



JAARVERSLAG 2024

Referentie: 25091

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Deel I: Prestaties SVH-corporaties	5
1. Woningvoorraad, woningzoekenden en verhuringen	6
1.1 Woningvoorraad	7
1.2 Woningzoekenden	7
1.3 Verhuringen	9
Deel II: Ontwikkelingen op bestuurlijk en strategisch vlak	12
2. Behalen ambities Koersplan	13
2.1 Aanjagen woningbouwproductie	13
2.2 Versnellen energietransitie	14
2.3 Kansen voor iedereen	15
2.4 Financiële uitdagingen op termijn	17
2.5 Uitvoeren Realisatieagenda Haaglanden	19
Deel III: Ontwikkelingen in de uitvoeringsorganisatie	21
3. Woonruimteverdeling	22
Deel IV: Professionaliseren werkorganisatie	27
4. Organisatie, kantoor en personeel	27

Voorwoord

Bijna dagelijks verschijnen er berichten in de media over de overspannen woningmarkt. En velen kennen wel iemand die dringend op zoek is naar een woning. Maar ondanks het enorme woningtekort en de oplopende wachttijden heeft een groot deel van de Nederlanders een dak boven zijn hoofd. Toch is er sprake van een wooncrisis, maar dan wel een crisis die geldt voor woningzoekenden van sociale huurwoningen. Daarom is het niet altijd vanzelfsprekend om vanuit deze crisis te acteren. Gelukkig staat de sociale woningbouwopgave in de regio Haaglanden nu niet meer ter discussie.

In de 'Realisatieagenda Haaglanden' (Woondeal) hebben de woningcorporaties samen met gemeenten, het Rijk en de provincie afspraken gemaakt over de realisatie van nieuwe woningen. Voor de regio Haaglanden gaat het om 75.000 woningen die moeten worden gerealiseerd. Waarvan 25.000 sociale en middenhuur woningen die door corporaties moeten worden gebouwd. Om deze opgave te realiseren hebben de corporaties voldoende projecten én middelen nodig. Toch staat de bouwcontinuïteit onder druk door het - op termijn - ontbreken van structureel voldoende (nieuwbouw)projecten én de daarvoor benodigde financiële middelen.

De komende jaren hebben de corporaties in Haaglanden voldoende investeringscapaciteit om projecten te financieren. Zowel op het gebied van renovatie, verduurzaming als nieuwbouw. Met de begrote middelen realiseren zij gezamenlijk een belangrijk deel van de regionale opgave (waaronder zo'n 15.000 nieuwbouwwoningen). Om de huurders én de ruim 200.000 woningzoekenden in Haaglanden perspectief te bieden op een betaalbare en duurzame woning is veel meer nodig. Corporaties houden vast aan het realiseren van de volledige opgaven (van 25.000 woningen). Hiervoor willen zij maximaal maatschappelijk presteren.

Om regionaal maximaal te blijven presteren is een intensieve bestuurlijke samenwerking nodig. In 2024 zijn hier verschillende stappen in gezet. Ook kregen solidariteit, vertrouwen en transparantie veel aandacht. Vanuit een regionaal perspectief hebben we naar de opgave en de beschikbare middelen gekeken en verkend hoe de gebiedsoriëntatie van de verschillende corporaties zich ten opzichte van elkaar verhouden. Haaglanden is eind 2024 ook aangewezen als landelijke pilotregio voor investeringscapaciteit. SVH zet samen met het Rijk, VNG en Aedes stappen om de essentiële randvoorwaarden voor realisatie én het perspectief op de financiën voor de toekomst in beeld te brengen. Het voordeel is dat we binnen Haaglanden al 30 jaar samenwerken, wat een sterk vertrekpunt is.

Om de afspraken uit de 'Realisatieagenda Haaglanden' uit te kunnen voeren is een structuur opgetuigd. Zo zijn er in de regio Haaglanden negen lokale versnellingstafels en één Regionale Versnellingstafel Haaglanden (RVTH). Behalve de corporaties zitten ook de provincie Zuid-Holland, gemeenten, het Rijk, marktpartijen en nutsbedrijven aan tafel. Samen behandelen we casuïstiek en kijken we hoe vastgelopen projecten vlot getrokken kunnen worden. Steeds kijken we of de behandelde casuïstiek illustratief kan zijn voor andere knelpunten in de regio. Daarmee zijn in 2024 al de eerste successen behaald.

Maar we zijn er nog niet. Met een realisatie van ongeveer 600 sociale huurwoningen en 35 woningen in de middenhuur in 2024, blijft de woningproductie achter. Er lopen goede initiatieven en je merkt dat de samenwerking effectief is. We zijn steeds beter in staat om het goede gesprek te voeren en actiegericht te handelen. Ook landelijk krijgen we steeds meer steun. En verder zien we dat de gezamenlijke inkoop door 12 corporaties via de 'Bouwstroom Haaglanden' helpt om te versnellen. Er zijn nu zo'n 1.250 woningen in voorbereiding. In 2024 zijn de eerste twee projecten binnen de Bouwstroom daadwerkelijk in aanbouw gegaan, namelijk Waelpolder in 's-Gravenzande (Arcade en Wonen Wateringen) en De Kreken in Poeldijk (Staedion).

Naast het vergroten van het woningaanbod (door het aanjagen van de woningproductie) hebben de corporaties vanuit SVH actief samengewerkt aan het toekomstperspectief voor het verdelen van de (schaarse) woningen. Ook is er onderzoek gedaan onder 25.000 woningzoekenden. SVH nam in 2024 ook gemeenteraden mee in deze verkenning. Mede op basis van de uitkomsten van het RIGO-onderzoek werkten we in 2024 aan een perspectief op woonruimteverdeling. Zo brachten we onze zorgen in kaart, trokken conclusies en stelden een toekomstvisie op voor de woonruimteverdeling waarmee we een basis legden voor keuzes en prioriteiten voor de komende jaren.

Ook in de uitvoering van de woonruimteverdeling hebben we stappen gezet en verbeteren we continu de klantbediening aan onze woningzoekenden via Woonnet Haaglanden. In 2024 zijn nieuwe functionaliteiten in gebruik genomen, zoals de digitale inkomenstoets, de woningruilmodule en (als pilot) de bemiddelingsmodule.

Wij kijken terug op een jaar waarin de corporaties steeds intensiever met elkaar zijn gaan samenwerken en gezamenlijk verantwoordelijkheid voelen en nemen voor de opgave die zo hard nodig is om onze woningzoekenden een thuis te bieden. Wij blijven ons samen inzetten voor een toekomst waarin meer mensen in Haaglanden een passende en duurzame woning kunnen vinden. Welke stappen er precies zijn gezet lees je in dit jaarverslag.

In 2025 draag ik – na zeven jaar als SVH-voorzitter - het stokje over aan een collega-bestuurder. Ik kijk terug op een mooie periode waarin de samenwerking werd versterkt en er veel bereikt is. En altijd stond alles in het teken van onze huurders en woningzoekenden uit de regio Haaglanden. Corporaties doen er toe. SVH staat weer op de kaart en de ambitie van 25.000 nieuwbouwwoningen is concreet en scherp. Onze dienstverlening heeft de plek en aandacht die het verdient. Vanuit Haag Wonen blijf ik actiegericht en intensief betrokken bij de mooie samenwerking die we hebben in deze regio. Ik wens mijn opvolger, Zakaria El-Khetabi, een mooi voorzitterschap toe.

Mohamed Baba

Voorzitter Sociale Verhuurders Haaglanden

Jozefine Hoft

Directeur Sociale Verhuurders Haaglanden

NB. Vlak voor vaststelling van dit jaarverslag heeft het kabinet aangekondigd om de huren voor 2025 en 2026 te bevriezen. Een huurbevriezing van deze omvang zorgt ervoor dat corporaties fors minder kunnen doen dan zij zich hadden voorgenomen. De komende tijd worden de exacte consequenties in beeld gebracht.

DEEL I

Prestaties SVH-corporaties

Woningvoorraad, woningzoekenden en verhuringen

De Haaglandse woningcorporaties werken samen binnen de vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH). Deze samenwerking is gericht op de regionale woonruimteverdeling en op beleidsthema's met een regionaal component, zoals het huisvesten van kwetsbare groepen, doorstroming, duurzaamheid en voorraadontwikkeling.

1.1 WONINGVOORRAAD

Per 31 december 2024 hadden de woningcorporaties in Haaglanden 148.823 sociale huurwoningen in bezit met een netto huurprijs tot de vrije sectorgrens. De voorraad sociale huurwoningen nam in 2024 af van 149.281 woningen op 1 januari 2024 tot 148.823 woningen op 31 december 2024. Deze afname is te verklaren door verkoop en sloop van sociale huurwoningen en door verschuivingen in huurklassen. Ook de betaalbare voorraad nam in 2024 iets af: van 121.817 woningen begin 2024 naar 121.637 op 31 december 2024. Ook deze afname is te verklaren door verkoop en sloop van sociale huurwoningen en door verschuivingen in huurklassen.

