

# Jaarverslag 2025

Samen sterk in Haaglanden



## Inhoud

<b>Voorwoord .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Woningvoorraad, woningzoekenden en verhuringen .....</b>	<b>7</b>
1.1 Woningvoorraad .....	7
1.2 Woningzoekenden .....	8
1.2.1 Positie van woningzoekenden.....	9
1.2.2 Kenmerken van actief woningzoekenden .....	9
1.3 Verhuringen .....	10
1.4 Ramingsmodel beschikbaar aanbod. ....	11
<b>2. Samenwerking actielijnen .....</b>	<b>14</b>
2.1 Stuurgroepen, bestuurlijke trekkers en werkgroepen .....	15
2.2 Actielijn 1: Aanjagen woningbouwproductie .....	15
2.2.1 Optoppen .....	15
2.2.2 Flora- en faunaprocedures .....	15
2.2.3 Versnellingsagenda .....	15
2.2.4 Stem van de woningzoekenden. ....	16
2.2.5 Regionale VersnellingsTafel Haaglanden (RVTH) .....	16
2.2.6 Samen versnellen en realiseren.....	16
2.2.7 Bouwstroom Haaglanden.....	17
2.3 Actielijn 2: Versnellen energietransitie.....	17
2.3.1 Warmtenetten .....	17
2.3.2 The Green Village .....	17
2.3.3 Biobased bouwen en renoveren.....	18
2.4 Actielijn 3: Kansen voor iedereen .....	18
2.4.1 Toekomstperspectief woonruimteverdeling .....	18
2.4.2 Huisvestingsverordening (HVO).....	19
2.4.3 Beter benutten van de woningvoorraad .....	20
2.4.4 Aandachtsgroepen.....	20
2.5 Financiële uitdagingen op termijn .....	20
2.5.1 Solidariteit.....	20
2.5.2 Modernisering projectsteun .....	21
2.5.3 Regionale solidariteit .....	21
2.5.4 Pilot Investeringscapaciteit .....	21

<b>3. Woonruimteverdeling.....</b>	<b>23</b>
3.1 Verbetering klantbediening .....	23
3.2 Contact corporaties .....	23
3.3 Nieuwe ontwikkelingen in de automatisering .....	24
3.3.1 Lancering app woningzoekenden.....	24
3.3.2 Veiliger inloggen dankzij 2factor authenticatie (2FA) .....	24
3.3.3 Motivatiemodule.....	24
3.4 Seniorenmakelaars .....	25
3.5 Klantvisie woningzoekenden .....	26
3.6 KlantContactCentrum (KCC).....	26
3.7 Verruiming beleid vervallen inschrijvingen .....	27
3.8 Klachten .....	27
<b>4. Kantoor, personeel en communicatie.....</b>	<b>29</b>
4.1 Governance, directie en algemeen bestuur .....	29
4.2 Werkorganisatie .....	30
4.2.1 Hoger doel en kernwaarden.....	30
4.3 Personeel.....	30
4.3.1 Personele wijzigingen.....	31
4.3.2 Ziekteverzuim .....	31
4.4. Kantoorautomatisering.....	31
4.5 Communicatie .....	32
4.5.1 Communicatiestrategie .....	32
4.4.2 Huisstijlhandboek.....	32
4.6 Privacy- en informatiebeveiliging (AVG en IB) .....	32
<b>Bijlage I: Structurele overleggen .....</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage II: Samenstelling bestuur .....</b>	<b>35</b>

## Voorwoord

Soms zijn het juist de meest uitdagende jaren die duidelijk maken waar onze kracht ligt. 2025 was zo'n jaar. Een jaar waarin de woningnood voelbaar bleef voor duizenden mensen. Maar we zagen ook hoeveel energie, creativiteit en doorzettingsvermogen onze regio heeft. Want achter elk cijfer, elke verhuring en elke beleidsafpraak staat een mens die wacht op een kans. En precies dát motiveert ons om het tij te keren.

In de regio Haaglanden groeide het aantal woningzoekenden opnieuw sterk. Eind 2025 waren er ruim 225.000 woningzoekenden ingeschreven op Woonnet Haaglanden en 90.000 van hen zijn ook echt actief op zoek naar een woning. De druk op de woningmarkt nam verder toe en de verhalen van woningzoekenden zijn indringend. Toch zagen we, dwars door die schaarste heen, hoe onze gezamenlijke inzet leidde tot beweging. De Bouwstroom Haaglanden kwam verder op gang: de eerste projecten werden opgeleverd of gingen daadwerkelijk de bouwfase in. En via de regionale versnellingsagenda legden we een fundament onder een nieuwe manier van samenwerken: sneller, slimmer en met meer lef.

Ook in de energietransitie bewezen corporaties dat vooruitkijken loont. De samenwerking met The Green Village in Delft markeerde een belangrijke stap door samen een omgeving te creëren waar innovatie tastbaar wordt. En waar oplossingen getest kunnen worden die straks het verschil maken voor duizenden huishoudens. Ook werd kennis gedeeld over warmtenetten, circulair bouwen en biobased renoveren. Niet omdat het moet, maar omdat we samen geloven in een duurzamere toekomst.

Het toekomstperspectief op woonruimteverdeling werd positief ontvangen. Het werd breed gedragen door bestuurders, huurdersorganisaties en gemeenten en markeerde een kantelpunt. Zo werken we toe naar een systeem waarmee we zoveel mogelijk mensen kunnen huisvesten. Een systeem dat begrijpelijker is, eerlijker voelt en écht meer mensen helpt. Hiermee zetten we een koers uit die de woonruimteverdeling menselijker maakt en meer recht doet aan de enorme diversiteit aan woonwensen in onze regio.

Bij al deze ontwikkelingen staat één ding centraal: de overtuiging dat we samen méér kunnen bereiken dan ieder afzonderlijk. Dat bleek ook bij de intensieve samenwerking rondom de investeringscapaciteit, de solidariteitsverkenning en de bestuurlijke tafels. Haaglanden laat zien dat regionale samenwerking geen abstract begrip is, maar een krachtig instrument om eerlijke, toekomstbestendige volkshuisvesting mogelijk te maken.

