

# **Sociale Verhuurders Haaglanden Jaarverslag 2015**

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord van de voorzitter .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Sociale Verhuurders Haaglanden in 2015.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Prestaties van de SVH-corporaties in 2015 .....</b>	<b>3</b>
2.1 Verantwoording regionale prestatieafspraken in 2015.....	3
2.2 Inzicht in aanbod en reacties .....	5
2.3 Verantwoording toewijzingen .....	7
<b>3. Uitvoering activiteiten Werkplan 2015 .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Communicatie en kennisuitwisseling .....</b>	<b>15</b>
4.1 Communicatie .....	15
4.2 Website <a href="http://www.socialeverhuurdershaaglanden.nl">www.socialeverhuurdershaaglanden.nl</a> .....	15
4.3 SVH Foyer en kennismiddag .....	15
4.4 Belangenbehartiging .....	16
4.5 Kennisuitwisseling en cursusaanbod.....	16
<b>5. De organisatie van de vereniging SVH .....</b>	<b>17</b>
5.1 Bestuur .....	17
5.2 SVH-bureau .....	17
5.3 WBS-helpdesk .....	17
5.4 CNS-helpdesk.....	17
5.5 Woonnet .....	17
5.6 Vaste werkgroepen .....	17
5.7 Tijdelijke werkgroepen .....	18
<b>Bijlage 1: Overzicht deelnemers SVH-bestuur en werkgroepen 2015 .....</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage 2: Definities .....</b>	<b>23</b>

## **Voorwoord van de voorzitter**

Betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit zijn kernwoorden als het gaat om de inzet van corporaties. Dat zijn dus ook de kernwoorden voor de inzet van het woonruimteverdeelsysteem en het werk van SVH.

Deze kernbegrippen zijn helder uitgewerkt in de regionale prestatieafspraken (RPA) 2015-2018 die in juli 2015 zijn ondertekend. Het zijn afspraken over de betaalbaarheid van de te verhuren woningen, de maximale afname van de voorraad en over het sociaal domein en duurzaamheid. De woonlastentool met bijbehorend advies die halverwege 2015 live ging, is een voorbeeld van vooruitstrevende uitwerking van het doordenken van de kernbegrippen.

Als uitgangspunt van de RPA is bovendien bevestigd dat gemeentes en SVH-corporaties inzetten op een ongedeelde regio. Iedereen moet aan bod kunnen komen, in welke gemeente je ook woont, tot welke doelgroep je ook hoort. Ook als je wilt verhuizen naar een andere gemeente in Haaglanden.

Afgelopen jaar is in alle negen gemeenten een nieuwe huisvestingsverordening (HVO) vastgesteld. De verordeningen zijn nagenoeg gelijk. Dat maakt het eenduidig voor woningzoekenden. Ook voor ons is het overzichtelijker: het scheelt bijvoorbeeld ingewikkeld programmeerwerk en verkleint zo de kans op fouten.

Aan het einde van 2015 is de SVH-directeur, Jolanda Hoogeboom, korte tijd vervangen. Gelukkig is Jolanda weer helemaal terug.

In 2015 zijn met de RPA en HVO de afspraken en kaders geactualiseerd. Het uitwerken van de afspraken vroeg niet alleen inzet van de medewerkers van SVH, ook van de corporatiemedewerkers die deelnamen in de diverse werkgroepen. We mogen dan ook trots zijn op hun inzet - ten bate van ons allemaal. En niet te vergeten; het resultaat mag er zijn.

In 2015 hebben we afspraken gemaakt en kaders vastgesteld die passen bij de huidige tijd. Die klus is geklaard. Maar we blijven ons inzetten om bij de tijd te zijn en bij de tijd te blijven.

Anne Koning  
Voorzitter SVH

## 1. Sociale Verhuurders Haaglanden in 2015

In de vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) werkten in 2015 de 15 corporaties samen die actief zijn in de regio Haaglanden. De samenwerking richt zich op de Regionale Woonruimteverdeling en de beleidsthema's, die een regionale component hebben, zoals de Regionale Prestatieafspraken 2015-2018.

De corporaties beheerden begin 2015 in totaal 160.021 zelfstandige woningen, waarvan er in 2015 10.439 (opnieuw) zijn verhuurd via WBS en nog eens 420 woningen met een huurprijs boven de vrije-sectorgrens buiten WBS om. Ruim 30% van de woningvoorraad in de regio Haaglanden is in bezit van de SVH-corporaties. De huishoudens die door de corporaties in Haaglanden worden gehuisvest, behoren vooral tot de HT-doelgroep<sup>1</sup>, de lage middeninkomens<sup>2</sup> en de bijzondere aandachtsgroepen<sup>3</sup>.

Per 1-1-2015 heeft 79% van de corporatievoorraad een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen (tot €618,24). Het aandeel woningen met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens (€403,06) bedraagt op 1-1-2015 ruim 17%.

**Tabel 1.1 Zelfstandig bezit SVH-corporaties naar subsidiabele huurklasse (voorraadbestand corporaties per 1-1-2015)**

	huur tot €403,06	huur €403,06 t/m €576,87	huur €576,87 t/m €618,24	huur €618,24 t/m €710,68	huur > €710,68	huur niet bekend	totaal
Arcade Wonen	551	3.790	944	1.541	349	0	7.175
De Goede Woning	887	3.125	893	1.198	212	0	6.315
Haag Wonen	4.219	12.706	1.924	2.081	929	25	21.884
Rijswijk Wonen	1.311	3.523	349	453	408	1	6.045
Rondom Wonen	154	1.172	194	805	59	19	2.403
Staedion	5.415	17.260	3.463	5.832	2.245	0	34.215
Stichting DUWO	3.849	2.499	141	230	29	2	6.750
Vestia	6.270	17.642	3.736	4.469	2.400	0	34.517
Vidomes	1.754	9.594	2.073	3.061	1.017	0	17.499
Wassenaarsche Bouwstichting	367	825	200	347	191	0	1.930
Wbv. St. Willibrordus	276	764	129	138	4	0	1.311
Wonen Midden-Delfland	223	803	177	302	72	0	1.577
Wonen Wateringen	148	963	329	432	109	0	1.981
Woonbron Delft	1.625	4.291	727	712	391	1	7.747
Wooninvest	890	3.859	694	1.578	749	23	7.793
Mooiland	0	250	231	340	58	0	879
<b>totaal</b>	<b>27.939</b>	<b>83.066</b>	<b>16.204</b>	<b>23.519</b>	<b>9.222</b>	<b>71</b>	<b>160.021</b>

In de volgende hoofdstukken wordt verslag gedaan van het reilen en zeilen van de SVH-corporaties in 2015. In hoofdstuk 2 komen de prestaties op het gebied van de woonruimteverdeling en nieuwbouw aan de orde. Hoofdstuk 3 beschrijft de uitvoering van de activiteiten vastgelegd in het werkplan 2015. In hoofdstuk 4 staat de communicatie en het relatiebeheer van de SVH naar haar leden beschreven. Tenslotte is hoofdstuk 5 gewijd aan de SVH-organisatie.

<sup>1</sup> Voor definitie HT-doelgroep, zie bijlage 2.

<sup>2</sup> Voor definitie Lage middeninkomens, zie bijlage 2.

<sup>3</sup> Bijzondere aandachtsgroepen zijn mensen die niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien o.a. statushouders en mensen die een zelfstandige woning met voorzieningen of begeleiding nodig hebben.

## 2. Prestaties van de SVH-corporaties in 2015

In dit hoofdstuk rapporteren we over de prestaties van de corporaties in 2015 o.a. in het licht van nieuwe Regionale Prestatieafspraken 2015-2018. In 2015 zijn 10.439 woningen (opnieuw) verhuurd, inclusief verhuringen aan rechtspersonen (277) en nieuwbouw (355), maar exclusief verhuringen buiten WBS om (420). Als we dit aantal vergelijken met 2014 dan is het totaal aantal verhuringen met 5% gedaald. In 2014 zijn 10.998 woningen verhuurd en in 2013 12.269 woningen.

