

**SOCIALE VERHUURDERS HAAGLANDEN**  
**JAARVERSLAG 2019**

## Voorwoord van de voorzitter

In 2019 zijn we als vereniging verder gegaan met waar we goed in zijn in deze regio: samenwerken. Ik ben ervan overtuigd dat we door deze samenwerking meer realiseren dan ieder voor zich. De structuur waarbij bestuurders met specialisten (in bestuursadviescommissies) aan een aantal thema's samenwerkt, werkt goed. We zijn in staat om gezamenlijk standpunten in te nemen, maar ook andere stakeholders aan ons te binden.

In 2019 zijn we een intensieve samenwerking met de gemeenten, provincie en de regionale huurdersvertegenwoordiging gestart voor het maken van de nieuwe woningmarktafspraken. We maken afspraken over het behoud, de groei en de spreiding van de sociale voorraad. Daarmee zorgen we ervoor dat woningzoekenden nu en in de toekomst binnen een acceptabele termijn een woning kunnen vinden. En wat is acceptabel als we zien dat de druk op de woningmarkt steeds verder toeneemt en de wachttijden in 2019 wederom zijn toegenomen van 54 naar 61 maanden? Daarom is het ook belangrijk om onze woningzoekenden beter te informeren en de verwachtingen goed te managen. In 2019 heeft SVH daarom met alle corporaties een klantvisie voor woningzoekenden opgesteld. Aan de hand van vier verbeterprojecten gaan we de klantbediening beter, eenduidiger en persoonlijker maken. Vanuit de klantvisie heeft het SVH-bestuur onder ander besloten om een regionaal klantcontactcentrum voor woningzoekenden op te zetten. Hier kunnen alle woningzoekenden terecht met vragen of voor advies over het zoeken naar een woning. Het klantcontactcentrum gaat begin 2020 van start.

In 2020 verwachten we ook de samenwerkingsafspraken met de gemeenten te kunnen bezegelen. Dat gaat hoofdzakelijk over afspraken over het behoud en de groei van de sociale voorraad, de regionale energietransitie, het bevorderen van doorstroming en het goed kunnen laten wonen van kwetsbare doelgroepen. Maar in de tijd dat we afspraken maken zitten we niet stil. Ook in 2019 zijn er bijvoorbeeld 510 nieuwbouwwoningen en 7.649 woningen opnieuw verhuurd. Het aantal verkochte woningen is flink afgenomen: van 435 in 2018 naar 238 in 2019.

In 2019 zijn er ook veranderingen in de werkorganisatie van SVH doorgevoerd. Er zijn medewerkers vertrokken en nieuwe gezichten voor in de plaats gekomen. Ook is de nieuwe directeur, Jozefine Hoft, gestart. Samen met het (dagelijks) bestuur is de organisatie op zoek gegaan naar de missie, visie en de kritische succesfactoren en hebben zij deze vertaald naar een jaarplan voor 2020. Een compact plan met focus, ambitie en zichtbaarheid.

Ik kijk tevreden terug op 2019. En 2020 wordt voor mij een spannend jaar. Waarbij ik 'verhuis' van Woonbron naar HaagWonen. Hier ga ik vanaf maart 2020 aan de slag als bestuursvoorzitter. Een mooie uitdaging die ik heel graag combineer met mijn SVH-voorzitterschap. Waar vanuit ik ook dit jaar hoop u te ontmoeten en samen mooie dingen te realiseren. Daarmee kom ik terug op mijn opening 'samen bereik je meer dan ieder alleen'.

Mohamed Baba  
Voorzitter SVH en Bestuurder HaagWonen

# VOORRAAD 141.791

65K ACTIEF  
WONINGZOEKENDEN

61%  
REGULIER

39%  
VOORRANG



5.788

ADVERTENTIES

8.159

VERHUURD

1.8M AANTAL REACTIES

41K WEIGERINGEN

306  
GEMIDDELD  
REACTIES PER  
ADVERTENTIE



14%  
BUITEN REGIO  
HAAGLANDEN



VRIJGEKOMEN

ONDER AFTOPPINGSREZEN  
62%

ONDER KWALITEITSKORTINGREZEN  
21%

TUSSEN AFTOPPING EN VRIJE-SECTOR  
16%

MEDIANE WACHTTIJD  
61 MAANDEN  
HT-DOELGROEP  
57 MAANDEN



55%  
< 35 JAAR



57%  
ALLEENSTAAND

50%  
STARTERS

50%  
DOORSTROMERS



200  
WONINGEN  
VERKOCHT

|   |    |
|---|----|
| 1. Sociale Verhuurders Haaglanden in 2019 .....   | 5  |
| 2. Prestaties SVH corporaties.....  | 7  |
| 2.1. Woningzoekenden.....   | 8  |
| 2.2. Verhuringen.....   | 11 |
| 3. Uitvoering activiteitenplan 2019.....  | 13 |
| 3.1. Faciliteren van de bestuursadviescommissies (BAC's) .....  | 13 |
| 3.2. Nieuwe regionale prestatieafspraken.....   | 14 |
| 3.3. Ontwikkelen van de klantvisie .....  | 15 |
| 3.4. Fraudebestrijding.....   | 17 |
| 3.5. Implementatie Huisvestingsverordening (HVO).....   | 18 |
| 3.6. Structurele samenwerking met SHH.....  | 19 |
| 3.7. Toekomst SVH .....   | 19 |
| 4. Communicatie en kennisuitwisseling .....   | 21 |
| 4.1. Nieuwsflits .....  | 21 |
| 4.2. Website <a href="http://www.socialeverhuurdershaaglanden.nl">www.socialeverhuurdershaaglanden.nl</a> ..... | 21 |
| 4.3. Belangenbehartiging .....  | 21 |
| 4.4. Kennisuitwisseling en cursusaanbod .....   | 21 |
| 5. De organisatie van de vereniging SVH .....   | 23 |
| 5.1. Bestuur .....  | 23 |
| 5.2. SVH-bureau .....   | 23 |
| 5.3. WBS-helpdesk.....  | 23 |
| 5.4. CNS-helpdesk .....   | 24 |
| 5.5. Woonnet-Haaglanden.....  | 24 |
| 5.6. Vaste werkgroepen.....   | 26 |
| 5.7. Tijdelijke werkgroepen.....  | 27 |
| 5.8. Privacywetgeving .....   | 27 |
| 6. Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH) .....                                      | 28 |
| 7. Seniorenmakelaars .....  | 29 |
| Bijlage 1: Overzicht deelnemers SVH-bestuur 2019 .....  | 30 |
| Bijlage 2: Inkomensgroepen en huurgrenzen 2019 .....  | 31 |
| Bijlage 3: Overzicht van overleggen en werkgroepen 2019.....  | 32 |

## 1. Sociale Verhuurders Haaglanden in 2019

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

Tabel: Woningvoorraad SVH-corporaties, 31 december 2019.

| Corporatie                     | Goedkoop<br>(< kwaliteits-<br>kortingsgrens) | Betaalbaar<br>(< 1e aftopgr.) | Betaalbaar<br>(< 2e aftopgr.) | Duur<br>(> 2e aftopgr.) | Vrije sector  | Onzelfstandig | Totaal         |
|--------------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|---------------|---------------|----------------|
| Arcade Wonen                   | 412  | 3.035                         | 1.461                         | 1.953                   | 698           | 130           | <b>7.689</b>   |
| De Goede Woning                | 927  | 2.748                         | 1.177                         | 839                     | 517           | 67            | <b>6.275</b>   |
| Haag Wonen                     | 3.039  | 11.985                        | 2.196                         | 2.494                   | 1.049         | 123           | <b>20.886</b>  |
| Rijswijk Wonen                 | 914  | 2.870                         | 721                           | 1.133                   | 462           | 0             | <b>6.100</b>   |
| Rondom Wonen                   | 114  | 1.099                         | 276                           | 494                     | 384           | 44            | <b>2.411</b>   |
| Staedion                       | 4.603  | 17.434                        | 4.189                         | 5.323                   | 2.823         | 1.417         | <b>35.789</b>  |
| Stichting DUWO                 | 3.691  | 1.936                         | 184                           | 205                     | 15            | 5.594         | <b>11.625</b>  |
| Vestia                         | 4.571  | 17.199                        | 3.009                         | 4.616                   | 4.177         | 198           | <b>33.770</b>  |
| Vidomes                        | 1.058  | 8.705                         | 2.320                         | 2.853                   | 1.784         | 665           | <b>17.385</b>  |
| Wassenaarsche<br>Bouwstichting | 246  | 825                           | 230                           | 288                     | 274           | 0             | <b>1.863</b>   |
| Wbv. St. Willibrordus          | 227  | 739                           | 196                           | 163                     | 4             | 0             | <b>1.329</b>   |
| Wonen Midden-<br>Delfland      | 149  | 817                           | 225                           | 313                     | 141           | 0             | <b>1.645</b>   |
| Wonen Wateringen               | 114  | 905                           | 360                           | 430                     | 171           | 0             | <b>1.980</b>   |
| Woonbron Delft                 | 1.146  | 4.142                         | 877                           | 1.060                   | 319           | 17            | <b>7.561</b>   |
| WoonInvest                     | 678  | 3.650                         | 949                           | 1.279                   | 1.345         | 0             | <b>7.901</b>   |
| <b>Totaal</b>                  | <b>21.889</b>                                | <b>78.089</b>                 | <b>18.370</b>                 | <b>23.443</b>           | <b>14.163</b> | <b>8.255</b>  | <b>164.209</b> |
| <b>Betaalbaar</b>              |  |                               | <b>118.348</b>                |                         |               |               |                |
| <b>Sociaal</b>                 |  |                               |                               | <b>141.791</b>          |               |               |                |

Hieronder wordt de ontwikkeling in de woningvoorraad van corporaties in Haaglanden uitgelicht.

Per 31 december hadden woningcorporaties 141.791 sociale huurwoningen in bezit. Die voorraad sociale huurwoningen is in de regio Haaglanden gedurende 2019 gegroeid: van ruim 140.500 woningen op 1 januari 2019, tot 141.791 op 31 december 2019. De toename van 1.210 woningen in de sociale voorraad, vond vooral plaats in Den Haag. 75,3% van de groei in de sociale voorraad vond in die gemeente plaats.

De betaalbare voorraad nam daarentegen in 2019 licht af van 119.844 woningen begin 2019, naar 118.348 betaalbare woningen aan het einde van het jaar. Die afname is vooral zichtbaar in de woningvoorraad van Rijswijk, Zoetermeer, Delft en Westland.

