aan te melden:

1. Via internet (75% van de aanmeldingen); binnen 15 minuten heeft men een digitale woonpas, waarmee men zelf op de vrijkomende woningen kan reageren.
2. Via de woonkrant door het opsturen van een bon; deze wordt binnen een week verwerkt, waarna men na ongeveer 10 dagen over een woonpas kan beschikken.
3. Decentraal bij een corporatie.

Eén keer per twee weken wordt het nieuwe woningaanbod in de Woonkrant en op de website vermeld. Men kan daarop digitaal (90%) of schriftelijk met een woonbon reageren. Het verschil tussen de digitale en administratieve procedure zit hem voornamelijk in het feit dat de informatie op de website uitvoeriger kan zijn. Beide procedures zijn gekoppeld aan dezelfde database en werken onder dezelfde voorwaarden.

Direct na sluiting van de reactietermijn worden alle aanmeldingen verwerkt en wordt een rangordelijst per woning opgesteld en aan de corporaties verstrekt. In de digitale procedure kan men niet alleen zien welke rangordepositie men uiteindelijk bekleedt, maar men kan ook tussentijds de stand opnemen. Deze tussentijdse informatie kan afwijken van de definitieve rangorde en leidt daardoor nogal eens tot misverstanden bij de woningzoekenden. Dit misverstand hangt samen met het wijd verspreide idee, dat een vroege reactie tot een betere rangordepositie leidt. Direct na het op de website zetten van de advertenties wordt de server overspoeld door bezoeken. Dit is al eens aanleiding geweest voor technische problemen. Deze hausse is echter onnodig, omdat pas aan het eind van de reactietermijn de rangorde (inclusief de schriftelijke reacties) wordt bepaald.

Woonnet verricht regelmatig interne controles; de database is zo opgesteld dat de handelwijze van aanbiedende corporaties, maar ook van individuele woningzoekenden gevolgd kan worden.

De decentrale opzet met betrekking tot klantcontacten leidt er ook toe dat de klachtenprocedure via de aangesloten corporaties verloopt. Deze procedure is nogal omslachtig omdat via de website een formulier aangevraagd moet worden, terwijl een te downloaden formulier een stuk efficiënter werkt. Woonnet doet zelf wel onderzoek naar het mediagebruik, en hoe de woningzoekenden met de aangeboden informatie omgaan. Daaruit blijkt dat men de Woonkrant gebruikt voor een eerste oriëntatie op de markt; daarna maakt men vooral van internet gebruik om zijn reacties door te geven. Ook heeft men een onderzoek gedaan naar de forse groep van reageerders, die op een hoge plaats in de rangorde terechtkomt en uitgenodigd wordt voor een bezoek aan de aangeboden woning, maar vervolgens zonder bericht wegblijft. Het gedrag van deze "harde kern" wordt veroorzaakt door onvoldoende inzicht in de spelregels. Men reageert op advertenties uit angst de inschrijving te verliezen of in de hoop punten te verzamelen, terwijl er van een puntensysteem geen sprake is.

Op de website en in de woonkrant wordt de informatie over de spelregels dan ook telkens aan de nieuwste inzichten aangepast. De corporaties is geadviseerd hun aanbiedings-systeem aan de ervaringen van dit onderzoek aan te passen.

Een beperkte groep woningzoekenden vindt met behulp van derden (thuiszorg, maatschappelijk werk, steunpunt ouderen) zijn weg in woonruimteverdelingland. Er bestaat geen structureel overleg tussen Woonnet en deze intermediairs.

We sluiten af met enige door Woonnet ter beschikking gestelde cijfers. In tabel 1 zijn deze weergegeven.