### 2.1 Verantwoording regionale prestatieafspraken in 2015

#### Ontwikkeling woningvoorraad

De gemeenten in de regio Haaglanden en SVH hebben in 2015 regionale prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2015-2018. Een belangrijk onderdeel van de regionale prestatieafspraken vormen de afspraken over de ontwikkeling van de woningvoorraad. Om enerzijds de financiële ruimte te vergroten, zodat deze mede aangewend kan worden voor het betaalbaar houden van de sociale voorraad, verkopen de corporaties regionaal maximaal 10.000 woningen in de periode 2015-2018. Dit komt neer op maximaal 2.500 woningen per jaar. In 2015 zijn de corporaties met 942 verkocht woningen ruimschoots onder het maximaal afgesproken aantal gebleven.

Tabel 2.1 Aantal verkochte woningen per gemeente in 2015

<b>gemeente</b>	<b>verkopen</b>
Delft	160
Den Haag	310
Leidschendam-Voorburg	74
Midden Delfland	28
Pijnacker-Nootdorp	45
Rijswijk	36
Wassenaar	22
Westland	118
Zoetermeer	149
<b>totaal Haaglanden</b>	<b>942</b>

\* Verkoop aan zittende huurders of bij leegkomen.

De prestatieafspraken bevatten ook afspraken over de ontwikkeling van de sociale en betaalbare corporatievoorraad. Afgesproken is dat de sociale voorraad<sup>4</sup> op 31-12-2018 niet minder mag zijn dan 131.000 woningen en de betaalbare voorraad<sup>5</sup> op deze datum minimaal 104.000 woningen bedraagt. In 2015 is de sociale voorraad afgenomen met 3.171 woningen. Deze afname is niet alleen het gevolg van verkoop of sloop. Ook huurverandering bij mutatie of bij de jaarlijkse huurverhogingsronde heeft effect op de ontwikkeling van de sociale en betaalbare voorraad. De betaalbare voorraad is in 2015 afgenomen met 2.207 woningen. Bij ongeveer de helft van deze woningen ligt de huidige streefhuur onder de vrije-sectorgrens. Dit betekent dat deze woningen bij mutatie weer beschikbaar komen in het sociale huursegment.

<sup>4</sup> Zelfstandige woningen met een huurprijs tot de vrije-sectorgrens.

<sup>5</sup> Zelfstandige woningen met een huurprijs tot de hoge aftoppingsgrens.

Tabel 2.2 Ontwikkeling voorraad sociale en betaalbare woningen in 2015

voorraadontwikkeling	betaalbaar	sociaal
voorraad per 1-1-2015	126.105	149.285
verkopen woningen	-342	-518
sloop woningen	-201	-204
nieuwbouw woningen (datum verhuring)	14	326
huurverandering bij mutatie	-837	-132
huurverandering zittende huurder	-833	-2.567
overige mutaties	-8	-76
<b>voorraad per 1-1-2016</b>	<b>123.898</b>	<b>146.114</b>

\* *Huurverandering bij zittende huurders betreft de huurverhoging per 1 juli van het jaar.*

### Betaalbaarheid van het aanbod

Om de beschikbaarheid van betaalbare woningen voor woningzoekenden met lage inkomens te garanderen, zijn afspraken gemaakt over het vrijkomend aanbod. Afsproken is dat minimaal 85% van het regionaal vrijkomend aanbod dat weer voor verhuur beschikbaar komt, een huurprijs heeft onder de vrije-sectorgrens. In 2015 zijn door de 15 corporaties 10.226 zelfstandige woningen verhuurd via WBS. Daarnaast zijn er 420 woningen met een huurprijs boven de vrije-sectorgrens verhuurd buiten WBS om. Totaal zijn 10.646 zelfstandige woningen verhuurd, waarvan 9.805 woningen (92%) met een huurprijs onder de vrije-sectorgrens. Daarmee is op regionaal niveau ruim voldaan aan de 85%-afpraak.

Tabel 2.3 Vrijkomend aanbod: 85%-afpraak sociale verhuringen in 2015

	2015
verhuringen via WBS	10.226
verhuringen buiten WBS (vrije sector)	420
<b>totaal meetellend voor 85%-afpraak</b>	<b>10.646</b>
verhuringen onder vrije-sectorgrens	9.805
<b>totaal verhuurd binnen 85%-afpraak</b>	<b>92,1%</b>

Ook is afgesproken dat de corporaties op regionaal niveau minimaal 70% van het voor verhuur beschikbaar komend aanbod aanbieden in het betaalbare huursegment (tot de hoge aftoppingsgrens). Volgens de 70%-afpraak moet 70% van de 9.805 verhuurde woningen met een huurprijs onder de vrije-sectorgrens ,verhuurd zijn met een subsidiabele huur onder de hoge aftoppingsgrens. Aan deze 70% afspraak is in 2015 eveneens voldaan. Van de 9.805 woningen met een huurprijs onder de vrije-sectorgrens hadden 7.154 woningen een subsidiabele huurprijs onder de hoogste aftoppingsgrens (73%).

Tabel 2.4 Vrijkomend aanbod: 70%-afpraak sociale verhuringen in 2015

	2015
verhuringen onder vrije-sectorgrens	9.805
verhuringen onder hoogste aftoppingsgrens (subsidiabele huur)	7.154
<b>totaal verhuurd binnen 70%-afpraak</b>	<b>73,0%</b>

### Wachttijdenmonitor

De positie van de woningzoekenden op de woningmarkt wordt gemonitord op basis van de benodigde inschrijfduur (de wachttijd) van de geslaagde woningzoekenden. De wachttijdenmonitor laat zien in hoeverre de positie (wachttijd) per groep woningzoekenden verschilt. De ontwikkeling van de wachttijd van een bepaalde groep woningzoekenden kan aanleiding zijn om hierop in te grijpen. In 2015 bedraagt de mediane wachttijd van de geslaagde woningzoekenden 33 maanden. De mediane wachttijd van de HT-doelgroep is in 2015 eveneens 33 maanden. In 2014 bedroeg de mediane wachttijd 30 maanden.

Tabel 2.5 Wachttijdenmonitor 2015 (mediaan)

leeftijd	2015	2014
18-22 jaar	33	32
23-26 jaar	49	42
27-54 jaar	31	28
55-64 jaar	17	15
65-69 jaar	22	21
70 jaar en ouder	17	19
<b>aantal personen</b>		
1 persoon	32	30
2 personen	34	30
3 personen	30	29
4 personen	37	37
5 personen	51	48
6 en meer personen	54	44
<b>doorstromer/starter</b>		
doorstromer	21	19
starter	46	41
<b>inkomen</b>		
totale HT-doelgroep	33	30
- waarvan minima	33	30
middeninkomens	33	33
totale EU-doelgroep	33	30
<b>totaal</b>	<b>33</b>	<b>30</b>

## **2.2 Inzicht in aanbod en reacties**

### Advertenties

Het aantal regulier geadverteerde woningen is in 2015 licht gedaald naar 75%, in 2014 was dat 80%. Regulier geadverteerd betekent dat deze woningen zichtbaar en beschikbaar zijn voor alle woningzoekenden die voldoen aan de passendheidseisen. Vanuit de regionale huisvestingsverordening en de regionale prestatieafspraken is het streven zo veel mogelijk woningen openbaar aan te bieden en zo de keuzevrijheid binnen de passendheidsnormen zo groot mogelijk te laten zijn. Het totaal aantal geadverteerde woningen dat in het lotingsmodel of direct-te-huur-model wordt aangeboden, is nog steeds erg laag. Hierdoor zijn de kansen op een woning voor spoedzoekers zonder inschrijfduur kleiner dan wanneer er meer woningen in deze modellen zouden worden aangeboden.

Tabel 2.6 Verantwoording advertenties 2015

	2015	
	aantal	aandeel
<b>regulier geadverteerd, waarvan:</b>	<b>7.871</b>	<b>75%</b>
- geadverteerd in aanbodmodel	7.301	93%
- geadverteerd in lotingmodel	262	3%
- geadverteerd in direct te huur-model/leefstijl en overig	308	4%
<b>niet-geadvertiseerd aanbod (bemiddeld)</b>	<b>2.568</b>	<b>25%</b>
<b>totaal</b>	<b>10.439</b>	<b>100%</b>

#### Huurprijzen aangeboden woningen

In 2015 had 66% van de vrijgekomen woningen in de regio (inclusief vrije sector) een netto huur onder de aftoppingsgrenzen (betaalbare voorraad). Het aandeel vrijkomende woningen dat behoort tot de betaalbare voorraad is daarmee toegenomen ten opzichte van 2014 (64%).