Tabel: Woningvoorraad SVH-corporaties per gemeente, 1 januari 2019 en 31 december 2019.

|                           | Betaalbare voorraad<br>Zelfstandige woningen met een subsidiabele<br>huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens. |                |                      | Sociale voorraad<br>Zelfstandige woningen met een netto huurprijs<br>tot de vrijesectorgrens. |                |                      |
|---------------------------|---|----------------|----------------------|---|----------------|----------------------|
|                           | 1-1-2019  | 31-12-2019     | ontwikkeling<br>2019 | 1-1-2019  | 31-12-2019     | ontwikkeling<br>2019 |
| Delft                     | 17.470  | 17.143         | -327                 | 19.494  | 19.407         | -87                  |
| Den Haag                  | 61.474  | 61.538         | 64                   | 71.280  | 72.191         | 911                  |
| Leidschendam-<br>Voorburg | 7.458   | 7.437          | -21                  | 8.497   | 8.556          | 59                   |
| Midden-Delfland           | 1.174   | 1.191          | 17                   | 1.476   | 1.504          | 28                   |
| Pijnacker-Nootdorp        | 2.093   | 2.165          | 72                   | 3.045   | 3.173          | 128                  |
| Rijswijk                  | 7.271   | 6.556          | -715                 | 8.182   | 8.196          | 14                   |
| Wassenaar                 | 2.384   | 2.451          | 67                   | 2.833   | 2.884          | 51                   |
| Westland                  | 7.297   | 7.011          | -286                 | 9.452   | 9.484          | 32                   |
| Zoetermeer                | 13.223  | 12.856         | -367                 | 16.322  | 16.396         | 74                   |
| <b>Totaal Haaglanden</b>  | <b>119.844</b>  | <b>118.348</b> | <b>-1.496</b>        | <b>140.581</b>  | <b>141.791</b> | <b>1.210</b>         |

## 2. Prestaties SVH corporaties

In 2015 hebben de SVH-corporaties met de gemeenten in Haaglanden afspraken gemaakt over het behoud van een ongedeelde regio. Deze afspraken zijn vastgesteld in regionale prestatieafspraken, met een looptijd van 2015 tot en met 2018. Het gaat dan onder meer over de ontwikkeling van het aantal woningen, de betaalbaarheid daarvan en de wachttijden. We hebben in de regio afgesproken om deze afspraken te verlengen tot nieuwe regionale afspraken vastgesteld zijn.

In 2020 worden deze nieuwe samenwerkingsafspraken, ook over de voorraadontwikkeling, gemaakt.

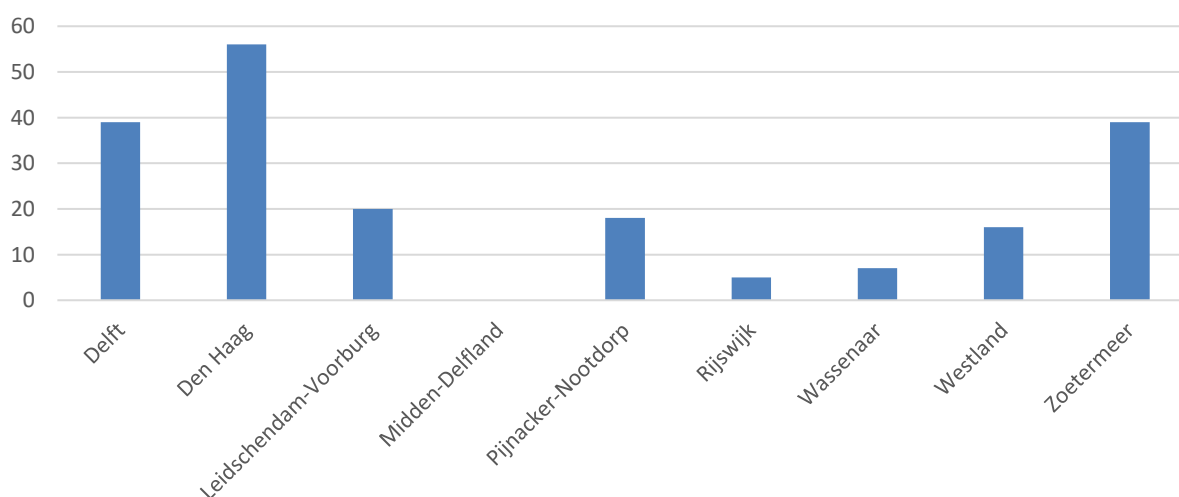
Tabel: Voorraadontwikkeling SVH, 2015-2019

| Voorraadontwikkeling             | 2015           |                | 2016           |                | 2017           |                | 2018           |                | 2019           |                |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                                  | Betaalbaar     | Sociaal        | Betaalbaar     | Sociaal        | Betaalbaar     | Sociaal        | Betaalbaar     | Sociaal        | Betaalbaar     | Sociaal        |
| Voorraad per 01-01               | 126.105        | 149.285        | 123.898        | 146.114        | 121.207        | 142.682        | 119.798        | 141.011        | 119.844        | 140.581        |
| Verkopen woningen                | -342           | -518           | -261           | -331           | -215           | -261           | -203           | -230           | -113           | -133           |
| Sloop woningen                   | -201           | -204           | -816           | -824           | -450           | -452           | 0              | 0              | -487           | -498           |
| Nieuwbouwwoningen                | 14             | 326            | 109            | 201            | 133            | 284            | 172            | 376            | 239            | 508            |
| Huurverandering bij mutatie      | -837           | -132           | -1.646         | -139           | -204           | 37             | 23             | 25             | -223           | 92             |
| Huurverandering zittende huurder | -833           | -2.567         | 190            | -2.567         | -365           | -995           | 5              | -578           | -1.405         | 759            |
| Overige mutaties                 | -8             | -76            | -267           | 228            | -308           | -284           | 49             | -23            | 493            | 482            |
| <b>Voorraad per 31-12</b>        | <b>123.898</b> | <b>146.114</b> | <b>121.207</b> | <b>142.682</b> | <b>119.798</b> | <b>141.011</b> | <b>119.844</b> | <b>140.581</b> | <b>118.348</b> | <b>141.791</b> |

\* Datum verhuur

Ten opzichte van 2018, halveerde het aantal verkochte woningen in Haaglanden bijna: van 435 verkochte woningen in 2018, naar 238 in 2019. In de stedelijke gemeenten zijn de meeste woningen verkocht. In Den Haag waren dat de meeste (ruim 55 woningen), gevolgd door Zoetermeer en Delft.

Figuur: Verkochte woningen door SVH-corporaties, per gemeente, 2019\*.



\* Wonen Midden-Delfland verkocht 38 woningen in 2019, echter, deze werden overgenomen door een andere corporatie. Omdat deze woningen sociaal bezit van een corporatie in Haaglanden blijven, is het aantal verkochte woningen in deze grafiek op 0 gezet.

## 2.1. Woningzoekenden

In 2019 is het aantal ingeschreven woningzoekenden op Woonnet Haaglanden verder opgelopen, van circa 137 duizend tot bijna 147 duizend.

|                              | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ingeschreven woningzoekenden | 122.663   | 126.547   | 130.227   | 137.509   | 146.921   |
| Actief woningzoekenden*      | 66.804    | 69.711    | 73.091    | 73.046    | 64.807    |
| Geslaagde woningzoekenden    | 10.4369   | 9.320     | 9.563     | 8.374     | 8.159     |
| Advertenties                 | 8.656     | 7.916     | 7.158     | 6.257     | 5.788     |
| Reacties                     | 1.506.460 | 1.629.132 | 1.789.069 | 1.596.685 | 1.769.363 |
| Weigeringen                  | 77.527    | 72.952    | 61.378    | 48.225    | 41.478    |
| Slaagkans                    | 14,55     | 12,6%     | 12,4%     | 10,9%     | 12,0%     |
| Wachtduur (mediaan)          | 33        | 40        | 45        | 54        | 61        |
| Zoekduur                     | 20        | 24        | 26        | 30        | 35        |

\* Woningzoekende die minimaal één keer in het betreffende jaar op een woning op Woonnet Haaglanden reageert.

In 2019 zijn met 8.159 woningen wederom weer minder woningen verhuurd dan het voorgaande jaar. De afname is echter wel minder groot dan vorig jaar. De doorstroming lijkt steeds verder af te nemen. De afname van het aantal vrijkomende huurwoningen heeft opvallend genoeg geen gevolgen voor de slaagkans van woningzoekenden: deze is in 2019 namelijk toegenomen van 10,9% naar 12,0%. Dit lijkt echter vooral veroorzaakt te zijn door het opwerpen van een drempel bij het reageren (verplicht inkomensformulier), waardoor er minder actief woningzoekenden zijn. Waar in 2018 het aantal reacties aanzienlijk was afgenomen, is dit in 2019 weer terug op het niveau van 2017. Echter zijn deze reacties nu wel verdeeld over minder woningen. Per geadverteerde woning reageren inmiddels ruim 300 woningzoekenden. Woningen waar meer dan duizend reacties op komen, zijn geen uitzondering meer.

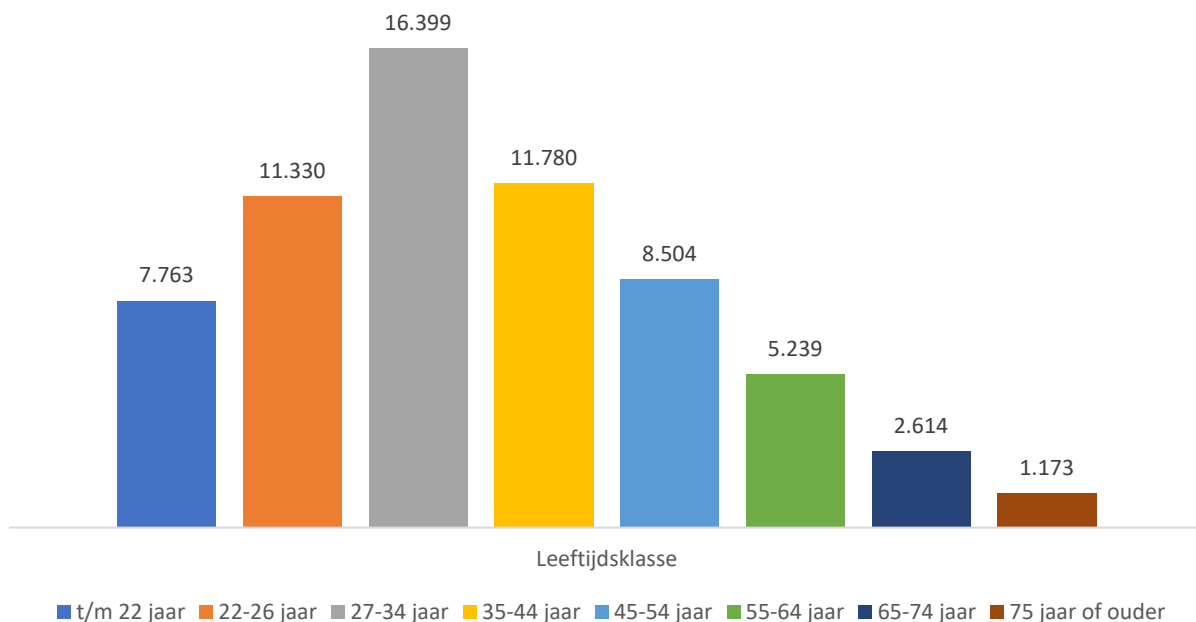
Een opvallende positieve ontwikkeling is dat de slaagkans is toegenomen. Deze ligt met 12% ongeveer weer op het niveau van 2016 en 2017. Dit is opvallend, gezien het aantal ingeschreven woningzoekenden stijgt, en het aantal advertenties en aantal reacties hierop juist toeneemt.