Tabel 1: Woningvoorraad SVH-corporaties (2024)

	Betaalbare voorraad Zelfstandige woningen met een subsidiabele huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens.			Sociale voorraad Zelfstandige woningen met een netto huurprijs tot de vrijesectorgrens.		
	1-1-2024	1-1-2025	ontwikkeling 2024	1-1-2024	1-1-2025	ontwikkeling 2024
Delft	16.420	16.474	54	19.734	19.609	-125
Den Haag	64.132	63.757	-375	76.143	76.088	-55
Leidschendam-Voorburg	7.536	7.460	-76	8.890	8.847	-43
Midden-Delfland	1.241	1.276	35	1.717	1.712	-5
Pijnacker-Nootdorp	2.518	2.537	19	3.669	3.657	-12
Rijswijk	6.469	6.723	254	8.536	8.548	12
Wassenaar	2.428	2.357	-71	3.034	2.966	-68
Westland	7.438	7.600	162	10.193	10.199	6
Zoetermeer	13.635	13.453	-182	17.365	17.197	-168
Totaal Haaglanden	121.817	121.637	-180	149.281	148.823	-458

Tabel 2: Kerncijfers ontwikkelingen in de woningvoorraad (2021-2024)

	2021		2022		2023		2024	
	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal
Voorraad per 1 jan.	115.535	141.520	125.918	145.230	120.262	145.920	121.817	149.281
Verkopen woningen	-89	-111	-204	-217	-212	-236	-180	-205
Sloop woningen	-285	-288	-137	-137	-135	-168	-93	-102
Nieuwbouwwoningen	551	860	196	196	445	1.158	504	698
Overige mutaties	10.383	3.710	-5.656	690	1.555	3.361	-342	-710
Voorraad per 31 dec.	125.918	145.230	120.262	145.920	121.817	149.281	121.706	148.962

1.2 WONINGZOEKENDEN

In 2024 liep het aantal ingeschreven woningzoekenden verder op, van bijna 193.000 op 1 januari 2024 tot 206.000 eind december 2024. Een forse stijging na de afvlakking in 2022.

Tabel 3: Kerncijfers Woonnet Haaglanden (2019-2024)

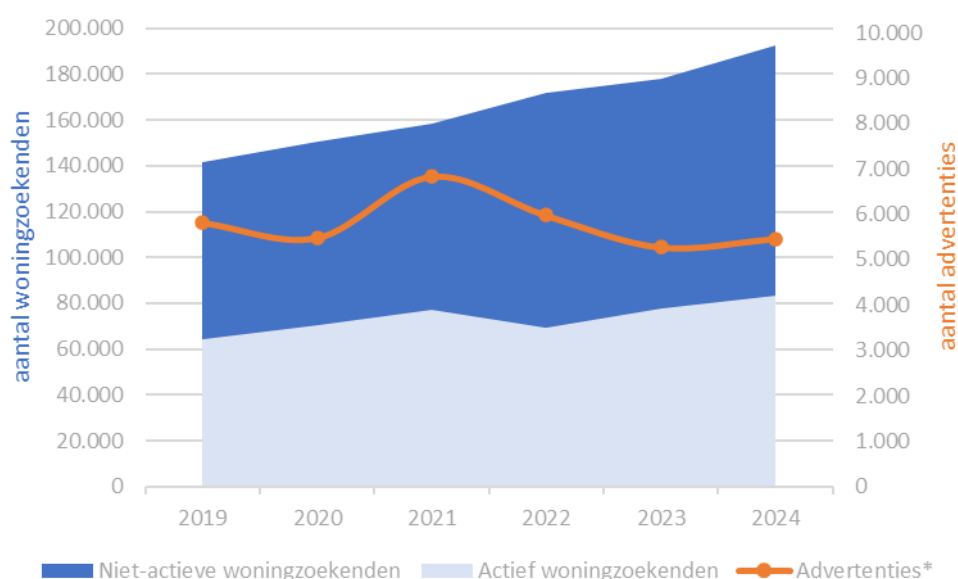
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingeschreven woningzoekenden*	141.856	150.335	158.649	171.569	177.990	192.800
Actief woningzoekenden	64.054	70.261	77.191	69.566	77.595	83.405
Geslaagde woningzoekenden	8.168	8.030	9.698	8.228	8.843	8.089
Advertenties**	5.812	5.479	6.832	5.974	5.270	5.454
Reacties	1.769.151	1.995.233	2.203.418	2.017.621	1.919.394	2.197.585
Weigeringen	41.347	48.476	70.514	59.551	54.633	54.174
Slaagkans	12,1%	10,8%	12,2%	10,9%	11,0%	9,4%
Wachtduur (mediaan)	62	72	73	72	73	78
Zoekduur	32	43	48	45	48	52

* Peildatum 1 januari

** Geplaatste advertenties op Woonnet Haaglanden, exclusief nieuwbouwadvertenties

In 2024 is het aantal verhuringen flink gedaald ten opzichte van 2023. Dit komt vooral door minder nieuwbouwverhuringen (629 in 2024 ten opzichte van 1.209 in 2023). Het aantal actieve zoekers op Woonnet Haaglanden (83.405) steeg ten opzichte van 2023 (77.595). De actief woningzoekenden plaatsten gezamenlijk veel meer reacties dan in 2023. In totaal werden bijna 2,2 miljoen reacties geplaatst op 5.454 advertenties. Dat is ruim 26 reacties per actieve woningzoekende. In 2023 waren dat een kleine 25 reacties per actieve woningzoekende. Verder is het aantal weigeringen per advertentie licht gedaald. Het aantal weigeringen door corporaties is opnieuw fors afgenomen. Het aandeel weigeringen door woningzoekenden is licht gestegen.

Figuur 1: Ontwikkeling aantal woningzoekenden en aantal advertenties* (2019-2024)

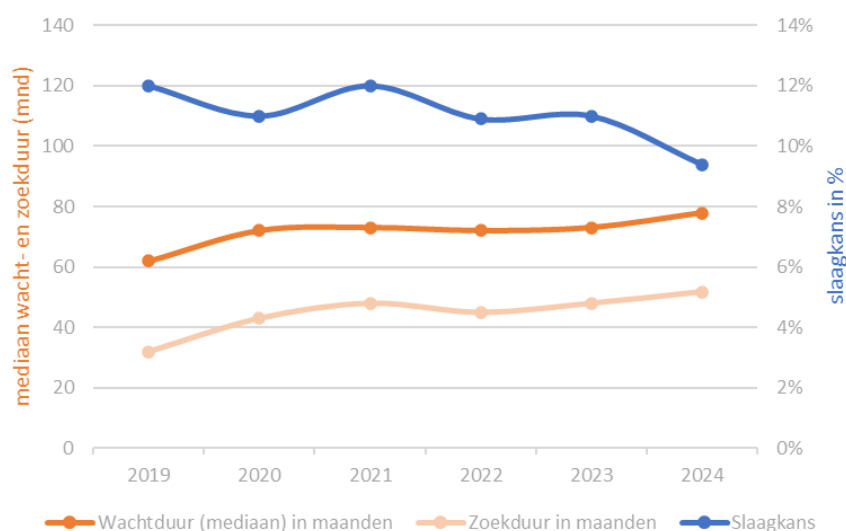


*Geplaatste advertenties op Woonnet-Haaglanden, excl. nieuwbouwadvertenties

1.2.1 Positie van woningzoekenden

Tussen 2016 en 2020 is de wachtduur voor een sociale huurwoning verdubbeld. Tussen 2020 en 2023 zagen we dat de drie kernindicatoren ongeveer gelijk bleven: de wachtduur bleef rond de 72 maanden, de zoekduur ongeveer 47 maanden en de slaagkans tussen de 10 en 12%. In 2024 zien we helaas de drie indicatoren de verkeerde kant op bewegen: de wachtduur omhoog naar 78 maanden, de zoekduur omhoog naar 52 maanden en de slaagkans omlaag naar 9,4%.

Figuur 2: Ontwikkeling wachtduur, zoekduur en slaagkans van woningzoekenden (2019-2024)



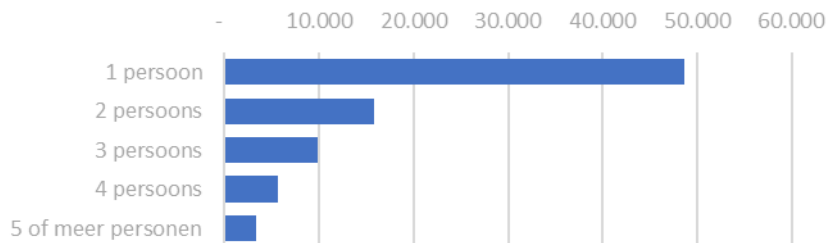
1.2.2 Kenmerken van actief woningzoekenden

Van alle actief woningzoekenden is 58% in 2024 alleenstaand. Dit aandeel is al jaren stabiel. In totaal gaat het om bijna 49.000 woningzoekenden. Ruim de helft van de actief woningzoekenden is jonger dan 35 jaar (52%). Meer dan de helft (51%) van alle actief woningzoekenden komt uit de gemeente

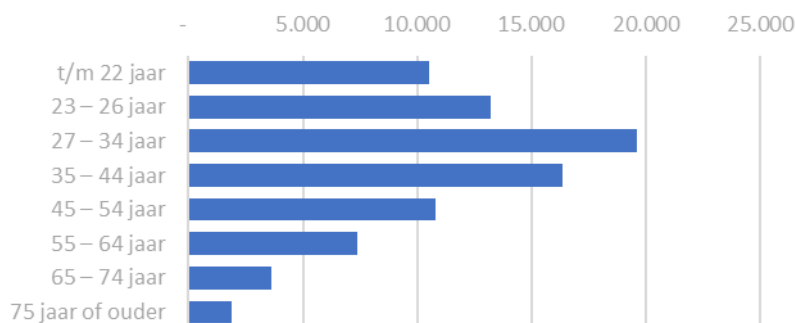
Den Haag. Dit aandeel daalde iets de afgelopen jaren (was in 2018 nog 56%). Ook zijn er veel woningzoekenden van buiten Haaglanden (16%), uit Zoetermeer (9%) en uit Delft (7%).

