

# **Regionaal Vangnet**

## **P R O T O C O L**

Door:           Werkgroep LKB  
Versiedatum: 30 november 2007

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2	Doel en afbakening van dit document .....	2
3	Het proces - de context .....	3
3.1	Processtappen bij probleemhuurders.....	3
3.2	Betrokken organisaties.....	4
3.3	Registratie .....	5
3.3.1	Registratiebehoefte.....	5
3.3.2	Aanvang en duur van de registratie.....	5
3.3.3	Rechten van de betrokkene .....	6
3.3.4	Huurders en medehuurders.....	7
3.3.5	Verantwoordelijkheden .....	7
3.3.6	Verhuurdersverklaringen.....	8
4	Stap 1: preventietraject .....	9
5	Stap 2: lokaal laatste kans beleid.....	10
6	Stap 3: Regionaal Vangnet .....	12
7	Rapportages .....	14
8	Borging en controle van het Regionaal Vangnet .....	14
9	Klachtenregeling.....	14
10	Ondertekening door participanten .....	15
Bijlage A	Gemeenten Stadsregio Rotterdam.....	16

## 1 Inleiding

In 2006 was in de gemeente Rotterdam sprake van bijna 1.000 ontruimingën bij corporatiewoningen. De totale (oninbare) kosten van een ontruiming worden geschat op bijna 4.000 euro. In de andere gemeenten van de stadsregio is het aantal ontruimingën niet nauwkeurig in beeld gebracht, maar de ernst van het probleem, en daarmee de noodzaak tot het bestrijden ervan, is overduidelijk.

Thans worden huurders die ontruimd zijn ingevolge een ontruimingsvonnis dikwijls direct uitgesloten van woonruimteverdeling. Zo bepaalt de Huisvestingsverordening van de stadsregio Rotterdam bijvoorbeeld dat probleemhuurders met een huur- of andere schuld zonder afbetalingsregeling; of probleemhuurders die in de voorafgaande drie jaren voor overlast hebben gezorgd of zich ernstig hebben misdragen, mogen worden geweigerd.

Woningcorporaties hanteren reeds een preventiebeleid ter voorkoming van de noodzaak tot ontruimen. Om het aantal ontruimingën verder te kunnen minimaliseren hebben de corporaties van de stadsregio Rotterdam die aangesloten zijn bij Maaskoepel thans extra afspraken gemaakt. Hiermee wordt een zogeheten "Regionaal Vangnet" gevormd. Dit regionale beleid, dat ondersteund wordt door een regionale, geautomatiseerde registratie, heeft twee functies. Ten eerste biedt het een extra *regionale* kans aan probleemhuurders die al hun lokale kansen opgebruikt hebben. Ten tweede maakt het signalering van probleemhuurders die ingevolge een vonnis ontruimd mochten worden, mogelijk zodat voorkomen wordt dat deze mensen na ontruiming naar andere corporaties uitwijken om daar dezelfde problemen te veroorzaken. Aangezien dat laatste zou betekenen dat een persoon uiteindelijk door meerdere corporaties wordt ontruimd, met alle kosten van dien, draagt deze signaleringsfunctie ook bij aan het voorkomen van ontruimingën.

Indien een woning mag worden ontruimd ingevolge een ontruimingsvonnis, wordt voorafgaand aan het Regionale Vangnet van woningcorporaties, probleemhuurders eerst nog een extra *lokale* kans geboden. Er wordt getracht de huurders niet te ontruimen, maar huisvesting in de huidige woning te continueren (overlast en oneigenlijk gebruik uitgezonderd) met aanvullende voorwaarden. Op het moment dat de huurder de gemaakte afspraken niet nakomt, wordt deze alsnog op basis van het behaalde vonnis ontruimd. Dan is het Regionale Vangnet van kracht. Via het aanbodmodel kan de woningzoekende daarna zelf naar woonruimte zoeken. Komt de woningzoekende binnen 3 jaar op de eerste plaats terecht, dan wordt deze in plaats van de woning te weigeren volgens de huidige Huisvestingsverordening juist de woning aangeboden onder aanvullende voorwaarden. In de praktijk komt dit neer op een begeleidingscontract met een instelling, waarin afspraken worden gemaakt over de begeleiding/evaluatie. Slaagt de begeleiding, dan wordt de begeleidingsovereenkomst omgezet in een huur-overeenkomst voor zelfstandige woonruimte en wordt de registratie beëindigd. Komt de huurder de afspraken niet na, dan wordt de begeleidingsovereenkomst wegens wanprestatie via de rechtbank ontbonden. Weigert de woningzoekende de aanvullende voorwaarden, dan vervalt het Regionale Vangnet en wordt de woningzoekende maximaal 3 jaar uitgesloten van het regionale woningaanbod van de deelnemende corporaties. In hoofdstuk 6 en figuur 3 is het Regionaal Vangnet nader in beeld gebracht.

De verwachting c.q. doelstelling van de implementatie van de vangnetregeling is tevens dat het aantal woning-ontruimingën in de stadsregio Rotterdam een dalende tendens gaat aannemen.

## 2 Doel en afbakening van dit document

Dit protocol vormt het geheel van bindende afspraken in het kader van de Regionale Vangnetregeling probleemhuurders binnen gemeenten van de Stadsregio Rotterdam (zie Bijlage A), die de deelnemende woningcorporaties (zie hoofdstuk 10) middels ondertekening toezeggen na te komen. Het gaat hierbij om de wijze van registratie van deze probleemhuurders met het doel deze probleemhuurders een extra regionale kans te kunnen bieden op de woningmarkt onder voorwaarden (verzorgen van huisvesting/woonruimte onder voorwaarde(n) teneinde herhaling van de eerder voorgevallen problematiek in de toekomst te kunnen voorkomen). De woningcorporaties zullen zich daarbij te allen tijde houden aan alle toepasselijke privacy wet- en regelgeving waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens.

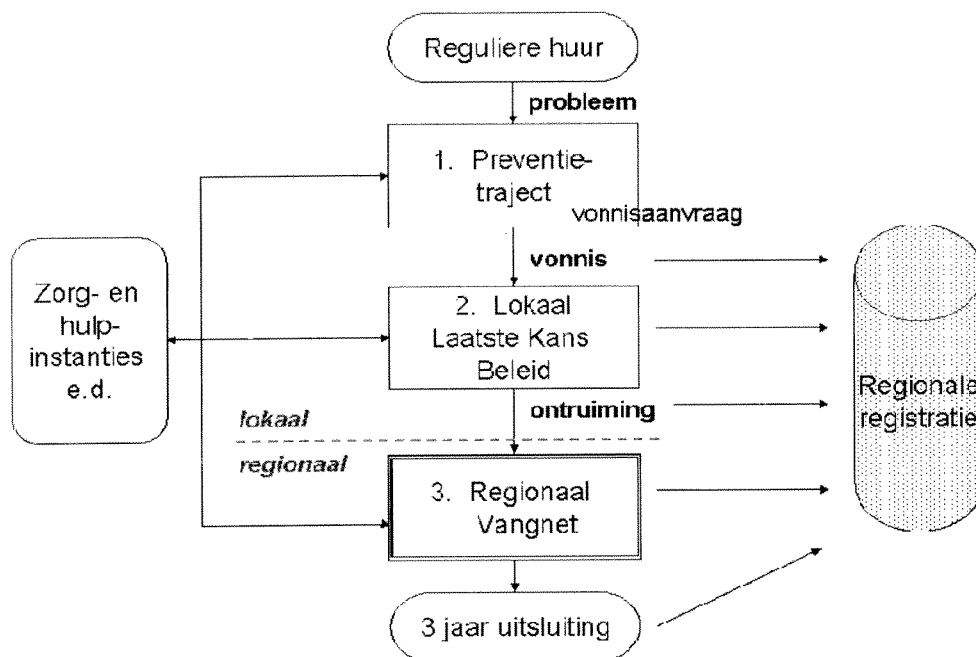
De focus van dit protocol ligt bij de regionale afspraken. Alleen waar lokale maatregelen een onderdeel of voorwaarde vormen voor het Regionaal Vangnet, zijn deze in dit protocol opgenomen. Onder *regionaal* wordt in dit verband verstaan: binnen de stadsregio Rotterdam, oftewel het samenwerkingsverband van de stadsregionale corporaties. Met *lokaal* beleid wordt bedoeld: binnen de betreffende woningcorporatie.