Door toenemende druk op de sociale huurmarkt lijken woningzoekenden minder kritisch dan voorheen: het aantal weigeringen loopt steeds verder terug. Dit is niet enkel toe te schrijven aan het dalende aantal advertenties. Ook het gemiddeld aantal weigeringen per advertentie daalt: van gemiddeld 8,6 weigeringen per advertentie in 2017 tot gemiddeld 7,2 weigeringen in 2019.

De benodigde wachttijd geeft een goed beeld van de druk op de woningmarkt. In 2019 is de wachttijd verder opgelopen tot 61 maanden. Een jaar eerder bedroeg de wachttijd circa 4,5 jaar, inmiddels is dit dus 5 jaar.

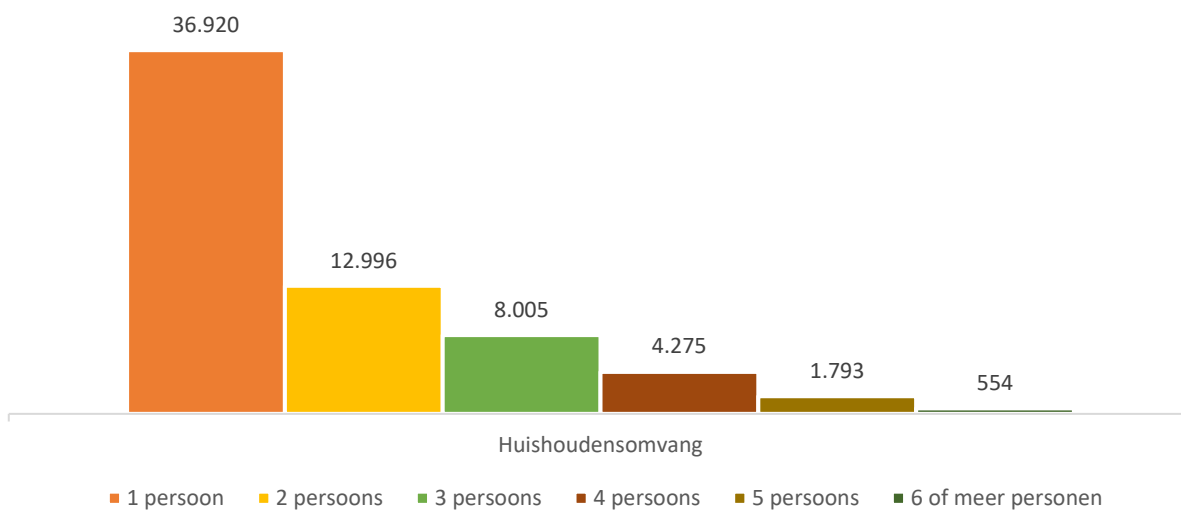


Figuur: Actief woningzoekenden naar leeftijdsklasse, 2019.



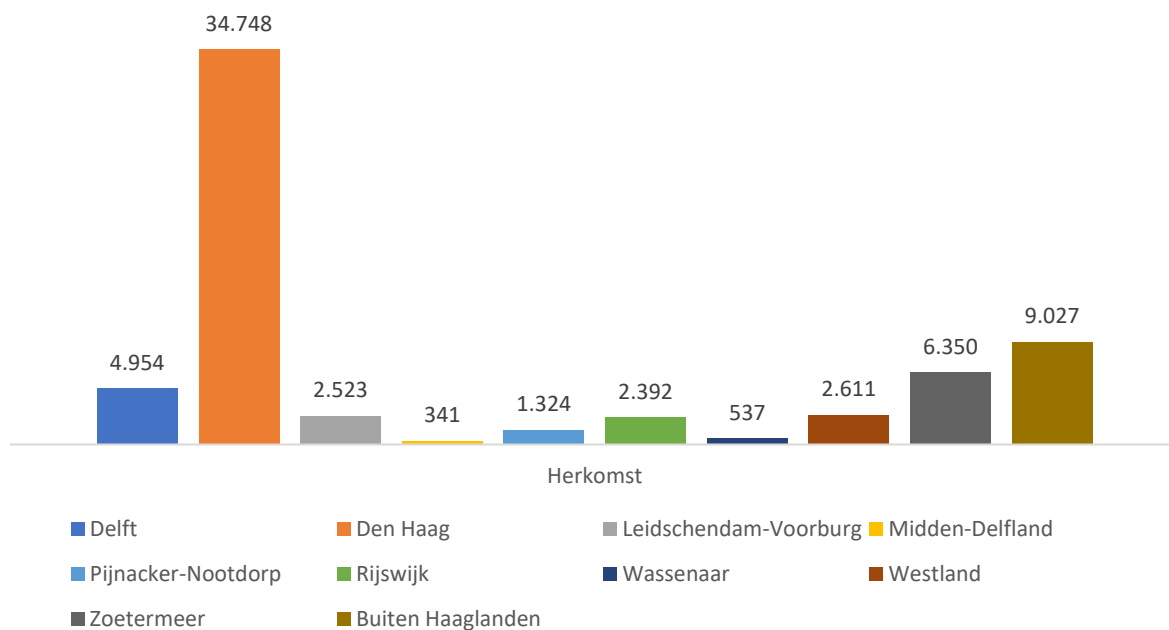
Ruim de helft van de actief woningzoekenden is jonger dan 35 jaar, namelijk 35 van de bijna 65 duizend actief woningzoekenden. Het aantal oudere woningzoekenden is relatief klein, ongeveer 3.800. 65-plussers zijn daarmee goed voor iets meer dan 5% van het totaal aantal actief woningzoekenden.

Figuur: Actief woningzoekenden naar huishoudensomvang, 2019.



Verreweg de meeste woningzoekenden zijn alleen of vormen een tweepersoonshuishouden, namelijk drie op de vier huishoudens.

Figuur: Actief woningzoekenden naar herkomstgemeente, 2019.



Logischerwijs komen de meeste woningzoekenden uit gemeente Den Haag. Het aantal woningzoekenden van buiten de regio loopt al enige jaren op. In 2019 hebben ruim 9 duizend woningzoekenden van buiten de regio gereageerd op een woning in Haaglanden.

## 2.2. Verhuringen

In de regionale prestatieafspraken van 2015-2018 is vastgesteld hoeveel vrijkomend aanbod in de regio een betaalbare huurprijs moet hebben. In 2019 zijn we het traject gestart om te komen tot nieuwe prestatieafspraken. Totdat deze zijn opnieuw vastgesteld, zijn de prestatieafspraken 2015-2018 stilzwijgend verlengd. Dat betekent dat ook in 2019, we nog conform de afspraken handelen.

Beide regionale afspraken over de betaalbaarheid van het vrijkomend aanbod, zijn in 2019 gerealiseerd:

- ✓ Tenminste 85% van het vrijkomend aanbod heeft een huurprijs onder de vrije-sectorgrens
- ✓ Tenminste 70% van het vrijkomend aanbod heeft een huurprijs onder de hoogste aftoppingsgrens

Tabel: Monitoring afspraken prestatieafspraken, 2015-2019.

| Prestatieafspraken                                 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|------|
| Toewijzing vrijkomend aanbod : <b>85%</b> -afpraak | 92%  | 89%  | 91%  | 93%  | 89%  |
| Toewijzing vrijkomend aanbod : <b>70%</b> -afpraak | 73%  | 82%  | 83%  | 84%  | 82%  |

In 2019 is 61,5% van het vrijkomend aanbod via reguliere weg aan woningzoekenden verhuurd. Dat is iets minder dan vorig jaar: toen was dit nog 64,5%. De daling is te verklaren doordat meer woningzoekenden dan vorig jaar, met voorrang een woning toegewezen kregen via Woonnet Haaglanden omdat zij in aanmerking kwamen voor lokaal maatwerk. In 2018 werd 6,3% van de verhuringen onder lokaal maatwerk gedaan, tegen 9% in 2019. Mogelijk heeft de implementatie van de nieuwe huisvestingsverordening op 1 juli 2019 hiermee te maken. Toen zijn meer gemeenten lokale maatwerkregels gaan inzetten, om de schaarste in hun gemeente te verdelen en doelgroepen met een lage slaagkans een betere positie te geven. Het aantal verhuringen aan woningzoekenden met urgentie, daalde licht ten opzichte van vorig jaar.

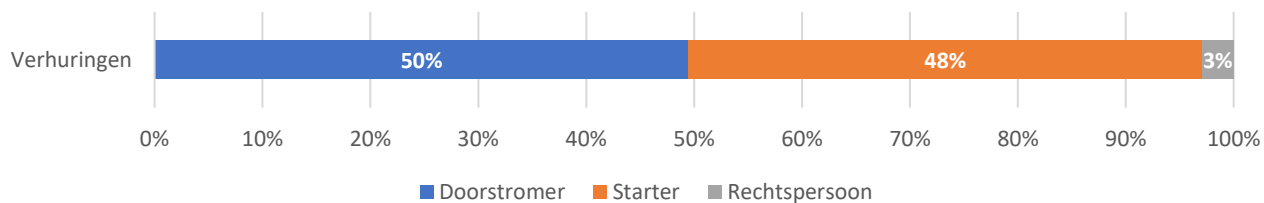
Tabel: Toewijzingsverantwoording, 2015-2019.

|                                     | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         | 2019         | 2019 (n)     |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Regulier</b>                     | <b>69,3%</b> | <b>63,2%</b> | <b>65,0%</b> | <b>64,5%</b> | <b>61,5%</b> | <b>5.016</b> |
| - via woon/inschrijfduur            | 51,7%        | 46,9%        | 48,5%        | 49,5%        | 46,3%        | 3.858        |
| - via bemiddeling                   | 12,2%        | 9,8%         | 10,7%        | 10,4%        | 10,0%        | 817          |
| - via loting                        | 2,1%         | 1,9%         | 2,2%         | 2,4%         | 2,7%         | 221          |
| - via direct te huur                | 2,6%         | 3,6%         | 2,3%         | 1,2%         | 0,8%         | 65           |
| - overig regulier                   | 0,6%         | 0,9%         | 1,3%         | 1,0%         | 0,7%         | 55           |
| <b>Voorrang</b>                     | <b>24,7%</b> | <b>31,2%</b> | <b>28,8%</b> | <b>29,2%</b> | <b>29,5%</b> | <b>2.408</b> |
| - via urgentie statushouders        | 9,2%         | 10,7%        | 7,6%         | 4,8%         | 4,5%         | 367          |
| - via urgentie overig               | 11,4%        | 15,8%        | 16,4%        | 17,9%        | 17,1%        | 1.394        |
| - overig voorrang                   | 4,1%         | 4,7%         | 4,8%         | 6,6%         | 7,9%         | 647          |
| <b>Lokaal maatwerk (toewijzing)</b> | <b>6,1%</b>  | <b>5,7%</b>  | <b>6,2%</b>  | <b>6,3%</b>  | <b>9,0%</b>  | <b>735</b>   |
| <b>Totaal</b>                       | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>8.159</b> |

\* Onder 'overig voorrang' vallen toewijzingen aan stichtingen en instellingen

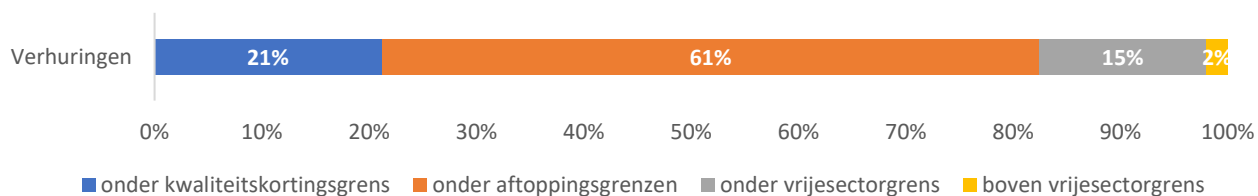
In 2019 is iets minder dan de helft (48%) van de woningen toegewezen aan starters. Hiermee is de dalende trend voortgezet. In 2016 werd nog 55% verhuurd aan starters.