Figuur 3: Actief woningzoekenden naar diverse kenmerken (2024)

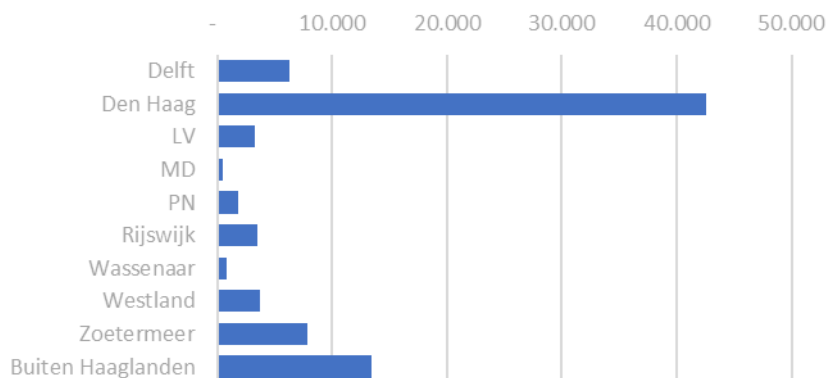
Actieve woningzoekenden naar hh-grootte



Actieve woningzoekenden naar leeftijd



Actieve woningzoekenden naar herkomstgemeente



1.3 VERHURINGEN

De regionale afspraken over de betaalbaarheid van het vrijkomend aanbod zijn in 2024 gerealiseerd:

- Ten minste 85% van het vrijkomend aanbod heeft een huurprijs onder de vrije-sectorgrens.
- Ten minste 70% van het vrijkomend aanbod heeft een huurprijs onder de hoge aftoppingsgrens.
- Minimaal 70% van het DAEB-aanbod, inclusief DAEB-nieuwbouw, wordt vanaf 1 januari 2022 verhuurd aan de primaire doelgroep (regionaal).

Op lokaal niveau zijn aanvullende afspraken gemaakt over het minimum percentage toewijzingen aan de primaire doelgroep. Die is in de meeste gemeenten niet behaald. In Den Haag was dit wel het

geval: door het hoge aantal mutaties in die gemeente, wordt het regionale minimum gemiddeld (70%) wel behaald.

Figuur 4: Toewijzingen aan de primaire doelgroep, realisatie en gemaakte afspraak (2022-2024)

gemeente	aan primaire doelgroep	niet aan primaire doelgroep	totaal	% aan primaire doelgroep	afpraak
Delft	2.165	875	3.040	71,2%	75%
Den Haag	7.464	3.000	10.464	71,3%	70%
Leidschendam-Voorburg	1.134	296	1.430	79,3%	85%
Midden-Delfland	180	95	275	65,5%	70%
Pijnacker-Nootdorp	412	196	608	67,8%	70%
Rijswijk	1.153	302	1.455	79,2%	80%
Wassenaar	343	163	506	67,8%	70%
Westland	961	695	1.656	58,0%	70%
Zoetermeer	2.291	709	3.000	76,4%	80%
totaal	16.103	6.331	22.434	71,8%	70,0%

In 2023 werd 60% van het vrijkomend aanbod aan reguliere woningzoekenden (zonder voorrang) verhuurd. Dat percentage is lager dan in het piekjaar 2021, maar vergelijkbaar met de jaren 2018-2020 en 2022. Ten opzichte van 2022 zijn er weinig verschuivingen: er was alleen een kleine toename van lokaal/regionaal maatwerk ten opzichte van reguliere woningzoekenden.

Tabel 4: Toewijzingsverantwoording (2019-2024)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024 (n)
Regulier	60,6%	62,9%	68,0%	61,2%	60,3%	57,1%	4.621
- via woon/inschrijfduur	47,2%	47,8%	57,0%	50,8%	51,0%	46,5%	3.763
- via bemiddeling	10,0%	11,9%	8,0%	8,5%	8,5%	9,7%	783
- via loting	2,3%	2,3%	2,1%	1,0%	0,8%	0,9%	74
- via direct te huur	0,8%	0,6%	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1
- overig regulier	0,3%	0,4%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	-
Voorrang	29,0%	21,7%	19,4%	26,4%	26,3%	28,1%	2.274
- via urgentie	18,0%	10,7%	5,7%	6,6%	7,5%	9,1%	736
- overig voorrang*	10,9%	11,0%	13,7%	19,8%	18,9%	19,0%	1.538
Maatwerk	10,5%	15,4%	12,7%	12,4%	13,4%	14,8%	1.194
- lokaal maatwerk	10,3%	10,3%	9,6%	8,7%	10,0%	11,9%	964
- regionaal maatwerk	0,1%	5,1%	3,0%	3,7%	3,3%	2,8%	230
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	8.089

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

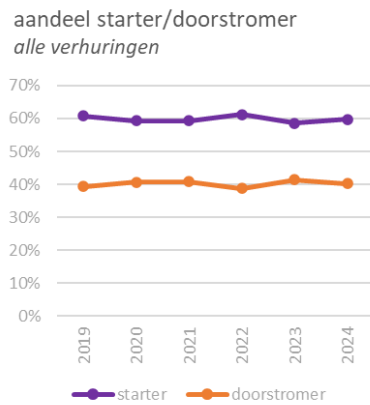
De mutatiegraad lag in 2024 met 4,7% precies even hoog als in 2023.

Tabel 5: Mutatiegraad (2019-2024)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mutatiegraad	4,8%	4,6%	5,5%	5,0%	4,7%	4,7%

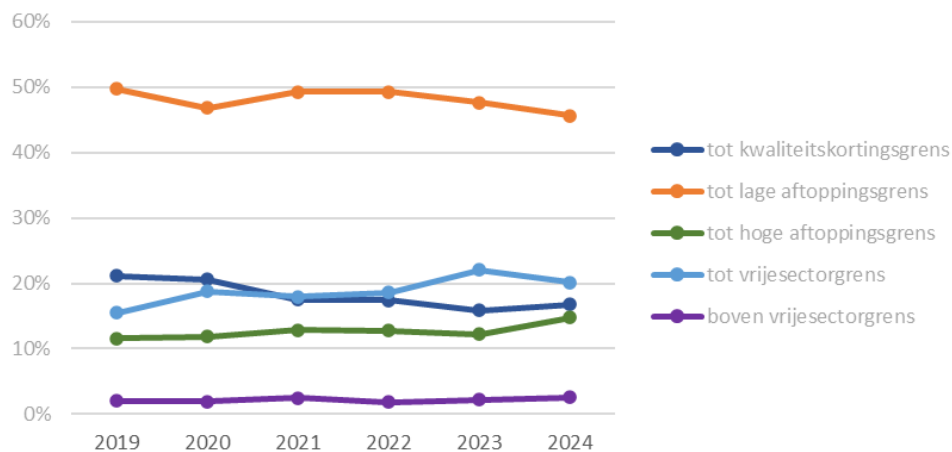
Ruim de helft (59%) van de woningen is toegewezen aan starters. Dit zijn mensen die niet doorstromen uit een huurwoning in de regio. Dit percentage is behoorlijk stabiel.

Figuur 5: Verhuringen naar status woningzoekende (2019-2024)



In 2024 betrof 17% van de verhuringen een woning met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens. Dat is iets hoger dan in 2023 (16%), maar in 2018 was dit nog 22%. Het aandeel verhuringen onder de vrijesectorgrens nam de afgelopen jaren toe van 15% tot 20%. Boven de vrijesectorgrens is het aandeel verhuringen stabiel met 2% à 3%. Het aandeel verhuringen onder de aftoppingsgrenzen (46% en 15%) bleef ongeveer gelijk, met een lichte verschuiving van de onderste naar de bovenste aftoppingsgrens.

Figuur 6: Verhuringen naar huurprijs woning (2019-2024)



Ontwikkelingen op bestuurlijk en strategisch vlak

H2

Behalen ambities Koersplan

In 2024 werkte SVH voor het tweede jaar vanuit het Koersplan 'Huisvesting in Haaglanden op niveau' dat in 2022 is opgesteld. Binnen dit plan zijn drie actielijnen benoemd:

- Actielijn 1 - Aanjagen woningbouwproductie
- Actielijn 2 - Versnellen energietransitie
- Actielijn 3 - Kansen voor iedereen

Onder iedere actielijn is een bestuurlijke stuurgroep actief die vanuit een duidelijke ambitie stuurt op resultaten. De stuurgroepen zijn in 2024 goed bemenst en hebben hun draai gevonden. Naast de stuurgroepen zijn er per actielijn werkgroepen die verschillende activiteiten ondernemen om tot de beoogde resultaten te komen. In de werkgroepen zitten experts van de corporaties. Alle werkgroepen liggen in 2024 goed op tempo.

Voor de actielijnen 1 en 3 past de structuur goed, maar voor actielijn 2 'Versnellen energietransitie' niet. Bij verduurzaming valt er regionaal minder te sturen, het accent van de samenwerking ligt op kennisdelen en innovatie. Daarom pasten we in 2024 de structuur van deze actielijn aan en werd Bert Halm, bestuursvoorzitter van Hof Wonen als bestuurlijke trekker benoemd en is de focus versmald naar warmtenetten. Dit thema wordt verder verkend.

