



**Margrieta**  
wonen · zorg · welzijn  
**Haan**



# BOUWSTENEN

VOOR SOCIAAL

VNG  
Aedes  
PO-Raad  
MOgroep  
Kinderopvang

Professionele verhuur  
donderdag 17 oktober 2013



# Programma

- Kennismaking en doel bijeenkomst
- Wat komt er kijken bij verhuur?  
(de markt, doelgroepen, het verhuurproces)
- Verhuurorganisatie opzetten
- Discussie aan de hand van prikkelende stelling
- Wat zelf doen en wat uitbesteden?
- Praktijkvoorbeeld regelen beheer
- Samenwerking
- Beantwoording gestelde vragen

# Kennismaking





# Doelen

- Basiskennis geven over wat er komt kijken bij verhuur voor zorgorganisaties;
- Huurrecht en regelgeving in vogelvlucht.
- Inzicht in het verhuurproces.
- Samenwerkingsvormen onderzoeken.
- Uitwisseling leerervaringen in de praktijk



# Scheiden wonen en zorg

## Consequentie zorgorganisaties

### Door overheidsbeleid:

- Geen instroom meer van ZPZ 1 t/m 3 en 4 (50%)
- Omzetting door leegstand

### Een aantal mogelijkheden:

#### Strategie 1:

- Zorg- en dienstverlening richten op cliënten met hogere zorgzwaartes/ psychogeriatrische problematiek

#### Strategie 2:

- Locatie afstoten, eventueel tijdelijk leegstandsbeheer.
- Huurcontract opzeggen of overdragen woningcorporatie.

#### Strategie 3:

- Extramuraliseren: wonen met zorg, bestaande locatie (deels) inrichten voor de markt van vrije verhuur. Verhuurorganisatie inrichten/verbeteren.

#### Strategie 4:

- Niets doen.



# Partijen SWZ

## Vragen

1. Welke belangen zijn er voor de verschillende partijen (gemeente, corporatie en zorgorganisatie), dat zorgvastgoed professioneel verhuurd wordt? Ook wanneer dit zorgvastgoed in eigendom is van de zorgorganisatie.
2. Wat kan elke partij hieraan bijdragen?



# Verhuren, mag het?

## Vorbereiding

### *De gemeente*

- Bestemmingsplan
- Contingent zorg / WMO
- Parkeernorm
- Brandveiligheid (compartimentering, vluchtroutes)

### *Corporatie*

- Onderverhuur toegestaan aan cliënten?

### *College Sanering Zorginstellingen*

- Mag AWBZ gefinancierd vastgoed commercieel ingezet worden?

### *Belastingdienst*

- Zelfstandig of onzelfstandig verhuren met huurtoeslag mogelijk?

# Verhuur van woningen

Waar moet een zorgorganisatie of gemeente aan denken bij het besluit om te gaan verhuren?





# Wat komt er kijken bij verhuur zorgvastgoed?

- Huurprijsbepaling
  - Huurovereenkomsten
  - Verhuurbeleid
  - Toewijzingsbeleid
  - Zelf aangebrachte veranderingen
  - Servicekosten
  - Marktverkenning
  - Huurincasso regelen
  - Onderhoudsbeleid
  - Overlast
  - Huurdersonderhoud
  - Communicatiebeleid
  - Mutatieproces inregelen
  - Huurrecht en huurbescherming
  - Meerjaren onderhoud
  - Taken en verantwoordelijkheden verhuurproces duidelijk communiceren.
  - Afhandelen reparatieverzoeken.
- Specifiek voor woningen:*
- Puntenwaardering
  - Huurtoeslageregels
  - Inkomenstoets
  - Verhuurdersheffing
  - Wet op overleg
  - Energielabels

# Toewijzingsbeleid

- **Hoe woningen bekend maken?**
  - Eigen wachtlijst bijhouden kandidaten
  - regionaal woningzoekende systeem gebruiken
  - Adverteren huis-aan-huis bladen
- **Voorwaarden**
  - Specifieke doelgroep
  - Leeftijd?
  - Zorgbehoefte?
- **Andere partijen**
  - inkomenstoets nodig voor corporatie?
  - huisvestingsverordening?