Aantal ingeschreven woningzoekenden (31 december 2008)	310.877	
aantal woningzoekenden dat reageerde	58.510	
aantal (gepubliceerde) aangeboden woningen	10.270	
aantal reacties	801.247	92% via website
totaal aantal (nieuw) verhuurde woningen	12.403	inclusief direct bemiddelde woningen
aantal bezoeken website	2 mln	
aantal bezoekers website	585.000	
gemiddelde bezoekduur	8 minuten	

Tabel 1: cijfers voor het jaar 2008 met betrekking tot het woningverdelingsysteem in de Stadsregio Rotterdam

Deze cijfers geven een beeld van de omvang van de administratieve en digitale operatie, die nodig is om de woningen te verdelen. De cijfers laten zien, dat internet een grote rol speelt bij het zoeken naar een woning.

Uit de cijfers kunnen we verder aflezen dat het aantal ingeschreven woningzoekenden vele malen groter is dan het uiteindelijke aantal bewoners die een nieuwe woning hebben gevonden.

TROS Radar forum

In een latere fase van ons onderzoek ontdekten we het internetforum van het TROS-tv-programma Radar. Op dat forum vonden wij een aantal klachten over (de website van) Woonnet Rijnmond. Het blijkt dat woningzoekenden stuiten op technische problemen bij het gebruikmaken van de website. Dit zijn problemen met inloggen, wachtwoorden, activeringscodes etc. We kunnen hieruit concluderen dat de digitale procedure lang niet altijd glad verloopt. Dat woningzoekenden zich uiteindelijk tot TROS Radar wenden is wellicht een indicatie voor het ontbreken van een centraal contactpunt waar de woningzoekende terecht kan als hij of zij in de procedure op problemen stuit.

3. Conclusies

De beperkte response bij de interviews dwingt tot terughoudendheid bij het trekken van conclusies. We hebben als leden van de productiegroep zelf wel heel veel geleerd over de niet makkelijke werkwijze van woonruimteverdeling. Toch hebben we te weinig onderzoeksresultaten om gefundeerd algemene uitspraken te doen over hoe het systeem door de gebruikers wordt ervaren.

Onze indruk is dat, gegeven de enorme hoeveelheid bewegingen op het speelveld, de woonruimteverdeling redelijk tot goed verloopt. Onze geïnterviewden, hoewel gering in aantal, zijn over het algemeen positief over hun ervaringen. Uit de vraagg gesprekken met de uitvoerders van het systeem blijkt in ieder geval een grote betrokkenheid van de uitvoerders en een streven naar een zo zorgvuldig mogelijke aanpak. Men is bereid om te luisteren en veranderingen door te voeren.

Toch kregen we ook signalen dat er mensen tussen wal en schip kunnen vallen en dat woningzoekenden met vragen of klachten moeilijk hun reacties kwijt kunnen. Dat heeft bij de productiegroep de gedachte doen postvatten dat we op *de verkeerde plek* naar reacties gezocht hebben. Niet alleen vormen de geslaagde woningzoekenden slechts een beperkte groep van alle gebruikers van het systeem, maar ook het feit dat ze geslaagd zijn, maakt dat ze door een roze bril naar hun ervaringen kijken. Om een genuanceerd beeld van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem te krijgen, zouden we ook moeten praten met woningzoekenden met minder goede ervaringen. Het vinden en benaderen van die groep vereist een professionele aanpak, die buiten de mogelijkheden van de productiegroep ligt.

Wij beschouwen dit rapport dan ook als een tussenrapportage. Een tussenrapportage waarin we een oproep doen tot nader professioneel onderzoek. De gemeente Rotterdam beschikt over de nodige professionaliteit en middelen om zo'n onderzoek uit te voeren. In de organisatie van de woonruimteverdeling zijn de verantwoordelijkheden verdeeld over corporaties, stadsregio en gemeente. Een gemeentelijk onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het systeem past volgens de productiegroep prima in de bij de gemeente horende publiekrechtelijke verantwoordelijkheid voor de woonruimteverdeling. Niet alleen de controle op de volkshuisvestelijke beleidsdoelen, maar ook de controle op een adequate dienstverlening aan de Rotterdamse burgers behoort daartoe.

In zo'n onderzoek zou men moeten letten op de verschillen tussen corporaties en de effecten van die verschillen in aanpak op de ervaring van de woningzoekenden; ook zou gekeken moeten worden naar de samenhang tussen wachttijd, de inschrijfduur en tevredenheid met de procedure.