Het aandeel vrijgekomen woningen onder de kwaliteitskortingsgrens (goedkope voorraad) neemt wel iets af: van 17% in 2014 naar 16% in 2015. Het aandeel sociale huurwoningen dat tussen de aftoppingsgrenzen en de huurprijsgrens (= bereikbare voorraad) wordt aangeboden, bedraagt 30% en is gelijk gebleven ten opzichte van 2014. Het vrije-sector aanbod is toegenomen van 4% in 2014 naar 6% in 2015.

Als we kijken naar het percentage aangeboden betaalbare huurwoningen (onder de aftoppingsgrenzen) per gemeente, dan zijn er duidelijk verschillen van gemeente tot gemeente. Dit verschil in huuraanbod heeft vanzelfsprekend gevolgen voor de samenstelling van de groep huurders die de woningen betreft. De betaalbare huurwoningmarkt in Pijnacker-Nootdorp en Westland wijkt af. In deze gemeenten wordt rond de 40% van de woningen verhuurd onder de aftoppingsgrenzen. In de overige gemeenten is dat percentage meer dan 50%.

Tabel 2.7 Percentage vrijgekomen betaalbare huurwoningen per gemeente (o.b.v. de netto huur)

	2014	2015
Delft	73%	70%
Den Haag	68%	70%
Leidschendam-Voorburg	58%	71%
Midden-Delfland	39%	58%
Pijnacker-Nootdorp	33%	42%
Rijswijk	66%	57%
Wassenaar	55%	63%
Westland	43%	40%
Zoetermeer	60%	69%
<b>totaal Haaglanden</b>	<b>64%</b>	<b>66%</b>

\* Op basis van de netto huur

#### Reagerende woningzoekenden en zoekgedrag

In 2015 hebben iets minder woningzoekenden gereageerd op een woning dan in 2014, maar waren er ook minder woningen waarop gereageerd kon worden. Wel zijn er in 2015 door de reagerende woningzoekenden veel meer reacties geplaatst, totaal zo'n 1,5 miljoen reacties. Dit is een flinke toename ten opzichte van 2014 (1,2 miljoen reacties).



Deze toename hangt samen met de nieuwe manier van adverteren, waarbij er dagelijks nieuwe advertenties worden geplaatst. Dit maakt het voor woningzoekenden mogelijk om in een week meer reacties te plaatsen. Logischerwijs heeft dit gevolgen voor het gemiddeld aantal reacties per advertentie.

- 2015: 66.804 woningzoekenden gereageerd op 8.656 geplaatste advertenties (gemiddeld per advertentie: 174).
- 2014: 68.807 woningzoekenden gereageerd op 9.524 geplaatste advertenties (gemiddeld per advertentie:128).

Als we kijken naar het profiel van de reagerende woningzoekenden in 2015, dan behoort de grootste groep tot de HT-doelgroep: 80% (2014: 77%). 53% van de reagerende woningzoekenden is alleenstaand (vergelijkbaar met 2014) en 57% heeft een leeftijd tot 35 jaar (in 2014: 58%). Verder blijkt dat ook in 2015 het grootste gedeelte van de reagerende woningzoekenden uit Den Haag afkomstig is (55%). 12% komt van buiten de regio, evenals in 2014.

Het aantal weigeringen in 2015 blijft hoog (77.000), maar is wel afgenomen t.o.v. 2014 (88.000). De weigeringen zijn voor 39% afkomstig van de corporaties (bijvoorbeeld vanwege foute gegevens of geen reactie op aanbieding) en voor 61% afkomstig van de kandidaten (bijvoorbeeld 'woning te klein/te duur').

## 2.3 Verantwoording toewijzingen

Het aantal toewijzingen op basis van een regulier geadverteerde woning is in 2015 gedaald naar 75% (2014: 80%). Ook het aantal woningen dat is verhuurd via woon-/inschrijfduur bedraagt 52% en is daarmee gedaald ten opzichte van 2014 (58%). Dit is een ongunstige ontwikkeling voor woningzoekenden die niet in aanmerking komen voor een vorm van voorrang. Het aantal verhuringen via urgentie is gestegen van 10% naar 21%. De belangrijkste vormen van urgentie zijn: statushouders (958 woningen), sociaal (626 woningen), stadsvernieuwing (273 woningen) en medisch (173 woningen).

Tabel 2.8 Verantwoording toewijzingen 2015

basis voor verhuring	niet-		totaal	%
	geadvertiseerd	geadvertiseerd		
via urgentie	1.345	805	2.150	21%
via lokaal maatwerk	596	109	705	7%
via woon-/inschrijfduur	5.396	0	5.396	52%
via overige bemiddeling	2	1.654	1.656	16%
via loting	224	0	224	2%
via direct te huur	275	0	275	3%
via leefstijl en diversen	33	0	33	0%
<b>totaal</b>	<b>7.871</b>	<b>2.568</b>	<b>10.439</b>	<b>100%</b>

Noot: alle verhuringen via WBS, inclusief verhuringen aan rechtspersonen

Het aantal niet-geadverteerde toewijzingen (bemiddeling buiten de 'website' om) is 2.568 (25%). Hiervan zijn 805 woningen toegewezen via urgentie, 109 via lokaal maatwerk en 1.654 via overige bemiddeling. Als we verder inzoomen op de 'overige bemiddelingen' dan gaat het om 380 toewijzingen aan bijzondere doelgroepen (waaronder stichtingen, ouderenwoningen en MIVA-woningen), 109 verhuringen op sociale gronden (zoals

herstructurering en woningruil), 387 woningen voor specifieke doelgroepen (campuscontracten en coöptatie) en 780 overige bemiddelingen (zoals tijdelijke verhuring, directe verhuur en vrije-sector).

#### Lokale beleidsruimte en lokaal maatwerk

Tot 1 juli 2015 mag volgens de verordening maximaal 15% van de verhuringen binnen de lokale beleidsruimte plaatsvinden. Vanaf 1 juli 2015 gelden de nieuwe gemeentelijke verordeningen, waarin is opgenomen dat maximaal 25% van de verhuringen binnen 'lokaal maatwerk' mag plaatsvinden. De specifieke gemeentelijke voorrangsregels tot 1 juli 2015 en vanaf 1 juli 2015 zijn geautomatiseerd in WBS. In 2015 is op regionaal niveau 7% van de verhuringen gebaseerd op lokaal maatwerk (705 verhuringen). Dit aandeel ligt ruim onder de grens van 25%. Als we kijken naar het aandeel per gemeente, dan zien we dat in alle gemeenten het aandeel in 2015 onder de grens 25% blijft.

Tabel 2.9 Percentage verhuringen gebaseerd op lokaal maatwerk per gemeente in 2015

lokaal maatwerk	2015
Delft	7%
Den Haag	3%
Leidschendam-Voorburg	9%
Midden-Delfland	12%
Pijnacker-Nootdorp	19%
Rijswijk	7%
Wassenaar	11%
Westland	23%
Zoetermeer	13%
<b>totaal Haaglanden</b>	<b>7%</b>

#### Starters en doorstromers

In 2015 is 48% van de woningen verhuurd aan doorstromers en 49% aan starters. In 2014 was dit respectievelijk: 52% en 47%. De 3% die resteert betreft verhuringen via rechtspersonen.

Waar in 2014 de doorstromers nog relatief meer hebben kunnen profiteren van het feit dat sinds 2013 meer 'woonduur' wordt meegenomen bij de inschrijfduur, geldt dat voor 2015 niet meer.

#### Europa-regeling

Vanaf 1 januari 2011 geldt dat minimaal 90% van de woningen met een huur onder huurprijsgrens verhuurd moet worden aan huishoudens met een inkomen onder de €34.911 (peil 2015), de zogenoemde Europa-regeling. Het aandeel verhuringen aan huishoudens die tot de EU-doelgroep worden gerekend, ligt in 2015 op 97%. Dit is berekend over alle verhuringen (excl. vrije sector). Het aandeel is vergelijkbaar met 2014 (eveneens 97%) en ligt aanzienlijk hoger dan voor invoering van de regeling (2010: 84%).