**woonz.nl**  
WONEN, SERVICE EN ZORG VOOR SENIOREN





# Vastgoedparameters

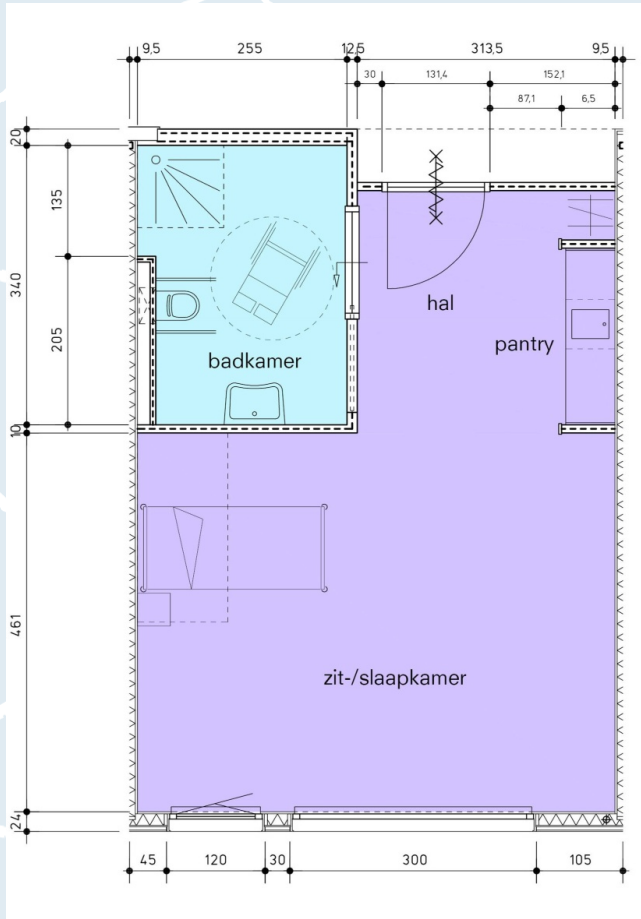
Financieel inzicht krijgen in Vastgoedportefeuille:

- Financiële sturing;
- Bedrijfswaarde
- boekwaarde;
- WOZ-waarde;
- Marktwaaarde;
- Kosten;
- Benodigde investeringen;
- Opbrengsten.

# Huurprijsbepaling



Margrieta  
wonen • zorg • welzijn  
Haan



Kwaliteit in WWS wordt bepaald door:

- de grootte van de kamers
- aanwezig sanitair
- energielabel
- aanwezige buitenruimte
- woonomgeving
- wel/niet schaarstegebied
- Eigen voordeur, keuken en toilet (zelfstandig of onzelfstandig)

Voorbeeld 45 m2

Huurprijs (per maand):

NHC: circa **€ 850,- inclusief  
zorginfrastructuur**

Huurprijs WWS: circa € 500,-



# Markt (omgevingsfactoren)

Wat wordt de vraag naar huisvesting? (demografisch, economisch, sociaal, technologisch en politiek)

Wat is het unieke punt van de woningen t.o.v. andere woningvoorraad? SWOT analyse helder?

Hoe is de vraag naar soortgelijke woningen met een zelfde soort prijs/kwaliteitsverhouding?



# Doelgroep bepalen

- Welke doelgroep(en) moeten bediend worden door het verhuren van het zorgvastgoed?
- Hoe groot is deze doelgroep?
- Welke wensen heeft deze doelgroep en is bekend wat de bereidheid is om voor huisvesting te betalen?
- Wat heeft deze doelgroep te besteden?
- Waar kan de doelgroep nog meer huisvesting vinden (wat is concurrerend aanbod)?
- Welke maatschappelijke of financiële doelstelling is er om de doelgroep te bedienen?



# Servicekosten (1)

Servicekosten volgens besluit Servicekosten:

- Warmtevoorzieningen
- Nutsvoorzieningen (gem.)
- Nutsvoorzieningen (ind.)
- Roerende zaken
- Huisvuil
- Huismeester
- Flatwacht/buurtconcierge
- Signaallevering tv
- Elektronische apparatuur
- Verzekeringen
- Onderhoud/schoonmaak gemeenschappelijke ruimten
- administratiekosten

Subsidiabele servicekosten: elektra alg. Ruimten, schoonmaak, huismeester, onderhoud dienstruimten/gemeenschappelijke recreatieruimten.