4. Aanbevelingen, overwegingen, discussiepunten

In het onderzoek zijn veel aandachtspunten nog niet voldoende belicht. Het gaat om de volgende:

- Nader onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het woonruimteverdelingsysteem is nodig en past binnen de gemeentelijke verantwoordelijkheid.
- Daarvoor is een professionele zoektocht naar woningzoekenden met minder goede ervaringen een voorwaarde. De inzet van websites en lokale media is daarbij een mogelijkheid.
- In dat onderzoek moet aandacht besteed worden aan de verschillen in aanpak van de corporaties. Op lokaal niveau kan verschil in aanpak functioneel zijn, maar voor het geheel draagt het bij aan verwarring bij de woningzoekenden.
- Tevens moet aandacht besteed worden aan de invloed van een langere inschrijfduur op de tevredenheid.
- De bestaande klachtenprocedure kan een verbetering goed gebruiken. De procedure kan beter bekend gemaakt worden. De internetmogelijkheden kunnen veel beter uitgenut worden. De mogelijkheid om de betreffende formulieren te downloaden is een eerste stap in die richting.
- De huidige formele (en “zware”) klachtenprocedure schrikt eerder af, dan dat zij reacties (feedback) oproept. Wij geven in overweging om deze procedure aan te vullen met modernere technieken als mediation.
- De publieke controlemogelijkheden op zowel de uitvoering van het beleid als de klachtenprocedure verdienen veel verduidelijking.

Bijlage 1: De antwoorden op de enquête onder geslaagde woningzoekenden

Introductie	
1. <i>Wat was de reden van uw verhuizing?</i>	
Dringende redenen (medisch/faillissement)	4
Zelfstandig gaan wonen	2
Oude woning te klein	1
2. <i>Hoe kwam u er achter dat u een bepaalde procedure moest volgen?</i>	
Internet	3
Via via, familie	3
Recent eerder verhuisd	1
Corporatie	1
Zoekproces, ervaringen met de procedure	
3. <i>Heeft u via de woonkrant gezocht of via internet?</i>	
Internet	6
Woonkrant	1
Weet niet	1
4. <i>Hoe bent u aan deze woning gekomen?</i>	
Via de website	6
Woonkrant	1
Met hulp van derden (thuiszorg)	1
5. <i>Hoe vaak heeft u gereageerd op het aanbod voor u geslaagd bent?</i>	
1- 3 keer	6
(heel) vaak	2
6. <i>Wat vindt u van de duur van het zoekproces?</i>	
Het ging snel tot zeer snel	6
Ca. 1 jaar	1
Ca. 2 jaar	1
7. <i>Had u voldoende tijd om de woning waarvoor was uitgenodigd te bekijken?</i>	
Ja	6
Nee	2
8. <i>Met hoeveel medekandidaten hebt u de woning bekeken?</i>	
1- 4	4
6 -10+	4
9. <i>Wat is uw oordeel over de communicatie met de "aanbiedende" corporatie?</i>	
Redelijk tot goed	5
Stroef tot geen(sic)	3

<p><i>10. Vond u al met al de zoekprocedure makkelijk?</i></p> <p>Ja</p> <p>Nee</p> <p>?</p>	<p>5</p> <p>2</p> <p>1</p>
<i>Nieuwe Woning</i>	
<p><i>11. Hoe tevreden bent u met de gevonden woning?</i></p> <p>Redelijk tot zeer tevreden</p> <p>Niet, want geen keuze (urgentie)</p>	<p>7</p> <p>1</p>
<p><i>12. Vindt u dat u er op vooruitgegaan bent?</i></p> <p>Ja</p> <p>Ja/nee</p> <p>Nee, achteruit</p> <p>?</p>	<p>4</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>
<p><i>13. Hoe tevreden bent u over de totale procedure?</i></p> <p>Tevreden – dik tevreden</p> <p>Niet tevreden</p> <p>Wel tevreden, maar</p>	<p>5</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p><i>14. Wat voor rapportcijfer zou u voor de procedure geven?</i></p> <p>7 – 8</p> <p>4 – 5</p>	<p>6</p> <p>2</p>
<p><i>15. Denkt u dat u langere tijd op dit adres zult blijven wonen?</i></p> <p>Ja</p> <p>Nee, hoopt het niet</p> <p>Nee, want sloopwoning</p> <p>?</p>	<p>5</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
<i>Enige kenmerken van de respondenten</i>	
<p><i>16. Samenstelling Huishouden</i></p> <p>1 persoonshuishouden</p> <p>2 persoonshuishouden</p> <p>6 persoonshuishouden</p>	<p>6</p> <p>1</p> <p>1</p>
<p><i>17. Leeftijd</i></p> <p>20 – 30 jaar</p> <p>40 +</p> <p>?</p>	<p>4</p> <p>2</p> <p>2</p>