*Figuur: Verhuringen naar status woningzoekende, 2019.*



Gekeken naar de huurprijs van de verhuurde woningen, zien we dat het aandeel onder de vrijesectorgrens is toegenomen.

*Figuur: Verhuringen naar huurprijs woning, 2019.*



### 3. Uitvoering activiteitenplan 2019

Naast de reguliere activiteiten rondom woonruimteverdeling en belangenbehartiging, besteedde SVH in 2019 speciale aandacht aan:

1. Faciliteren van de bestuursadviescommissies (BAC's);
2. Nieuwe regionale prestatieafspraken;
3. Ontwikkelen van de klantvisie;
4. Fraudebestrijding;
5. Implementatie Huisvestingsverordening (HVO);
6. Structurele samenwerking met SHH;
7. Toekomst SVH.

#### 3.1. Faciliteren van de bestuursadviescommissies (BAC's)

In 2019 werkte SVH met 4 bestuursadviescommissies (BAC's) op de thema's voorraadontwikkeling, woonruimteverdeling, duurzaamheid en doorstroming. De BAC's zijn samengesteld uit bestuurders, beleidsadviseurs en managers. Iedere BAC werd voorgezeten door een SVH-bestuurder.

##### 3.1.1. Voorraad

Vanuit de BAC voorraad is ingezet op een goede matching van vraag en aanbod binnen Haaglanden, in het bijzonder, maar ook in het bredere kernwerkgebied van de zuidelijke Randstad. Er wordt gekeken in hoeverre corporaties gezamenlijk de opgave in Haaglanden kunnen oppakken, binnen de gezamenlijke bestedingsruimte. In 2019 vergaderde de BAC twee keer. Hierin is onder andere gesproken over:

- Monitoring afspraken uit het convenant.
- Monitoring kwalitatieve toevoeging en bouwkosten.
- Regionaal afstemmen sociale nieuwbouwplannen.
- Advies regionale samenwerking ten aanzien van de nieuwe woningmarktafspraken.

##### 3.1.2. Woonruimteverdeling

De BAC woonruimteverdeling zette in 2019 in op bestuurlijke kennisverbreding. Er zijn vier vergaderingen van de BAC woonruimteverdeling geweest, waarin de volgende onderwerpen zijn besproken:

- Ontwikkelingen in de woonruimteverdeling op basis van de jaarcijfers 2018.
- De nieuwe huisvestingsverordening (en het formuleren van de inspraakreactie).
- Initiatief om te komen tot één landelijk woonruimteverdeelsysteem.
- Onderzoek naar ingeschreven woningzoekenden en naar de mutaties in de inschrijvingen.
- Advies regionale samenwerking op het gebied van de woonruimteverdeling.
- Beleidszaken rondom woonruimteverdeling, zoals: de controlelijst signalering, de monitor vergelijking woonruimteverdeeltijfers en de digitale inkomenstoets.

Eind 2019 is door het SVH-bestuur besloten om de BAC woonruimteverdeling op te heffen. De thema's die in de BAC besproken worden, passen ook in andere bestaande overlegstructuren.

### 3.1.3. Duurzaamheid

In de BAC duurzaamheid werd in 2019 ingezet op kennisoverdracht en uitwisseling over duurzaamheidsmaatregelen, energietransitie in relatie tot betaalbaarheid en de aanpak in relatie tot de gezamenlijke bestedingsruimte. Er zijn 4 vergaderingen van de BAC duurzaamheid geweest. Hierin is onder andere gesproken over:

- Regionaal onderzoek naar kosten/maatregelen per woning bij aansluiting op warmtenetten.
- Uniforme berekeningsmethodiek van rendement bij duurzaamheidsinvesteringen
- Regionale energiestrategie
- Stikstofproblematiek
- Renovatieversneller
- Duurzaamheid in lokale prestatieafspraken
- Advies regionale samenwerking op het gebied van duurzaamheid.

De BAC organiseerde daarnaast verschillende themabijeenkomsten voor de corporaties. Deze themabijeenkomsten gingen over klimaatadaptatie, circulariteit en gezamenlijke inkoop. Tenslotte organiseerde de BAC een themabijeenkomst over duurzaamheid met en voor de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH).

### 3.1.4. Doorstroming

Dit was in 2019 een nieuw thema voor de BAC's. Uit het kwalitatieve onderzoek van ABF en SVH naar woonwensen, bleek dat er voldoende eengezinswoningen voor de doelgroep zijn in de regio Haaglanden. De lage mutatiegraad van grote (eengezins)woningen zorgt er echter voor dat gezinnen lang moeten wachten op een woning. Daarom is vanuit de BAC doorstroming ingezet op het gezamenlijk oppakken van het doorstroomvraagstuk in Haaglanden en op het creëren van prioriteit op dit thema binnen de corporaties.

In de 3 vergaderingen van de BAC doorstroming is onder andere gesproken over:

- Startnotitie met regionaal geformuleerde en gedeelde doelstellingen.
- Inventarisatie doorstroombeleid van de corporaties.
- Brief met oproep om doorstroommaatregelen voor de corporaties.
- Analyse verhuisketens.
- Onderzoek naar de scheefwonen in combinatie met verhuisgeneigdheid, en de potentie om doorstroming te bevorderen.
- Advies regionale samenwerking op het gebied van doorstroming.

## 3.2. Nieuwe regionale prestatieafspraken

De vorige regionale prestatieafspraken liepen van 2015 tot 2019. In 2018 zijn deze prestatieafspraken bestuurlijk geëvalueerd. Bestuurders hebben uitgesproken waarde te zien in onderlinge afspraken tussen de 15 corporaties en de 9 gemeenten. In 2019 is het proces om tot nieuwe regionale prestatieafspraken te komen opgestart. De regionale huurdersvertegenwoordiging, SHH, is hier nadrukkelijk bij betrokken.

Gaandeweg constateerden alle betrokken partijen dat de meerwaarde van regionale afspraken in Haaglanden in deze tijd beperkt is. Immers: gemeenten maken ook lokaal al (verregaande) afspraken met hun corporaties en huurdersorganisaties. Daarnaast is er wel behoefte om meer inzichten te delen en samen te werken. Het proces is daarom omgebogen naar een proces van regionale samenwerking, in plaats van regionale afspraken. De focus ligt

op de thema's voorraadontwikkeling, duurzaamheid/energietransitie, doorstroming en kwetsbare huurders. De verwachting is dat deze samenwerking in 2020 nieuwe (gedeelde) inzichten heeft opgeleverd, waarover op verschillende manieren lokale en/of regionale afspraken gemaakt kunnen worden.

#### Voorraadontwikkeling

Gezamenlijk met gemeenten, provincie en de SHH hebben we in 2019 onderzoek gedaan naar de opgave in de regio Haaglanden. Daarnaast is gekeken hoe de gemeenten naar een meer evenwichtige spreiding van de sociale voorraad toe kunnen groeien. In 2020 gaat dit proces verder en zal leiden tot Nieuwe Woningmarktafspraken.

#### Duurzaamheid/energietransitie

Met gemeenten en de SHH delen we de opgave ten aanzien van de energietransitie. Waar liggen de kansen in de regio en hoe kunnen partijen de opgave gezamenlijk realiseren? Daarnaast is het een thema waarop veel behoefte ligt in het uitwisselen van kennis. In 2020 gaat dit proces verder dat leidt tot Regionale Samenwerkingsafspraken.

#### Doorstroming

In 2019 is door SVH, gemeenten en de SHH onderzoek gedaan naar doorstroming. Het onderzoek ging nadrukkelijk in op scheefwonen in Haaglanden, in relatie tot verhuisgeneigdheid. Wat is het doorstroom-potentieel en hoe zou je die groep kunnen verleiden om te verhuizen? In 2020 gaat dit onderzoek verder. Bovendien ontwikkelen we een simulatiemodel waarmee we de effecten van doorstroommaatregelen kunnen testen. Dit leidt tot Regionale Samenwerkingsafspraken.

#### Kwetsbare huurders

De groep kwetsbare mensen groeit. Ook in Haaglanden. Naast de groei van het aantal woningzoekenden dat uitstroomt uit instellingen, zien we dat steeds meer kwetsbaren in dezelfde (goedkopere) woningen gehuisvest worden. Met gemeenten en de SHH delen we de gedachte dat dit een regionale opgave is. Hoe zorgen we ervoor dat kwetsbare huurders goed in de corporatiewoningen kunnen wonen en zorg en begeleiding is georganiseerd? In 2020 gaat dit proces verder en leidt tot Regionale Samenwerkingsafspraken.

### **3.3. Ontwikkelen van de klantvisie**

In januari 2019 startten we met een ambitieus klantvisieproject. Het doel was om de klantbeleving te verbeteren en eventueel tegelijkertijd kosten te besparen. Daarvoor brachten we de ideale en haalbare klantreis van een woningzoekende in beeld. We onderzochten wat de klant in de huidige klantreis mist of waar hij ontevreden over is. Daarna stap is bekeken wat per fase in het proces verbeterideeën (kunnen) zijn.

Uiteindelijk leidde dat tot de volgende 4 deelprojecten die verder worden uitgewerkt in 2019/2020:

- Verbeteren woningadvertenties
- Eenduidige documenten bij woningtoewijzing (en op termijn koppeling met de bron)
- Oprichting van een regionaal KCC
- Doorontwikkeling Woonnet-Haaglanden: slaagkansindicator, track and trace en complexinformatie

#### *3.3.1. Verbeteren woningadvertenties*

Uit diverse onderzoeken is al vaker de klacht van de woningzoekende gehoord dat een gemiddelde woningadvertentie te weinig informatie geeft over de woning en woonomgeving. In de werkgroep bestaande uit medewerkers van Staedion, Arcade en Wonen Midden Delfland is een programma van eisen voor goede woningadvertenties opgesteld. Waar moet een woningadvertentie aan voldoen? Dat zijn behalve voldoende foto's

van binnen en buiten ook een goede plattegrond en voldoende informatie over het klusniveau van de woning. Daarnaast is informatie over de woonomgeving en eventuele bijzonderheden welkom.

De betrokken corporaties zijn vervolgens van start gegaan met nieuwe, uitgebreide woningadvertenties. Soms zelfs voorzien van 3D-beelden, om te kijken in hoeverre de woningzoekenden hiermee geholpen zijn. Dit proces van continue advertenties verbeteren, liep in 2019 nog volop.