En natuurlijk was 2025 ook een jaar van verbeterstappen in onze dienstverlening aan woningzoekenden. De lancering van de woningzoekenden-app, de verbetering van digitale veiligheid en de vernieuwing van onze klantvisie maakten ons toegankelijker, persoonlijker en toekomstgerichter. Zo werken we niet alleen aan stenen, maar ook aan vertrouwen, voorspelbaarheid en duidelijkheid voor alle woningzoekenden.

Terugkijkend zijn we vooral trots op de beweging die we samen in gang hebben gezet. Want achter elk project, elke tabel en elke beleidsregel staat een gedeelde overtuiging: 'Iedereen in Haaglanden verdient een plek om thuis te komen'.

Samen bouwen we niet alleen woningen. We zorgen ook voor perspectief, vertrouwen en een toekomst voor woningzoekenden. Dat is de kracht van Haaglanden.

**Zakaria El-Khetabi**

voorzitter Sociale Verhuurders Haaglanden



**Jozefine Hoft**

directeur Sociale Verhuurders Haaglanden



# Prestaties SVH-corporaties



# 1. Woningvoorraad, woningzoekenden en verhuringen

Wij faciliteren de uitvoering van de woonruimteverdeling voor de achttien corporaties die bij ons zijn aangesloten. Behalve het beheer en de doorontwikkeling van de Woonnet Haaglanden geven we ook managementinformatie over de woonruimteverdeling. De belangrijkste cijfers laten we in dit hoofdstuk zien.

## 1.1 Woningvoorraad

Per 31 december 2025 bezaten de achttien woningcorporaties 148.536 sociale huurwoningen met een netto huurprijs tot de vrije sectorgrens. Ondanks nieuwbouw daalde het aantal sociale huurwoningen (-599) door verkoop, sloop, verschuivingen in huurklassen en administratieve verschillen. De definitie van de betaalbare voorraad is - ten opzichte van het vorige jaarverslag - veranderd door het vervallen van de subsidiabele huurprijs. Hierdoor is de beginstand 3.719 hoger dan de eindstand van 2024. In de loop van 2025 zijn er 1.510 betaalbare woningen verdwenen door verkoop, sloop, verschuivingen in huurklassen en administratieve verschillen.

	Betaalbare voorraad			Sociale voorraad		
	1-1-2025	1-1-2026	ontwikkeling 2025	1-1-2025	1-1-2026	ontwikkeling 2025
Delft	16.711	16.401	-310	19.609	19.324	-285
Den Haag	65.486	64.566	-920	76.360	76.073	-287
Leidschendam-Voorburg	7.789	7.745	-44	8.847	8.921	74
Midden-Delfland	1.296	1.283	-13	1.712	1.708	-4
Pijnacker-Nootdorp	2.638	2.672	34	3.657	3.748	91
Rijswijk	7.599	7.457	-142	8.548	8.474	-74
Wassenaar	2.376	2.344	-32	2.966	2.933	-33
Westland	7.697	7.593	-104	10.199	10.109	-90
Zoetermeer	13.764	13.785	21	17.197	17.246	49
<b>Totaal Haaglanden</b>	<b>125.356</b>	<b>123.846</b>	<b>-1.510</b>	<b>149.095</b>	<b>148.536</b>	<b>-559</b>

Tabel 1: Woningvoorraad SVH-corporaties (2025)

	2025	
	Betaalbaar	Sociaal
sloop/uit beheer	-443	-470
verkoop	-143	-178
saldo hogere prijsklasse	-1.395	-682
administratieve correcties	-408	-418
<b>totaal af</b>	<b>-2.389</b>	<b>-1.748</b>
nieuwbouw	358	659
overig nieuw	521	530
<b>totaal bij</b>	<b>879</b>	<b>1.189</b>
<b>Totaal mutaties</b>	<b>-1.510</b>	<b>-559</b>

Tabel 2: Kerncijfers ontwikkelingen in de woningvoorraad (2025)



## 1.2 Woningzoekenden

In 2025 liep het aantal ingeschreven woningzoekenden verder op, van 210.700 tot 224.000.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ingeschreven woningzoekenden*	150.335	158.649	171.569	177.990	194.700	210.700
Actief woningzoekenden	70.261	77.191	69.566	77.457	83.396	89.188
Geslaagde woningzoekenden	8.030	9.698	8.228	8.851	8.095	8.185
Advertenties**	5.479	6.832	5.974	5.897	5.466	5.572
Reacties	1.995.233	2.203.418	2.017.621	2.031.796	2.197.379	2.563.709
Weigeringen	48.476	70.514	59.551	58.766	54.239	59.526
Slaagkans	10,8%	12,2%	10,9%	11,0%	9,4%	8,8%
Wachtduur (mediaan)	72	73	72	73	78	85
Zoekduur	43	48	45	48	52	58

\* Peildatum 1 januari

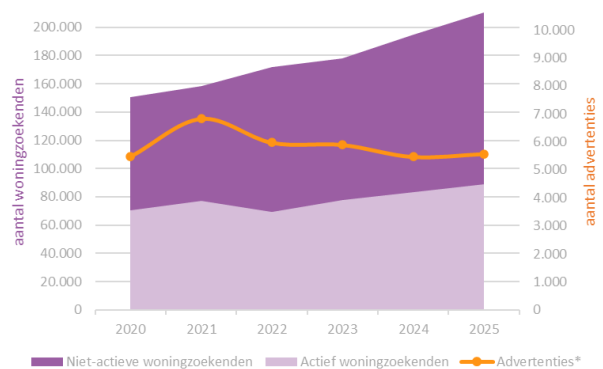
\*\* Geplaatste advertenties op Woonnet Haaglanden, exclusief nieuwbouwadvertenties

Tabel 3: Kerncijfers Woonnet Haaglanden (2020-2025)

Het aantal verhuringen steeg in 2025 licht. De verhuringen nieuwbouw (van 629 naar 659) en de bestaande bouw (van 7.466 naar 7.526) stegen allebei. Het aantal actieve zoekers op Woonnet Haaglanden steeg in 2025 fors naar 89.200 (was 83.400 op 1 januari 2025). Het aantal geplaatste reacties van actief woningzoekenden steeg van 2,2 miljoen (op 5.466 advertenties) naar 2,6 miljoen (op 5.572 advertenties). Het aantal weigeringen per advertentie steeg fors: van 42 naar 60. Dit kwam vooral door de weigeringen door woningzoekenden. Het aantal weigeringen door corporaties bleef stabiel.