Het protocol biedt een minimum aan afspraken. Niet over elk detail van het beleid zijn regionale afspraken gemaakt; de deelnemende corporaties worden geacht deze onderdelen naar goed geweten en inzicht een eigen invulling te geven. De exacte invulling is namelijk sterk afhankelijk van de specifieke omstandigheden per geval.

De in het protocol gebruikte schema's dienen ter verheldering van de context van de afspraken.

### 3 Het proces - de context

In dit hoofdstuk wordt kort uitgelegd wat de belangrijkste aspecten van de Regionale Vangnetregeling zijn en hoe ze in relatie tot elkaar staan. In figuur 1 is dit in beeld gebracht. Vanaf hoofdstuk 4 komen alle onderdelen in meer detail aan bod, inclusief alle afspraken die hierover gemaakt dienen te worden.



Figuur 1: Minimalisatie van het aantal ontruiming

#### 3.1 Processtappen bij probleemhuurders

In figuur 1 is in de middelste kolom het traject in beeld gebracht dat een probleemhuurder kan doorlopen. Wanneer een corporatie huurgerelateerde problemen signaleert bij een van haar huurders, probeert zij hier in overleg met de huurder een oplossing voor te vinden om de stap naar de rechter te voorkomen (stap 1). Indien dit niet lukt, vraagt de corporatie een ontruimingsvonnis aan. Een vonnisaanvraag kan een probleemhuurder ertoe zetten om alsnog mee te werken aan een oplossing.

De registratie van een probleemhuurder vangt aan op de datum afgifte ontruimingsvonnis (zie ook 3.3.2). Deze datum wordt met terugwerkende kracht ingevoerd in het systeem na ontvangst van het vonnis. Intussen wordt nog steeds gewerkt aan een oplossing zodat de ontruiming niet uitgevoerd hoeft te worden. De huurder krijgt dus een tweede kans, de laatste bij de eigen corporatie. Vandaar de term “lokaal laatste kans beleid” (stap 2). Binnen dit beleid is herhuisvesting onder specifieke voorwaarden, waarbij dus wel wordt ontruimd, ook een mogelijke oplossing.

Is er ondanks alle inzet van de corporatie en zorg- en hulpinstanties geen oplossing gevonden, dan volgt ontruiming. De uitgezette huurder kan via de reguliere woonruimteverdelingskanalen weer in aanmerking komen voor een corporatiewoning. Nu treedt het “Regionaal Vangnet” in werking (stap 3). Binnen de regio zal de probleemhuurder als zodanig herkend worden, hetgeen betekent dat er speciale condities verbonden worden aan het huurcontract. Uiteraard wordt de betreffende huurder uitgenodigd voor een gesprek zodat rekening kan worden gehouden met de specifieke omstandigheden van het geval en met eventuele bijzondere verlichtende of verzwarende omstandigheden.

Speciale condities die aan het huurcontract kunnen worden verbonden zijn:

- Maandelijks huurbetaling dient te worden voldaan;
- Een begeleidingstraject voor de duur van maximaal een jaar wordt verplicht gesteld door een hulpinstantie die toegerust is om de achterliggende oorzaak van het ontruimingsvonnis te begeleiden, waardoor voorkomen kan worden dat de probleemhuurder in dezelfde fout vervalt. De begeleiding kan maximaal 2 keer voor de duur van een jaar op basis van de tussentijdse evaluatie worden verlengd en
- Evaluatiemoment na ongeveer 9 maanden. Is de begeleiding geslaagd, dan wordt de begeleidingsovereenkomst omgezet in een huurovereenkomst voor zelfstandige woonruimte. Slaagt de begeleiding niet, dan wordt de begeleidingsovereenkomst gemotiveerd met redenen wegens wanprestatie tussentijds beëindigd en wordt de woning ontruimd.

Als de huurder deze condities niet naleeft of deze condities op voorhand weigert, wordt hij vervolgens gedurende drie jaar uitgesloten van het regionale corporatie-aanbod.

### **3.2 Betrokken organisaties**

Bij de ontruiming van een huurder en het voorkomen hiervan zijn betrokken:

- a. woningcorporaties;
- b. gemeenten en gemeentelijke instellingen en diensten;
- c. zorginstellingen, hulpverlenende organisaties en eventuele andere instanties die kunnen bijdragen aan de probleemoplossing.

Voorbeelden van onder b en c bedoelde organisaties, die door corporaties bij de stappen 1 t/m 3 worden ingeschakeld om ontruiming te voorkomen en huurders te helpen, zijn:

- Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW)
- Sociale Dienst
- Lokaal Zorgnetwerk (LZN)
- GGD
- Kredietbanken
- Stichting Onder Een Dak (StOED)
- instelling voor Begeleid Wonen
- instelling voor Budgethulp
- instelling voor Noodopvang
- Steunpunt Woonoverlast

Welke organisatie gegevens mag ontvangen en welke gegevens mogen worden verstrekt hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval. De gegevens die worden verstrekt dienen in ieder geval toereikend en ter zake dienend te zijn. Er mogen voorts niet meer gegevens worden verstrekt dan in dat geval noodzakelijk. Zo wordt er bij huurachterstand niet om een machtiging gevraagd voor de verstrekking van gezondheidsgegevens.

Bij oneigenlijk gebruik komt de probleemhuurder op voorhand niet in aanmerking voor een laatste kans/vangnet-regeling. In deze situatie is het niet noodzakelijk om los van de ontruimingsgrond extra gegevens vast te leggen of te verstrekken. De probleemhuurder wordt dan immers al 3 jaar uitgesloten van de woonruimteverdeling.

Indien bij overlast specifiek een persoon kan worden aangemerkt als de veroorzaker, wordt uitsluitend informatie over de veroorzaker die relevant is voor het begeleidingstraject verstrekt. Hierbij wordt in ogenschouw genomen dat de huishoudsamenstelling inmiddels gewijzigd kan zijn (op het moment van uitzetting t.o.v. het moment van woningaanbieding). Ditzelfde geldt voor bijvoorbeeld studentenhuysvesting waarbij meerdere studenten op een huurovereenkomst staan vermeld (zelfstandige woonruimte). Indien meerdere bewoners samenwonen die geen gemeenschappelijk duurzaam huishouden voeren of enige relatie tot elkaar hebben, wordt uitsluitend de persoon geregistreerd en informatie over deze persoon verstrekt die relevant is voor het begeleidingstraject. Concluderend kunnen de omstandigheden per geval verschillen en is maatwerk geboden. Iedere corporatie zal per geval moeten afwegen welke informatiebehoefte strikt noodzakelijk is voor de begeleiding. De ketenpartner kan zelf de overige gegevens bij betrokkene opvragen. Uitgangspunt is het ontruimingsvonnis waar de gedraging staat beschreven waarop de rechter een ontruimingsvonnis heeft gewezen. NB: Op het moment dat een ontruimingsvonnis op basis van huurachterstand wordt gewezen, kan er geen dossierinformatie over de persoon in het kader van overlast worden verstrekt indien er ook sprake zou zijn van overlast waarover de rechter geen onafhankelijk oordeel heeft geveld.