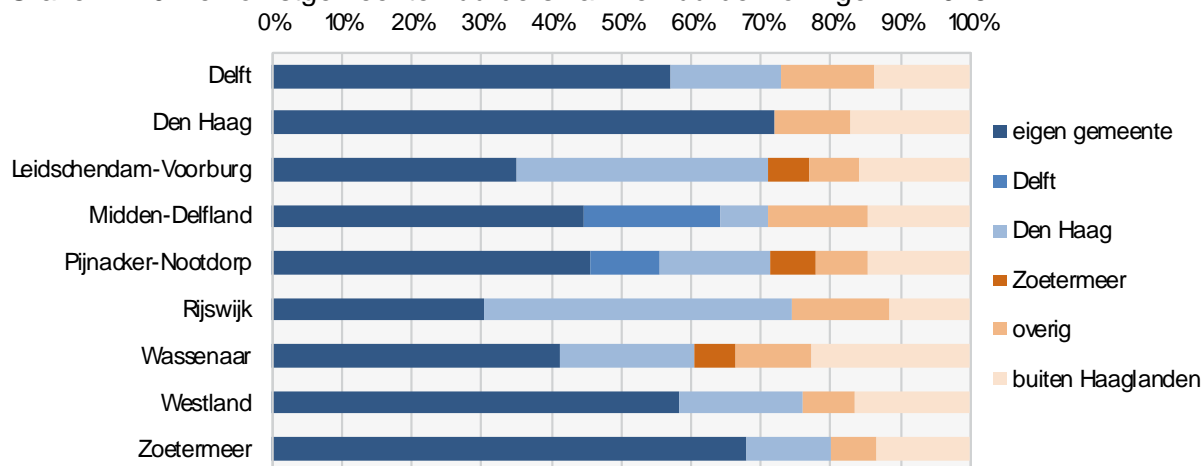
#### Herkomst

De mate waarin de sociale huurmarkt op gemeentelijk niveau voor de inwoners van de eigen gemeente functioneert, is sterk verschillend. Dit verschil is wel voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de grootte van de gemeente. Als we de instroom van

woningzoekenden in de gemeente als uitgangspunt nemen, dan is het aandeel eigen inwoners in het totaal aantal verhueringen per gemeente in 2015 als volgt:

- ruim 70% in Den Haag;
- bijna 70% in de gemeente Zoetermeer;
- bijna 60% in de gemeenten Delft en Westland;
- rond de 40% in de gemeenten Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp en Wassenaar;
- rond de 30% in de gemeente Leidschendam-Voorburg en Rijswijk.

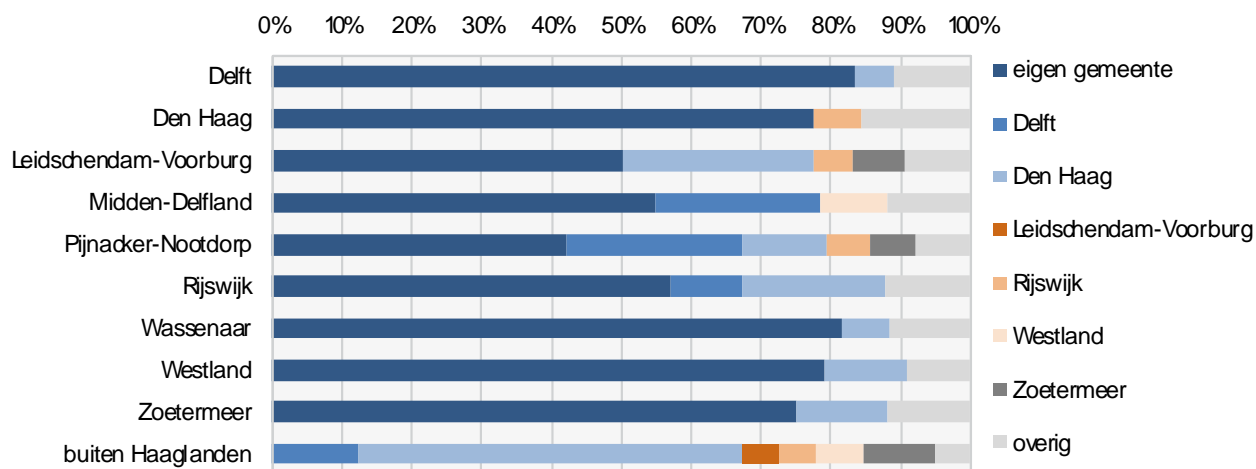
Grafiek 2.10 Herkomstgemeente huurders van verhuurde woningen in 2015



### Vestigingsgemeente

Als we (in de tabel hieronder) kijken vanuit de woningzoekenden en de gemeente waarin zij slagen, dan slaagt in 2015 rond de 80% van de woningzoekenden uit de gemeenten Den Haag, Delft, Wassenaar, Westland en Zoetermeer in hun eigen gemeente. In Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland en Rijswijk ligt dit percentage iets boven de 50%. In Pijnacker-Nootdorp ruim 40% in de eigen gemeente, maar de woningzoekenden uit deze gemeente richten zich in hun zoekgedrag ook vooral op Delft en Den Haag.

Grafiek 2.11 Vestigingsgemeente van geslaagden woningzoekenden (naar herkomstgemeente) in 2015



### 3. Uitvoering activiteiten Werkplan 2015

Naast de reguliere activiteiten heeft de SVH in 2015 speciale aandacht besteed aan vijf specifieke onderwerpen.

#### 1. SVH-organisatie

Door de opheffing van Stadsgewest per 1 januari 2015 was de bestuurlijke partner op het niveau van Haaglanden verdwenen. De negen gemeenten hebben de samenwerking voortgezet in de Bestuurlijke Tafel, deze samenwerking is op vrijwillige basis zonder een achterliggende wettelijke regeling. Daarnaast is per 1.1.2015 de Metropool MRDH opgericht, waarin Haaglanden en de regio Rotterdam samenwerken.

Het rijk formuleert steeds nieuwe wensen en eisen voor de sector. Beïnvloeding van de uitwerking van nieuw beleid heeft meerwaarde voor de leden. Tevens kan het door het nieuwe rijksbeleid interessant worden om als (groep van) corporaties meer taken gezamenlijk op te pakken en intensiever te gaan samenwerken. Alle genoemde wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor de organisatievorm en de taken van SVH. Het SVH-bestuur is in 2015 met de discussie over de toekomst van SVH gestart en zal deze in 2016 vastleggen in een nieuw ondernemingsplan.

SVH agenda 2015	Werkzaamheden	Stand van zaken
<u>Toekomst SVH:</u> o.l.v. externe adviseur tezamen met bestuurlijke werkgroep advies formuleren m.b.t. toekomstige taken (bv regioacademie) en organisatievorm/statuten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extern organisatieadviesbureau inhuren</li> <li>• Inventarisatie onder bestuurders</li> <li>• Werkgroep-leden uitnodigen</li> <li>• Plannen bijeenkomsten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdracht verstrekt Andersom: juni</li> <li>• Gesprekken gestart stakeholders: augustus 2015</li> <li>• Gesprekken begeleidingscommissie: september 2015</li> <li>• Eerste bijeenkomst bestuur: 12 oktober 2015</li> <li>• Tweede bijeenkomst: 9 november 2015</li> <li>• <i>Besluitvorming: 2016</i></li> </ul>
<u>Toekomst Woonnet (SVH):</u> Afspraken, contract en aansluiten geassocieerde leden (verhuurders die alleen aansluiten bij Woonnet Haaglanden)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen afspraken + vaststellen tarief</li> <li>• Juridisch advies mbt Woonnet-Haaglanden</li> <li>• Opstellen contracten</li> <li>• Actief werven nieuwe leden?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestart: april 2015</li> <li>• Mooiland is aangesloten, Omnia loopt nog</li> <li>• <i>Besluitvorming: 2016</i></li> </ul>
<u>Overleg regiogemeenten</u> Vergaderschema + werkafspraken maken met Bestuurlijke Tafel samenwerkende gemeenten Haaglanden en ambtelijk overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen vergaderschema: ambtelijk + bestuur</li> <li>• Vaststellen ambtelijke vertegenwoordiging (afhankelijk inrichting tafel of agenda)</li> <li>• Maken en vastleggen werkafspraken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestart: februari 2015</li> <li>• jaaragenda opgesteld</li> <li>• maandelijks ambtelijk overleg met Hans Slagboom</li> <li>• Voorzittersoverleg</li> <li>• BO</li> </ul>
<u>Samenwerking Maaskoepel</u> Bestuurlijk overleg organiseren binnen Metropool met Maaskoepel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprek met Leo Bartelse</li> <li>• Gezamenlijk Foyer organiseren</li> <li>• Benoemen onderwerpen voor samenwerking</li> <li>• Overleg delegaties besturen organiseren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezamenlijk Foyer op 3 november 2015</li> </ul>
<u>Informerende derden</u> Maken kerngegevenskaarten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorstel maken voor kerngegevens</li> <li>• Voorleggen huurdersorganisaties/commissie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klaar: mei 2015</li> <li>• September: gegevens 1<sup>e</sup> helft 2015</li> </ul>

## 2. Regionale Prestatieafspraken 2015-2018

In 2014 hebben de SVH en het Stadsgewest Haaglanden (SGH) nieuwe regionale prestatieafspraken gemaakt, die op 6 juli 2015 zijn ondertekend. Deze afspraken hebben een looptijd t/m 2018.