Uit onderzoek weten we dat kansrijke woningzoekenden vaak kritisch zijn. Ze weten dat ze - bij acceptatie van een woning - hun inschrijfduur kwijtraken en de komende jaren weer achteraan in de wachtrij staan voor een (volgende) nieuwe woning.

Niet altijd geven de woningadvertenties een goed beeld van de woning waardoor men alsnog afhaakt. En soms reageren woningzoekenden op een woning waarvoor ze geen interesse hebben, bijvoorbeeld omdat ze denken dat dit nodig is om hun inschrijving actief te houden. Eén van de hardnekkige fabels die we op Woonnet Haaglanden proberen tegen te gaan.

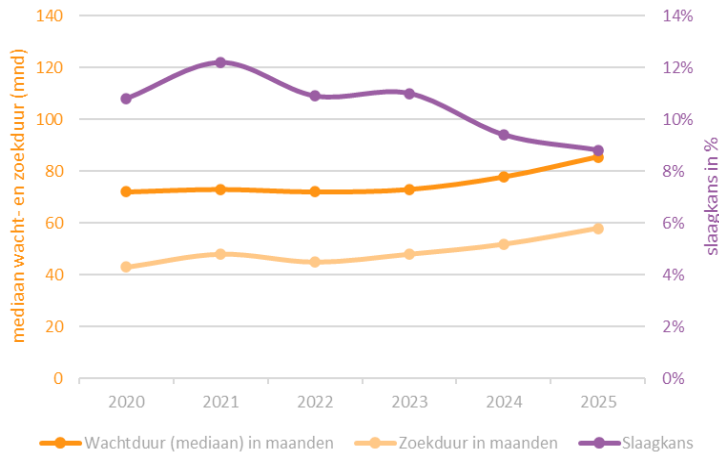


Figuur 1: Ontwikkeling aantal woningzoekenden en aantal advertenties (2020-2025)\*

\* geplaatste advertenties op Woonnet-Haaglanden, excl. nieuwbouwadvertenties

### 1.2.1 Positie van woningzoekenden

De druk op de woningmarkt is al jaren hoog. Toch bleven de wachtduur, zoekduur en slaagkans tussen 2020 en 2023 ongeveer gelijk. In 2024 daalde de slaagkans en stegen de wachtduur en zoekduur. Deze lijn zette zich door in 2025.



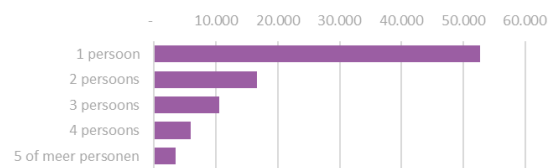
Figuur 2: Ontwikkeling wachtduur, zoekduur en slaagkans van woningzoekenden (2020-2025)

### 1.2.2 Kenmerken van actief woningzoekenden

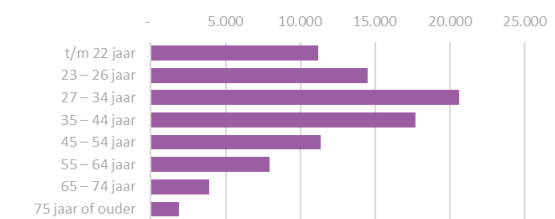
Van alle actief woningzoekenden in 2025 was:

- 59% alleenstaand
- 52% jonger dan 35 jaar
- 50% afkomstig uit de gemeente Den Haag
- 9% afkomstig uit Zoetermeer en 7% uit Delft
- 17% van buiten de regio Haaglanden

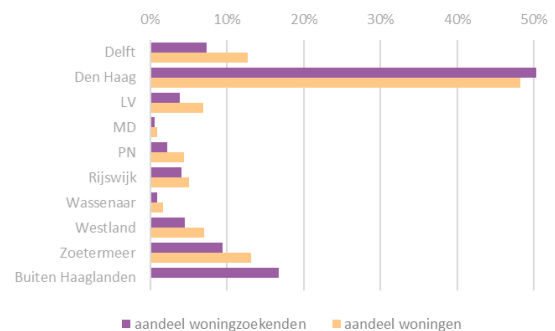
Actieve woningzoekenden naar hh-grootte



Actieve woningzoekenden naar leeftijd



Actieve woningzoekenden naar herkomstgemeente



Figuur 3: Actief woningzoekenden naar diverse kenmerken



### 1.3 Verhuringen

De regionale afspraken over de betaalbaarheid van het vrijkomend aanbod zijn in 2025 gerealiseerd:

- Ten minste 85% heeft een huurprijs onder de DAEB-grens.
- Ten minste 70% 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 werden aanvullende afspraken gemaakt over het minimum percentage toewijzingen aan de primaire doelgroep. Deze afspraken zijn in de meeste gemeenten niet gehaald. Door het hoge aantal mutaties werd in Den Haag het regionale minimum gemiddeld (70%) wel behaald.