Toestemming van betrokkene is vereist voor de verstrekking (tenzij de verstrekking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen). De woningcorporatie zal de betrokkene daarom vragen een schriftelijke

machtiging te ondertekenen waarin staat welke gegevens, voor welke doeleinden, aan welke derden worden verstrekt, behoudens indien de verstrekking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen.

### **3.3 Registratie**

#### **3.3.1 Registratiebehoefte**

Ter ondersteuning en evaluatie van het eerder beschreven proces wordt een beperkte registratie van probleemhuurders bijgehouden in een speciaal hiervoor in het leven geroepen informatiesysteem. De voordelen van een geautomatiseerde registratie zijn groot.

- Tijdens de uitvoering van het beleid is steeds duidelijk in welke fase van het proces de probleemhuurder zich bevindt en welke pogingen reeds zijn ondernomen om de problemen op te lossen.
- De voor de hulpverlening noodzakelijke informatie kan op efficiënte wijze aan de hulpinstanties worden verstrekt.
- Controles op een juiste uitvoering van het proces en op een tijdige (automatische) beëindiging van een registratie na de overeengekomen periode zijn mogelijk.
- Het systeem geeft inzicht in meetbare resultaten van het gevoerde beleid.
- Het systeem biedt veel mogelijkheden voor managementrapportages.
- Het systeem wordt gebruikt bij nieuwe verhueringen, om eventueel passende aanvullende voorwaarden aan een nieuwe huurovereenkomst te verbinden ter voorkoming van een herhaling van de vroegere problemen bij de huurder.

Het registratiesysteem dient specifiek ter ondersteuning van het Regionaal Vangnet, is van en voor de deelnemende corporaties en is niet gekoppeld aan andere informatiesystemen. De corporaties registreren probleemhuurders in dit systeem uitdrukkelijk voor zichzelf en ten behoeve van hun huurders. Ketenpartners hebben geen inzage in de database.

De gegevens die worden geregistreerd van de (voormalig) huurder zijn:

- NAW gegevens
- Geslacht
- Geboortedatum
- Gezinsamenstelling
- E-mailadres en telefoonnummer
- Ontruimingsvonnisgegevens
  - reden ontruiming (huurachterstand, overlast, hennep, onderhuur/illegale bewoning, prostitutie, drugspand, overbewoning, illegaal pension, sluiting pand op last burgemeester (gegevens betreffende gezondheid (mentale, of fysieke gezondheid) mogen niet worden geregistreerd);
  - ontruimingsdatum;
  - vonnisnummer;
  - ontruimd adres en vhe-nummer (vhe = verhuureenheid)
- Start- en einddatum registratie
- Status betrokkene in Regionaal Vangnet (lokaal maatwerk (tweede kans); geen huisvesting in corporaties; of via Regionaal Vangnet elders gehuisvest)

Ook wordt in het systeem de naam van de registrerende corporatiemedewerker, alsmede de corporatie waar hij/zij werkzaam is, geregistreerd.

#### **3.3.2 Aanvang en duur van de registratie**

Aangezien het hier een regionale regeling betreft, dient een uniform eerste moment van registratie afgesproken te worden, evenals een moment van beëindiging van de registratie. De start van de registratie is te allen tijde de datum van afgifte van het ontruimingsvonnis. De rechter wijst uitsluitend een ontruimingsvonnis toe als de gedragingen hiervoor ernstig genoeg zijn. Hierdoor worden uitsluitend de probleemhuurders geregistreerd waarvan door een onafhankelijk oordeel van de rechter onherroepelijk is komen vast te staan dat de situatie onhoudbaar is om de huurovereenkomst onder de huidige voorwaarden voort te zetten.

Op het moment dat een pand op last van de APV (sluiting van vergunningsplichtige panden, overlastgevende bordelen, overlastgevende gokpanden, sluiting overlastgevende panden), of in het kader van artikel 174a Gemeentewet (sluiting woningen) danwel artikel 13b Opiumwet (sluiting in verband met drugs) door de gemeente wordt gesloten, wordt de eigenaar van deze gedraging door de gemeente op basis van de wet politieregisters hierover geïnformeerd. Vervolgens zegt de eigenaar van de woning, in dit geval de corporatie, de huur op en start een juridische procedure wegens wanprestatie voor ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning. Op het moment dat een pand door de gemeente is gesloten, is de huurovereenkomst juridisch gezien namelijk nog niet ontbonden. Dus ook in laatstgenoemde gevallen van sluiting van panden zal de registratie starten op de afgifte datum van het ontruimingsvonnis.

Een betrokkene blijft maximaal 3 jaar geregistreerd, gerekend vanaf het hierboven genoemde eerste moment van registratie. Na ongeveer 9 maanden dient er een evaluatiemoment te zijn. Indien de problemen zijn opgelost wordt de registratie "inactief" gemaakt. Ook op andere momenten kunnen er redenen zijn de registratie "inactief" te maken. Dit is afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het geval. Indien de probleemuurder geen problemen meer veroorzaakt, zijn volledige huurachterstand met kosten heeft ingelost, of de hulpinstantie die de probleemuurder heeft begeleid positief adviseert over het aangaan van een regulier huurcontract, zal de registratie vervallen.

Na 3 jaar wordt de registratie van de betrokkene "inactief" gemaakt, dat wil zeggen dat zijn gegevens in het systeem geanonimiseerd worden middels het verwijderen van de volledige naam, geboortedag (dus niet geboortjaar), e-mailadres, telefoonnummer, vonnisnummer en ontruimingsdag (dus niet jaar ontruiming). De andere gegevens blijven bewaard voor statistische doeleinden, zodat bijvoorbeeld de ontruimingsproblematiek en de effectiviteit van het Regionaal Vangnet geanalyseerd kunnen worden (bijv. o.b.v. aantal ontruiming, aantal ontruiming per ontruimingsgrond of per gemeente, of per jaar enz.). Ook de naam van de registrerende corporatiemedewerker wordt verwijderd.

In onderstaande tabel is e.e.a. summier weergegeven. Meer uitleg en details staan in hoofdstuk 6.

Ontruimingsgrond	Registratieduur	Bijzonderheden
Huurschuld	Max. 3 jr.	Bij weigering van (de aanvullende voorwaarden/begeleidingsovereenkomst van) de Regionale Vangnetregeling gaat de verhuring niet door. Dit geldt zolang de registratie duurt.
Overlast	Indien aan de afgesproken voorwaarden binnen de Regionale Vangnetregeling is voldaan, kan registratie eerder worden beëindigd.	
Oneigenlijk gebruik	3 jr.	Regionaal Vangnet n.v.t.; 3 jr. uitsluiting van het corporatie-aanbod.

