

## Meest gestelde vragen

*Huren in Holland Rijnland*

**1. Wat is de nieuwe site voor woningzoekenden in de regio Holland Rijnland?**

[www.hureninhollandrijnland.nl](http://www.hureninhollandrijnland.nl).

**2. Wat zijn de belangrijkste veranderingen voor de woningzoekende?**

- De belangrijkste voordelen van de nieuwe website zijn dat het een klantvriendelijkere website is en de woningzoekende veel meer aan de hand wordt genomen in het aanbiedingsproces. Duidelijk wordt gemaakt op welke plek men is geëindigd en er wordt inzichtelijk gemaakt wie op welk moment in de aanbieding zit.
- Het inschrijfgeld en de verlengingskosten worden verlaagd van 10 naar 7,50.
- Je kunt bij nieuwe inschrijvingen of verlengingen (zonder doorlopende machtiging) betalen met IDEAL of creditcard.
- Bestaande doorlopende machtigingen bij WoningNet worden overgenomen en worden net zoals nu automatisch verlengd.

NB: Bij nieuwe inschrijving vanaf 26 maart is helaas nog geen mogelijkheid voor een doorlopende machtiging. Zij kunnen per i-deal of creditcard betalen. Bij verlenging en nieuwe inschrijvingen vanaf september 2019 is doorlopende machtiging wel mogelijk.

**3. Wanneer worden woningzoekenden op de hoogte gebracht van de veranderingen?**

Vrijdag 1 maart 2019 volgt een eerste aankondiging. Dan weten we hoeveel woningzoekenden een e-mailadres hebben die niet aankomen. Zij krijgen voor de activering dan ook een brief of sms.

**4. Welke informatie ontvangt de woningzoekende via WoningNet over het nieuwe systeem?**

Er komt vanaf 1 maart een boodschap op WoningNet dat de overstap eraan komt. Hierin willen we gelijk mensen wijzen op het feit dat ze hun e-mailadres moeten actualiseren nadat de woningzoekenden de e-mail ontvangen hebben na livegang.

**5. Gaan alle gegevens mee naar het nieuwe systeem?**

De meeste gegevens van ingeschrevenen worden 1 op 1 overgenomen naar [www.hureninhollandrijnland.nl](http://www.hureninhollandrijnland.nl). De woonwensen moeten woningzoekenden opnieuw instellen.

**De woonwensen die zijn ingesteld in de inschrijving bij WoningNet worden niet overgenomen naar het nieuwe systeem.** De woningzoekenden moeten dus na het activatieproces opnieuw de woonwensen instellen, indien gewenst. De woonwensen worden gebruikt om (1) aan te geven binnen passend aanbod welke woningen aan de woonwensen voldoen en/of (2) om dagelijks tipberichten ontvangen als er nieuwe advertenties zijn die aan de woonwensen voldoen.

De 'Digizine' met nieuwe advertenties van vrijgekomen woningen wordt nu wekelijks verstuurd. In het nieuwe systeem worden deze berichten dagelijks verstuurd en heten deze 'Tipberichten'.

**6. Vanaf wanneer kan een woningzoekende niet meer reageren op woningen in WoningNet?**

Op 15 maart om 8.00 uur worden alle advertenties gesloten en de selectie gedraaid. Woningzoekenden kunnen niet meer reageren. Vanaf 26 maart is de nieuwe website beschikbaar en kan er weer gereageerd worden op woningen.

**7. Kunnen woningzoekenden tot 26 maart in WoningNet nog gewoon wijzigingen in hun inschrijfgegevens doorvoeren?**

Nee, op 18 maart gaat de woningnethollandrijnland.nl uit de lucht. Vanaf dat moment kunnen woningzoekenden sowieso niet meer bij hun gegevens. Alle wijzigingen kunnen vanaf 26 maart op Hureninhollandrijnland.nl ingevoerd worden.

**8. Wat gebeurt er met de verlengingen in de overgangsfase naar het nieuwe systeem?**

Vanaf 8 maart worden er geen verlengingsbrieven meer verstuurd vanuit Woningnet. De ingeschreven woningzoekenden die in de van periode 8 tot 27 maart een e-mail zouden moeten ontvangen, krijgen die nu ná de livegang.

**9. Vanaf wanneer kan de woningzoekende weer woningen zien en op de woningen reageren?**

Vanaf 26 maart. Op maandag 25 maart plaatsen corporatie advertenties op de website. Om te kunnen reageren moeten woningzoekenden geactiveerd zijn.