Bijlage 2: Opzet en Organisatie Woonruimteverdeling.

(Selectie uit de presentatie van Pieter Pieter Bol (dS&V), 3 juni 2009)

1. Woonruimteverdelingsbeleid

- . Uitgangspunten:
 - . Vestigingsvrijheid
 - . Keuzevrijheid
 - . Zelfwerkzaamheid
- . Vestigingsbeperking in deel van Rotterdam
- . Herhuisvesting
- . Bijzondere groepen
- . Urgentiesysteem

2. Regels woonruimteverdeling

- . Huisvestingswet
 - . Verdeling van schaarse woonruimte
- . Rotterdamwet
 - . Vestigingsbeperking in aangewezen gebieden
- . Regionale Huisvestingsverordening
 - . Basis voor overeenkomst woonruimteverdeling
- . Overeenkomst woonruimteverdeling
 - . Regels voor het aanbodmodel in sociale sector
- . Rotterdamse huisvestingsverordening
 - . Huisvestingsvergunning in R'damwetgebieden

3. Verdeling verantwoordelijkheden Verdeling verantwoordelijkheden

- . Rijksoverheid:
 - . Kaderstellend via Huisvestingswet
- . Provincie Zuid-Holland
 - . Toezicht op regio's en gemeenten
- . Stadsregio Rotterdam:
 - . Beleidsbepalend via Regionale Huisvestingsverordening en Overeenkomst Woonruimteverdeling (aanbodstelsel)
- . Gemeente Rotterdam:
 - . Beleidsbepalend en uitvoerend voor R'damwetgebieden via gemeentelijke Huisvestingsverordening
- . Woningcorporaties / Maaskoepel:
 - . Uitvoering via Woonnet Rijnmond

4. Woonruimteverdeling in de praktijk

- . Koopwoningen en particuliere huurwoningen buiten Rotterdamwetgebieden vrij
- . Corporatiehuurwoningen via aanbodmodel
 - . 40 % voorwaardenvrij
 - . 25 % directe bemiddeling
 - . 15 % lokaal maatwerk
 - . 20 % passendheidseisen
- . Huurwoningen in R'damwetgebieden:
 - . Inkomen uit arbeid
 - . Minimum en maximum aantal personen

5. Toewijzing via woonkrant en website

- . Geldige verblijfsstatus + 18 jr algemene voorwaarden
- . Bij max. 20 % eisen aan inkomen, leeftijd, hhgrootte
- . Bij max. 15 % lokaal maatwerk, bijv. buurtbinding
- . Urgenten en herhuisvestingskandidaten gaan voor
- . Daarna inschrijfduur of loting (bij Woonbron)

6. Voorrang

- . Urgenten
 - . Urgentiesysteem door regio vastgesteld
 - . Persoonlijke noodsituaties, niet door eigen toedoen
 - . Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond
- . Herhuisvestingskandidaten
 - . Corporatie geeft herhuisvestingsverklaring af
 - . Niet eerder dan 18 maanden vóór sloop
- . Bijzondere doelgroepen
 - . Stuurgroep Huisvesting Bijzondere Doelgroepen
 - . Regieteam