In 2020 vragen we woningzoekenden wat zij vinden van de nieuwe stijl van adverteren. Samen met de resultaten van de geplaatste woningadvertenties wordt dan een standaard opgemaakt voor alle nog te plaatsen woningadvertenties. Op die manier krijgt de woningzoekenden meer en betere informatie, zodat hij een meer overwogen keuze maken.

### *3.3.2. Eenduidige documenten bij woningtoewijzing*

Uit het klantvisie-onderzoek bleek dat het voor woningzoekenden onduidelijk en onoverzichtelijk is welke documenten zij moeten tonen bij een woningaanbieding. Bovendien verschilt dit ook per corporatie. Dit leverde een hoop stress op bij woningzoekenden.

De werkgroep die dit project uitwerkte, heeft bij alle corporaties onderzocht welke documenten zij aan woningzoekenden vragen bij een woningaanbieding. Met de input van de corporaties is de werkgroep tot een voorstel gekomen voor één set standaarddocumenten die corporaties vragen bij woningaanbieding.

De verwachting is dat het voor woningzoekenden duidelijker wordt, wanneer de corporaties werken met één set standaarddocumenten. Hierdoor hoeven zij minder documenten aan te leveren en is dit bij iedere corporatie hetzelfde. Daarnaast levert dit ook voor de corporaties meerwaarde op. Verhuurconsulenten hoeven namelijk minder documenten te controleren en vast te leggen. Bovendien kunnen de adviseurs van Woonnet-Haaglanden al in een vroeg stadium eenduidig communiceren aan woningzoekenden welke documenten zij nodig hebben.

Eind 2019 is dit voorstel in het overleg van de Beleidsgroep & Managers Wonen goedgekeurd, gevolgd door goedkeuring in 2020 door het SVH-bestuur.. In 2020 gaan de corporaties hiermee van start. In 2021 wordt er gereflecteerd op de werkwijze van corporaties, de effectiviteit en of dit leidt tot minder vragen bij Woonnet-Haaglanden.

### *3.3.3. Oprichten van een regionaal KCC*

Bij Woonnet-Haaglanden stonden in 2019 bijna 147.000 woningzoekenden ingeschreven. Daarvan is 44% actief op zoek naar een (andere) woning. De woningmarkt in Haaglanden kenmerkt zich door krapte, waardoor woningzoekenden lang moeten wachten op een sociale huurwoning. Helaas zijn woningzoekenden soms langer zoekend dan zij zouden willen. Daarnaast bleek uit het klantvisie-onderzoek dat woningzoekenden niet altijd weten hoe zij aan een passende woning moeten komen. Het zoekproces naar een woning omschrijven zij als 'onzeker' en 'stressvol'. Uit het klantvisie project is centrale informatievoorziening voor woningzoekenden als één van de verbeterprojecten geformuleerd. Het doel is om laagdrempelig en eenduidig te communiceren met woningzoekenden - en met meer persoonlijke aandacht voor woningzoekenden waar het nodig is.

De werkgroep heeft de afgelopen maanden gewerkt aan een voorstel voor een centrale, regionale klantenservice voor woningzoekenden. Het wordt dan voor woningzoekenden mogelijk om zowel via het contactformulier als telefonisch contact op te nemen met Woonnet-Haaglanden. Klantcontacten worden op één centraal punt



geregistreerd, zodat de kwaliteit en eenduidigheid van de beantwoording van de klantvragen. Vanuit deze registratie kan actief worden gestuurd op de verbetering van de informatievoorziening voor woningzoekenden. Het bestuur van SVH heeft in november akkoord gegeven om te starten met een eenjarig pilot voor een regionaal KCC voor woningzoekenden. Het KCC wordt ondergebracht bij SVH.

Begin 2020 is SVH samen met een externe projectleider begonnen met de voorbereidingen voor de livegang van het regionaal KCC. Met de corporaties worden afspraken gemaakt over de routing van de klantcontacten met woningzoekenden, worden medewerkers voor het KCC opgeleid, de werkprocessen in kaart gebracht en worden extra werkplekken gecreëerd. In het voorjaar van 2020 starten we met het regionaal KCC.

#### *3.3.4. Doorontwikkelen Woonnet Haaglanden*

De krapte op de sociale huurmarkt in Haaglanden blijft aanhouden. We willen de verwachtingen van woningzoekenden daarom beter managen door hen beter te informeren over hun slaagkans en bovendien suggesties kunnen doen voor een hogere slaagkans. In 2019 deden we het denkwerk hiervoor. Dat leverde onder andere op dat er een grote overlap is met het verbeteren van het zoekprofiel op Woonnet-Haaglanden. Ook hebben we een data scientist opdracht gegeven om een voorspellend model te maken om voor elke woning een wachtduur te kunnen geven. In 2020 wordt dit model opgeleverd en gaan we op Woonnet-Haaglanden het zoekprofiel verbeteren en de slaagkans-indicator toevoegen.

Daarnaast gaan we woningzoekenden meer informatie geven over de complexen waar geadverteerde woningen zich in bevinden. WBS / Woonnet-Haaglanden bevat al een module waarmee we complexinformatie kunnen verschaffen.. In 2020 gaan we deze module inrichten en voorzien van de juiste informatie. Woningzoekenden kunnen daarna een betere keuze maken op welke woning(en) ze reageren, omdat ze meer achtergrondinformatie over het complex hebben. Daarnaast kunnen woningzoekenden zich ‘abonneren’ op complexen die hun interesse hebben. Ze krijgen dan een automatisch bericht, wanneer daar een woning van geadverteerd wordt. Dat is bijvoorbeeld interessant voor senioren met een specifieke verhuiscens.

Woningzoekenden vinden de klantreis op Woonnet-Haaglanden vaak ingewikkeld en onoverzichtelijk, bleek uit het onderzoek. Om woningzoekenden na het geven van een reactie op een woning beter door het aanbodproces te begeleiden, ontwikkelen we een track & trace functie in WBS. Dit gaat ervoor zorgen dat woningzoekenden na het reageren beter weten wat ze kunnen verwachten. Denk aan: wanneer starten de bezichtigingen? Wat gebeurt er met mijn positie op de kandidatenlijst? De woningzoekende krijgt hier notificaties van, zodat het proces transparanter en duidelijker wordt. We starten eind 2020 met de ontwikkeling van deze functionaliteit.

#### **3.4. Fraudebestrijding**

In 2019 kregen we veel signalen over fraude en misbruik van documenten. SVH startte in 2019 daarom een meer georganiseerde overlegvorm over fraude op. Dat resulteerde in oprichting van 2 werkgroepen:

- Stuurgroep fraude (samenstelling: Managers Wonen en gespecialiseerde woonconsulenten). De stuurgroep houdt zich bezig met beleidslijnen.
- Werkgroep fraudecoördinatoren (samenstelling: woonconsulenten). Zij bespreken de praktische zaken zoals het herkennen van valse documenten en houden zich bezig met het doorgeven van tips en kennis.

In de werkgroep wordt zo concreet mogelijk casuïstiek met elkaar gedeeld. Waar mogelijk, wordt gestimuleerd om aangifte van fraude te doen. Woningzoekenden die valse documenten gebruikten bij woningtoewijzing, zijn

uitgeschreven bij Woonnet-Haaglanden en verloren op die manier hun opgebouwde inschrijfduur. In 2019 gebeurde dit 27 keer. Waarschijnlijk ligt het aantal gevallen van fraude met documenten bij toewijzing, hoger.

#### Openbaar Ministerie

Daarnaast ging SVH in gesprek met vertegenwoordigers van het Openbaar Ministerie om te kijken waar krachten konden worden gebundeld. Mede hierdoor is het voor corporaties sinds kort mogelijk om ook digitaal aangifte te doen van deze vorm van fraude. Tenslotte gaven we diverse keren gehoor aan verzoeken van de Inspectie SZW om informatie te geven voor hun fraudeonderzoeken.

#### Laatste kans beleid (Protocol Ongewenst Huurdersgedrag)

Corporaties hebben soms te maken met huurders die ongewenst huurdersgedrag laten zien: van het niet betalen van de huur, tot het veroorzaken van ernstige overlast of het hebben van een hennepplantage in de woning. Vaak zit hier meer problematiek achter. De werkgroep laatste kans beleid, werkt beleid uit waarmee de huurder een laatste kans krijgt en (indien van toepassing) na uithuiszetting een nieuwe kans bij een andere corporatie. In 2019 kwam deze werkgroep 2 keer bij elkaar.

In 2020 wil de werkgroep dit beleid verder uitwerken en de afgesproken werkwijze implementeren.

#### Digitale inkomenstoets

In 2019 startte het voorbereidingstraject voor de pilot 'e-inkomenstoets' (ofwel: de digitale inkomenstoets). Dit project werd geïnitieerd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken, mede op verzoek van SVH. We verwachten dat deze oplossing ervoor zorgt dat de kans op fraude met inkomensverklaringen nihil wordt. Bijkomend groot voorbeeld is dat deze oplossing bijdraagt aan dataminimalisatie en het verhuurproces bij corporaties versnelt. SVH is één van de 3 pilotregio's die met het ministerie meedenkt over en mee bouwt aan deze digitale oplossing.

We verwachten de pilot in 2020 te kunnen starten en hopen de evaluatie daarvan ook in 2020 nog af te ronden.

### **3.5. Implementatie Huisvestingsverordening (HVO)**

De krapte op de woningmarkt in de regio Haaglanden is groot. Vanwege de schaarste, gebruiken de 9 gemeenten in de regio al enige tijd een huisvestingsverordening om de schaarste beter te verdelen. In 2019 liep de huisvestingsverordening af. In 2018 startte daarom het proces om te komen tot een nieuwe verordening. Dat betekende voor SVH dat 2019 voor een groot deel van alle activiteiten in het teken stonden van deze vernieuwing. Tot 1 juli 2019 was SVH betrokken bij de totstandkoming van de nieuwe huisvestingsverordening. Na 1 juli 2019 ondernam SVH veel activiteiten om deze nieuwe verordening te implementeren.

Begin 2019 maakten SVH en de SHH gebruik van de inspraakmogelijkheid op de concepten van de huisvestingsverordening. Gezamenlijk formuleerden we zienswijzen op de voorstellen van de gemeenten. De gemeenten namen een deel van de aanbevelingen over in de vastgestelde huisvestingsverordeningen.

Medio 2019 werd in iedere gemeente de huisvestingsverordening vastgesteld. De verordening is regionaal gelijklopend. Iedere gemeente stelt deze lokaal vast, maar we werken regionaal met eenduidige regels omtrent woonruimteverdeling. Er zijn, ten opzichte van de vorige huisvestingsverordening, wel enkele (zeer) grote veranderingen. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Definitie van 'doorstromer' is beperkt, om de doorstroming binnen de regio te vergroten.

- Invoering van regionaal maatwerk, om de doorstroming tussen gemeenten te bevorderen.
- Urgentieregels zijn aangescherpt, om te borgen dat alleen echte spoedzoekers een urgentieverklaring krijgen.
- Urgent woningzoekenden krijgen geen voorrang meer bij lotingwoningen, om de kansen voor de reguliere woningzoekende te vergroten.