2.1 AANJAGEN WONINGBOUWPRODUCTIE

2.1.1 Bouwstroom Haaglanden

Eén van de manieren om de woningbouw in Haaglanden aan te jagen is 'Bouwstroom Haaglanden'. Dit is een samenwerkingsverband van een groot deel van de SVH-corporaties voor de gezamenlijke inkoop van conceptwoningen. De provincie Zuid-Holland ondersteunt deze samenwerking. In 2024 trad Woningbouwvereniging St. Willibrordus toe. Door het toepassen van conceptuele producten kan er sneller en betaalbaarder worden gebouwd in de regio. Dat is vanwege de grote opgave en de beperkte investeringscapaciteit hard nodig. In 2024 zijn de eerste twee projecten binnen Bouwstroom Haaglanden in aanbouw gegaan, nl. Waelpolder in 's-Gravenzande (in opdracht van Arcade en Wonen Wateringen) en De Kreken in Poeldijk (in opdracht van Staedion).

Voor beide projecten wordt gebruikgemaakt van de conceptuele woningen (dit zijn woningen die deels industrieel vervaardigd worden) van Boele & van Eesteren. De eerste 1.250 corporatiewoningen zijn bij Boele & van Eesteren in voorbereiding. De andere aanbieder, Heddes Bouw & Ontwikkeling, voerde in 2024 een aanpassing door in het productaanbod. Dat is nu afgerond.



2.2.3 Vastgoedatlas

Om de duurzaamheidsprestaties op complex-, wijk- en gemeenteniveau te monitoren, werkten de corporaties samen vanuit de Vastgoedatlas. In deze applicatie zijn de energielabels van alle woningen ingevoerd. Op basis hiervan gaf deze applicatie een verduurzamingsadvies met verschillende scenario's en bijbehorende kosten. Eind 2024 is het gebruik van de Vastgoedatlas geëvalueerd en is besloten ermee te stoppen. In 2025 wordt opnieuw bekeken welke informatiebehoefte er is en of SVH daar een rol in kan spelen.

2.3 KANSEN VOOR IEDEREEN

Het doel van actielijn 3 'Kansen voor iedereen' is om woonruimteverdeling te optimaliseren door deze beter en begrijpelijker te maken en om de woningen beter te benutten en te verdelen. Daarvoor zijn in 2024 verschillende stappen gezet.

2.3.1 Ramingsmodel beschikbaar aanbod

In samenwerking met Explica ontwikkelde we in 2024 het ramingsmodel beschikbaar aanbod. Dit is een rekenmodel waarmee gesimuleerd kan worden hoeveel aanbod de komende vijf jaar beschikbaar komt. Ook kunnen de effecten van verschillende beleidskeuzes op het beschikbare aanbod gesimuleerd worden. SVH is van plan om jaarlijks met dit model een nieuwe simulatie te maken voor de komende vijf jaar om zo het effect van belangrijke beleidskeuzes te simuleren.

2.3.2 Impact wijziging Huisvestingswet

Gemeenten mochten volgens de Huisvestingswet maximaal 25% van hun woningen met voorrang verhuren aan mensen met binding aan hun gemeente. Die wet is per 1 januari 2024 aangepast en biedt hier nu 50% ruimte voor. In die 50% tellen nu ook andere doelgroepen mee: zoals urgenten die binding hebben met de regio. SVH onderzocht wat de wetswijziging betekent voor de regio en hoe rapportages op de nieuwe wet kunnen worden aangepast, zodat de juiste doelgroepen in die 50% terugkomen.

2.3.3 Wet Versterking Regie op de Volkshuisvesting

In 2024 is het wetsvoorstel Versterking Regie op de Volkshuisvesting naar de Tweede Kamer gestuurd. Het doel hiervan is dat overheden kunnen sturen op hoeveel, waar en voor wie zij bouwen en worden voorstellen gedaan om de nieuwbouw te versnellen. Dit punt onderschrijft SVH. Ook is beschreven dat er wettelijke urgentiecategorieën komen. Voor het grootste deel krijgen deze groepen in de regio Haaglanden nu al urgentie. Toch verwacht SVH dat het aantal urgente woningzoekenden in de regio, met inwerkingtreding van deze wet, flink zal toenemen. Dit komt vooral door de kaders die de wet stelt ten aanzien van weigeringsgronden voor een urgentieverklaring. Die weigeringsgronden moeten in deze regio waarschijnlijk worden versoepeld omdat deze juridisch mogelijk niet meer houdbaar zijn.

SVH schreef in 2024 een zienswijze op het conceptvoorstel [voor deze wet](#). Daarin spreekt ze haar zorgen uit over de toename van het aantal urgente woningzoekenden die vooral in het goedkopere segment voor veel extra druk gaan zorgen. Dat gaat ten koste van de kansen voor reguliere woningzoekenden. Ook verwacht SVH dat er door deze wet meer verhuurd wordt aan starters. Dat zorgt ervoor dat er minder verhuisketens op gang komen, waardoor er onder de streep netto minder aanbod (ongeveer 300 woningen) in het bestaande bezit beschikbaar komt.

2.3.4 RIGO-onderzoek naar woonruimteverdeling

In het koersplan stelt SVH zich de vraag of het systeem van woonruimteverdeling nog wel toekomstbestendig is. Woonruimteverdeling blijft het verdelen van schaarste: je kunt niet iedereen helpen. Maar misschien kan het wel slimmer zodat meer mensen geholpen kunnen worden. In 2024 gaf SVH aan onderzoeksbureau RIGO de opdracht om onderzoek te doen onder woningzoekenden. Dit onderzoek bestond uit drie onderdelen. Er werd onderzocht hoe woningzoekenden de regels voor woonruimteverdeling en het zoeken naar een woning ervaren. Dat gebeurde door een enquête onder 25.000 woningzoekenden en via groepsgesprekken. Verder is onderzocht hoe andere woningregio's woonruimte verdelen en wat daarvan geleerd kan worden. Tot slot gaf het onderzoek een aantal aanbevelingen en oplossingsrichtingen voor de toekomst. De belangrijkste uitkomsten zijn [hier te vinden](#).

2.3.5 Woningzoekenden een gezicht geven

Door de situatie op de woningmarkt wordt er veel gesproken over woningzoekenden. Maar wie zijn deze woningzoekenden? SVH wil het verhaal horen van de woningzoekenden zelf en dit delen met stakeholders en andere geïnteresseerden. Ook kwamen er vragen van stakeholders als corporaties, gemeenten, provincie Zuid-Holland en het Rijk. Zij willen woningzoekenden bijvoorbeeld inzetten in panels of voor interviews. Vaak kwamen die vragen ad hoc, waardoor het lastig was om hierop in te spelen. SVH vindt het belangrijk om woningzoekenden een stem en gezicht geven. Daarom werd hen gevraagd of zij hun verhaal wilden delen, bijvoorbeeld via filmpjes, een schriftelijk interview of een panel. Honderden woningzoekenden reageerden positief. SVH heeft de ambitie om meer verhalen van woningzoekenden naar buiten te brengen.

Verder wil SVH betrokken partijen en instanties interviewen die veel met woningzoekenden in contact staan. Ook zij kunnen het verhaal van de woningzoekenden vertellen. In 2024 is [het eerste verhaal opgetekend](#) en gedeeld op de website van SVH en op LinkedIn. Er vond een interview plaats met het Leger des Heils met als doel om daklozen weer een eigen plek te bieden en deel te laten nemen aan de maatschappij. Uit dit verhaal blijkt wat het effect van de woningnood is op deze doelgroep.

2.3.6 Perspectief op woonruimteverdeling

SVH werkte in 2024, samen met de corporaties, aan een 'woonruimteverdeelnarratief'. Dit is het perspectief van SVH op de toekomst van de woonruimteverdeling. In een position paper schreef SVH waar ze zich zorgen om maakt, wat ze leert uit het RIGO-onderzoek onder woningzoekenden en wat haar visie op de woonruimteverdeling in de toekomst is. Concreet betekent het dat woonruimteverdeling moet bijdragen aan zoveel mogelijk verhuringen, zodat zoveel mogelijk mensen gehuisvest kunnen worden. En dat er een oplossing moet worden geboden voor spoedzoekers. Verder zijn de randvoorwaarden benoemd waar woonruimteverdeling aan moet voldoen.

2.3.7 Rondgang langs de gemeenteraden

Eind 2024 startte SVH voor de tweede keer een rondgang langs de gemeenteraden in Haaglanden. In 2023 gebeurde dit ook, met het doel gemeenteraden te informeren over de woonruimteverdeling. Toen sprak SVH de zorg uit over het functioneren van het systeem voor woonruimteverdeling. Ze kondigde aan dat onderzocht zou worden wat er kan worden verbeterd. Het doel van de ronde in 2024 was de kennis oprispen en de onderzoeksbevindingen van het afgelopen jaar delen (waaronder de uitkomsten van het RIGO-onderzoek).

2.3.8 Tussentijdse aanpassing Huisvestingsverordening

Op 1 juli 2023 is een nieuwe Huisvestingsverordening (HVO) vastgesteld met een looptijd van vier jaar. Op dat moment bleek al dat er nog een aantal verbeterpunten waren. In 2024 werkte de Regiegroep HVO een aantal beleidsarme verbeterpunten uit. De regiegroep bestaat uit vertegenwoordigers van gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Zij brachten verbeterpunten ter vaststelling in bij de gemeenten. De gemeenten namen alle wijzigingen aan. Het gaat bijvoorbeeld om de volgende wijzigingen:

- Technische aanpassingen die nodig waren als gevolg van wijzigingen in de Huisvestingswet en de nieuwe Wet betaalbare huur.
- Er was één beleidswijziging op verzoek van SVH. Op 1 juli 2023 is het beleid voor behoud van inschrijfduur bij noodverhuizingen iets versoerd. Vanaf dat moment verloor een woningzoekende zijn inschrijfduur als die noodoplossing buiten de regio was. Deze wijziging is teruggedraaid naar het beleid geldend vóór 1 juli 2023.