### 3.3.3 Rechten van de betrokkene

De betrokkene is degene waarvan persoonsgegevens worden geregistreerd, in dit document ook wel "geregistreerde" of "probleemuurder" genoemd. De corporatie is in de termen van de Wet bescherming persoonsgegevens een 'verantwoordelijke'. Dus: de verantwoordelijke moet de betrokkene bijvoorbeeld berichten dat hij wordt geregistreerd in het regionale registratiesysteem. Wanneer en wat er moet worden bericht, wordt verderop in dit protocol beschreven. Deze berichtgeving dient mede ter controle op juistheid van de geregistreerde gegevens.

Daarnaast mag een betrokkene zich vrijelijk en met redelijke tussenpozen tot de verantwoordelijke wenden met het verzoek om hem mede te delen of zijn persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke moet binnen vier weken antwoorden. Indien zodanige gegevens worden verwerkt, bevat het antwoord een volledig overzicht daarvan, een omschrijving van het doel van de verwerking, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft en de (categorieën van) ontvangers, alsmede de herkomst van de gegevens. De invulling van dit inzage recht dient in overeenstemming te zijn met de Wet bescherming persoonsgegevens en rechtspraak. Voordat een verantwoordelijke een dergelijke mededeling doet, waartegen een derde naar verwachting bedenkingen zal hebben, stelt hij die derde in de gelegenheid zijn zienswijze naar voren te brengen indien de mededeling gegevens bevat die hem betreffen, tenzij dit onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. De verantwoordelijke woningcorporatie voert in principe de correspondentie met de betrokkene, maar deze taak kan uitbesteed worden aan een 'bewerker'. Er dient dan wel een schriftelijke bewerkersovereenkomst te worden gesloten.

De betrokkene kan aan de verantwoordelijke verzoeken de geregistreerde persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Hij zal daarbij moeten aangeven waarom hij dat wil en wat de gewenste wijzigingen zijn. De verantwoordelijke laat de betrokkene binnen vier weken schriftelijk weten of en in hoeverre hij aan diens verzoek zal voldoen. Als het antwoord een weigering inhoudt, is het verzoek eerst mede beoordeeld door een ander dan de registrerende functionaris. In het antwoord aan de betrokkene geeft de verantwoordelijke de redenen voor de weigering aan. Een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming wordt zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen zes weken, uitgevoerd. Heeft de verantwoordelijke aan het verzoek van de betrokkene voldaan, dan geeft hij hiervan kennis aan derden aan wie de betreffende persoonsgegevens zijn verstrekt, tenzij dit onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. Als zo'n melding wordt gedaan geeft de verantwoordelijke hiervan aan de betrokkene op diens verzoek bericht.

De woningcorporatie die een verzoek tot inzage, of correctie krijgt, dient zorg te dragen voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker. De woningcorporatie dient voorts te vragen om een schriftelijk verzoek, alsmede om een kopie van een identiteitsbewijs teneinde te voorkomen dat onbevoegde derden inzage krijgen in gegevens, of deze wijzigen.

Ook de beëindiging van de registratie, inclusief de reden hiertoe, dient schriftelijk aan de betrokkene te worden gemeld.

### **3.3.4 Huurders en medehuurders**

Onder de registratie van probleemhuurders wordt in dit gehele document tevens de registratie van de medehuurders verstaan.

Een medehuurder wordt alleen geregistreerd als deze ook in de procedure bij de rechtbank is gedaagd en waartegen de rechter ook het vonnis onherroepelijk heeft uitgesproken. In dat geval is de medehuurder juridisch gezien immers medeverantwoordelijk voor de problematiek op basis waarvan het vonnis gegeven is en wordt bij een ontruimingsvonnis daarom ook geregistreerd als probleemhuurder.

De medehuurder wordt te allen tijde met naam en toenaam op het vonnis vermeld. Het vonnis is dus altijd leidend en de start van de registratie. De registratie van de medehuurder is noodzakelijk om te voorkomen dat de medehuurder op zijn/haar naam een nieuwe woning huurt en hier samen met de partner intrekt, zodat een grote kans op herhaling bestaat aangezien geen nadere voorwaarden aan het huurcontract worden verbonden. Indien een geregistreerde probleemhuurder inmiddels is gescheiden, zal bij een ontruimingsvonnis op basis van overlast afgewogen moeten worden welk effect dit heeft op de zwaarte van de begeleiding(sduur). Op basis van een positieve tussenliggende evaluatie zal de begeleidingsovereenkomst na 1 jaar omgezet worden in een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd. Uitsluitend als voorzetting van de begeleiding noodzakelijk is, kan deze maximaal 2 keer worden verlengd tot drie jaar (maximale registratieduur). Ook een uitzondering is de situatie waarbij meerdere studenten op 1 huurovereenkomst (zelfstandige woonruimte) staan vermeld, die geen gemeenschappelijk huishouden voeren en geen relatie tot elkaar hebben en waarbij de gedraging tot een persoon herleidbaar is. In deze uitzonderingssituatie wordt uitsluitend de overlastgevende student geregistreerd.

Aangezien geregistreerden, zoals hierna wordt beschreven, per brief worden geïnformeerd en de mogelijkheid wordt geboden tot overleg tussen probleemhuurder en woningcorporatie, zal de registratie van een medehuurder die i) genoegzaam kan aantonen niet verantwoordelijk te zijn voor de ontstane situatie en ii) alleen, althans zonder de probleemhuurder, wil wonen en dientengevolge woonruimte wenst te huren, worden ingetrokken.

### **3.3.5 Verantwoordelijkheden**

Naast de individuele corporaties is ook Maaskoepel een 'verantwoordelijke' bij de verwerking van de persoonsgegevens van de geregistreerde probleemhuurders. De verantwoordelijkheden komen echter niet volledig overeen, zoals toegelicht in de volgende tabel.



<b>Verantwoordelijkheid</b>	<b>Corporaties</b>	<b>Maaskoepel</b>
Zorgvuldige en behoorlijke registratie van de persoonsgegevens in het systeem, inclusief de beslissing tot verstrekking ervan aan derden: uitsluitend op geoorloofde wijze verkregen en gebruikt, gecontroleerd op juistheid en nauwkeurigheid, bewaard/gewist volgens de afspraken in dit protocol, en uitsluitend voor zover noodzakelijk voor een gedegen uitvoering van het Regionaal Vangnet.	x	
Berichtgeving aan betrokkenen zoals wettelijk vereist en in behandeling nemen van verzoeken van betrokkenen (zie paragraaf 3.3.3).	x	
Verzorgen van rapportages ter monitoring en evaluatie van het beleid.	x	x
Coördinatie en administratie van verstrekking van gebruikersautorisaties.		x
Controle op de naleving van de gemaakte afspraken door de deelnemers.	x	x
Coördinatie van het verwerken van wijzigingen in dit samenwerkingsverband (bijv. mutatie in deelnemerslijst).		x

De corporaties en Maaskoepel treffen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Zo heeft slechts een beperkt aantal personen binnen een corporatie toegang tot het (wachtwoordbeveiligde) systeem.

### **3.3.6 Verhuurdersverklaringen**

In aanvulling op de nieuwe registratie voor het Regionaal Vangnet blijft het gebruik van de verhuurdersverklaringen voorlopig gehandhaafd. Hiermee kunnen mensen worden gesignaleerd die wel grote huurachterstanden maar nog geen ontruimingsvonnis hebben. Door deze mensen direct in het preventietraject in te laten stromen (stap 1 van figuur 1), worden additionele huurschulden voorkomen en daarmee ook de noodzaak tot ontruiming. Met hen wordt echter pas een huurovereenkomst afgesloten indien er een betalingsregeling is getroffen voor het openstaande bedrag.