In 2020 gaan wij deze veranderingen monitoren en de effecten ervan (waar mogelijk) evalueren.

### 3.6. Structurele samenwerking met SHH

In 2018 werd de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden opgericht: een koepel van alle huurdersorganisaties in Haaglanden. SVH was erg blij met de oprichting van de SHH, omdat dit de samenwerking met huurders(organisaties) bevorderde. Huurdersorganisaties van alle 15 SVH-corporaties zijn in de SHH vertegenwoordigd.

2019 stond vooral in het teken van het versterken van de samenwerking tussen SVH en SHH. We trokken regelmatig samen op in projecten, en naar tevredenheid! Zo brachten we gezamenlijk zienswijzen uit voor de nieuwe huisvestingsverordening, . Daarnaast is SHH gelijkwaardig partner bij overleggen met het dagelijks bestuur van SVH, in overleg met de Bestuurlijke Tafel Wonen en bij de Regionale Samenwerkingsafspraken. We trokken samen op in het organiseren van enkele themabijeenkomsten, over duurzaamheid en woonruimteverdeling.

Tegelijkertijd borgt de SHH haar positie als onafhankelijke huurdersorganisatie ook goed, door kritisch te blijven reflecteren op het handelen van SVH en de aangesloten corporaties. Dat maakte de SHH in 2019 een waardevolle, kritische samenwerkingspartner. In 2020 zet SVH de samenwerking met de SHH met plezier voort.

### 3.7. Toekomst SVH

In 2019 veranderde veel voor SVH. Een nieuwe directeur en wisselingen in het team, waren aanleiding voor een moment van bezinning. Een moment om naar de toekomst te kijken: wat komt er op ons af, en wat is de rol van SVH daar in? Het SVH-bestuur heeft daar in 2019 met elkaar over gesproken. Ook het team ging met elkaar in gesprek. Aan de hand van de A3 methodiek is de strategische koers van SVH voor de komende jaren vorm gegeven.

#### Missie

Samenwerken in woonruimteverdeling, belangenbehartiging en kennisuitwisseling.

#### Visie

- Wij vormen vitale coalities om onze belangen te kunnen realiseren en omdat de opgave complexer wordt.
- Wij werken regionaal samen wanneer dat bijdraagt aan een ongedeelde regio.
- Wij worden gezien als een deskundige, constructieve en gewaardeerde partner.
- Wij zijn als netwerkorganisatie deskundig en actief en richtinggevend in landelijke en regionale ontwikkelingen.
- Onze dienstverlening voor woningzoekenden is eenvoudig, transparant en vanzelfsprekend.
- Wij zijn een servicegerichte, professionele, resultaatgerichte en proactieve organisatie.
- Wij werken samen met leden en bevorderen de samenwerking tussen onze leden

### Succesbepalende factoren

1. Tevreden woningzoekenden;
2. Actief samenwerkende leden;
3. Verantwoordelijke en ontwikkelgerichte medewerkers die werken vanuit de bedoeling;
4. Effectieve beïnvloeding;
5. Zichtbare en gewaardeerde netwerkorganisatie;
6. Betrouwbare en toegankelijke data;
7. Transparante organisatie.

Daarnaast is de A3 methodiek gebruikt voor een vertaling van de strategische koers naar de activiteiten die SVH in 2020 gaat uitvoeren. Hiermee hebben we ons specifiek gericht op het growing concern; dus dat wat aandacht nodig heeft, moet verbeteren of nieuw moet worden opgestart.

## 4. Communicatie en kennisuitwisseling

### 4.1. Nieuwsflits

SVH vindt het belangrijk om goed te communiceren met haar leden en haar externe partners. Door het versturen van de digitale nieuwsflits brengt SVH haar leden en externen op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen. In 2019 verstuurdde we 7 keer een nieuwsflits, naar zo'n 170 geadresseerden. De artikelen zijn ook terug te vinden op de SVH-website.

Bijna elke nieuwsflits bevat een interview met een bestuurder of directeur. Zo is aandacht besteed aan de directiewissel van SVH, met het vertrek van Jolanda van Loon en de aanstelling van Jozefine Hoft. En zijn interviews afgenomen met nieuwe SVH-bestuursleden, waaronder Peter van Ling (Wonen Midden-Delfland), Ferry van der Pal (Wonen Wateringen) en Rob van den Broeke (Rijswijk Wonen). Ook schreven we artikelen over het vertrek van Daphne Pieters bij Wonen Midden Delfland, het 100-jarig bestaan van woningbouwvereniging Wbv. St. Willibrordus, de nieuwe huisvestingsverordening en een onderzoek naar doorstroming.

Eind 2019 is besloten om in 2020 niet verder te gaan met de nieuwsflits. In 2020 wil SVH actueler en vaker artikelen plaatsen op de SVH-website en deze verspreiden via social media. Hiervoor ontwikkelt SVH een communicatiestrategie.

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

In 2019 publiceerden we op onze website [www.socialeverhuurdershaaglanden.nl](http://www.socialeverhuurdershaaglanden.nl) 68 actuele berichten over onderwerpen die corporaties raken. Bijvoorbeeld over wetswijzigingen, onderzoeken op het gebied van wonen of activiteiten van de SVH-leden. Deze artikelen worden deels door de SVH-leden aangeleverd. Ook zijn de managementrapportages, jaarverslagen en spelregels woonruimteverdeling op de website terug te vinden. In 2019 voegden we actuele rapportages toe.

### 4.3. Belangenbehartiging

Met de Bestuurlijke Tafel Wonen is in 2019 op bestuurlijk en ambtelijk niveau 3 keer overleg geweest. Bij 2 overleggen sloot ook de gedeputeerde van de Provincie aan. Overleg tussen de voorzitters van SVH en de Bestuurlijke Tafel heeft 6 keer plaats gevonden. Daarnaast zijn er 5 ambtelijke afstemmingsoverleggen geweest. In 2019 is hoofdzakelijk gesproken over het proces van samenwerking en de Nieuwe Woningmarktafspraken.

In 2019 is er 4 keer (F4-)overleg geweest met Aedes en de andere 3 grote woningmarktregio's: Amsterdam (AFWC), Utrecht (RWU/STUW) en Rotterdam (Maaskoepel).

### 4.4. Kennisuitwisseling en cursusaanbod

SVH ondersteunt en stimuleert kennisuitwisseling tussen corporaties. In 2019 hebben we de volgende vormen van kennisuitwisseling gefaciliteerd:

- E-learning voor woonruimteverdeling is geactualiseerd (in samenwerking met PlusPort)
- Diverse bijeenkomsten over implementatie van de nieuwe huisvestingsverordening
- Themabijeenkomst circulariteit en klimaatadaptatie
- Themabijeenkomst wat kost de bouw van een huurwoning
- Kennissessie over duurzaamheid (met SHH)
- Kennissessie over woonruimteverdeling (met SHH)

Daarnaast is in 2019 is een aanzet gedaan voor het nieuwe opleidingsprogramma voor 2020.

Tenslotte is in 2019 'SVH komt naar je toe' weer geïntroduceerd. De klantadviseur van SVH bezocht de Managers Wonen om hen te vragen naar hun verwachtingen, om onze verwachtingen uit te spreken en te kijken wat er verder nog leeft aan vragen en ideeën. Suggesties die hieruit voortkwamen, zijn zoveel mogelijk in praktijk gebracht.

## 5. De organisatie van de vereniging SVH

### 5.1. Bestuur

Elke corporatie die lid is van de SVH, levert een bestuurslid. Mohamed Baba was in 2019 voorzitter van het SVH-bestuur. In bijlage 1 is de samenstelling van het SVH-bestuur beschreven.

Het bestuur is in 2019 5 keer bijeen geweest, waarvan 2 keer in de vorm van een ledenvergadering. De voorzitter, vicevoorzitter en penningmeester van SVH vormen het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur kwam in 2019 7 keer bij elkaar, waarvan 1 vergadering volledig werd gewijd aan de overname van Vestia-bezit. Het bestuur van de SHH was 2 keer ook aanwezig bij overleg met het dagelijks bestuur van SVH.

### 5.2. SVH-bureau

Het SVH-bureau bestond op 31 december 2019 uit de volgende formatie:

|  |                    |        |
|--|--------------------|--------|
| • Directeur  | Jozefine Hoft      | 36 uur |
| • Beleidsadviseur  | Suzan Mouthaan     | 36 uur |
| • Proces- en informatieanalist                           | Sander Colnot      | 32 uur |
| • Analist strategie en beleid                            | Koen van der Most  | 36 uur |
| • Klantadviseur / Secretaris RKWH                        | Marcia Otten       | 32 uur |
| • Coördinator Helpdesk                                   | Adrie Vollering    | 33 uur |
| • Adviseur innovatie en automatisering / Secretaris RKWH | Aiman El-Gharabawy | 32 uur |
| • Seniorenmakelaar                                       | Rebecca Brekelmans | 24 uur |
| • Adviseur Woonnet / seniorenmakelaar                    | Sjevon Amatdolah   | 32 uur |
| • Adviseur Woonnet / communicatiemedewerker              | Romaana Ozir       | 32 uur |
| • Adviseur Woonnet (interim)                             | Lisa van Delft     | 40 uur |

### 5.3. WBS-helpdesk

Corporatiemedewerkers die vragen hebben over de werking van het woonruimtebemiddelingssysteem (WBS), kunnen daarmee terecht bij de WBS helpdesk. Die wordt bemand door Adrie Vollering en Aiman El-Gharabawy. In 2019 stelden corporatiemedewerkers ongeveer 1.900 vragen aan de WBS helpdesk. De meeste vragen werden binnen een dag beantwoord. Sommige vragen konden niet direct worden beantwoord. Deze werden doorgezet naar de helpdesk van Zig Websoftware.

De meeste vragen aan de WBS helpdesk gingen over:

- Gebruik en inhoud WBS en website Woonnet Haaglanden
- Het aanbod- en verhuurproces
- De kennisbank van WBS en de website
- Wijzigingen door de nieuwe huisvestingsverordening
- Autorisaties
- E-learning
- Fraude
- Betalingen en verlengen van de inschrijving

In september 2019 hebben we voor de WBS helpdesk een nieuw programma (Freshdesk) geïmplementeerd. In Freshdesk kunnen corporatiemedewerkers de voortgang van hun vraag aan de WBS helpdesk makkelijk volgen. De

betreffende vragen kunnen bovendien worden geordend op prioriteit en voor afhandeling worden toegewezen aan specifieke personen. Hierdoor werkt de WBS-helpdesk efficiënter, waardoor corporaties betere ondersteuning krijgen.

#### 5.4. CNS-helpdesk

De CNS-helpdesk wordt bemand door Sander Colnot en Koen van der Most. De helpdesk is elke werkdag bereikbaar. De helpdesk beantwoordt vragen per telefoon en per e-mail. Daarnaast biedt zij ondersteuning aan corporaties en gemeenten bij het bouwen van rapporten. 2019 stond in het teken van de transitie naar een nieuwe werkomgeving: van DWEX naar Power BI. Eind 2019 is de nieuwe werkomgeving van Power BI live gegaan en hebben corporaties en gemeenten kennis gemaakt met de nieuwe rapportages.