Bij alle gemeenten in Haaglanden is de aangepaste HVO per 1 januari 2025 van kracht.

2.3.9 Regionale woonzorgvisie

Gemeenten werken in de regio samen aan het opstellen van een Regionale Woonzorgvisie. Daarin worden twee afspraken voorbereid. De eerste afspraak is een verdeelprincipe voor de wettelijke urgentiecategorieën. De tweede afspraak gaat over het toevoegen van woningen voor ouderen. SVH was in 2024 gesprekspartner bij dit proces. De verwachting is dat dit proces in 2025 leidt tot eerste afspraken.

2.3.10 Kennissessie aandachtsgroepen

SVH organiseerde in oktober voor alle corporaties op beleidsniveau een kennissessie over aandachtsgroepen. Hierbij deelden de corporaties met elkaar waar zij tegenaan lopen bij het huisvesten van aandachtsgroepen. Verder legde SVH uit wat voor interessante inzichten corporaties uit de dashboards kunnen halen. Deze zijn in 2023 door SVH ontwikkeld en worden sindsdien ieder kwartaal geüpdatet en gedeeld. De kennissessie hielp SVH om inzicht te krijgen in hoe de corporaties in dit onderwerp staan. Deze informatie gebruikt ze in de gesprekken over de Regionale Woonzorgvisie.

2.4 FINANCIËLE UITDAGINGEN OP TERMIJN

Haaglanden staat tot 2030 voor de opgave om 25.000 sociale en midden huurwoningen te realiseren. De corporaties hebben, naast de investeringen voor het in stand houden en verduurzamen van het bestaande bezit, een financieringscapaciteit voor ongeveer 15.000 nieuwbouwwoningen. Begin 2025 zijn er voor 5.000 woningen harde plannen. In eerste instantie moeten de corporaties ervoor zorgen dat de zachte plannen hard worden, zodat ze richting de - financieel haalbare - 15.000 woningen gaan. Tegelijkertijd is een parallelspoor nodig om te zorgen dat er een perspectief komt voor de financiële situatie. Daarvoor wordt met VRO, VNG en Aedes de pilot investeringscapaciteit uitgevoerd.

2.4.1 Pilotregio van het Rijk

De corporaties in Haaglanden hebben voldoende investeringscapaciteit om de komende jaren projecten te financieren. Zowel op het gebied van renovatie als nieuwbouw. Met de begrote middelen realiseren zij gezamenlijk een belangrijk deel van de regionale opgave (waaronder zo'n 15.000 nieuwbouwwoningen).

Om de huurders en de 200.000 woningzoekenden in Haaglanden perspectief te bieden op een betaalbare, duurzame woning, is veel meer nodig. Corporaties houden vast aan het realiseren van de volledige opgaven (nieuwbouwopgave van 25.000 woningen). Hiervoor willen zij maximaal maatschappelijk presteren. Vanwege het op termijn ontbreken van voldoende projecten (nieuwbouw) én de daarvoor benodigde financiële middelen staat de bouwcontinuïteit onder druk. Voor het tekort, dat ontstaat als zij de volledige opgave realiseren, doen zij een beroep op landelijke solidariteit in de sector, alsook op het Rijk (aanschaffing ATAD). Voor voldoende projecten doen zij nadrukkelijk een verzoek aan gemeenten om plan- en besluitvorming te bespoedigen.

Haaglanden is nu pilotregio van het Rijk. SVH brengt hiervoor de financiële situatie in beeld. De partijen kijken met elkaar welke bestaande instrumenten, van regionale en landelijke solidariteit, projectsteun kunnen bieden. Deze informatie wordt verwerkt in een routekaart. Verder wordt bekeken wat er extra nodig is om ervoor te zorgen dat er doorgebouwd kan worden. Aan de ene kant is dit nodig om de knelpunten op te lossen. Hier wordt aan gewerkt via de Regionale VersnellingsTafel. Aan de andere kant is er een perspectief nodig voor toekomstige financiële middelen. Dat perspectief moet er eind 2025 zijn. De corporaties vragen vooral om doorbouwgarantie.

2.4.2 Intensiveren bestuurlijke samenwerking

Het intensiveren van de regionale bestuurlijke samenwerking was in 2024 een actueel thema. Zo vonden er twee heidagen plaats voor het SVH-bestuur. De eerste heidag deelden de bestuurders van SVH vooral financiële inzichten met elkaar in het kader van transparantie. Daarnaast gingen zij met elkaar in gesprek over wat er extra gedaan kan worden om de woningbouwproductie te versnellen.

De tweede heidag stond in het teken van gebiedsoriëntatie. Hoe kan er efficiënt samengewerkt worden? Wat zijn de principes van samenwerking? Dit was een verdieping op de Werkwijze Collegiale Steun Haaglanden die in 2023 is opgesteld. In die werkwijze staat hoe de corporaties in de regio steun willen bieden aan elkaar. Dit met het doel om het volkshuisvestelijk vermogen in de regio zo optimaal mogelijk in te zetten. In de werkwijze wordt gesproken over 'werken vanuit vertrouwen en transparantie'. Deze begrippen kregen in 2024 steeds meer lading. Vanuit een gezamenlijk regionaal belang wordt bekeken wie waar zou kunnen investeren. Als er door één bril wordt gekeken, zijn oplossingen die minder logisch zijn vanuit individueel perspectief, toch wenselijk.

Op verzoek van de raden van commissarissen (RvC) organiseerde SVH in 2024 twee thema-avonden voor de RvC's. Het doel was de RvC's mee te nemen in de intensieve bestuurlijke samenwerking en de opgaven die de corporaties met elkaar moeten realiseren. De eerste avond ging vooral over de financiële doorrekeningen, de Werkwijze Collegiale Steun en over vijf SVH-corporaties die gezamenlijk een verduurzamingsaanpak hebben gekocht.

De tweede thema-avond werd samen met de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW) georganiseerd, waar de commissarissen bij zijn aangesloten. Die avond is besproken hoe corporaties elkaar kunnen ondersteunen in het versnellen van de realisatie. Dit in het verlengde van wat de bestuurders met elkaar besproken hebben. Dit is belangrijk omdat regionaal samenwerken ook wat anders vanuit het toezicht vraagt. Het plan is om de RvC's voortaan ieder jaar een keer samen te brengen. Een aftermovie van de tweede thema-avond is [hier te bekijken](#).



2.5 UITVOEREN REALISATIEAGENDA HAAGLANDEN

In april 2023 spraken het Rijk, de provincie Zuid-Holland, de negen gemeenten en de corporaties af om in Haaglanden 21.000 sociale en 4.000 midden huurwoningen toe te voegen. Deze afspraken zijn vastgelegd in de [Regionale Realisatieagenda Wonen Haaglanden](#). Voor de uitvoering van deze afspraken is in 2024 een bestuurlijke structuur opgezet. In het woondealoverleg Haaglanden wordt vooral gekeken naar de voortgang en de monitoring van de afspraken. Hieronder hangt een operationele structuur met versnellingsstafels op zowel lokaal, regionaal als landelijk niveau. Lokaal zijn de corporaties zelf aan zet. In Haaglanden zijn negen lokale versnellingsstafels. Regionaal neemt SVH, samen met vertegenwoordigers namens de corporaties, deel aan de Regionale VersnellingsTafel Haaglanden (RVTH).

2.5.1 Regionale VersnellingsTafel Haaglanden

Vlak voor de zomer van 2024 is het plan voor de [Regionale VersnellingsTafel Haaglanden \(RVTH\)](#) uitgewerkt en werden deelnemers uitgenodigd. Behalve de corporaties zitten gemeenten, provincie Zuid-Holland, marktpartijen, het Rijk en nutsbedrijven aan tafel. De voorzitter van de RVTH is Nicole Maarsen. In 2024 vonden er twee vergaderingen plaats, is er gewerkt aan het opbouwen van vertrouwen en was het nog zoeken naar partijen die casussen wilden voorleggen om te bespreken. Corporaties, gemeenten en marktpartijen zagen hier geleidelijk het nut van in. Zij kwamen met (business)cases waar ze in vastlopen of met subsidieaanvragen die niet correct waren. Het zijn soms strategische en soms operationele vragen. De verzamelde casussen worden aan tafel besproken om gezamenlijk naar oplossingen te zoeken. De kracht zit in de georganiseerde publiek-private overlegstructuur. De versnelling komt vooral omdat men elkaar weet te vinden en omdat de partijen met hun hulpvraag terecht kunnen bij de versnellingsstafel waardoor veel dingen zichzelf oplossen.

Nicole Maarsen: “De versnellingsstafel gaat vaak over elkaar weer begrijpen en verstaan. Als er relationeel iets speelt of als er een botsing is, dan wordt het via de versnellingsstafel sneller opgelost. De grootste landelijke versneller is denk ik het durven stellen van een hulp- of meedenkvraag. De kwetsbaarheid of handelingsverlegenheid zit toch vaak nog wel dwars.”

Met elkaar kijken de partijen bijvoorbeeld of er een alternatief versneld proces is voor kleine projecten. Een soort ‘fast lane’ die naast de grote projecten loopt. Nicole: “Het besef dat we achterblijven met onze productie moet ons verantwoordelijkheidsgevoel aanzetten. Het is echt ons probleem, dus moeten we het met elkaar aanpakken. Het probleem is vaak zo groot dat je denkt dat je er niets aan kunt doen, terwijl je juist heel veel kunt doen. Het is daarom belangrijk om onze opgave concreter te maken. Doorvragen, doorvragen, doorvragen... Waarom dan? Hoezo dan? Wat is het probleem en waar ligt het dan aan? Kunnen wij je helpen? Het gaat om het besef dat iedereen daar een positieve bijdrage aan kan leveren. Dus niet het project naar morgen verschuiven. Nee, vandaag! Een beetje haast maken. Iedereen aan tafel wil wel, maar om echt anders te kunnen werken moet je bijvoorbeeld gesteund worden door je leidinggevende.”