In de eerste helft van 2015 zijn een aantal prestatieafspraken nader uitgewerkt door een gemeenschappelijke werkgroep van gemeenten en corporaties, het gaat daarbij o.a. over de wachttijdenmonitor en de definitie van de 'rode complexen'. Vanwege de nieuwe prestatieafspraken zijn ook de standaard managementrapportages aangepast.

SVH agenda 2015	Werkzaamheden	Stand van zaken
<u>Vaststellen RPA</u> Vaststellen Regionale Prestatieafspraken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afronden teksten en vaststellen definitief concept</li> <li>• Advies huurdersorganisaties en RVC</li> <li>• Vaststellen door gemeenten</li> <li>• Feestelijke ondertekening + borrel</li> </ul>	Afgerond: juli 2015
<u>Communicatie RPA</u> Interne en externe communicatie over nieuwe regionale prestatieafspraken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persbericht</li> <li>• Artikel (proces) RPA</li> <li>• Spreken op congres</li> </ul>	Afgerond: juli 2015
<u>Uitwerking RPA</u> Uitwerken en implementeren regionale prestatieafspraken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhuren externe ondersteuning: Jacolien Vogelzang</li> <li>• Oprichten werkgroepen voor uitwerking</li> <li>• Plannen werkgroep-bijeenkomsten</li> <li>• Overdracht en afstemming Jacolien</li> <li>• Voorstellen uitwerking RPA naar beleidsgroep en bestuur (ook binnen gemeenten)</li> <li>• Vaststellen in BO 15 oktober</li> </ul>	Start: Februari 2015 Gereed: september 2015 Besluitvorming: 24 september (intern) 2015 Informeren (extern): 15 oktober (BO) 2015 Besluitvorming (extern): 10 december 2015
<u>Nieuwe monitorafspraken</u> Opzetten nieuwe monitoring(afspraken) RPA en aanlevering gegevens door corporaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaststellen monitor</li> <li>• Opvragen gegevens bij corporaties</li> <li>• Praktische afspraken maken met gemeenten</li> </ul>	Start: Februari 2015 Gereed: september 2015 Besluitvorming: 24 september (intern) en 15 oktober (BO) 2015
<u>Nieuwe rapportages</u> Nieuwe standaard management-rapportages + nieuwe standaardrapporten in CNS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwen nieuwe rapportages</li> <li>• Opvragen gegevens</li> <li>• Bouwen nieuwe rapporten in CNS</li> </ul>	Start: mei 2015 Gereed: september 2015 Besluitvorming: 24 september (intern) en 15 oktober (BO) 2015
<u>Woonlastentool</u> Tonen woonlasten in advertenties en geven betaalbaarheidsadvies op basis NIBUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen en implementeren woonlastentool</li> </ul>	Gereed: juli 2015
<u>Doorstroommakelaars</u> Inzet van doorstroom (senioren) makelaars en eventueel implementeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opzetten werkgroep</li> <li>• Schrijven voorstel</li> <li>• Vaststellen voorstel in beleidsgroep en bestuur</li> <li>• Voorstel naar BO</li> <li>• Implementeren uitkomst</li> </ul>	Start: september 2015 Besluitvorming: 1 <sup>e</sup> kwartaal 2016
<u>Overige RPA</u> Ondersteunen pilots en onderzoeken (indien nodig)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiatief gemeenten</li> <li>• Aansluiten bij overleg met gemeenten</li> </ul>	Was in 2015 niet noodzakelijk

### 3. Huisvestingsverordening

Per 1 januari 2015 is de WGR+ regeling opgeheven, dit betekent dat er geen wettelijke verplichting meer bestond om een regionale huisvestingsverordening vast te stellen. De gemeenten hebben elk een lokale huisvestingsverordening vastgesteld, die wel onderling is afgestemd. Hierdoor is er nog steeds één regionaal woonruimteverdelingssysteem voor al het vrijkomend sociaal huuraanbod in de regio Haaglanden met eenduidige regels maar wel een mogelijkheid voor maximaal 25% Lokaal maatwerk.

In de concept (lokale) huisvestingsverordening hebben de corporaties meer ruimte om de spelregels van de woonruimteverdeling gezamenlijk vast te stellen. Deze regels zijn vastgelegd in de spelregelnotitie die op 24 september door het SVH-bestuur is vastgesteld. De consequentie hiervan is dat de corporaties een regionale onafhankelijke klachtencommissie moeten opzetten om klachten over de uitvoering van de woonruimteverdeling (spelregels) te kunnen behandelen. Deze zal in 2016 van start gaan.

SVH agenda 2015	Werkzaamheden	Stand van zaken
<u>Inspraakreactie</u> Inspraakreactie m.b.t. nieuwe (lokale) huisvestingsverordening	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrijven inspraakreactie</li> </ul>	Gereed: maart 2015
<u>Spelregelnotitie</u> Vaststellen "spelregel"-notitie voor regionale woonruimteverdeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaststellen regels in beleidsgroep en bestuur</li> <li>• Samenvatting spelregels voor externe communicatie</li> <li>• Organiseren informatiebijeenkomst huurdersorganisaties (30.3) en evt commissies</li> </ul>	Gereed: juni 2015 Besluitvorming: 24 september 2015
<u>Regionale klachtencommissie</u> Voorstel en oprichten regionale klachtencommissie maken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprek organiseren met Haagse klachtencommissie</li> <li>• Schrijven voorstel</li> <li>• Vaststellen voorstel in beleidsgroep en bestuur</li> <li>• Voorstel naar BO</li> <li>• Juridisch toetsen en vaststellen klachtenreglement</li> <li>• Samenstellen klachtencommissie</li> <li>• Secretariaat opzetten en faciliteren</li> </ul>	Advies gereed: september 2015 Besluitvorming: 24 september (intern) en 15 oktober (BO) 2015 Vaststellen reglement: april 2016 <i>Werving en start 2016</i>
<u>Automatisering HVO</u> Wijzigen regelgeving doorvoeren in automatisering + overleg kosten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F.O. schrijven</li> <li>• Bespreken met Zig en offerte vragen</li> <li>• Implementeren en testen</li> </ul>	Start: maart 2015 FO: gereed augustus 2015 Gereed: september 2015
<u>Informereren woningzoekenden</u> Digitale folders o.a. over spelregels ontwikkelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrijven artikel wijzigingen</li> <li>• Aanpassen folders</li> </ul>	Gereed juli 2015

### 4. Optimaliseren woonruimteverdeling

Door de nieuwe RPA en HVO veranderen er regels in de woonruimteverdeling maar komen er ook nieuwe werkwijzen. Vanuit de RPA wordt ingezet op de bevordering van de doorstroming. Een van de voorstellen is om hierbij seniorenmakelaars in te zetten. In 2016 zal duidelijk moeten worden hoe dit opgepakt kan worden. Alle wijzigingen die voortkomen uit de RPA en HVO hebben impact op de automatisering. Daarnaast willen de corporaties de woonruimteverdeling steeds verder optimaliseren en komen er steeds vaker wijzigingen in het

Rijksbeleid die geautomatiseerd en verantwoord moeten worden. Ook is het noodzakelijk om de woningzoekende met al deze wijzigingen goed te blijven bedienen en ook van meer persoonlijk advies te kunnen voorzien bv over de voor hem betaalbare woningen. In 2015 is een start gemaakt met de voorstellen voor de vernieuwing van Woonnet-Haaglanden en WBS.