**10. Waar kan woningzoekende terecht met vragen?**

Gedurende 4 maanden vanaf livegang wordt op de website hureninhollandrijnland.nl een telefoonnummer **085 2030900** getoond. Daarnaast kunnen woningzoekenden vragen stellen via het contactformulier. In deze periode zal Zig de eerste contacten onderhouden over de nieuwe site en het activeringsproces. Woningzoekenden kunnen naar hen met vragen over activeren, reageren, werking van de site etc. Vragen over advertenties en de woningen worden door corporaties behandeld.

**11. Moeten woningzoekenden iets doen om toegang te krijgen tot het nieuwe systeem?**

➤ **Activeren**

Ja, zij ontvangen op 26 maart een mail (of een brief als ze geen juist mailadres hebben) met daarin de informatie over de nieuwe site en dat zij hun account moeten activeren op de nieuwe site. LET OP dit is pas mogelijk vanaf 26 maart!!! Alle gegevens zijn vanuit WoningNet overgezet naar het nieuwe systeem, in principe hoeven ze alleen een wachtwoord aan te maken en vervolgens hun gegevens te controleren.

Een woningzoekende moet bij de eerste keer inloggen op de nieuwe website verplicht de inschrijving activeren om de gegevens die zijn overgenomen vanuit WoningNet te controleren en aanvullen/actualiseren waar nodig.

- Persoonsgegevens (voorletters, tussenvoegsel, achternaam, geboortedatum, geslacht) kunnen niet worden aangepast, indien hier iets staat moet er contact opgenomen worden met de corporatie om overschrijving op andermans naam te voorkomen.
- Een geldig e-mailadres is verplicht om te kunnen activeren.
- Partners worden opgevoerd als 'aanvrager 1 en aanvrager 2', andere meeverhuizende personen zoals een inwonende ouder of kinderen worden als 'meeverhuizende personen' toegevoegd aan de inschrijving. Afhankelijk van de relatie van meeverhuizende personen is het verplicht om inkomen op te geven (hoeft voor kinderen niet).

➤ **Overzetten registratienummer WoningNet**

De gebruikersnaam van het huidige woningzoekendenaccount bij WoningNet (= altijd registratienummer) wordt automatisch overgenomen naar het nieuwe systeem. Indien gewenst kunnen woningzoekenden dit aanpassen naar een gebruikersnaam naar keuze,

maar dit is niet verplicht. In principe blijft het registratienummer als gebruikersnaam behouden.

➤ **Aanmaken nieuw wachtwoord**

Het wachtwoord van het huidige woningzoekendenaccount bij WoningNet kan niet worden overgenomen naar het nieuwe systeem. Dit heeft te maken met de regelgeving AVG. De woningzoekenden moeten bij activeren een nieuw wachtwoord, naar keuze, instellen door een link op te vragen via de website. Dit proces wordt duidelijk beschreven/uitgelegd in de activatiemail en een video die bij livegang met de woningzoekenden wordt gedeeld.

- Het nieuwe wachtwoord moet aan de eisen voldoen van 8 karakters, een hoofdletter, een kleine letter, een speciaal teken en een cijfer.

**12. Hoe lang hebben woningzoekenden de tijd om hun inschrijving te activeren?**

Woningzoekenden zullen nog een aantal keer een herinnering krijgen als ze nog niet geactiveerd hebben. Daarnaast gaat ook het verlengingsproces weer lopen. Ook als een woningzoekende nog niet heeft geactiveerd zullen mails hierover verzonden worden. Ze krijgen een mail voor verlenging, een herinnering en uiteindelijk de uitschrijffmail. Na deze laatste mail hebben woningzoekenden nog een jaar de tijd om, zonder tussenkomst van de Klachtencommissie, contact op te nemen met corporaties en, na betaling van de kosten, hun inschrijving weer terug te krijgen. Deze coulanceperiode loopt tot 2021, daarna geldt de coulanceperiode van 3 maanden weer. En zal de Klachtencommissie de uitschrijving (na genoemde 3 maanden) weer gaan beoordelen.

**13. Waar kan een woningzoekende in het nieuwe systeem zijn bankgegevens vinden om te controleren of de gegevens nog actueel zijn?**

Op de nieuwe website zijn de bankgegevens niet zichtbaar voor woningzoekenden. Het advies is contact op te nemen met de servicedesk van Zig. Die kan deze informatie verstrekken. Deze tekortkoming wordt in de volgende release (september '19) opgelost.