## 4 Stap 1: preventietraject

Het preventietraject is een lokaal beleid; elke corporatie geeft hier haar eigen invulling aan. Zoals uitgelegd in hoofdstuk 2 worden in dit protocol de gezamenlijke, regionale afspraken hierover genoemd.

Zodra bij een corporatie signalen binnenkomen van huurproblemen bij een van haar huurders, die aanleiding zijn voor een ontruiming, start het preventietraject (stap 1 in figuur 1). Er zijn 3 soorten relevante huurproblemen:

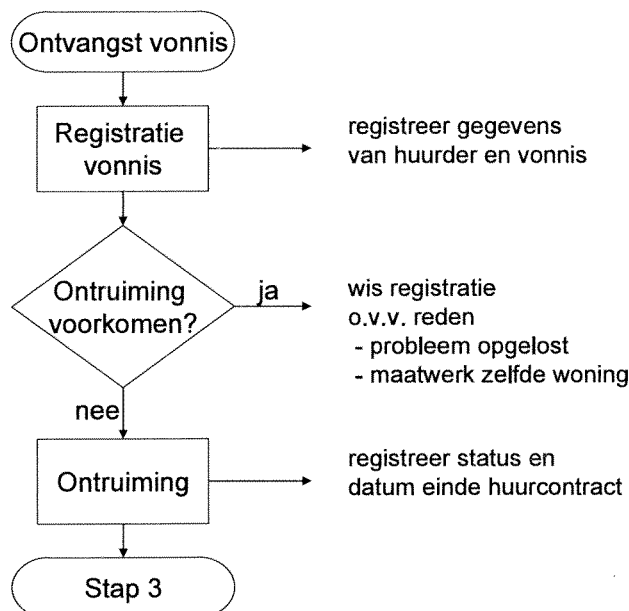
1. huurachterstand
2. overlast
3. oneigenlijk gebruik van de woning door eigen schuld; voorbeelden hiervan zijn: gebruik van de woning als wietteeltplantage, bordeel of gokgelegenheden, maar ook illegale onder- en doorverhuur vallen hieronder.

Bij een combinatie van bovengenoemde huurproblemen wordt, indien relevant met hulp van een zorg- of hulpinstantie, zorgvuldig vastgesteld welk probleem prevaleert om te bepalen met welke zorg, hulp en kansen de probleemhuurder benaderd moet worden. Vervolgens wordt, wederom in samenwerking met de in paragraaf 3.2 genoemde instanties, samen met de probleemhuurder gezocht naar een oplossing om ontruiming onnodig te maken. Hierbij gelden onderstaande afspraken.

- Corporaties zijn zelf verantwoordelijk voor het maken van afspraken met de door hen ingeschakelde instanties.
- Bij het ontstaan van een ernstige huurachterstand is een sluitend systeem aanwezig van signaleren, erbovenop-zitten en overdragen. In een vroeg stadium van de huurincasso-procedure wordt gerichte informatie meegestuurd over betalingsregelingen en schuldhulpverlening. Ook wordt er persoonlijk contact gelegd met de betreffende huurder.
- Indien een huurder al bij de schuldhulpverlening is aangemeld voordat de deurwaarder is ingeschakeld, dan wordt de deurwaarder niet ingeschakeld zolang deze huurder zich aan de gemaakte afspraken houdt.
- Deurwaarders die worden ingeschakeld versturen brieven met informatie over hoe de huurder het tijt kan keren en wat een ontruiming en registratie inhoudt. Corporaties hebben met hun deurwaarders afspraken gemaakt over het signaleren en melden over geconstateerde financiële en andere problemen.
- Ingeval woongedragverplichtingen niet nagekomen zijn, vinden er gesprekken plaats en worden afspraken gemaakt. Op een gegeven moment zal de corporatie tot een formele ingebrekestelling richting de huurder komen met een ultimatum voor aanpassing van het woongedrag.
- Bij een voorgenomen ontruiming geldt het motto: "niemand de deur uit zonder huisbezoek".
- Tijdens dit huisbezoek wordt in een gesprek met de huurder onderzocht en besproken
  - wat de problematiek precies inhoudt;
  - of er zicht is op vervolghuisvesting, mocht het tot ontruiming komen;
  - dat in geval van een ontruimingsvonnis registratie zal plaatsvinden welke inhoudt dat geen enkele corporatie binnen de regio een woning zal verhuren zonder hier aanvullende voorwaarden aan te verbinden.
- Bij een vermoeden van crimineel gedrag wordt aangifte gedaan bij de politie. Als de veroordeling (mede) een ontruiming ondersteunt, zal de corporatie toch de mogelijkheid van een lokaal laatste kans traject (oplossing met behoud van huisvesting) bestuderen.
- Als er ondanks alle inspanningen van de corporatie en samenwerkende organisaties geen oplossing wordt overeengekomen met de probleemhuurder, vraagt de corporatie (al dan niet via een deurwaarder) een ontruimingsvonnis aan bij de rechter. De probleemhuurder wordt in kennis gesteld van de vonnisaanvraag. Mogelijk werkt de huurder nu alsnog mee aan een oplossing zodat ontruiming niet meer nodig is.
- Als na zorgvuldige beoordeling van de situatie van de probleemhuurder is vastgesteld dat deze zich schuldig heeft gemaakt aan vrijwillig oneigenlijk gebruik van de woning en het duidelijk is dat de woonfunctie van de woning niet de hoofdfunctie was, mag worden geconcludeerd dat de betreffende huurder geen woonbehoefte heeft. Voor een dergelijke probleemhuurder wordt direct een ontruimingsvonnis aangevraagd. Tevens wordt de probleemhuurder zodra vonnis is gewezen 3 jaar uitgesloten van de woonruimteverdeling. De probleemhuurder wordt uitgesloten van het lokaal laatste kans beleid en het Regionaal Vangnet.

## 5 Stap 2: lokaal laatste kans beleid

Indien de rechter de aanvraag afwijst, is ontruiming uiteraard van de baan. Als een vonnis tot ontruiming is toegekend, of de woning mag worden ontruimd op last van de burgemeester dan wordt dit vonnis bij ontvangst door de corporatie geregistreerd in de regionale registratie. In figuur 2 zijn in de linkerkolom de stappen en in de rechterkolom de registratiemomenten van het lokaal laatste kans beleid te zien.