In 2025 werd 58% van het vrijkomend aanbod aan reguliere woningzoekenden (zonder voorrang of maatwerk) verhuurd.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2025 (n)
<b>Regulier</b>	<b>62,9%</b>	<b>68,0%</b>	<b>61,2%</b>	<b>60,3%</b>	<b>57,1%</b>	<b>57,6%</b>	<b>4.715</b>
- via woon/inschrijfduur	47,8%	57,0%	50,8%	51,0%	46,5%	46,6%	3.814
- via bemiddeling	11,9%	8,0%	8,5%	8,5%	9,7%	9,3%	763
- via loting	2,3%	2,1%	1,0%	0,8%	0,9%	1,6%	134
- via direct te huur	0,6%	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3
- overig regulier	0,4%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1
<b>Voorrang</b>	<b>21,7%</b>	<b>19,4%</b>	<b>26,4%</b>	<b>26,3%</b>	<b>28,1%</b>	<b>29,0%</b>	<b>2.374</b>
- via urgentie	10,7%	5,7%	6,6%	7,5%	9,1%	6,3%	513
- overig voorrang*	11,0%	13,7%	19,8%	18,9%	19,0%	22,7%	1.861
<b>Maatwerk</b>	<b>15,4%</b>	<b>12,7%</b>	<b>12,4%</b>	<b>13,4%</b>	<b>14,8%</b>	<b>13,4%</b>	<b>1.096</b>
- lokaal maatwerk	10,3%	9,6%	8,7%	10,0%	11,9%	10,5%	859
- regionaal maatwerk	5,1%	3,0%	3,7%	3,3%	2,8%	2,9%	237
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>8.185</b>

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

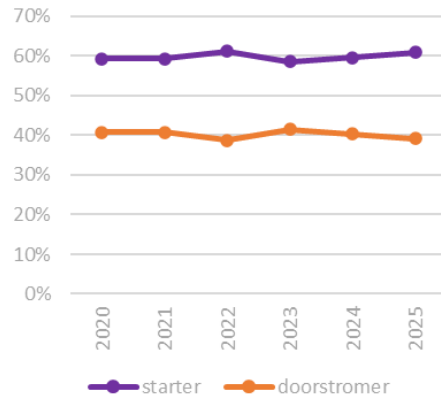
Tabel 4: Toewijzingsverantwoording (2020-2025)

De mutatiegraad lag in 2025 met 4,7% gelijk aan 2023 en 2024.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mutatiegraad	4,6%	5,5%	5,0%	4,7%	4,7%	4,7%

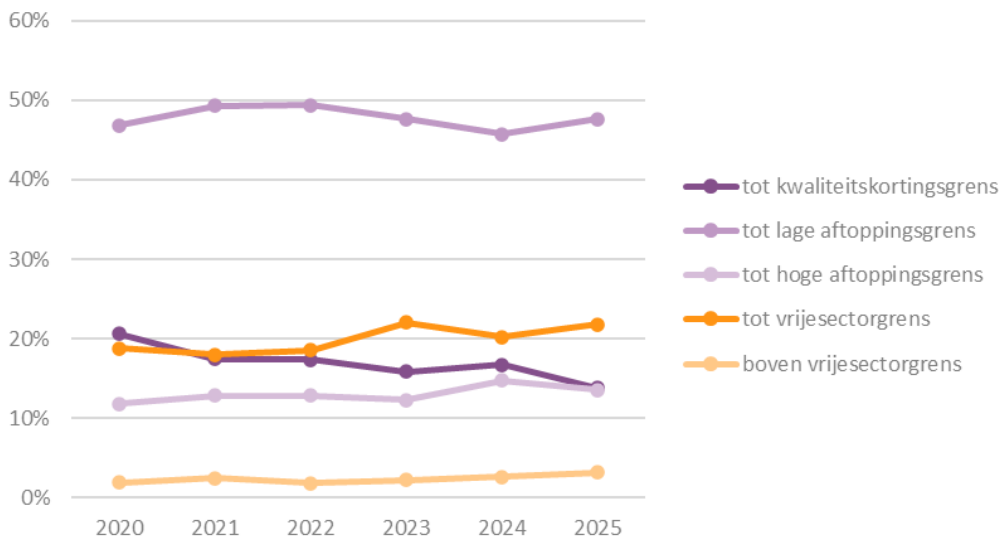
Tabel 5: Mutatiegraad (2020-2025)

Ruim de helft van de woningen (61%) is toegewezen aan starters. Dit zijn mensen die niet doorstromen uit een huurwoning in de regio. Dit percentage nam de afgelopen jaren iets toe.



Figuur 4: Verhuringen naar status woningzoekenden (2020-2025)

In 2025 was 14% van de verhuringen een woning met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens. Dit is lager dan in 2024 en past in een al langer lopende trend. Het percentage verhuringen onder de vrijesectorgrens nam de afgelopen jaren toe van 19% naar 22%. Boven de vrijesectorgrens bleef het aandeel verhuringen redelijk stabiel met 2 tot 3%. Het aandeel verhuringen onder de aftoppingsgrenzen (48% en 14%) bleef ongeveer gelijk.



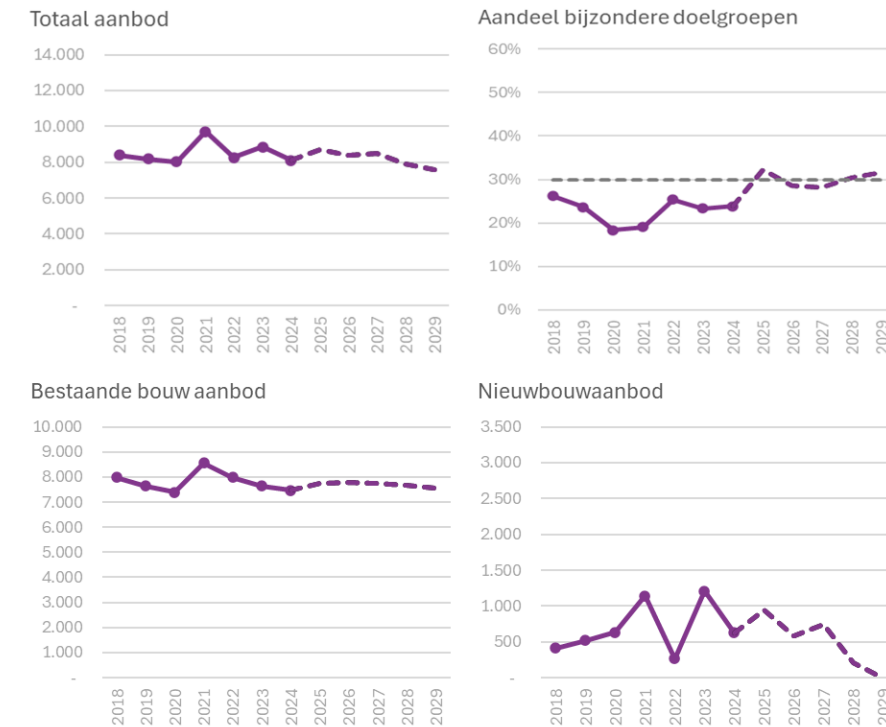
Figuur 5: Verhuringen naar huurprijs woning (2020-2025)