In 2020 gaan we verder met de doorontwikkeling van de nieuwe omgeving in Power BI.

#### 5.5. Woonnet-Haaglanden

Op de website van Woonnet-Haaglanden kunnen bezoekers en woningzoekenden via een contactformulier vragen stellen over hun inschrijving en het zoeken naar een sociale huurwoning. Deze vragen worden beantwoord door Romaana Ozir, Sjevon Amatdolah en Lisa van Delft.

##### 5.5.1. Klantvolgsysteem (KVS)

Begin 2019 werd er gebruikt gemaakt van MS Outlook voor het beantwoorden van binnenkomende vragen/verzoeken van woningzoekenden. Het gebruik van MS Outlook als tool is verouderd en versnipperd. Deze manier van werken is verre van ideaal, met name door het gemis aan gemak, structuur, analyses en zicht op het serviceniveau. De hoeveelheid statistieken (realtime en historisch) is zeer beperkt.

In april 2019 hebben we daarom het klantvolgsysteem (KVS) van Zig Websoftware geïmplementeerd. Het KVS biedt inzicht in het aantal binnengekomen e-mails en waar deze over gaan. De reden voor het overstappen naar het KVS is dat statistieken bijhoudt over de inkomende vragen. Daarnaast biedt KVS de mogelijkheid om vragen van woningzoekenden te categoriseren op onderwerp. Hierdoor is inzichtelijk hoe veel vragen er binnen komen over bijvoorbeeld inlogproblemen, betalingen of het aanbod op de website. De Woonnetadviseurs kunnen hierdoor sneller op veelvoorkomende vragen inspelen door de website van Woonnet-Haaglanden te verbeteren.

Vanaf ingebruikname in april zijn in 2019 bijna 17.000 vragen van woningzoekenden beantwoord. Omgerekend naar heel 2019, hebben we zo'n 22.700 vragen van woningzoekenden beantwoord. Het gaat vaak om vragen over het aanbodproces, jaarlijkse verlenging van de inschrijving, het inloggen op Woonnet-Haaglanden, het splitsen en samenvoegen van inschrijvingen en het zoekprofiel. De meeste vragen gingen over het aanbodproces (17%) en de status en inschrijfduur van woningzoekenden (14%).

Na implementatie stond de rest van het jaar in het teken van optimalisatie van KVS. In 2019 zijn er 11 verbeteringen uitgevoerd. In totaal zijn hiermee ruim 109 aanpassingen gedaan op het gebied van performance om het gebruik van KVS te optimaliseren. Daarnaast heeft SVH deelgenomen aan de landelijk KVS gebruikersgroep van Zig Websoftware.

We verwachten dat KVS in 2020 een grote verandering ondergaat vanwege de komst van het KCC. Hierbij wordt gestuurd op servicelevels, met als doel om woningzoekenden een betere dienstverlening te bieden en herhaalverkeer te voorkomen.



### 5.5.2. Automatisering

#### Implementatie Huisvestingsverordening

In 2019 hebben we veel aanpassingen en verbeteringen in automatisering verwerkt. Een van de grootste aanpassingen, was het implementeren van de nieuwe huisvestingsverordeningen die in 2019 werden vastgesteld. Met name het toevoegen van lokaal en regionaal maatwerk, kostte veel tijd. Daarnaast hebben de wijzigingen in automatisering betrekking op een nieuwe definitie van de woningzoekendenstatus 'doorstromer' en het toevoegen van specifieke voorwaarden om te kunnen reageren op een advertentie. Het ontwikkelen en implementeren van deze functionaliteiten heeft veel impact gehad op de automatisering in het jaar 2019.

#### Betere informatievoorziening door centrale zoekbalk

Toevoegen van centrale zoekbalk op Woonnet Haaglanden, zodat de bezoeker van de website via één centrale plek in alle content van de website kan zoeken. Dit zorgt voor een betere toegankelijkheid van informatie aan woningzoekenden en vergroot het gebruikersgemak.

#### Aanbod met voorrang zoeken

Meer inzicht voor woningzoekende met urgentieverklaring, op welke woningen hij met die urgentieverklaring kan reageren. Het was voorheen lastig om snel in beeld te krijgen op welk aanbod de urgentieverklaring van toepassing is.

#### Toevoegen van functionaliteit om met twee-hurenbeleid woningen te adverteren

Met de invoering van passend toewijzen, kwamen er meer restricties op het inkomen waardoor de woningzoekende maar op een beperkt deel van het aanbod mocht reageren. Bij een advertentie met twee-hurenbeleid kunnen 2 huurprijzen gelden. De lagere huurprijs geldt dan alleen voor de huishoudens die hiervoor in aanmerking komen. Dit zorgt ervoor dat er toch met een passende huurprijs toegewezen kan worden.

#### Documentkoppeling

Woningzoekenden moeten bij toewijzing via Woonnet-Haaglanden documenten overleggen aan de verhurende corporatie. Deze documenten worden door de woningzoekende geüpload in hun inschrijving en in het WBS opgeslagen. Met de functionaliteit 'documentkoppeling' is het voor de corporatie mogelijk om bij de acceptatie van een aanbieding, documenten van de betreffende inschrijving via een koppeling automatisch te versturen naar hun primaire systeem.

#### Meer inzicht voor woningzoekenden om geplaatste reacties te volgen

Ingelogde woningzoekenden hebben meer inzicht in de afhandeling en status van reacties die zij plaatsen bij geadverteerde woningen. Hiervoor is een nieuwe pagina 'Mijn Reacties' vormgegeven. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen reacties die nog zijn geadverteerd (online staan), waarvoor het verhuurproces is gestart (in behandeling zijn) en waarvan het verhuurproces is afgerond. Het is mogelijk om de reacties te sorteren en is het zichtbaar op basis waarvan de woning is verhuurd. Het geeft woningzoekenden meer inzicht in de status van hun reacties.

#### Uitbreiden van bemiddelingsfunctie

Het WBS bevat een bemiddelingsfunctie, die eerder nog niet door corporaties werd gebruikt. In 2019 startte één corporatie met de implementatie van deze functie. Deze functionaliteit zoekt naar kandidaten met urgentie of uit een bijzondere doelgroep, om de woning aan aan te bieden. Indien er geen passende kandidaten zijn, kan de

woning direct via een ander model op Woonnet Haaglanden worden aangeboden. Dit bespaart de corporatie tijd, omdat deze niet geannuleerd en opnieuw geadverteerd hoeft te worden.

## 5.6. Vaste werkgroepen

### Beleidsgroep & Managers Wonen/KCC

Het overleg van de Beleidsgroep en het overleg Managers Wonen is in 2019 samengevoegd tot één overleg. Voorheen waren dit 2 aparte overleggroepen. Het samenvoegen leverde diverse voordelen op: verschillende onderwerpen en discussies hoefden hierdoor maar één keer besproken te worden, terwijl deze voorheen in beide overleggen (dus 2 keer) besproken werden. Het verhoogde daarnaast de betrokkenheid van de Beleidsgroep en Managers Wonen. Tenslotte waren er 5 Managers Wonen, die ook in de beleidsgroep zaten. Voor hen was het bijwonen van beide overleggen vaak een herhaling van zetten. In deze nieuwe vorm voelt iedereen zich thuis en gehoord.

Het overleg heeft in 2019 5 keer plaatsgevonden. Eén daarvan was een themabijeenkomst over WBS-functionaliteiten en automatisering. De belangrijkste onderwerpen in de 4 reguliere overleggen waren:

- Klantvisietraject en de 4 deelprojecten
- Wijzigingen HVO en de consequenties (dit resulteerde in aangepaste Spelregels Woonruimteverdeling)
- Bemiddelen urgenten (regionaal loket)
- Uitsluiten van de voorrangsverklaring van urgenten in bepaalde complexen
- Regionale prestatieafspraken
- Fraude
- Twee hurenbeleid

### Keyuseroverleg

Het keyuseroverleg richt zich met name op de ontwikkelingen van het WBS en de website Woonnet-Haaglanden, vragen vanuit de corporaties, kennisoverdracht en informatie. In 2019 zijn er 7 bijeenkomsten met de keyusers geweest. De besproken onderwerpen waren o.a.:

- De 4 releases van WBS die dit jaar zijn uitgerold.
- De vernieuwde e-learning Woonruimteverdeling
- De wijzigingen rondom de Huisvestingsverordeningen.
- Werking van het systeem
- Regionale afstemming van werkzaamheden rond het verhuurproces

### Werkgroep Marktinformatie/managementrapportages

De werkgroep marktinformatie/management-rapportages 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 is in 2019 2 keer bij elkaar gekomen. Er is hoofdzakelijk gesproken over ontwikkelingen en trends die zichtbaar zijn vanuit de (half)jaarrapportage, de aanbodrapportages en de overige managementrapportages. Daarnaast was er een extra sessie die in het teken stond van de nieuwe omgeving voor managementrapportage (Power BI).

### 5.7. Tijdelijke werkgroepen

In bijlage 3 is een overzicht opgenomen van alle overleggen waar SVH initiatiefnemer van is, of namens SVH aan deelneemt.

### 5.8. Privacywetgeving

De beleidsdoelstelling op het gebied van privacy is voor SVH dat we de AVG in al onze werkprocessen op een goede manier verwerken. Hiervoor zetten wij verschillende middelen in: dataminimalisatie, anonimisering, pseudonimisering, verwerkingsovereenkomsten, controles, bewustwordings-sessies etc.

Hierbij werken wij volgens een extern getoetst Privacy jaarplan. In 2019 hebben wij onder andere nader afgestemd met de Autoriteit Persoonsgegevens over het Protocol Ongewenst Huurdersgedrag. De afronding hiervan verwachten wij in 2020. Daarnaast hebben wij schriftelijke vragen van de AP beantwoord over het uploaden van inkomensverklaringen door woningzoekenden op de website van Woonnet-Haaglanden. In de loop van 2019 zijn de verwerkingsovereenkomsten met gemeenten geactualiseerd, waarvan de ondertekening begin 2020 wordt afgerond. Er zijn 2 verzoeken tot inzage geweest en geen verzoeken tot verwijdering. In 2019 zijn geen datalekken geconstateerd.

## 6. Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH)

Woningzoekenden in de regio Haaglanden kunnen met klachten over woningaanbieding en -toewijzing terecht bij de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH). Deze commissie is onafhankelijk en bestaat uit leden die geen directe relatie hebben met één van de woningcorporaties in Haaglanden. SVH voert het secretariaat voor de RKWH.

In 2019 ontving de commissie 206 klachten. Daarnaast zijn nog 2 klachten uit 2018 afgehandeld.

Van de 206 ontvangen klachten werd 93,7% niet ontvankelijk verklaard. De reden voor niet ontvankelijkheid was divers. In de meeste gevallen was de klacht nog niet ingediend bij de organisatie waarop de klacht betrekking had. Dat is namelijk wat het klachtenreglement voorschrijft. Daarnaast waren veel niet ontvankelijke klachten, feitelijk geen klacht maar een vraag.