SVH agenda 2015	Werkzaamheden	Stand van zaken
<u>Woonnet-Haaglanden</u> Vernieuwen website Woonnet-Haaglanden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspiratiemiddag</li> <li>• Opzetten projectgroep</li> <li>• Zoeken naar participatie Zig-klanten</li> <li>• Inventarisatie benodigde wijzigingen</li> <li>• Wensen woningzoekenden bepalen</li> <li>• Maken FO</li> <li>• Implementatie en testen</li> <li>• Livegang en informeren woningzoekenden</li> </ul>	Start: juni 2015 Gereed: <i>december 2016/Januari 2017</i>
<u>Screenen betalingsgedrag</u> Vooraf screenen betalingsgedrag toekomstige huurders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariseren huidige werkwijze</li> <li>• Maken voorstel</li> <li>• Vaststellen voorstel in beleidsgroep en bestuur</li> <li>• Eventueel: Maken FO en contractafspraken</li> </ul>	Start: augustus 2015 Besluitvorming: <i>15 februari 2016</i> <i>Implementatie 2016</i>
<u>Fraude</u> Onderzoek hoe fraude te voorkomen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oprichten werkgroep</li> <li>• Voorstel maken om fraude te voorkomen</li> </ul>	Start: <i>februari 2016</i>
<u>Verbeteren efficiëntie woonruimteverdeling</u> Corporaties ondersteuning bieden bij verbeteren verhuurproces	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilot actief verhuren (Woonbron)</li> <li>• Datamining van het verhuurproces</li> <li>• Doelgerichte mailingcampagnes</li> </ul>	Start: januari 2015 doorlopend
<u>CNS</u> Implementatie nieuwe release CNS en Rondje langs corporaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie nieuwe release</li> <li>• Organiseren cursussen</li> <li>• Rondje langs corporaties: verdere kennismaking CNS en inventarisatie wensen</li> </ul>	Start: januari 2015
<u>Klantenpanel</u> Oprichten klantenpanel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oproep plaatsen Woonnet</li> <li>• Enquêteren klantenpanel</li> <li>• Webpagina maken</li> </ul>	Start: februari 2015 Gereed: juni 2015

## 5. Verbeteren informatievoorziening

Om inzicht te krijgen in de parate kennis van corporatiemedewerkers over de woonruimteverdeling is er in 2015 gebruik gemaakt van een mystery guest. Uit de inventarisatie is duidelijk geworden dat de kennis en dienstverlening sterk is verbeterd t.o.v. het eerste onderzoek in 2013. Corporaties hebben lering getrokken uit de eerdere resultaten, daarnaast kunnen corporaties nu gebruik maken van een kennisbank die corporatiemedewerkers op de werkvloer ondersteunt door het bieden van antwoorden op de meest gestelde vragen. En de door SVH ontwikkelde E-learning cursus woonruimteverdeling waarin het woonruimteverdelingsysteem uitgelegd wordt. De cursus is zo ingericht dat medewerkers afhankelijk van hun functie onderdelen kunnen volgen. Er zijn onderdelen specifiek voor balie-/KCC-medewerkers en urgentie-/sociaal beheer-medewerkers, verhuurmedewerkers zouden de volledige cursus moeten doorlopen.

SVH agenda 2015	Werkzaamheden	Planning
<u>E-learning</u> Uitrollen E-learning cursus woonruimteverdeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmaken cursussen en uitnodigingen versturen</li> <li>• Volgen voortgang</li> <li>• Ontwikkelen nieuwe cursussen?</li> </ul>	Start: februari 2015 Gereed: april 2015

<u>Mystery Guest</u> Uitvoeren Mystery Guest onderzoek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitzoeken bureau</li> <li>• Oprichten werkgroep</li> <li>• Opstellen vragen/antwoorden</li> <li>• Terugkoppeling resultaten</li> <li>• Voorstel gevolgen</li> </ul>	Start: mei 2015 Gereed: september 2015
<u>Kennisbank</u> Evalueren gebruik kennisbank en doorvoeren kennisbank op website	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalueren gebruik kennisbank</li> <li>• Resultaten terugkoppelen</li> <li>• Eventueel opnieuw informeren over bestaan kennisbank</li> <li>• Implementeren kennisbank voor woningzoekenden</li> </ul>	Start: april 2015 Gereed: september 2015
<u>Informatievoorziening</u> Verbeteren contactformulier om mail te verminderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoek bij externen t.b.v. verbetering contactformulier</li> <li>• Voorstel maken en implementeren</li> </ul>	Start: juli 2015 Gereed: augustus 2015



## 4. Communicatie en kennisuitwisseling

### 4.1 Communicatie

SVH vindt het belangrijk goed te communiceren met haar leden en haar externe partners. Door het versturen van de digitale nieuwsflits (maandelijks) brengt de SVH haar leden en externen op de hoogte van het belangrijkste nieuws vanuit de SVH en haar leden. Het aantal ontvangers van de nieuwsflits was eind 2015: 286. Daarnaast is er in 2015, in navolging van de reeks met de SVH-bestuurders, een reeks gestart waarin alle wethouders in de regio één voor één aan het woord komen en vervolgens een volgende wethouder een vraag voorleggen, gedurende 2015 heeft deze reeks het hele jaar doorgelopen. De artikelen zijn ook terug te vinden op de SVH-website waardoor er een mooi beeld is ontstaan van de ideeën en zienswijze van alle SVH-bestuurders en wethouders in de regio. Voor het schrijven van artikelen voor de nieuwsflits worden de freelance journalisten Johanneke Stolk en Pascale Warners ingehuurd.

### 4.2 Website [www.socialeverhuurdershaaglanden.nl](http://www.socialeverhuurdershaaglanden.nl)

De website [www.socialeverhuurdershaaglanden.nl](http://www.socialeverhuurdershaaglanden.nl) bevat actuele berichten over de onderwerpen die corporaties raken zoals wetwijzigingen, onderzoeken op het gebied van wonen of activiteiten van de SVH-leden. Deze artikelen kunnen ook door de SVH-leden aangeleverd worden. Ook zijn op de website alle managementrapportages terug te vinden.

### 4.3 SVH Foyer en kennismiddag

De foyers beogen een inspirerend platform te bieden voor ontmoeting en het uitwisselen van kennis over thema's binnen de regio. Per foyer wordt bekeken bij welke doelgroep het foyer het beste aansluit, dit kunnen zowel medewerkers van de aangesloten corporaties zijn als medewerkers van organisaties waarmee nauw wordt samengewerkt, zoals gemeenten en maatschappelijke organisatie. Deze medewerkers worden gericht uitgenodigd.

#### Bestuurlijke sessies Toekomst SVH

Op 12 oktober en 9 november zijn er twee sessies met het SVH-bestuur georganiseerd over de toekomst van de SVH.

#### Bestuurlijk Foyer

Op 3 november is er door SVH in samenwerking met Maaskoepel en Blomberg Instituut een bestuurdersfoyer georganiseerd met als thema: *Overleg over de heg: "Wat zijn de bestuurlijke keuzes bij passend huisvesten?"*. De Bestuurders Foyer was vooral bedoeld om de bestuurders van beide regio's met elkaar kennis te laten en ervaringen en inzichten met elkaar te laten delen.

#### Kennismiddagen

Er zijn in 2015 twee kennisdagen georganiseerd. Op 25 juni samen met Andersom een inspiratiedag waarbij de nieuwe website van Woonnet-Haaglanden centraal stond *'Naar een website waar de klant centraal staat'*. Voor deze dag zijn zowel corporatiemedewerkers als inspirators van buiten de regio uitgenodigd zoals andere klanten van Zig.

Op 12 november is samen met de Processpecialisten een interactieve middagbijeenkomst georganiseerd waarbij centraal stond hoe het verhuurproces efficiënt, transparant en klantgericht georganiseerd kan worden en het antwoord op de vraag gevonden is waar maatwerk tot meerwaarde leidt en waar uniform werken effectiever is.

#### **4.4 Belangenbehartiging**

Op 30 maart is samen met Bart Kessels een avond georganiseerd voor alle huurdersorganisaties over de nieuwe huisvestingsverordening(en) waarover de huurdersorganisaties advies mochten uitbrengen. Op de avond van 30 maart 2015 heeft de SVH de huurdersorganisatie geïnformeerd over:

- De inhoud van de nieuwe (lokale) Huisvestingsverordening en de verschillen met de huidige Huisvestingsverordening
- De spelregels die de corporaties gezamenlijk hebben vastgesteld voor de woonruimteverdeling
- Invulling van Lokaal maatwerk: hoe werkt dat?