### 1.4 Ramingsmodel beschikbaar aanbod

Wij verantwoord al jaren de verhuringen achteraf. Maar voor een goed beleid is het ook nodig om een goede inschatting van de toekomst te maken. Samen met Explica namen we in 2025 het nieuwe instrument ‘ramingsmodel beschikbaar aanbod’ in gebruik. Hiermee kunnen we het aantal verhuringen voor de komende vijf jaar inschatten. De basis van dit model is bestaand beleid plus de bestaande (‘harde’) nieuwbouwplannen.

Met het ramingsmodel simuleerden we ook een aantal alternatieve varianten of (effecten van) beleidswijzigingen. Deze berekenden we steeds in een extreme vorm door. Zo kregen we een goed beeld van het maximale effect van de verschillende maatregelen:

1. Wat gebeurt er met het beschikbare aanbod als we alle nieuwbouw aan doorstromers verhuren?  
*Conclusie: het totaal aantal verhuringen stijgt dan vooral in de eerste twee jaar. Vooral in bestaand bezit, omdat er verhuisketens op gang komen.*
2. Welk effect verwachten we van de Wet Regie Volkshuisvesting?\*
3. Wat als de ‘zachte’ nieuwbouwplannen ook doorgaan?



Figuur 6: Uitkomsten ramingsmodel beschikbaar aanbod Haaglanden (basisscenario)

Vanaf nu berekenen we elk jaar een aantal varianten, telkens met wisselende relevante scenario's. Dit helpt ons om effectiever beleid te maken.

\* We voerden in hoeveel vraag we van wettelijke urgenten en bijzondere doelgroepen verwachten (gebaseerd op berekeningen gemaakt door een werkgroep voor de regionale woonzorgvisie).

## Ontwikkelingen op bestuurlijk en strategisch vlak



## 2. Samenwerking actielijnen

Ons Koersplan 'Huisvesting in Haaglanden op niveau' ging in 2025 het 3<sup>e</sup> jaar in. Hierin staan de volgende drie actielijnen benoemd:

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

In de uitvoering van de regionale woonruimteverdeling en voor beleidsthema's werken we met een regionale component. Denk aan het huisvesten van kwetsbare groepen, doorstroming, duurzaamheid en voorraadontwikkeling.

Naast de geplande jaarplanactiviteiten kenmerkte 2025 zich ook door de (plotseling) aangekondigde huurbevrozing en de voorbereiding op de gemeenteraadsverkiezingen 2026.

### Huurbevrozing

Samen met de corporaties namen we het volgende standpunt in over de huurbevrozing: 'de huurbevrozing moet geschrappt worden en huurders die in de knel komen door een huurverhoging moeten door het Rijk worden gecompenseerd'. Na veel druk vanuit de sector ging de huurbevrozing uiteindelijk van tafel. Was deze wel doorgegaan? Dan was het bestaande tekort aan investeringscapaciteit bij de corporaties toegenomen met 3,3 miljard euro.

### Gemeenteraadsverkiezingen 2026

In 2025 bepaalden we onze speerpunten voor de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2026 en maakten hiervoor een infographic. Deze is verspreid onder alle partijen die op de kieslijst stonden.



Afb. 1: Infographic speerpunten gemeenteraadsverkiezingen

## 2.1 Stuurgroepen, bestuurlijke trekkers en werkgroepen

Voor elke actielijn is een stuurgroep of bestuurlijk trekker actief die stuurt op resultaten. De bestuurders zijn hiermee breed vertegenwoordigd en intensief betrokken bij de samenwerking.

### Stuurgroepen

- Aanjagen woningbouwproductie: voorzitter Jacco Maan van Vidomes.
- Bouwstroom: voorzitter Jacco Maan van Vidomes.
- Investeringscapaciteit: voorzitter Jacco Maan van Vidomes.
- Kansen voor iedereen: voorzitter Marieke Stam van Staedion tot november 2025. Daarna nam Linda Schalkwijk van Woonbron het voorzitterschap over.

### Bestuurlijke trekkers

- Warmtenetten: trekker Bert Halm van Hof Wonen.
- Biobased bouwen en renoveren: trekker Yvette van den Tol van Rondom Wonen.

### Wergroepen

Per actielijn zijn er ook werkgroepen samengesteld die verschillende acties oppakken om tot resultaten te komen. In deze werkgroepen zitten experts van de woningcorporaties.



## 2.2 Actielijn 1: Aanjagen woningbouwproductie

Voor 2025 stonden in de DPI's van de corporaties 1.067 woningen gepland. Hiervan werden er 778 gerealiseerd: een realisatiegraad van 73%. Om de gestelde doelen (uit de RRA) te bereiken moet zowel de planvoorraad als de realisatiegraad omhoog. De komende jaren moet de woningbouwproductie fors omhoog naar meer dan 3.000 woningen per jaar. Daarom zetten we in op meerdere sporen.

### 2.2.1 Optoppen

Met ondersteuning van de provincie Zuid-Holland voerde Van der Bouw een datascan voor ons uit op het volledige corporatiebezit (ruim 150.000 woningen). De scan liet een theoretische potentie zien van ruim 15.000 optopwoningen en de corporaties ontdekten nieuwe kansen die zij zelf nog niet in beeld hadden. Samen verfijnen we de resultaten naar de realistische en kansrijke potentie. Recent gerenoveerde woongebouwen of waar specifieke technische of sociale problemen spelen, vallen af.