Als er geen casus is dan worden er thema's behandeld. De RVTH is bijvoorbeeld met de gemeenten Rijswijk en Zoetermeer in gesprek over hoe projecten kunnen worden geconcretiseerd. Welke projecten zijn wel of niet reëel gepland? Het doel is alle energie in te zetten voor de juiste projecten. Wat er geleerd wordt van deze twee gemeenten kan vervolgens worden toegepast bij de andere zeven gemeenten als er vraag naar zou zijn. Zo wordt steeds gekeken of de behandelde casuïstiek illustratief kan zijn voor andere knelpunten.

De RVTH heeft de website www.rvth.nl gelanceerd en een [LinkedIn-pagina](#). Zo kunnen mensen de versnellingsstafel vinden, kunnen zij projecten aanmelden en geïnformeerd worden en blijven.

Nicole Maarsen: “Ik denk dat de RVTH een langjarig overlegorgaan wordt. Tijdens de Woontop in december 2024 is ook door het Rijk uitgesproken dat zij de versnellingstafels een sterkere positie wil geven. Er wordt nagedacht over de publiek-private monitor, maar ook over subsidies. Als er vertraging is op projecten, dan moet je eerst langs je RVTH voor advies. Wat we het meeste nodig hebben, is toch het goede gesprek. Aanmelden van projecten kan via de website.”

2.5.2 Nieuwbouwlocaties in beeld en gemonitord

De RVTH heeft als doel om vertraagde bouwprojecten weer vlot te trekken. Om dit goed te kunnen doen is monitoring nodig. SVH ontvangt van de provincie Zuid-Holland data van alle projecten. Aan de hand van deze projectenlijst maakt SVH iedere vier maanden een rapportage. Dit doet ze in samenspraak met de Bestuurlijke Tafel Wonen. Dit zijn de negen samenwerkende gemeenten in de regio. In 2024 startte SVH daarmee en werkte ze aan het verbeteren van de database. Ook voerden SVH en de Bestuurlijke Tafel Wonen samen het gesprek over knelpunten en mogelijke oplossingen.

Met de komst van de projectenlijst van provincie Zuid-Holland was de applicatie ‘Wat Kost De Bouw Van Een Huurwoning’ niet meer nodig. Met deze applicatie monitorde SVH sinds 2018 de nieuwbouw en renovaties op aantallen, voortgang en bouwkosten. Het was behoorlijk arbeidsintensief om alle projecten in te voeren. Eind 2024 is er een evaluatie uitgevoerd en op basis daarvan besloten om de regionale deelname van Haaglanden aan ‘Wat Kost De Bouw Van Een Huurwoning’ te beëindigen.

DEEL III

Ontwikkelingen in de uitvoerings- organisatie

Woonruimteverdeling

3.1 Samenwerking Zig

Zig levert de automatisering achter het systeem voor woonruimteverdeling. Begin 2024 is een nieuw contract getekend voor de komende zeven jaar. Dit contract past bij de ambitie om woonruimteverdeling beter en transparanter te maken. Sinds 2024 is er één aanspreekpunt voor SVH. Hierdoor krijgt SVH sneller antwoord op vragen. Ook neemt SVH actief deel aan gebruikersgroepen en de strategische samenwerking met andere woningkoepels.

3.2 The Circle

SVH, Zig en gebruikers uit andere regio's verenigden zich samen in The Circle. Hier werken verschillende (Zig-)regio's samen aan de strategische doorontwikkeling van het systeem. Er zijn werkgroepen opgericht die op thema's – zoals data, advertenties en nieuwbouw - samenwerken. Samen wordt gekeken hoe dit soort processen met inzet van nieuwe technologie kunnen worden ondersteund. Inmiddels worden de eerste resultaten zichtbaar. Deelnemende partijen doen gezamenlijk onderzoek en gebruiken hun data om tot inzichten en ontwikkelingen te komen. Eén van The Circle projecten is om met AI een algoritme te schrijven om optimale verhuisketens te realiseren.

3.3 Implementeren woningruilmodule

De woningruilmodule die in 2023 is gemaakt en getest, is in februari 2024 in gebruik genomen. Woningzoekenden met een corporatiehuurwoning in Haaglanden kunnen hun woning op Woonnet Haaglanden te ruil aanbieden. Daar is massaal gebruik van gemaakt. Eind 2024 stonden er ruim 1.000 woningruiladvertenties online. SVH is niet de eerste regio die deze Zig-module implementeert. Om de corporaties voor te bereiden zijn de beleidsgroep en managers Wonen geïnformeerd en key users meegenomen. Verder zijn de ervaringen van de andere regio's verwerkt in de implementatie. Deze regio's hebben de woningruilmodule al langere tijd in gebruik. Zij hebben door hun ervaringen de module geoptimaliseerd en de kinderziektes eruit gehaald. Na livegang bleek het aantal aanvragen in Haaglanden echter vele malen groter dan in andere regio's. Vermoedelijk komt dit door de hoge woningnood en zien huurders woningruil als een reële optie om hun verhuishwens te realiseren.

Het aantal concrete matches dat tot stand is gekomen via de nieuwe module is nog zeer beperkt. Halverwege 2024 waren er nog maar drie woningruilen gerealiseerd. Zes mensen verhuisden hierdoor. Daarom is de woningruilmodule in 2024 geëvalueerd. Hoe kan het dat er zoveel vraag naar woningruil is en dat er zo weinig matches zijn? SVH onderzocht hoe de corporaties en de woningzoekenden, die een woningruiladvertentie plaatsten, de module hebben ervaren en wat zij ervan verwachtten. Zij gaven veel verbeterpunten. Eén van de belangrijkste is dat men een te beperkt aanbod van ruilwoningen te zien krijgt. De woningzoekenden adviseerden een ruimer aanbod te laten zien, ook als dat net niet bij hun wensen past. De verbeterpunten worden meegegeven aan Zig voor doorontwikkeling van de module.

3.4 Pilot regionale bemiddeling

In oktober 2024 is de bemiddelingsmodule in gebruik genomen waarin de huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt bijgehouden. Om te testen hoe dit werkt voeren de gemeente Den Haag en de drie Haagse woningcorporaties Staedion, Hof Wonen en Haag Wonen een pilot 'regionale bemiddeling' uit. Deze pilot loopt onder grote gezinnen met minimaal vier kinderen en grote gezinnen vanuit COA. In 2024 zijn binnen deze pilot vijf gezinnen bemiddeld.

Het doel van de regionale bemiddeling is om transparanter en efficiënter te werken. Door centrale registratie in het woonruimteverdeelsysteem ontstaat inzicht in wachttijden en de groepssamenstelling. De corporaties huisvesten bijzondere doelgroepen meestal door buiten het reguliere systeem voor woonruimteverdeling om te zoeken naar een passende woning. Deze directe bemiddeling stemmen zij af met gemeenten. Het is een arbeidsintensief proces dat grotendeels handmatig gaat en iedere corporatie houdt eigen Excellijsten bij. Dit is niet efficiënt en bovendien foutgevoeligheid. Tegelijkertijd groeit het aantal woningzoekenden dat via directe bemiddeling een beroep doet op woonruimte. Nieuw aan de regionale bemiddeling is dat er een digitaal platform is waarin voor corporatiemedewerkers helder te zien is wie aan welke woning wordt gekoppeld en hoe de wachtrij van deze kandidaten eruit ziet. De pilot wordt geëvalueerd in juni 2025.

3.5 Woningzoekenden app

In 2024 werd besloten om in 2025 met de woningzoekenden-app van Zig te werken voor woonruimteverdeling. Via de app kunnen woningzoekenden reageren op het woningaanbod dat op Woonnet Haaglanden staat. De app werkt hetzelfde als de website maar is gebruiksvriendelijker. Woningzoekenden kunnen via de app ook betalen of zich inschrijven. De ervaringen van woningzoekenden uit andere regio's zijn positief. De verwachting is dat de app op 1 mei 2025 live gaat.

3.6 KlantContactCentrum (KCC)

Woningzoekenden die in regio Haaglanden een sociale huurwoning zoeken kunnen voor vragen telefonisch of per mail contact opnemen met het KlantContactCentrum (KCC) van Woonnet Haaglanden. In 2024 waren er personele wisselingen en is er veel energie gestoken in teambuilding. Ook is ervoor gekozen om de bezetting aan te passen en een tweede supervisor aan te nemen.