En we hebben uitgelegd met welke kaders en procedures de huurdersorganisaties rekening moesten houden als ze een inspraakreactie wilden geven op de lokale huisvestingsverordening.

Op 11 juni is samen met Andersom een avond georganiseerd voor het klantenpanel van Woonnet-Haaglanden over de nieuwe website Woonnet-Haaglanden. Hierbij konden de leden meepraten over de vernieuwing van de website en hun ideeën laten horen.

Er vindt 2 à 3x per jaar overleg plaats met de andere 3 grote regio's: Amsterdam (AFWC), Utrecht (RWU/STUW), Rotterdam (Maaskoepel), De Vernieuwde Stad en Aedes.

Met de Bestuurlijke Tafel is in 2015 op verschillende niveaus overleg geweest. Ambtelijk overleg heeft met uitzondering van de zomerperiode elk kwartaal plaatsgevonden. Overleg tussen de voorzitters heeft 3x plaatsgevonden. In 2015 was er driemaal een Bestuurlijk Overleg. In 2015 was het belangrijkste onderwerp in alle overleggen: de uitwerking van de regionale prestatieafspraken.

#### **4.5 Kennisuitwisseling en cursusaanbod**

Alle corporaties in Haaglanden zijn lid van de SVH. Daardoor is veel kennis, informatie en ervaring aanwezig. De SVH ondersteunt de kennisuitwisseling.

In 2015 hebben er cursussen voor medewerkers van de aangesloten corporaties plaatsgevonden, die zowel door SVH zijn gegeven als door ingehuurde specialisten zoals Carole Vermolen over Assetmanagement. De belangrijkste ontwikkeling was de ontwikkeling van een digitale cursus woonruimteverdeling die corporatiemedewerkers op een tijd die hen uitkomt, op hun eigen werkplek kunnen volgen en waarvoor ze een certificaat kunnen krijgen.

## 5. De organisatie van de vereniging SVH

### 5.1 Bestuur

Elke corporatie die lid is van de SVH levert een bestuurslid. In 2015 is het Bestuur vijf maal bijeen geweest. Er zijn twee ledenvergaderingen georganiseerd. In bijlage 1 is de samenstelling van het SVH-bestuur beschreven.

### 5.2 SVH-bureau

Eind 2015 bestond het bureau van de SVH uit de volgende formatie:

• Directeur	Jolanda Hoogeboom	36 uur
• Coördinator beleid	Marcia Otten	32 uur
• Coördinator WBS-helpdesk	Adrie Vollering	33 uur
• Informatievoorziening/financiën	Thamar Hoekema	29 uur
• Beleidsadviseur	Ruben Henderiks	36 uur
• Medewerker Helpdesk/Woonnet	Aiman El-Gharabawy	32 uur
• Medewerker Woonnet	Naci Zaman	20 uur

### 5.3 WBS-helpdesk

De WBS-helpdesk wordt bemenst door Adrie Vollering samen met Aiman El-Gharabawy. De helpdesk is elke dag bereikbaar (maandag t/m donderdag van 9.00 tot 17.00 uur en vrijdag van 9.00 tot 15.30 uur). De helpdesk beantwoordt vragen per telefoon en mail.

Via de email zijn in 2015 1.043 vragen binnengekomen over WBS en de woonruimteverdeling. De meeste vragen hadden betrekking op inschrijvingen en het aanbieden van woningen. Het betreft o.a. vragen over de jaarlijkse betalingen, uitschrijvingen, aanbiedingsproces, algemene werkwijze m.b.t. WBS en Kennisbank, autorisaties en wijzigingsverzoeken voor WBS.

### 5.4 CNS-helpdesk

De CNS-helpdesk wordt geleid door Thamar Hoekema. De helpdesk is op maandag, dinsdag en donderdag bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur en op vrijdagochtend. De helpdesk beantwoordt vragen per telefoon en per mail en biedt ondersteuning bij het bouwen van rapporten door corporaties en gemeenten. SVH, corporaties en gemeenten gebruikten in 2015 CNS voor managementinformatie op het gebied van woonruimteverdeling en achtergrondinformatie voor de te maken regionale prestatieafspraken.

### 5.5 Woonnet

In 2014 zijn 2 parttime medewerkers (totaal 40 uur oftewel 1,1 fte) aangesteld voor het beantwoorden van de mails van woningzoekenden over de woonruimteverdeling. Op de website [woonnet-haaglanden.nl](http://woonnet-haaglanden.nl) is een contactformulier voor Woonnet-Haaglanden opgenomen. Totaal zijn er in 2015 door de Woonnet-medewerkers ± 26.000 mailtjes van woningzoekenden beantwoord. Het betreft o.a. vragen over de jaarlijkse verlenging, het inloggen op Woonnet, de vestigingsdatum, het splitsen en samenvoegen van inschrijvingen en de zoekopdracht.

### 5.6 Vaste werkgroepen

De SVH is een netwerkorganisatie, de werkzaamheden worden voor en door de corporaties gedaan. De interne werkgroepen vervullen dus een belangrijke functie binnen de SVH.

In bijlage 1 is een lijst met de deelnemers van de verschillende vaste werkgroepen te vinden.

### Beleidsgroep

De Beleidsgroep vormt de spil van de werkgroepen. Deze groep bereidt de besluitvorming voor het SVH-bestuur voor. Er is ongeveer om de zes weken een overleg. De belangrijkste onderwerpen in 2015 waren de uitwerking regionale prestatieafspraken en de passendheidstoets.

### Keyuseroverleg

Het keyuseroverleg richt zich op het WBS en de website Woonnet Haaglanden. Een keyuser is aanspreekpunt op het gebied van woonruimteverdeling van de corporatie en is verantwoordelijk voor de inrichting van het woonruimteverdelingsysteem op corporatieniveau. Er is een tweemaandelijks overleg. Tijdens de overleggen is er in 2015 vooral veel aandacht besteed aan de automatisering en vragen over de uitvoering van de woonruimteverdeling. Tevens wordt in dit overleg aandacht besteed aan de uitleg van besluiten die zijn genomen in de Beleidsgroep.

### Werkgroep Marktinformatie/managementrapportages

De werkgroep Marktinformatie/managementrapportages controleert de cijfers in de standaard managementrapportages en geeft haar mening over de analyse van deze cijfers voordat deze naar de beleidsgroep en het bestuur gaan. Daarnaast zijn ze nauw betrokken bij de doorontwikkeling van de managementrapportages. De werkgroep Marktinformatie komt ongeveer viermaal per jaar bijeen: na oplevering van de jaarrapportage en de aanbodrapportages (2x per jaar) en 2x los van de managementrapportages.

### Overleg Managers Wonen/KCC

Het overleg Managers Wonen/KCC is in 2014 opgericht. In dit overleg wordt vooral aandacht besteed aan besluiten die consequenties hebben voor de werkprocessen van de corporaties of voor de informatievoorziening naar huurders en woningzoekenden. In het verleden werden deze besluiten besproken met de beleidsgroep of het keyuseroverleg maar nooit rechtstreeks met de managers en dit bleek in de praktijk soms toch tot onduidelijkheden of miscommunicatie te leiden. Bij besluiten die directe consequenties hebben voor de werkprocessen of voor de informatievoorziening naar huurders/woningzoekenden adviseert het Overleg Managers Wonen/KCC rechtstreeks het SVH-bestuur.

### Werkgroep Duurzaamheid

In de werkgroep duurzaamheid hebben alle corporaties en gemeenten zitting. Deze werkgroep komt twee keer per jaar bijeen en krijgt informatie over actuele ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en wisselt ervaringen uit.

## **5.7 Tijdelijke werkgroepen**

Naast de vaste werkgroepen worden er ook tijdelijke werkgroepen opgericht die zich richten op specifieke thema's of proceswijzigingen. In 2015 waren er 8 tijdelijke werkgroepen:

- Werkgroep Huisvestingsverordening
- Werkgroep Doorstroommakelaar
- Werkgroep Creditcheck
- Werkgroep Regionale Klachtencommissie
- Projectgroep Website
- Drie werkgroepen uitwerking RPA: 'Sociaal Domein', 'Rode Complexen' en 'Voorraadontwikkeling en wachttijden'.