### 2.2.2 Flora- en faunaprocedures

Samen met de Omgevingsdienst Haaglanden en Ecoresult werkten we - onder de naam GroenLicht - aan een optimale route voor de vergunningen flora en fauna. Hierdoor wordt de doorlooptijd van aanvragen teruggebracht van gemiddeld negen maanden naar een besluit binnen de wettelijke termijn. Ook wordt de kwaliteit van de aanvragen verhoogd. In 2026 wordt gestart met de nieuwe werkwijze.



### 2.2.3 Versnellingsagenda

Tijdens een bestuurlijke themabijeenkomst in september 2025 bepaalden gemeenten, corporaties, huurdersverenigingen en marktpartijen negen actiepunten om de woningbouw in Haaglanden te versnellen. De voortgang hiervan wordt gemonitord door de Regionale Versnellingsstafel Haaglanden (RVTH).

De versnellingsagenda ziet er zo uit:

- Stroomlijnen vergunningenproces
- Ambitieroos
- Lokale bouwtafels verstevigen
- Bouwstroom Haaglanden
- Stem van de woningzoekenden
- Actieagenda sociale woningbouw
- Optoppen, aanplakken, uitplinten
- Projectaanbod corporaties en marktpartijen
- Netcongestie



Afb. 2: Bijeenkomst versnellingsagenda

### 2.2.4 Stem van de woningzoekenden

De groep woningzoekenden is nog vrij anoniem en hun belang wordt onvoldoende meegewogen bij beslissingen. In 2025 namen we drie video's met woningzoekenden op waarin zij hun persoonlijke situatie vertelden zodat hun stem goed naar voren kwam. Op de conferentie 'Toekomst van woonruimteverdeling in Haaglanden' in Madurodam (30 juni 2025) werden ze voor het eerst getoond.



Afb. 3: Screenshots van de 3 video's met woningzoekenden

Ook startten we met het opstellen van een menukaart voor gemeenten en corporaties, waarmee zij woningzoekenden op verschillende momenten en op verschillende manieren kunnen betrekken. In 2026 wordt de menukaart opgeleverd.

### 2.2.5 Regionale VersnellingsTafel Haaglanden (RVTH)

In 2025 kwam de RVTH vier keer bij elkaar. Behalve de corporaties sluiten ook gemeenten, de provincie Zuid-Holland, marktpartijen, het Rijk en nutsbedrijven aan. Tijdens de overleggen werden



verschillende corporatieprojecten besproken, zoals (business) cases die vastlopen of incorrecte subsidieaanvragen. De ingebrachte casussen worden met elkaar besproken om gezamenlijk tot oplossingen te komen. Door de publiek-private overlegstructuur worden knelpunten sneller opgelost, omdat ingebrachte casussen of hulpvragen vanuit verschillende invalshoeken worden geanalyseerd en opgelost. Ook is de samenwerking en monitoring verbeterd. Zo is er een voortgangsrapportage opgesteld die omgezet is naar een Publiek Private Monitor (PPM).

### 2.2.6 Samen versnellen en realiseren

In 2025 organiseerden we twee inhoudelijke heidagen met de SVH-bestuurders waarbij de volgende afspraken zijn gemaakt:

- Corporaties stellen een lijst op met hun harde plannen voor de komende drie jaar. Voor deze planvoorraad (7.500 woningen) wordt alles op alles gezet om die woningen te realiseren door belemmeringen weg te nemen. De planvoorraad is door de corporaties

begroot en wordt nadrukkelijk gemonitord en besproken aan de (lokale) bouwtafels.

- Kansrijke zachte en ‘boterzachte’ plannen voor 6.000 woningen worden ‘opgehard’. Onder andere door te kijken naar verdichting op de eigen locaties en invulling te geven aan de minimale norm van 30% sociale huur.
- Meer zicht krijgen op nieuwe projecten en de ‘pijplijn’ vullen met 8.500 woningen. Dit kan vooral door een intensievere samenwerking met ontwikkelaars en samen in te stappen op grote ontwikkelprojecten, zoals Entreegebied (Zoetermeer), Broodfabriek (Rijswijk) en Binckhorst (Den Haag).
- Gezonde kasstromen en collectiviteit op investeringen organiseren, de solidariteit verder benutten en projectsteunaanvragen voorbereiden.

Deze afspraken werden door de stuurgroepen en werkgroepen van actielijn 1 verder uitgewerkt.

### 2.2.7 Bouwstroom Haaglanden

Bouwstroom Haaglanden kwam in 2025 verder op stoom. Zo werd het eerste bouwstroomproject Waelpolder (104 woningen) van Arcade en WoonWest opgeleverd. Ook kwamen er twee bouwstroomprojecten in Wassenaar en Leidschendam-Voorburg bij. In Zoetermeer zijn er - in samenwerking met de provincie Zuid-Holland en het Bouwlab - met de bouwers, gemeente en corporaties werksessies georganiseerd waarin een optimale procesaanpak is ontwikkeld om het principe ‘Bouwstroom, tenzij...’ toe te passen.



## 2.3 Actielijn 2: Versnellen energietransitie

Door de Nationale Prestatieafspraken (NPA) hebben corporaties een grote verduurzamingsopgave. Denk aan het isoleren en aardgasvrij maken van woningen en het verduurzamen van woningen met een E-, F- of G-label. Hoewel de corporaties zelf verantwoordelijk zijn voor de verduurzamingsopgaven, werken ze regionaal samen als dit meerwaarde biedt. In 2025 werd daarom kennis gedeeld over warmtenetten, het versnellen van innovaties en het verkennen van circulair en biobased bouwen en renoveren.

### 2.3.1 Warmtenetten

In dichtbebouwde wijken met veel hoogbouw is de aanleg van warmtenetten de voordeligste oplossing om woningen aardgasvrij te maken. Corporaties werken in verschillende coalities samen aan warmtenetten in Delft, Westland en Den Haag. Zij benutten de regionale samenwerking om ervaringen te delen en tot gezamenlijke inzichten te komen.