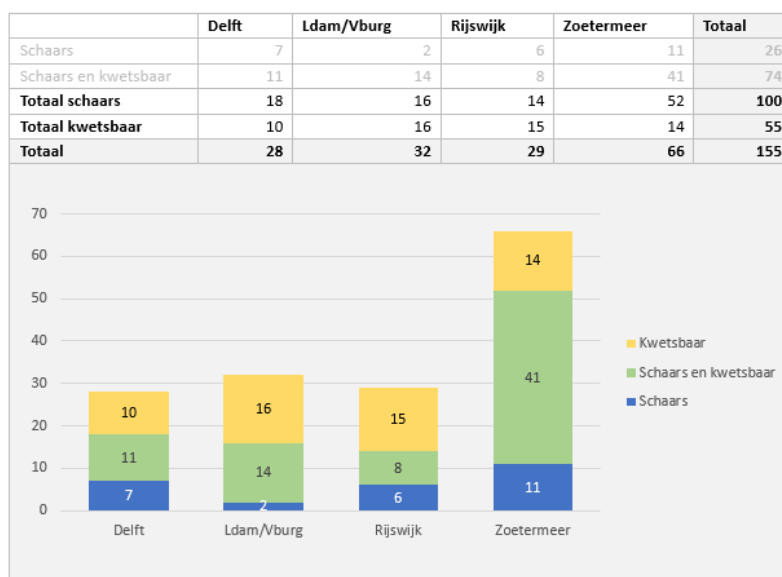
Er waren in 2023 gemiddeld 3.994 binnenkomende calls per maand (82,3% beantwoord). In 2024 is het aantal binnenkomende calls afgenomen naar 2.635 per maand (75% beantwoord). Deze daling komt door een betere informatievoorziening op de website en verbeterde communicatie richting woningzoekenden. Ook is het betaalproces aangepast waardoor hier minder vragen over kwamen. In 2024 waren er 42.055 binnenkomende calls waarvan 31.628 beantwoorde calls. De meeste vragen gingen over inschrijvingen, documenten en betalingen.

In 2024 is geïnvesteerd in het verder opleiden van de medewerkers. Zo volgden zij een B1-taaltraining omdat makkelijke taal richting woningzoekenden een speerpunt is voor het KCC. Ook werden de medewerkers getraind in het beoordelen van aanvragen voor de seniorenmakelaars omdat aanvragen voor de seniorenmakelaars vanaf 2025 bij het KCC binnenkomen. De medewerkers beoordelen dan nieuwe aanvragen en zetten deze dan door naar de seniorenmakelaars voor verdere behandeling.

3.7 Seniorenmakelaars

In de regio Haaglanden werken seniorenmakelaars in opdracht van corporaties en gemeenten in Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Zoetermeer en maken deel uit van de regionale samenwerking. Via SVH werkt een seniorenmakelaar in de regio. Voor de samenwerking heeft SVH de rol van projectleider. In 2024 is er een tweede seniorenmakelaar aangenomen in Zoetermeer vanwege de grote vraag onder senioren. In Pijnacker-Nootdorp is de samenwerking ook opgestart en is de selectieprocedure in 2024 gestart. En verder werd het centrale klantvolgsysteem in gebruik genomen waarin de seniorenmakelaars eenduidig en eenvoudig op een centrale plek hun klantdossiers bijhouden.

Tabel 6: Aantal verhuizingen door seniorenmakelaar in 2024



In 2024 realiseerden de seniorenmakelaars 155 verhuizingen. Daarvan lieten 100 huishoudens een grote schaarse woning achter. Van deze 100 woningen waren er 69 woningen opnieuw verhuurd bij het maken van de jaarresultaten. Deze 69 woningen werden bewoond door met name alleenstaanden en stellen (totaal 100 mensen, gemiddelde huishoudgrootte 1,45). Na de nieuwe verhuuring woonden er vooral grotere huishoudens en gezinnen in de woningen (totaal 293 mensen, gemiddelde huishoudgrootte 4,2). Het aantal mensen dat nu in deze woningen woont, is dus bijna drie keer zo groot. De overige 31 woningen zullen ook worden verhuurd. De seniorenmakelaar die kwetsbare senioren in de regio Haaglanden helpt, heeft 70 verhuizingen gerealiseerd. Hiervan zijn 52 mensen verhuisd in 2024 en verhuizen er 18 mensen in 2025.

3.8 Fraude

Fraude is een continu aandachtspunt. In 2024 organiseerde SVH drie keer een overleg met de fraudecoördinatoren van alle aangesloten woningcorporaties. Er werden verschillende casussen besproken om kennis te delen en patronen te herkennen. Ook werd bekeken of er aanvullende maatregelen nodig waren en of er software-aanpassingen nodig zijn om fraude te beperken.

3.9 Verruiming beleid vervallen inschrijvingen

Woningzoekenden kunnen alleen voor corporatiewoningen in aanmerking komen als zij staan ingeschreven bij Woonnet Haaglanden. Om de inschrijving te behouden moeten zij jaarlijks verlengingskosten betalen. Op basis van signalen die bij het KCC binnenkwamen, de uitkomsten van het RIGO-onderzoek en aanbevelingen van de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling (RKWH), is dit beleid herzien. SVH informeert woningzoekenden meerdere keren dat zij de verlengingskosten moeten betalen. Wie deze signalen mist en niet betaalt, wordt uitgeschreven. Tot en met 2024 kregen woningzoekenden drie maanden de tijd om zelf de inschrijving op Woonnet Haaglanden te herstellen. Na die periode konden woningzoekenden nog eens drie maanden naar Woonnet Haaglanden bellen om de situatie uit te leggen. Bij gevallen van overmacht herstelde SVH de inschrijving alsnog. In 2024 is een beleidswijziging vastgesteld. Vanaf 1 april 2025 kan een woningzoekende zijn inschrijving tot twee jaar na de vervaldatum (laten) herstellen.

3.10 Digitale inkomensverklaring

Op 1 april 2024 ging SVH live met de digitale inkomensverklaring van de Belastingdienst. Om deze werkwijze door te kunnen voeren, was landelijk een wetswijziging (Woningwet) nodig. Binnen SVH moest het systeem, in samenwerking met de softwareleverancier, worden aangepast. Sinds 1 april gebruikt bijna 70% van alle woningzoekenden de nieuwe koppeling. Bij nieuwe inschrijvingen vanaf april 2024, is dat aandeel zelfs bijna 80%. De nieuwe werkwijze is gekoppeld aan het BSN-nummer van de woningzoekende. Dat wordt op twee momenten gebruikt, bij het inschrijven op Woonnet Haaglanden en bij het reageren wordt het inkomen opgehaald.

Door het gebruik van de digitale inkomensverklaring kan fraude steeds beter worden voorkomen. Het voordeel voor woningzoekenden is dat zij hun inkomen eenvoudiger kunnen ophalen. Ze weten bovendien zeker dat zij met dit inkomen in aanmerking komen voor de woning waar ze op reageren. Er wordt maar één keer per jaar naar het inkomen gevraagd en woningzoekenden geven zelf toestemming voor het delen van de digitale inkomensverklaring. Uiteraard is de handmatige manier ook nog steeds mogelijk. Eind 2024 is de inkomenskoppeling geëvalueerd.

SVH zoekt, samen met brancheorganisatie Aedes, blijvend naar mogelijkheden om het proces voor woningzoekenden en corporaties met data makkelijker te maken. Onderzocht wordt of een koppeling met andere bronnen mogelijk is zodat steeds meer informatie direct van de bron afkomstig is. Sander, proces- en Informatiespecialist bij SVH: “Wij zijn blij dat Aedes de koppeling heeft geadopteerd en dat de branche hier ook achter staat. Het is fijn dat we samen met Aedes blijven zoeken naar mogelijkheden om het voor onze woningzoekenden steeds makkelijker en veiliger te maken.”

3.11 Klachten

Het aantal ingediende klachten bij de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH) daalde in 2024. Er kwamen 92 klachten binnen bij Woonnet Haaglanden, waarvan er negen een beroep deden op de RKWH. Voor twee zaken was er een zitting en in beide gevallen kreeg Woonnet Haaglanden gelijk.

In 2024 behandelde RKWH 22 klachten over Woonnet Haaglanden en de aangesloten corporaties, maar 15 werden niet ontvankelijk verklaard. De meeste daarvan (zes) waren een roep om hulp voor het verkrijgen van een woning. Vijf klachten gingen over de inschrijving, het reageren op woningen en bejegening. De klachtencommissie neemt in principe alleen klachten inhoudelijk in behandeling die ontvankelijk (voor behandeling) worden verklaard.

DEEL IV

Professionaliseren werkorganisatie

Organisatie, kantoor en personeel

4.1 Governance

SVH is een vereniging met een directeur, een dagelijks bestuur en een bestuur. Binnen SVH werken woningcorporaties, die actief zijn binnen regio Haaglanden, samen. Het bestuur heeft een Koersplan, inclusief ambitie, vastgesteld. De doelstelling van SVH is opgenomen in de statuten. Het werkgebied van SVH is regio Haaglanden.

De externe wet- en regelgeving en interne regelgeving, zoals statuten, het bestuursreglement en de integriteitscode, vormen de basis voor de governance van SVH. Daarnaast zijn er afspraken met de Bestuurlijke Tafel Wonen, de provincie Zuid-Holland en het Rijk. In 2023 is een check uitgevoerd op de Governance. In 2024 zijn naar aanleiding daarvan de statuten aangepast. De statuten lagen eind 2024 ter goedkeuring bij de Autoriteit Woningcorporaties (AW) en worden in 2025 doorgevoerd.

De nieuwe statuten sluiten aan bij de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (WBTR). Hierin zijn nieuwe richtlijnen opgenomen voor verenigingen. Voor de statutenwijziging liet SVH zich adviseren. Dat advies leidde tot een aanpassing in de besluitvorming voor SVH. De belangrijkste wijziging is dat het driekoppig dagelijks bestuur van SVH het besluitvormend orgaan wordt (algemeen bestuur). Voorheen ging alle besluitvorming via het voltallige SVH-bestuur. Door de nieuwe statuten komt het voltallige SVH-bestuur samen in ledenvergaderingen. De ledenvergadering is het (verplicht) raadplegend orgaan.