Figuur 2: Lokaal laatste kans beleid

In het kader van het Regionaal Vangnet gelden de volgende afspraken over het lokaal laatste kans beleid (in dit hoofdstuk soms kortweg "laatste kans" beleid of traject genoemd):

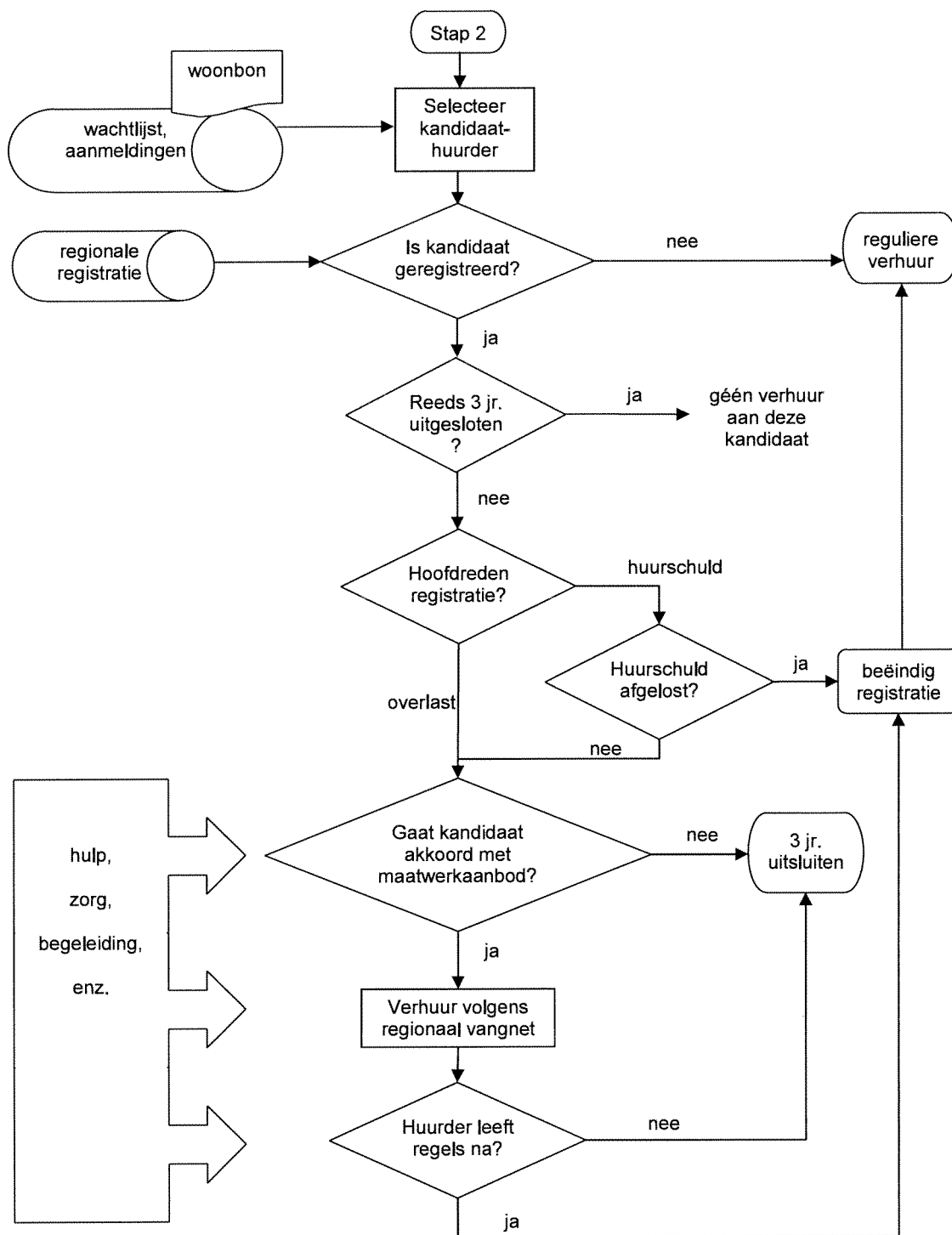
- In de algemene huurvoorwaarden van de corporatie wordt vermeld wanneer regionale registratie van een probleemhuurder plaats zal hebben, wat er geregistreerd wordt, voor hoe lang, en hoe dit door een probleemhuurder voorkomen of beëindigd kan worden. In de overgangperiode waarin een corporatie haar algemene huurvoorwaarden nog niet heeft aangepast, worden deze punten in de huurovereenkomst opgenomen.
- De dag voordat een probleemhuurder door een corporatie wordt geregistreerd in de regionale registratie, wordt hiervan een brief aangemaakt en verstuurd naar de geregistreerde op het laatste bekende adres. In deze brief staat minimaal:
  - naam van de corporatie;
  - welke andere organisaties gebruiker zijn van het systeem (Maaskoepel en haar leden);
  - doel(en) van de registratie;
  - welke gegevens zijn geregistreerd;
  - duur van de registratie; wanneer en onder welke voorwaarden de registratie zal worden beëindigd;
  - hoe de betrokkene bezwaar kan maken tegen de registratie van zijn gegevens en de inhoud van de registratie (waarbij het bezwaar uiteraard niet (uitsluitend) wordt behandeld door degene die de registratie heeft gedaan);
  - hoe de persoonsgegevens worden verkregen en gebruikt;
  - dat de geregistreerde geen aanspraak kan maken op woningen waarvoor Lokaal Maatwerk van toepassing is. Dit zijn woningen die in een kwetsbaar gebied liggen waar in het kader van leefbaarheid specifieke toewijzingscriteria gelden. (zie hoofdstuk 6).
- Als er geen adres van de betrokkene bekend is, kan de kennisgeving niet verstuurd worden. De corporatie legt dan wel vast hoe de persoonsgegevens zijn verkregen.
- Indien het probleem is opgelost voordat ontruiming heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld door alsnog voldoen van de achterstallige huur, of op een andere manier ontruiming onnodig is geworden en de huurder in de huidige woning kan blijven wonen, wordt de registratie gewist met als reden "probleem opgelost" of "maatwerkcontract huidige woning". De persoonsgegevens zijn dan geanonimiseerd, maar het record blijft

beschikbaar voor tellingen ten behoeve van statistische rapportages, bijvoorbeeld om te zien hoeveel vonnissen niet uitgevoerd hoefden te worden en waarom. Het wissen van de registratie in deze fase van het proces mag uitsluitend gedaan worden door de corporatie die de registratie had gedaan.