# Servicekosten (2)

## Jaarlijkse afrekening servicekosten

- Huurcommissie heeft heldere richtlijn.
- Ervaringen delen (gemeenten, corporaties).
- Actiz notitie van Ellen Olde Bijvank kan handig zijn.
- Goed inregelen aan het begin!





# Huurrecht

- Huurrecht: boek 7 titel 4 BW
  - algemene bepalingen art. 201-231
  - woonruimte art. 232-282
  - bedrijfsruimte art. 230a en 290-310.
- Huurbescherming
- Geliberaliseerde huurwoningen/sociale huurwoningen
- Niet geliberaliseerde woningen: huurcommissie voor geschillen over onderhoud, huurprijs en servicekosten.

Liberalisatiegrens is € 681,02 (prijspeil 1 januari 2013).



# Huurcontract

- Model huurovereenkomsten KCWZ en ROZ;
- Eigen huurovereenkomst maken
- Bepalingen opnemen over koppeling wonen en zorg.
- Hoe verplicht of sturing geven hieraan?

Voorbeelden bespreken. Wat adviseren corporaties voor de verhuur van zorgvastgoed?



# Koppelen wonen en zorg

Elementen die bijdragen dat zorg overheersend wordt:

- De grootte van het servicepakket;
- De mate van vrijheid van bewoners om met een bepaalde (minimale) verzorging genoeg te nemen:
- De maaltijdvoorzieningen;
- Is de bewoner verplicht om van het verzorgingspakket gebruik te maken dan overheerst het zorgelement. Anders overheerst huurelement.
- De verhouding van de huurprijs tov kosten in verband met verzorging. Als kosten zorg hoger zijn dan huur, dan overheerst zorg.
- De mate van (on)zelfstandigheid bij begeleid wonen.
- Is behandeling verplicht of facultatief, bij begeleid wonen.



# Kleine herstellingen (1)

## Besluit Kleine Herstellingen/ huurdersonderhoud

- Kleine herstellingen
- Glasschade
- Glazen wassen
- Schoonmaak algemene ruimten
- Tuinonderhoud
- Onderhoud installaties
- Ontstoppen leidingen en riolering
- Schoorsteenvegen/reinigen ventilatiekanalen
- Ongediertebestrijding

Eventueel opnemen in de servicekosten, wanneer verhuurder besluit om dit klein huurdersonderhoud over te nemen. Onderhouds ABC opstellen voor de duidelijkheid.



## Kleine herstellingen (2)

Voorbeelden van wat cliënt straks zelf moet betalen:

- Repareren keukenblad;
- Ontluchten en bijvullen CV-ketel;
- Hang- en sluitwerk binnendeuren;
- Repareren kapotte schakelaars, stopcontacten en vervangen lampen;
- Verwijderen vloerbedekking

Of opnemen in servicepakket. Wat is de rol van de huismeester?



# ZAV beleid

Zelf aanbrengen van veranderingen? Wat is mogelijk?

- Schriftelijk aan laten vragen;
- Verhuurder moet toestemmen tenzij:
  - verhuurbaarheid wordt geschaad
  - het een waardedaling geeft van het gehuurde.
- Huurder kan niet verplicht worden voorziening bij vertrek ongedaan te maken.

# Overleg wet (betrekken bewoners)

- Overleg Wet formuleert basisregels voor het overleg tussen verhuurder en huurders;
- Van toepassing vanaf 25 woningen.
- Welke rechten: recht op informatie, overleg en advies.
- Ontwikkel een visie hierop! Leer van corporaties.



# Verhuurorganisatie opzetten

- **Beleid helder?**
- **Inrichten verhuurproces**
  - Huuradministratie
  - Mutatieproces
  - Storingen/onderhoud
  - Servicekosten
  - Woningtoewijzing
  - Planmatig onderhoud
  - ZAV-beleid
- **Processtappen helder (meer dan 150 voor de hele verhuurorganisatie)**
- **ICT-systeem en aanpassingen website/communicatie.**
- **Taken en verantwoordelijkheden verhelderen**
- **Zelf doen of uitbesteden**