## Bijlage 1: Overzicht deelnemers SVH-bestuur en werkgroepen 2015

### Bestuur

R. Polder	Arcade Wonen
E. Pannebakker (vicevoorzitter)	De Goede Woning
P. Ruigrok ( <i>interim</i> )	Rijswijk Wonen
L. Greven	Rondom Wonen
W. Krzeszewski	Staedion
G. Dijkstra	Stichting DUWO
R. Straver	Vestia
E. Borova ( <i>interim</i> )	Vidomes
A. Zopfi (penningmeester)	Wassenaarsche Bouwstichting
W. van Dam	Wbv. St. Willibrordus
A. Abbinga	Wonen MiddenDelfland
A. van den Berg	Wonen Wateringen
K. van Dreven	Woningstichting Haag Wonen
D. Gerlof	Woonbron
M. Straks	WoonInvest
P. van Hulten	Aedes, vereniging van woningcorporaties
A. Koning (voorzitter)	Vereniging SVH
J. Hoogeboom	Vereniging SVH
M. Otten (notulist)	Vereniging SVH

### Beleidsgroep

R. Rouwendaal	Arcade
R. Weber	De Goede Woning
H. Warmer	Rijswijk Wonen
T. Roest	Rondom Wonen
P. van Dijk	Staedion
F. van der Zon	Stichting DUWO
M. Kik	Vestia
M. Vos	Vidomes
M. de Rooij	Wassenaarsche Bouwstichting
B. Elshof	Wbv. St. Willibrordus
L. van Barneveldt	Wonen MiddenDelfland
L. van Spanje	Wonen Wateringen
L. Letmaath	Woningstichting Haag Wonen
E. Vitner	Woonbron
W. van der Steen	WoonInvest
J. Hoogeboom (voorzitter)	Vereniging SVH
M. Otten (notulist)	Vereniging SVH
R. Henderiks	Vereniging SVH
T. Hoekema	Vereniging SVH

### **Overleg Managers Wonen/KCC**

C. Schonenberg	Arcade
G. Leideman	De Goede Woning
E. Dubbelman	Rijswijk Wonen
J. Mulder	Rondom Wonen
T. Roest	Rondom Wonen
D. van Puffelen	Staedion
J. Veenker	Staedion
C. de Korte	Stichting DUWO
A. Warman	Vestia
B. Heppener	Vestia
C. Buren	Vidomes
V. Klapwijk	Vidomes
M. de Rooij	Wassenaarsche Bouwstichting
B. Elshof	Wbv St Willibrordus
L. van Spanje	Wonen Wateringen
L. van Barneveldt	Wonen Midden-Delfland
C. Coppens	Woningstichting Haag Wonen
E. van der Schans	Woningstichting Haag Wonen
E. de Vries	Woningstichting Haag Wonen
P. van Hemmen	Woonbron Delft
B. Hijdra	WoonInvest
M. Otten (voorzitter)	Vereniging SVH
A. Vollerling (notulist)	Vereniging SVH

### **Keyuser-overleg**

A. Wubben	Arcade Wonen Monster
L. van Rijn	Arcade Wonen 's-Gravenzande
R. Brekelmans	De Goede Woning
R. Moesman	De Goede Woning
L. de Ruiters	Haag Wonen
O. Abbadi	Rijswijk Wonen
W. Rose	Rijswijk Wonen
M. vd Berg	Rondom Wonen
J. Veerman	Rondom Wonen
D. Ridder	Staedion
A. Akloe	Staedion
C. de Korte	Stichting DUWO
D. Boon	Stichting DUWO
E. Abelsma	Vestia Bijdorplan (Zoetermeer)
M. Holdert	Vestia Bijdorplan (Zoetermeer)
R. Lalta	Vestia Dr. Lelykade (Scheveningen)
H. v.d. Pijl	Vestia Dr. Lelykade (Scheveningen)
A. v. Loenen	Vestia Loevesteinlaan
S. Spierings	Vestia Loevesteinlaan
P. van Noppen	Vidomes
J. Leiwakabessy	Wassenaarsche Bouwstichting
M. Oudshoorn	Wassenaarsche Bouwstichting
W. van de Toorn	Wbv. St. Willibrordus
L. Klok	Wonen MiddenDelfland
S. de Korte	Wonen Wateringen

C. Kolenmijn	Wonen Wateringen
M. Aalbertsberg	Woonbron
M. de Goed	Woonbron
N. Kuling	WoonInvest
D. Maas	WoonInvest
A. Vollerling (voorzitter)	Vereniging SVH
A. El-Gharabawy (notulist)	Vereniging SVH
R. Henderiks	Vereniging SVH

### **Werkgroep Marktinformatie/Managementrapportages**

R. Rouwendaal	Arcade Wonen
R. Meier	De Goede Woning
H. Warmer	Rijswijk Wonen
J. Mulder	Rondom Wonen
A. Allewijn	Staedion
J. Jongsma	Vestia
F. Aghina	Vidomes
L. Nikolai	Vidomes
L. Rodewijk	Woningstichting Haagwonen
I. van de Velde	WoonInvest
R. van Til	Explica
T. Hoekema (voorzitter)	Vereniging SVH
R. Henderiks (notulist)	Vereniging SVH
L. Brown	Vereniging SVH

### Aangevuld voor werkgroep Managementrapportages met:

H. Slagboom	Bestuurlijke Tafel Wonen
G. Hoofs	Gemeente Delft
J. Schilling/D.Beukema	Gemeente Den Haag
D. Albregts	Gemeente Pijnacker-Nootdorp
N. Rovers	Gemeente Westland
J. Kool	Gemeente Zoetermeer

### **Werkgroep Duurzaamheid**

I. ten Have	De Goede Woning
H. Warmer/J. Adam	Rijswijk Wonen
A. Swank/E. van Leeuwen	Rondom Wonen
N. van Boven	Vestia
F. Kabbaj	Vidomes
G. van Poppel	Stichting DUWO
E. van de Wilk	Wonen Midden-Delfland
R. Sloof	Wonen Wateringen
H. Schomaker	Woningstichting Haag Wonen
J. Schild/S. Ringelberg	Woonbron
J. van de Hulst	WoonInvest
P. Aelmans	Gemeente Delft
J. Schilling	Gemeente Den Haag
N. Buitenweg	Gemeente Leidschendam-Voorburg
S. Savkoor	Gemeente Rijswijk
E. Maas	Gemeente Westland
P. Verheggen	Gemeente Zoetermeer

P. Smoor	DPA
J. Mennen	Platform 31 "energieambassadeur"
A. Koning	Vereniging SVH
R. Henderiks (voorzitter)	Vereniging SVH



## Bijlage 2: Definities

<b>Inkomensgroepen</b>	Prijspeil 2015, bron MG2015-01
Primaire doelgroep	De minima, BBSH-doelgroep en de Europa-doelgroep samen.
Minima	Huishoudens met een minimum inkomen: Eenpersoonshuishouden: €15.175 Meerpersoonshuishouden: €19.625 Eenpersoons-ouderenhuishouden: €16.550 Meerpersoons-ouderenhuishouden: €22.150
HT-doelgroep	Huishoudens met een belastbaar inkomen tot de inkomensgrenzen zoals gedefinieerd op de Wet op de Huurtoeslag: Eenpersoonshuishouden: €21.950 Meerpersoonshuishouden: €29.800 Eenpersoons-ouderenhuishouden: €21.950 Meerpersoons-ouderenhuishouden: €29.825
Europa-doelgroep	Huishoudens met een belastbaar inkomen tussen dat van de BBSH-doelgroep en de €34.911
Lage middeninkomens	Huishoudens met een belastbaar inkomen tot de inkomensgrenzen: Eenpersoonshuishouden: €34.911 Meerpersoonshuishouden: €44.800
Secundair	Gezinnen met een belastbaar inkomen boven de doelgroep en tot €44.800.
<b>Huurgrenzen</b>	Prijspeil 2015, bron MG 2015-01
Goedkoop	Huur tot de kwaliteitskortingsgrens (jongerengrens): €403,06
Betaalbare voorraad	Huur tot de aftoppingsgrenzen (voor 1 en 2 personen: €576,87 voor 3 of meer personen: €618,24)
Sociale huur	Huur tot de liberalisatiegrens: €710,68
Middeldure huur	Huur tussen de liberalisatiegrens en ongeveer €850