- Het lokaal laatste kans beleid houdt in dat de corporatie haar uiterste best doet een maatwerkoplossing te vinden zodat de geregistreerde probleemhuurder gehuisvest blijft. Hierbij wordt nauw samengewerkt met zorg- en hulpinstanties. De volgende mogelijkheden worden minimaal onderzocht:
  - Het huurcontract kan op naam van een hulpverleningsinstantie of gemeente worden gezet. Deze organisatie verhuurt de woning door aan het ontruimde huishouden. Met de betrokken huurder wordt een begeleidingscontract afgesloten. Dit alles voor bepaalde duur, eventueel is (aan maximum gebonden) verlenging mogelijk (ter bepaling hulpverleners).
  - Een huishouden kan tijdelijk huisvesting in een intramurale setting krijgen. Over de duur en voorwaarden hiervan moeten dan afspraken worden gemaakt.
  - De ontruiming kan worden opgeschort gedurende het laatste kans traject.
  - Herhuisvesting onder speciale voorwaarden bij en na samenspraak met een collega-corporatie is mogelijk. Er wordt dan dus wel ontruimd, maar direct herhuisvest zodat de probleemhuurder onder dak blijft.
- Ingeval van een laatste kans traject met herhuisvesting bij dezelfde corporatie wordt een woning toegewezen die voldoet aan de minimale eisen om het huisvestingsprobleem op te lossen. Het aantal kamers wordt vastgesteld aan de hand van de volgende uitgangspunten: naast een woonkamer dient er tenminste een slaapkamer te zijn voor de ouders, er moet een mogelijkheid zijn voor het gescheiden kunnen slapen van jongens en meisjes, er geldt een maximum van twee kinderen per kamer, een inwonend kind van 27 jaar en ouder wordt niet tot het huishouden gerekend, tenzij er een aantoonbare zorgbehoefte m.b.t. dit kind is. Overige inwonenden worden tot het huishouden gerekend mits er een aantoonbare zorgbehoefte bestaat. Weigert de huurder dit passende aanbod, dan wordt de ontruiming doorgezet en treedt het vangnet in werking.
- Als naast het ontruimingsvonnis tevens sprake is van bedreiging van een corporatiemedewerker door de probleemhuurder, waarvan door de corporatie aangifte is gedaan bij de politie, komt deze huurder niet in aanmerking voor een laatste kans of het Regionaal Vangnet, maar wordt direct voor 3 jaar uitgesloten van het regionale corporatie-aanbod.
- In gevallen van oneigenlijk gebruik wordt geen lokale laatste kans of vangnetregeling aangeboden. Betrokkene wordt direct voor 3 jaar uitgesloten van het regionale corporatie-aanbod.
- Voorwaarden voor toelating tot het lokaal laatste kans beleid zijn verplichte benodigde begeleiding (ter beoordeling van de hulpverleners), nakoming van de eventuele afbetalingsregeling en een gemotiveerd huishouden (een probleemhuurder met wie het begeleidingstraject is overeengekomen).
- Huisvesting binnen het lokaal laatste kans beleid gaat altijd gepaard met aanvullende voorwaarden, maatwerkcondities, die tijdelijk aan het huurcontract worden toegevoegd. De periode van deze maatwerkcondities staat expliciet in de condities vermeld en verschilt per situatie (zoals de term maatwerk al aangeeft). De periode is afhankelijk van de ernst van de situatie, alsmede van de periode waarbinnen de problemen zijn opgelost.
- Na een geslaagd laatste kans traject wordt de registratie beëindigd en krijgt de huurder weer een regulier huurcontract.
- Indien de probleemhuurder zich niet aan de maatwerkcondities van zijn "laatste kans" houdt, wordt hij ontruimd. Het laatste kans beleid is dan voor deze huurder mislukt.
- Indien mogelijk (beschikbaarheid verschilt per gemeente en vereist samenwerking en afspraken tussen gemeenten en corporaties) biedt de corporatie iemand met een mislukt laatste kans beleid nog één woonproduct aan, of verwijst door naar de aanbieder (gemeente), namelijk een dak- en thuislozenopvang. Maakt de klant hiervan geen gebruik, dan eindigt de huisvestingstaak voor de corporatie.

## 6 Stap 3: Regionaal Vangnet

Ontruimde, geregistreerde (ex-)huurders kunnen via de reguliere kanalen later weer in aanmerking komen voor een huurwoning bij een van de deelnemende corporaties. In figuur 3 is vereenvoudigd weergegeven hoe het Regionaal Vangnet met deze woningzoekenden omgaat. Opmerking bij de figuur: “geregistreerd” is niet hetzelfde als “uitgesloten”.



Figuur 3: Regionaal Vangnet

Hierbij gelden de volgende afspraken:

- Het regionale registratiesysteem wordt zo laat mogelijk in het woningtoewijzingsproces geraadpleegd om het extra werk voor de corporatiemedewerkers te minimaliseren. Corporaties bepalen zelf wat voor hen het meest geschikte moment is. Gedacht kan worden aan het moment van acceptatie van de aangeboden woning.
- Uitnodigings- en aanbiedingsbrieven aan woningzoekenden, evenals voorlopige contracten, bevatten de mededeling dat ingeval van een regionale registratie uitsluitend een huurcontract met speciale voorwaarden mogelijk zal zijn en dat de betreffende woning hier mogelijk niet voor in aanmerking komt. De problematiek die aanleiding was voor de registratie kan immers betekenen dat bepaalde woningen of wijken voor de geregistreerde absoluut ongeschikt zijn. De corporatie biedt in dat geval een andere, wel passende, woning aan.
- De corporatie waar de geregistreerde woningzoekende zich heeft gemeld voor een woning, is verplicht de Regionale Vangnetregeling toe te passen. Dit betekent dat de geregistreerde woningzoekende volgens de afspraken van het Regionaal Vangnet in aanmerking komt voor een woning en niet direct mag worden afgewezen of genegeerd. Dit betekent ook dat de geregistreerde uitsluitend in aanmerking komt voor woningen bij andere corporaties dan die waar hij eerder bij ontruimd was. Met andere woorden: een woningcorporatie hoeft zijn ontruimde ex-huurders gedurende de registratieduur niet opnieuw te huisvesten.
- Binnen het Regionaal Vangnet worden uitsluitend huurcontracten aangeboden waar voor een bepaalde duur, (maximaal tot het einde van de 3 jaar durende registratie) maatwerkcondities aan verbonden zijn.
- Een maatwerkcontract binnen het Regionaal Vangnet kan vele vormen aannemen. Strikte aanvullende voorwaarden of een tijdelijk contract zijn mogelijkheden, maar ook andere huurvormen, mogelijk in samenwerking met andere organisaties. In het voorgaande hoofdstuk zijn enkele mogelijkheden genoemd.
- De geregistreerde kandidaathuurder kan het maatwerkeraanbod afwijzen of zijn aanvraag intrekken. Dit feit wordt dan geregistreerd als een weigering door de kandidaathuurder. De verhuring gaat dan niet door.
- Indien de reden van registratie uitsluitend huurschuld betrof en die is inmiddels voldaan, dan wordt de registratie van deze persoon beëindigd en neemt hij weer deel aan het reguliere verhuurproces. Beëindiging van de registratie in deze fase van het proces mag alleen worden gedaan door de corporatie bij wie de huurschuld gold.
- Bij registratie wegens huurschuld waarbij deze nog niet is voldaan, bestaat het Regionaal Vangnet uit de sociale huurwoningen met een huurprijs tot de aftoppingsgrenzen uit de Wet op de huurtoeslag. Duurdere woningen worden aan deze geregistreerden niet verhuurd om de kans op betalingsproblemen te verkleinen.
- Het vangnet voor geregistreerden wegens overlast spitst zich toe op woningen die buiten een kwetsbaar complex of gebied liggen (vastgesteld op basis van bestuurlijk geaccordeerd Lokaal Maatwerk conform de woonruimteverdelingssystematiek). Woningen in een kwetsbaar complex of gebied worden niet aan geregistreerde huishoudens verhuurd. Dit om verdere belasting van de kwetsbare woonomgeving tegen te gaan. In de advertentie is duidelijk zichtbaar of er sprake is van Lokaal Maatwerk. Indien een probleemhuurder hier toch op reageert, wordt de woning geweigerd. De corporatie hoeft geen vervangende woning aan te bieden.
- Indien de huurder reageert op een woning, waar gezien de problematiek, het niet wenselijk is om de geregistreerde probleemhuurder te huisvesten, kan de corporatie de woning weigeren. Wel zal de corporatie een vergelijkbare woning moeten aanbieden aan waarop de kandidaat huurder heeft gereageerd. Wel blijven de aanvullende voorwaarden van de vangnetregeling gelden. Voorbeeld: Het kan voorkomen dat een huurder verslavingsproblematiek heeft. Het is niet wenselijk om iemand te huisvesten in een complex waar deze verslavingsproblematiek specifiek aan de orde is.
- Indien er voor geregistreerde huishoudens via de urgentieregeling mogelijkheden zijn om versneld aan een woning te komen, zullen de strikte huurvoorwaarden uit het Regionale Vangnet ook worden toegepast.
- Indien een huurder geregistreerd staat als probleemhuurder in het kader van overlast, behoudt de corporatie zich het recht voor om een geregistreerde probleemhuurder als inwonende voor de totale duur van de vangnetregeling (3 jaar) te weigeren en dus geen verhuurdersverklaring af te geven waarmee de probleemhuurder zich kan inschrijven in het GBA (Gemeente Basis Administratie). Dit om te voorkomen dat een probleemhuurder bij de buurvrouw gaat wonen en de overlast zich op deze manier kan herhalen.
- Wanneer de huurder binnen de Regionale Vangnetregeling gedurende de afgesproken periode aan alle afgesproken voorwaarden heeft voldaan, krijgt deze huurder direct een regulier huurcontract aangeboden. Tevens wordt de registratie in het systeem direct beëindigd (geanonimiseerd) en de huurder hiervan op de hoogte gesteld. Het beëindigen van de registratie in deze fase van het proces kan alleen geschieden door de verhurende corporatie met wie de geregistreerde huurder de afspraken had gemaakt.
- De corporaties informeren elkaar zo goed mogelijk middels het regionale registratiesysteem. Dit betekent onder meer dat elke statuswijziging van een geregistreerde probleemhuurder in het systeem wordt bijgehouden.