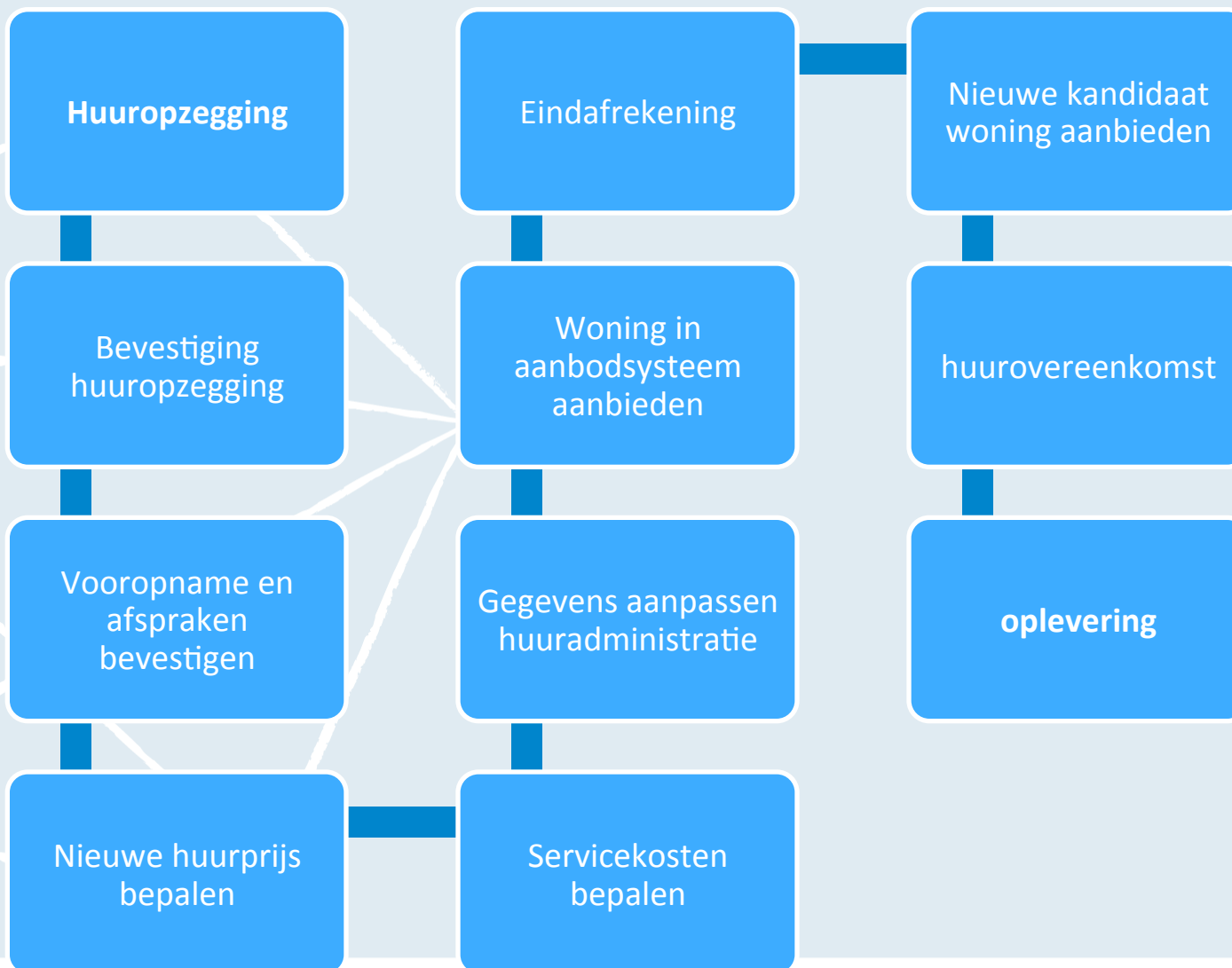


# Processtappen mutatieproces

- Huuropzegging (maand)
- Bevestiging huuropzegging
- Afspraak maken voor vooropname
- Gegevens aanpassen in huuradministratie
- Woning in aanbodsysteem aanbieden?
- Nieuwe huurprijs bepalen na mutatie
- Servicekosten bepalen
- Vooropname doen in de woning
- Afspraken vooropname bevestigen
- Eindafrekening versturen vertrekkende huurder.
- Kandidaat woning aanbieden.
- Bezichtiging met nieuwe kandidaat.
- Inkomenstoets, verhuurdersverklaring.
- Uitnodiging sturen voor tekenen huurovereenkomst.
- Teken huurovereenkomst
- Meterstanden noteren.
- Vragen beantwoorden Zelf Aangebrachte Veranderingen
- 1<sup>e</sup> verhuurnota sturen
- Op welke wijze wordt woning verhuurd? Vastgelegd?