4.2 Directie

Jozefine Hoft is directeur van SVH. Tussen de directeur, het dagelijks bestuur en het bestuur zijn afspraken gemaakt over verantwoordelijkheden en mandatering. Deze afspraken staan verwoord in het bestuursreglement. De werkwijze van de directeur en de werkgeversrelatie tussen het dagelijks bestuur en de directeur staan ook beschreven in het bestuursreglement. Het dagelijks bestuur én het bestuur komen beide minimaal vijf keer per jaar bij elkaar.

Het bestuur van SVH zorgt ervoor dat de besluitvorming op een zorgvuldige en correcte manier tot stand komt. In notulen wordt de besluitvorming vastgelegd. De genomen besluiten en wetenswaardigheden uit vergaderingen deelt het bestuur binnen de eigen organisaties. Wanneer dat nodig is, vindt er ook externe communicatie naar stakeholders of woningzoekenden plaats.

4.3 Dagelijks bestuur

Het dagelijks bestuur wordt verkozen door het SVH-bestuur. Het dagelijks bestuur van SVH bestaat uit drie bestuurders van aangesloten corporaties. In 2024 waren dat Mohamed Baba (voorzitter), Daphne Braal (vicevoorzitter) en Mariette Heemkerk (penningmeester).

In verband met een vertrekkende bestuurder was er in 2024 een wijziging in de samenstelling van het dagelijks bestuur. Daphne Braal nam per 31 maart afscheid als vicevoorzitter. Rob van den Broeke volgde haar per 1 april op. Daarnaast is de penningmeester, Mariette Heemkerk, per 1 juli 2024 herbenoemd voor een periode van drie jaar.

Tabel 7: Samenstelling dagelijks bestuur SVH

Dagelijks bestuurslid	Functie	Termijn	Termijn 1 ^e benoeming	Termijn 2 ^e benoeming	Termijn 3 ^e benoeming
De heer M. Baba	Voorzitter	3 jaar	1-2-'18 — 31-1-'20	1-2-'20 — 31-1-'22	1-2-'22 — 31-1-'25
De heer R. van den Broeke	Vicevoorzitter	3 jaar	1-4-'24 — 31-3-'27		
Mevrouw M. Heemskerk	Penningmeester	3 jaar	1-7-'21 — 30-6-'24	1-7-'24 30-6-'27	

De directeur voerde in 2024 zeven keer overleg met het dagelijks bestuur. Op de agenda stonden zaken die de werkorganisatie van SVH aangaan. Ook zijn de stukken voor de bestuursvergadering voorbereid. Zaken die in 2024 aandacht vroegen zijn:

- De financiële jaarrekening en de accountantscontrole 2023.
- Voortgang Actielijnen Koersplan SVH
- Woondeal & Realisatieagenda
- Collegiale steun bij de investeringsopgave
- Begroting en jaarplan 2025
- Inschrijfgelden Woonnet Haaglanden
- Werving nieuwe vicevoorzitter
- Invulling vacatures

Naast de reguliere vergaderingen voerde het dagelijks bestuur in 2024 vanuit de werkgeversrelatie drie gesprekken met de directeur. Daarbij beoordeelde ze het functioneren van de directeur positief. De directeur vindt het belangrijk om zich te blijven ontwikkelen. Daarom volgt zij regelmatig cursussen en trainingen op inhoudelijk vlak en op het gebied van leiderschap.

4.4 Bestuur

Het SVH-bestuur kwam in 2024 negen keer bij elkaar, waarvan twee keer gecombineerd met de ledenvergadering en twee keer in de vorm van een heidag.

De volgende belangrijke besluiten nam het SVH-bestuur in 2024:

- De benoeming van de heer R. van den Broeke als vicevoorzitter SVH-bestuur.
- Samenwerking The Green Village wordt verlengd.
- De benoeming van de heer J. de Waard als voorzitter van de RKWH per 1 augustus 2024.
- De goedkeuring en vaststelling van de jaarrekening 2023 en de controleverklaring van de accountant.
- De goedkeuring en vaststelling van het jaarverslag 2023.
- De goedkeuring van de begroting en het jaarplan 2025.
- Goedkeuring voorstel structuuraanpassing bestuur.
- Wijziging statuten en huishoudelijk reglement worden vastgesteld.
- Verlenging mandaat dagelijks bestuur om de inschrijfgelden te monitoren en waar nodig inschrijftarieven te verhogen.

4.5 Personele bezetting

- In 2024 traden in totaal zeven medewerkers uit dienst en zeven medewerkers in dienst.
- De functie van strategisch beleidsadviseur voor de actielijnen 'Aanjagen woningproductie' en 'Versnellen van energietransitie' kwam vacant per september 2024.
- Bij het KCC van Woonnet Haaglanden traden zeven medewerkers in dienst en zes medewerkers uit dienst.
- De functie van medewerker secretariaat, ter ondersteuning van de Officemanager, is intern ingevuld door de taken te verschuiven naar de klantadviseur.
- Voorheen waren er twee supervisors KCC. In 2023 is één van de supervisors vertrokken. Deze fte is vervolgens niet ingevuld. Om het KCC verder te professionaliseren is er, gezien de omvang van de werkzaamheden, toch besloten om een tweede supervisor aan te stellen. Eind 2024 is er daarom een vacature voor een tweede supervisor KCC opengezet.

De directeur, de Officemanager en de manager Woonruimteverdeling vormen samen het MT van SVH. Het MT van SVH had in 2024 twee heimiddagen waarin de kernwaarden, het hoger doel, de interne strategie en de strategische personeelsplanning zijn besproken.

Tabel 8: Overzicht functies & FTE per 31 december 2024

Functie	Naam
Directeur	1 fte
Manager Woonruimteverdeling	1 fte
Officemanager	1 fte
Proces- en informatiespecialist	0,9 fte
Strategisch beleidsadviseur	2 fte
Adviseur Communicatie	0,9 fte
Klantadviseur	0,83 fte
Adviseur ICT	0,9 fte
Adviseur innovatie en automatisering	0,9 fte
Seniorenmakelaar	0,66 fte
Supervisor KCC/assistent seniorenmakelaar	0.9 fte
Medewerker KCC	5,7 fte

Het ziekteverzuim bedroeg in 2024 3,3%. In 2023 bedroeg dit 4,85%.

4.6 Professionaliseren werkorganisatie

In 2024 startte de organisatie met het herformuleren van de kernwaarden. Er is een kernteam opgericht om, onder begeleiding van een externe adviseur, de eerste stappen te zetten. Hierna volgden meerdere bijeenkomsten met alle medewerkers. Zij dachten na over de kernwaarden die passen bij de organisatie zoals die nu is. De opbrengst hiervan was: 'Samen het Goede Durven Doen'. De kernwaarden en het hoger doel worden vastgesteld in 2025. De kernwaardensessies krijgen een vervolg in 2025 om de kernwaarden door te vertalen naar gedrag.

Er vonden in 2024 twee personeelsbijeenkomsten plaats. Personeelsbijeenkomsten zijn het adviesorgaan van SVH op gebied van personele zaken. Tijdens deze bijeenkomsten werden de volgende onderwerpen besproken:

- Personeelshandboek
- Procuratieregeling
- BHV & RI&E
- Kernwaarden SVH

4.7 AVG

Ieder jaar vindt een AVG- en een informatiebeveiligingsreview (IB) plaats. Een externe partij brengt de belangrijkste risico's in kaart. Op basis van in kaart gebrachte risico's maakt SVH een AVG- en IB-jaarplan. Elk jaar worden de grootste risico's aangepakt en opgelost. In het jaarplan zitten ook zaken die jaarlijks terugkeren en continu aandacht vragen. Belangrijke onderwerpen in 2024 waren:

- Een AVG-technische onderbouwing (DPIA) voor de Digitale Inkomens Verklaring.
- Het opzetten van een periodiek overleg met privacy en security officers van SVH-leden.
- Het invoeren van dubbele controle bij inloggen (MFA) op het woonruimteverdeelsysteem (WBS).

In 2024 stond ook het Incident Response Plan op de planning waarmee een start is gemaakt. In 2025 wordt dit verder uitgewerkt. AVG en IB worden zo belangrijk gevonden dat de hoofdlijn ieder kwartaal gedeeld wordt met het MT en het dagelijks bestuur.

4.8 Overleggen

4.8.1 Bestuur

Zie paragraaf 4.1.4

4.8.2 Beleidsgroep & managers Wonen

In 2024 kwam de Beleidsgroep & managers Wonen zes keer samen. Tijdens de overleggen kwamen onder andere de volgende onderwerpen aan de orde:

- Tussentijdse wijzigingen Huisvestingsverordening.
- Beleid met betrekking tot herstellen vervallen inschrijvingen vanwege niet betalen verlenging.
- Evaluatie woningruil.
- Aankondiging verbeterproject woningtypen en toegankelijkheid van woningen.
- Diverse en regelmatige updates over actielijn 3, 'Kansen voor iedereen' (RIGO-onderzoek, perspectief op woonruimteverdeling, onderzoek naar weigeringen door woningzoekenden).

4.8.3 Key users

Dit jaar vond er zes keer overleg plaats met de key users, de verhuurconsulenten van de verschillende corporaties. Tijdens deze overleggen kwamen onder andere de volgende onderwerpen aan de orde:

- Extra nieuwbouwwoningen toegevoegd aan WBS.
- Uitrol vernieuwde website
- Eén nieuwe lokale voorrangsregel geïmplementeerd
- Vooraankondiging en demonstratie woningruilmodule
- Demonstratie track-and-trace
- Bewaartermijnen documenten
- Woonadres duidelijk zichtbaar in applicatie
- Terugkoppeling resultaten KWH-meeting
- Nazorg splitsing Vestia