## 7 Rapportages

Uit het registratiesysteem van het Regionaal Vangnet zijn rapportages voor verschillende doelgroepen mogelijk. Zoals in paragraaf 3.3.3 al werd opgemerkt, worden alle geregistreerden geïnformeerd over hun registratie. Er zullen statistische overzichten worden geproduceerd ten behoeve van beleidsmonitoring en -evaluatie en managementrapportages. Over de exacte prestatie-indicatoren moeten nadere afspraken gemaakt worden. De belangrijkste zullen evenwel de vermindering van zowel het aantal ontruimingsvonnissen als het (relatief) aantal uitgevoerde ontruimingën zijn, en daarmee samenhangend het vergroten van het aantal ontruimingën dat voorkomen is. Inzicht in de gronden waarop de ontruimingën zijn afgegeven dient ook een significant maatschappelijk belang. De registratie van geboden kansen, zorg en hulp kan bovendien van nut zijn bij een eventuele noodzaak tot verantwoording van uitgevoerde ontruimingën.

## 8 Borging en controle van het Regionaal Vangnet

Essentieel voor het welslagen van de Regionale Vangnetregeling is dat alle afspraken uit dit protocol daadwerkelijk worden nagekomen. De uitvoering moet dus redelijkerwijs haalbaar zijn. De directies van de woningcorporaties zullen alle hiervoor benodigde middelen ter beschikking stellen. Dit betekent:

- a. De werkdruk van de uitvoerende corporatiemedewerkers mag niet structureel toenemen door de uitvoering van de Regionale Vangnetregeling. Per corporatie kunnen de maatregelen hiervoor zelf gekozen worden, bijvoorbeeld het inhuren van extra menskracht of het aanpassen van de beoordelingscriteria van de medewerkers.
- b. De directie zorgt voor de implementatie van dit beleid binnen haar corporatie en ondersteunt dit volledig. Diegenen die belast worden met de uitvoering van de Regionale Vangnetregeling worden voldoende voorgelicht, onderricht en begeleid.
- c. Elke corporatie zorgt voor duidelijke, gedetailleerde werkinstructies voor de uitvoering van de Regionale Vangnetregeling.
- d. Elke corporatie benut de in het registratiesysteem ingebouwde functies ter minimalisering van menselijke fouten en controle op een juiste uitvoering, zoals automatische herinneringen.

Ondanks de gezamenlijke intenties en belangen bestaat er de mogelijkheid dat afspraken niet nagekomen worden. Het zou naïef zijn dit te negeren. Op verschillende momenten in het proces is controle op naleving van de afspraken mogelijk, zoals hieronder beschreven. Met behulp van de gebruikte systemen (het regionale registratiesysteem in combinatie met bijvoorbeeld WMS en de papieren dossiers) kan door gericht zoeken of steekproeven bijvoorbeeld gecontroleerd worden

- of woningzoekenden die als problematisch ex-huurder geregistreerd staan, onterecht genegeerd zijn bij het aanbieden van woningen;
- of woningzoekenden in het Regionaal Vangnet onterecht toch een regulier huurcontract, zonder aanvullende voorwaarden, hebben gekregen.

Maaskoepel kan deze controles steekproefsgewijs toepassen, rapporteren en ter bespreking agenderen. De corporaties werken hieraan mee.

## 9 Klachtenregeling

Bij geschillen over de rechtmatigheid en juistheid van een individuele registratie kan elke betrokkene binnen 14 dagen nadat betrokkene hiervan op de hoogte is een schriftelijke klacht indienen bij de woningcorporatie die eigenaar is van de huurwoning waarbij het ontruimingsvonnis is afgegeven. Indien deze stap niet leidt tot een oplossing, of bij het uitblijven van een schriftelijke reactie binnen 6 weken, dan kan de geregisteerde zich wenden tot de geschillencommissie van de betreffende woningcorporatie. Alle corporaties zijn aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie die een bindend advies geeft. De betrokkenen worden van het besluit schriftelijk in kennis gesteld.

Voor een klacht over het niet verkrijgen van een huurwoning via het Regionale Vangnet moet de geregisteerde woningzoekende zich melden bij de woningcorporatie die de huurwoning heeft geadverteerd. Komt de geregisteerde er met de corporatie niet uit, dan kan de geregisteerde zich wenden tot de onafhankelijke geschillencommissie van de betreffende corporatie. Blijkt het geschil puur over de uitvoering en naleving van de woonruimteverdelingsregels te gaan, en dus niet over het Regionaal Vangnet, dan stuurt de corporatie het geschil door naar de geschillencommissie van de betreffende uitvoeringsorganisatie.

## 10 Ondertekening door participanten

Alle afspraken in dit protocol zijn overeengekomen door alle deelnemende partijen, zijnde ondergetekenden.

<b>Organisatie</b>	<b>Naam en functie</b>	<b>Handtekening</b>	<b>Datum</b>
Maaskoepel			
3B-Wonen			
Com-wonen			
De Goede Woning			
De Leeuw van Putten			
De Zes Kernen			
Eendracht			
Humanitas Huisvesting			
Laurens Wonen			
Maasdelta Groep			
Onze Woning			
Patrimonium			
PWS			
Qua Wonen			
Ressort Wonen			
Samenwerking Vlaardingen			
SOR			
Stadswonen			
Vestia Groep			
Waterweg Wonen			
Wbv. Hoek van Holland			
Woonbron			
WoonCompas			
Woonplus Schiedam			
Woonstad Rotterdam			
Woonvisie			
Woonzorg Nederland			



## **Bijlage A Gemeenten Stadsregio Rotterdam**

De volgende gemeenten maken deel uit van de stadregio Rotterdam:

1. Albrandswaard
2. Barendrecht
3. Bernisse
4. Brielle
5. Capelle aan den IJssel
6. Hellevoetsluis
7. Krimpen aan den IJssel
8. Lansingerland
9. Maassluis
10. Ridderkerk
11. Rotterdam
12. Rozenburg
13. Schiedam
14. Spijkenisse
15. Vlaardingen
16. Westvoorne