### 2.3.2 The Green Village

Om corporaties te inspireren bij de verduurzamingsmaatregelen, heeft SVH een langjarige samenwerking met het Delftse fieldlab The Green Village. Ook werkten we een voorstel uit voor de bouw van een replica van een portiekflat uit de jaren 1950 en 1960 op het terrein van The Green Village. Hiervoor sloten een aantal SVH-corporaties een intentieovereenkomst af.



Afb. 5: The Green Village

### 2.3.3 Biobased bouwen en renoveren

Samen met Building Balance en The Green Village verkenden we het thema ‘circulair en biobased bouwen en renoveren’. Een aantal SVH-corporaties maakten afspraken over hoe zij aan de materiaaltransitie kunnen bijdragen.



## 2.4 Actielijn 3: Kansen voor iedereen

Het doel van deze actielijn is het optimaliseren van de woonruimteverdeling in de regio Haaglanden. Vooral door deze beter en begrijpelijker te maken en om de woningen beter te benutten en te verdelen. Hiervoor werden in 2025 verschillende stappen gezet.

### 2.4.1 Toekomstperspectief woonruimteverdeling

Na twee jaar voorbereiding stelden ons bestuur, de Bestuurlijke Tafel Wonen (BTW) en de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH) de ‘Toekomstvisie op woonruimteverdeling’ vast. Deze werd op 30 juni 2025 ondertekend in Madurodam tijdens de conferentie ‘Toekomst van woonruimteverdeling in Haaglanden’.



Afb. 6: De opbrengst van de conferentie ‘Toekomst van woonruimteverdeling Haaglanden’ (links).

Rechts: De ondertekening van de ‘Toekomstvisie van woonruimteverdeling Haaglanden’ door (v.l.n.r.) Marieke Stam (bestuurlijk trekker Woonruimteverdeling bij SVH), Gijs van Malsen (wethouder Volkshuisvesting Rijswijk en bestuurlijk trekker Woonruimteverdeling bij BTW) en Willem van der Heiden (bestuurslid SHH).

De visie geeft richting aan de verandering van de woonruimteverdeling in Haaglanden. Concreet betekent het dat de woonruimteverdeelregels (veel meer) moeten bijdragen aan het huisvesten van zoveel mogelijk mensen. Hoe? Door de doorstroming te bevorderen en woningen beter te benutten. En wie snel een woning nodig heeft, moet deze ook snel kunnen vinden. Hiervoor zijn beleidsaanpassingen nodig.

Ook vinden we dat woonruimteverdeling voor woningzoekenden altijd begrijpelijk, voorspelbaar, transparant en efficiënt moet zijn. Hiervoor is betere communicatie en dienstverlening nodig. En waar mogelijk simpele en eenvoudige en/of minder regels en procedures. In 2026 voeren we dit uit.

Eind 2024 en begin 2025 bezochten we de Haaglandse gemeenteraden om hen te informeren over de vorderingen van de toekomstvisie én om de woonruimteverdeelfiguurs te laten zien. Eind 2025 organiseerde de Bestuurlijke Tafel Wonen een vergelijkbare ronde informatiesessies waaraan SVH bijdroeg.



Afb. 7: Samenvatting toekomstperspectief op woonruimteverdeling 2025

### 2.4.2 Huisvestingsverordening (HVO)

Met de werkgroep ‘Regiegroep Huisvestingsverordening’ bereidden we wijzigingen voor. De Bestuurlijke Tafel Wonen gaf in 2025 aan dat zij overwogen om ook advertenties van huurwoningen van particuliere verhuurders - volgens de geldende woonruimteverdeelfiguurs uit de Huisvestingsverordening - toe te staan op Woonnet Haaglanden.

Omdat deze wijziging zeer ingrijpend is voor onze fiscale, juridische en bestuurlijke structuur en verregaande uitvoeringsconsequenties heeft, maakten we een impactanalyse. Deze overhandigden we - inclusief een advies om het aanbod van particuliere verhuurders niet op Woonnet Haaglanden te adverteren - aan de Bestuurlijke Tafel Wonen. En verder gaven we een aantal suggesties wat gemeenten kunnen doen om het huurwoningaanbod van particuliere verhuurders meer onder de aandacht te brengen bij woningzoekenden en/of de verhuringen meer te reguleren.

Ook dachten we mee over wijzigingen die nog in voorbereiding zijn, zoals de registratie van en grondslag voor zorgverhuringen, groepswonen en het verhuren van woningen op basis van motivatie. Deze voorstellen worden in 2026 vastgesteld.

Ten slotte bereidde de regiegroep HVO een tussentijdse wijziging van de HVO voor om de bevoegdheid van lokaal maatwerk - volgens de Huisvestingswet - te verschuiven van het college van B&W naar de gemeenteraad. Over deze wijziging gaven we een positief advies met enkele

aandachtspunten voor de uitvoering, zoals het tempo voor de besluitvorming, de onderbouwing van schaarste en het genomen besluit en uitvoeringstoets bij SVH.

### 2.4.3 Beter benutten van de woningvoorraad

Enkele Haaglandse corporaties deden de eerste ervaringen op met ‘woningdelen voor vrienden’. Dit past goed bij onze ambitie om de bestaande woningvoorraad beter te benutten. De werkgroep ‘Beter benutten’ beschreef de werkwijze en ervaringen van deze corporaties in een ‘Handreiking friends-contracten in Haaglanden’.

Die werkwijze is nog niet efficiënt genoeg.

Daarom stelde de werkgroep een ‘Programma van eisen’ op. Dit programma is gedeeld met het ministerie van VRO en met Zig. In 2026 worden de eisen en bijbehorende aanpassingen verder uitgewerkt in het woonruimteverdeelsysteem.



Na onderzoek van de bezettingsnorm bij verhuringen van de woningvoorraad bleek dat we nog onbenutte potentie laten liggen. Daarom schrijven we in 2026 een voorstel voor een scherpere bezettingsnorm, zodat de bestaande woningvoorraad beter benut wordt. Tijdens een thema- en kennissessie werd het SVH-bestuur geïnformeerd over beter benutten en de doorstroming.