# Voorbeeld mutatieproces



# STELLING

**Een zorgorganisatie moet zelf geen woningen gaan verhuren en beheren aan individuele klanten.**

**Schoenmaker blijf bij je leest!**



# Lagerhuisdebat

## Spelregels Lagerhuis:

- Elke groep krijgt 1 minuut om via een woordvoerder een betoog te houden met argumenten voor het standpunt.
- Na betoog, kan gereageerd worden op argumenten.
- Niet door elkaar heen praten.
- Kort en krachtig zijn in beargumentatie standpunt.
- Gaan staan wanneer je het woord wilt hebben.



# Risico's voor zorgorganisatie

Veranderingen rondom SWZ geeft zorgorganisaties vanuit verhuurkant ook meer risico's en kosten:

- Vaak lagere huur t.o.v. NHC;
- Verhuurorganisatie opzetten – kosten verhuurproces individuele huurders is omvangrijk door specifieke kennis die nodig is en het benodigd aantal processtappen;
- Leegstandsrisico;
- Risico bij huurincasso en overlast (o.a. Juridische procedures en bijhorende kosten);
- Wil de klant wel verhuizen naar woning met zorg? Is de markt voldoende bekend?
- Kan de zorgorganisatie bij aanbestedingen WMO nog wel zorg blijven bieden bij de huurders?
- de kosten van de verblijfscomponenten (receptie, facilitaire dienst, etc.) wil de klant mogelijk niet betalen bij vrije keus, hoe wel organiseren?

Wat zijn de oplossingen?



# Wat zelf doen en wat uitbesteden?

## Vragen:

- Kennis rondom verhuur in organisatie aanwezig?
- Omvang van huurwoningenportefeuille.
- Kwaliteit samenwerking met corporatie
- Lokaal/regionaal georiënteerd?
- Eigendom of gehuurd van corporatie?



# Zelf verhuren (zorgorganisatie)

## Voordelen

- zelf regie houden
- integraal aanbod
- Invloed uitoefenen op woningtoewijzing
- Kennis over verhuurproces in huis

## Nadelen

- specifieke kennis vereist (verhuur- en huurwetgeving)
- beleggen van verantwoordelijkheden
- extra administratieve lasten en kosten
- spelregels CSz

# Outsourcen bij woningcorporatie

## Voordelen

- schaalvoordelen inkoop
- specifieke kennis is al aanwezig bij wc
- intensievere samenwerking

## Nadelen

- regionaal versus lokaal / verschillend werkgebied
- meer afstemming en overleg
- Nog steeds basiskennis nodig verhuurproces voor aansturing.
- Doelgroep benadering past dit?
- Nog grip op toewijzing/ instroom?



# Voorbeeld: Rivas Zorggroep

- Ketenorganisatie
- 6000 medewerkers
- Ongeveer 880 verpleeghuisplaatsen, 321 verzorgingshuisplaatsen en 323 ziekenhuisbedden. (verdeeld over 14 locaties)
- Planetree zorg
- Op dit moment (ongeveer 110 woningen in de particuliere verhuur)
- Zelfstandige eenheden ruime appartementen.
- Eigendom en huurcontract woningcorporatie
- Toekomst meer huur door ontwikkelingen.
- Veel afdelingen betrokken





**Margrieta**  
wonen • zorg • welzijn  
**Haan**

# Rivas huur





# Beheerovereenkomst (1)

- Aanleiding
- Werkwijze
- Pakketten
- Prijsstelling



# Beheerovereenkomst (2)

## Pakketten:

- Huuradministratie per vhe
- Dagelijks onderhoud aan vhe
- Planmatig onderhoud aan vhe
- Mutatieproces richting bewoners
- Mutatiewerkzaamheden technisch
- Woonruimteverdeling
- Overlast/leefbaarheid



# Beheerovereenkomst (3)

Poort6 neemt een aantal zaken over van Rivas.