*Tabel: Klachten RKWH naar type, 2019.*

| Soort klacht (2019) | Ontvankelijk | Niet ontvankelijk | Totaal     |
|---------------------|--------------|-------------------|------------|
| Vraag of overig     | 2            | 102               | 104        |
| Inschrijving        | 1            | 42                | 43         |
| Betaling            | 1            | 15                | 16         |
| Woningtoewijzing    | 9            | 34                | 43         |
| <b>Totaal</b>       | <b>13</b>    | <b>193</b>        | <b>206</b> |

Van de 13 ontvankelijke klachten, zijn er uiteindelijk 5 inhoudelijk in de hoorzitting behandeld. De commissie verklaarde 4 klachten gegrond en 1 ongegrond. De overige 8 ontvankelijke klachten zijn niet tot hoorzitting gekomen. Bijvoorbeeld omdat het onderling al opgelost werd, of omdat de klacht werd ingetrokken.

## 7. Seniorenmakelaars

De seniorenmakelaar begeleidt seniore woningzoekenden uit schaarse woningen naar beter passende, soms levensbestendige woningen. Dit om de doorstroming te bevorderen door een verhuisketen op gang te brengen.

De seniorenmakelaar biedt helpende hand, en waar nodig maatwerk, om deze doelgroep te helpen. De groep kenmerkt zich door ver van de woningmarkt af te staan. De groep is digitaal vaak niet vaardig en heeft beperkte kennis van de regelgeving. In Haaglanden zijn met verschillende corporaties en gemeenten afspraken gemaakt over het maatwerk wat de seniorenmakelaar kan en mag leveren om de verhuizing op gang te brengen. Daarnaast biedt de seniorenmakelaar administratieve ondersteuning aan de seniore woningzoekende. Bijvoorbeeld door te helpen bij het compleet maken van de inschrijving en het bieden van een luisterend oor. De seniorenmakelaar is telefonisch bereikbaar, omdat dit aansluit bij de behoefte van de doelgroep.

### **De seniorenmakelaar van SVH**

Sinds augustus 2016 werkt SVH met een seniorenmakelaar. In 2019 zochten ruim 200 senioren contact met de seniorenmakelaar van SVH. De inspanning van de seniorenmakelaar verscheelt per aanmelding. Soms zijn senioren die zich aanmelden al geholpen met een goede uitleg over de regelgeving en hoe ze op woningen kunnen reageren. Soms is er meer inspanning nodig.

In 2019 heeft de seniorenmakelaar 36 verhuizingen gerealiseerd. 18 kandidaten lieten een schaarse woningen achter, 18 senioren zaten in een kwetsbare situatie.

Daarnaast heeft de seniorenmakelaar van SVH in 2019 de Expertgroep Doorstroming opgericht. Deze bestaat uit medewerkers van verschillende corporaties die met doorstroming te maken hebben. In de expertgroep wordt kennis uitgewisseld en dagen deelnemers elkaar uit om mee te denken het vergroten van de doorstroming. Zo wordt het gesprek juist op de werkvloer bij organisaties gestimuleerd. Dit draagt bij aan het gesprek over doorstroming, dat ook al op bestuursniveau (BAC doorstroming) en beleidsniveau gevoerd wordt.

We verwachten in 2020 nog meer senioren te kunnen helpen. Dit omdat wij in 2020 een KCC hebben, waardoor woningzoekenden telefonisch contact op kunnen nemen met Woonnet-Haaglanden. Dat is zeer wenselijk voor deze doelgroep.

### **Pilot met seniorenmakelaars in Delft en Zoetermeer**

Op initiatief van de Vidomes, zijn in 2019 twee nieuwe seniorenmakelaars aangesteld in de regio. Hun aanstelling is een gezamenlijk initiatief van De Goede Woning, Vestia, Vidomes, Woonbron Delft en de gemeenten Delft en Zoetermeer. Het gaat om een pilot, die over twee jaar geëvalueerd wordt. De seniorenmakelaars werken primair in Delft en Zoetermeer, in nauwe samenwerking met de betrokken corporaties. SVH en Vidomes zorgen voor directe aansturing van de seniorenmakelaars. De opdrachtgevende stuurgroep bestaat uit afgevaardigden van alle betrokken initiatiefnemers.

In 2020 zoeken de seniorenmakelaars in de regio de samenwerking met elkaar, om te komen tot een betere gezamenlijke positie. Dat betekent dat werkwijze op elkaar worden afgestemd, een voor woningzoekenden herkenbaar en eenduidig label wordt ontwikkeld en bijbehorende communicatiestrategieën en producten worden ontwikkeld.

## Bijlage 1: Overzicht deelnemers SVH-bestuur 2019

### Bestuur, per 31 december 2019

|                                     |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| De heer P. Huijsdens                | Arcade                      |
| Mevrouw M. Heemskerck               | De Goede Woning             |
| De heer R. van den Broeke           | Rijswijk Wonen              |
| De heer L. de Boer (penningmeester) | Rondom Wonen                |
| De heer W. Krzeszewski              | Staedion                    |
| De heer H. Pluim                    | Stichting DUWO              |
| De heer R. Straver                  | Vestia                      |
| Mevrouw D. Braal (vicevoorzitter)   | Vidomes                     |
| De heer A. Zopfi                    | Wassenaarsche Bouwstichting |
| De heer W. van Dam                  | Wbv. St. Willibrordus       |
| De heer P. van Ling                 | Wonen MiddenDelfland        |
| De heer F. van der Pal              | Wonen Wateringen            |
| Mevrouw R. Koppen                   | Woningstichting Haag Wonen  |
| De heer M. Baba (voorzitter)        | Woonbron                    |
| Mevrouw M. Straks                   | WoonInvest                  |
| Mevrouw J. Hoft                     | Vereniging SVH              |

## Bijlage 2: Inkomensgroepen en huurgrenzen 2019

| Inkomensgroepen      | Prijspeil 2019, bron MG 2017-02  |
|----------------------|--|
| Primaire doelgroep   | De minima, HT-doelgroep en de Europa-doelgroep samen.  |
| Minima               | Huishoudens met een minimum inkomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenpersoonshuishouden: € 16.300</li> <li>• Meerpersoonshuishouden: € 21.100</li> <li>• Eenpersoons-ouderenhuishouden: € 17.874</li> <li>• Meerpersoons-ouderenhuishouden: € 23.900</li> </ul>  |
| HT-doelgroep         | Huishoudens met een belastbaar inkomen tot de inkomensgrenzen zoals gedefinieerd in de Wet op de Huurtoeslag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenpersoonshuishouden: € 22.700</li> <li>• Meerpersoonshuishouden: € 30.825</li> <li>• Eenpersoons-ouderenhuishouden: € 22.675</li> <li>• Meerpersoons-ouderenhuishouden: € 30.800</li> </ul> |
| Europa-doelgroep     | Huishoudens met een belastbaar inkomen tussen dat van de HT-doelgroep en de €38.035.   |
| Europaplus-doelgroep | Huishoudens met een belastbaar inkomen boven de doelgroep en tot €42.436.  |

| Huurgrenzen         | Prijspeil 2019, bron MG 2017-02  |
|---------------------|--|
| Goedkoop            | Huur tot de kwaliteitskortingsgrens (jongerengrens): € 424,44  |
| Betaalbare voorraad | Huur tot de aftoppingsgrenzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor 1 en 2 personen: € 607,46</li> <li>• Voor 3 of meer personen: € 651,03</li> </ul>   |
| Sociale huur        | Huur tot de liberalisatiegrens: € 720,42   |
| Middeldure huur     | Huur tussen de liberalisatiegrens en circa € 950: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In gemeente Den Haag: woningen tot en met 185 punten (huurprijs € 951,19)</li> <li>• In gemeente Zoetermeer: woningen tot en met 189 punten (huurprijs € 972,57)</li> </ul> |

## Bijlage 3: Overzicht van overleggen en werkgroepen 2019

| Overleggen en werkgroepen                                     | Samenstelling  | Vorm      |
|---|--|-----------|
| <b>Op initiatief van SVH:</b>                                 |  |           |
| Bestuurlijk overleg   | Bestuurders SVH en wethouders gemeenten  | Vast      |
| Voorzittersoverleg BO   | Voorzitter, vice voorzitter en directeur SVH en voorzitter/vicevoorzitter Bestuurlijke Tafel | Vast      |
| Ambtelijk overleg BO  | Ambtelijk medewerker(s) Bestuurlijke Tafel en directeur SVH                                  | Vast      |
| Bestuursvergadering   | Directeur-bestuurders 15 corporaties Haaglanden en directeur SVH                             | Vast      |
| Dagelijks bestuur   | Voorzitter, vicevoorzitter en penningmeester SVH en directeur SVH                            | Vast      |
| Overleg DB en DB SHH  | Dagelijks bestuur SVH en SHH en directeur SVH  | Vast      |
| BAC voorraadontwikkeling                                      | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Vast      |
| BAC duurzaamheid  | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Vast      |
| BAC woonruimteverdeling                                       | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Vast      |
| BAC doorstroming  | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Vast      |
| Beleidsgroep en managers Wonen-overleg                        | Beleidsadviseurs en Managers Wonen 15 corporaties  | Vast      |
| Overleg SHH-SVH   | Bestuur SHH en directeur SVH   | Vast      |
| Keyuseroverleg  | Keyusers 15 corporaties  | Vast      |
| Overleg fraudecoördinatoren                                   | Deelnemers vanuit alle corporaties (woonconsulenten)   | Vast      |
| Stuurgroep Fraude   | Deelnemers vanuit diverse corporaties (Managers)   | Vast      |
| Wg Managementrapportages                                      | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Vast      |
| Klantvisie, verbeteren woningadvertenties                     | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Tijdelijk |
| Klantvisie, verbeteren dienstverlening                        | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Tijdelijk |
| Klantvisie, controle documenten                               | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Tijdelijk |
| Klantvisie, doorontwikkeling WoonnetHaaglanden                | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Tijdelijk |
| HVO, uitsluiten urgenten                                      | Deelnemers vanuit diverse corporaties en gemeenten   | Tijdelijk |
| HVO, regionaal bemiddelingsloket                              | Deelnemers vanuit diverse corporaties en gemeenten   | Tijdelijk |
| HVO, monitoring   | Deelnemers vanuit diverse corporaties en gemeenten, Explica                                  | Tijdelijk |
| Protocol/signaleringslijst                                    | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Tijdelijk |
| Expertgroep Doorstroming                                      | Deelnemers vanuit diverse corporaties  | Tijdelijk |
| <b>Deelname door SVH aan extern geïnitieerde werkgroepen:</b> |  |           |
| Afstemmingsoverleg urgenties                                  | Deelnemers vanuit diverse gemeenten en Klantadviseur SVH                                     | Tijdelijk |
| Werkgroep NWMA  | Deelnemers vanuit diverse gemeenten, SHH en vanuit diverse corporaties                       | Tijdelijk |
| Klankbordgroep NWMA   | Strategen van alle 15 corporaties  | Tijdelijk |
| Werkgroep RPA duurzaamheid                                    | Deelnemers vanuit diverse gemeenten, SHH en vanuit diverse corporaties                       | Tijdelijk |
| Werkgroep RPA doorstroming en kwetsbaren                      | Deelnemers vanuit diverse gemeenten, SHH en vanuit diverse corporaties                       | Tijdelijk |