- Huuradministratie
- Mutatie administratieve afhandeling
- Plaatsing regionaal aanbodsysteem.

Rivas doet zelf:

- Planmatig onderhoud
- Technisch gedeelte mutatieproces
- Afhandelen reparatieverzoeken
- Overlast/leefbaarheid
- Toewijzing en plaatsing

Vastgelegd in ondertekende beheerovereenkomst.



# Beheerovereenkomst (4)

Rollen goed regelen!

- Verhuurbeleid en procedures
- Taken en verantwoordelijkheden
- Afspraken over communicatie(materiaal)
- Duidelijkheid naar bewoners creëren
- Invoeging in ICT en huuradministratie
- Regelmatig overleg
- Benoemen knelpunten

# Huurovereenkomst zorg- corporatie

- Looptijd;
- Demarcatielijst;
- Onderverhuur regelen;
- Nog steeds doen bij nieuwbouwprojecten?
- Belang koppeling wonen en zorg in contract.

# Onderhandeling beheer met corporaties

- Zelf verhuurorganisatie inrichten dan aangepast inkoop tarief voor huur van corporatie.
- Taken en verantwoordelijkheden verdelen.
- Contracten op elkaar aan laten sluiten.
- Duurder verhuren aan klanten.





# Rol van gemeenten

- Lokaal beleid ontwikkelen rondom wonen en zorg.
- Regie functie;
- Partijen bij elkaar brengen;
- Concentratie van zorg op bepaalde plekken toestaan;
- Duidelijkheid geven over toekomst en wat mogelijk is.
- Inzicht geven in vraag en visie van de gemeente.
- Afstemming organiseren tussen zorgorganisaties zodat niet iedereen zich op dezelfde doelgroep richt.

# Vragen?



**Margrieta**  
wonen · zorg · welzijn  
**Haan**





# Binnengekomen vragen

Hoe moet het beheer van de totale accommodatie en losse ruimten geregeld worden? Wie doet wat? Wie betaalt wat en wat is de rol van gebruikers?

(Emmylou Aben)



# Binnengekomen vragen

Hoe zit het met de jaarlijkse NHC (8000 euro per verzorgingshuis. Ze schrijven snel af. Daardoor zijn de woonkosten na 20 jaar zo'n 2000 euro. Hoe zit het met de afschrijving? (Niek Krouwel)



# Binnengekomen vragen

Ervaring met gedwongen afname van zorg van de zorgpartner bij een client via een driepartijenovereenkomst. Lastig punt.

Wat zijn de gevolgen van het opzeggen van langdurige contracten door zorgpartijen?  
(Dick Visser)



# Binnengekomen vragen

Hoe kan je als gemeente sturen op het maken van bouw/verbouwafspraken over de intramurale (ouderen)zorg en extramurale appartementen? Wat als bijv. de zorgorganisatie er niet uitkomt met de woningcorporatie en zelf wil gaan bouwen?

(Joke van Dijk)



# Binnengekomen vragen

Een paar onderwerpen:

- Eisen brandveiligheid zelfstandige woningen t.o.v. Verzorgingshuis?
- Eisen energielabels?
- Eisen t.a.v individuele bemetering voor gas, water en elektra.
- Hoe omgaan met tijdelijke contracten, wanneer er sloop gaat komen?

(Sigrid Fekken)



# Binnengekomen vragen

Huurovereenkomsten (looptijden, etc.)

Iedere burger heeft toch recht op het zelf kiezen van de eigen zorgleverancier. Hoe zit het dan met vaste contracten?

Gebruik van gemeenschappelijke ruimten, wat is allemaal mogelijk?

Vennootschapsbelasting en gevolgen meer dan 10%

(Milou van Putten)





# Binnengekomen vragen

GGZ organisatie die kortere looptijd huurcontract wil afsluiten vanwege risico op leegstand? Gezien doelgroep risico op leefbaarheidsissues. Wat is wel en niet mogelijk?

Zijn er al voorbeelden?

(Iris de Vries)



# Binnengekomen vragen

Hoe zorg je ervoor dat bewoners daadwerkelijk zeggenschap hebben in programmering en beheer van het maatschappelijk vastgoed?

(Emmylou Aben)



# Nog meer?

Dan zijn er nog 2 inspirerende bijeenkomsten waarin een vervolg gegeven wordt.