### 2.4.4 Aandachtsgroepen

De negen Haaglandse gemeenten werkten in 2025 aan verdeelafspraken voor de wettelijke urgentiecategorieën uit de Wet Regie op de Volkshuisvesting. Als reactie op de voorgestelde verdeelafspraken gaven we - in bredere zin - aan hoe corporaties tegen het huisvesten van bijzondere doelgroepen aankijken. Zo maken we ons zorgen over de beschikbaarheid (kansen voor reguliere woningzoekenden) en de leefbaarheid in een aantal portieken en buurten.

## 2.5 Financiële uitdagingen op termijn

De corporaties in Haaglanden hebben een opgave van ongeveer 8,5 miljard euro, waarvan ruim 40% (3,5 miljard euro) niet realiseerbaar is omdat de middelen (vooral nog) ontbreken<sup>1</sup>. Met de middelen die wél beschikbaar zijn, willen de corporaties maximaal bijdragen aan de volkshuisvestelijke opgaven. Dat doen zij individueel, maar ook door samenwerking op de randvoorwaarden en het verkennen van solidariteit.

### 2.5.1 Solidariteit

In 2025 concretiseerden het Rijk en Aedes het solidariteitsstelsel binnen de corporatiesector. Stel dat corporaties hun opgave financieel gezien niet zelfstandig aan kunnen, dan wordt er eerst hulp gezocht bij de corporaties in de regio (regionale solidariteit). Lukt dit regionaal niet? Dan wordt er opgeschaald naar landelijke niveau: vrijwillig via solidariteit of verplicht via projectsteun.

---

<sup>1</sup> *Uit de Staat van de Corporatiesector 2025, publicatie februari 2026*

### 2.5.2 Modernisering projectsteun

In 2025 publiceerde het Rijk de ‘Regeling modernisering projectsteun’ ter consultatie. Hierop formuleerden wij een inspraakreactie die zich vooral richtte op het aanscherpen en verduidelijken van de regeling én het vergroten van de praktische toepasbaarheid van het instrument projectsteun. We onderschrijven het belang van deze regeling voor onze regio en kijken uit naar de toepassing van de definitieve regeling die in 2026 wordt verwacht.

### 2.5.3 Regionale solidariteit

Sinds 2023 zijn de Haaglandse corporaties al met elkaar in gesprek over regionale solidariteit. Er is een werkwijze collegiale steun opgesteld die steeds verder wordt doorleefd en verrijkt. In 2025 besteedden we met name aandacht aan de financiële parameters, de gebiedsoriëntatie en het intensiveren van de bestuurlijke samenwerking. Zo brachten we het huurbeleid van alle corporaties in beeld en deelden inzichten met elkaar.



Afb.8: Schematische weergave solidariteitsverkenning Haaglanden

De stappen die we in Haaglanden zetten worden nauwgezet gevolgd door de andere regio’s in Nederland. Regelmatig delen we onze aanpak en inzichten met bestuurders en/of toezichthouders in deze regio’s en met stakeholders.

### 2.5.4 Pilot Investeringscapaciteit

Als pilotregio voor investeringscapaciteit werkten we samen met het Rijk, Aedes, VNG en gemeenten. Binnen deze pilot deelden we de inzichten en dilemma’s uit de financiële doorrekeningen. De volgende dilemma’s kwamen aan bod:

- Hoe borgen we de betaalbaarheid van de voorraad en zorgen we tegelijkertijd voor het optimaliseren van de huuropbrengsten?
- Hoe zorgen we dat de realisatie van de nieuwbouw op het gewenste niveau komt, zodat de middelen die nu wel beschikbaar zijn, ook daadwerkelijk worden ingezet?
- Wat zijn de essentiële randvoorwaarden om de realisatie op het gewenste niveau te krijgen? Advies- en onderzoeksbureau Rigo onderzocht dit. In de aanbevelingen zien we veel herkenning in wat er anders moet.

De pilot wordt begin 2026 afgerond met een vertaling van de aanbevelingen en geleerde lessen naar een routekaart voor Haaglanden.

# Ontwikkelingen in de uitvoeringsorganisatie



### 3. Woonruimteverdeling

Woonnet Haaglanden is hét woonruimteverdeelpplatform voor de regio Haaglanden. Alle achttiwen bij SVH aangesloten corporaties bieden hun woningen aan via dit platform. We faciliteren dit geautomatiseerde platform en de medewerkers van het KlantContactCentrum (KCC) hebben veel contact met woningzoekenden.

#### 3.1 Verbetering klantbediening

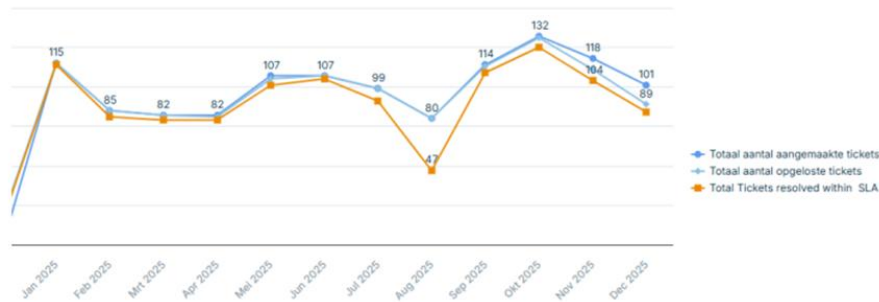
De wooncrisis zorgt voor steeds meer schrijnende verhalen. Het realiseren van nieuwbouw is dé effectiefste oplossing om het woningtekort op te lossen, maar het bouwen van woningen duurt lang. Vanuit onze strategische toekomstverkenning willen we daarom de komende jaren de klantbediening verbeteren. Zo willen we het zoeken naar een woning eenvoudiger en makkelijker maken. Om de behoeften van woningzoekenden te achterhalen, voerden we een klantonderzoek uit en stelden we een klantvisie op. Ook werd het digitale zoekstelsel doorontwikkeld zodat woningzoekenden beter ondersteund worden in hun zoektocht naar een woning.

#### 3.2 Contact corporaties

Onze Support Desk (WBS-helpdesk) leverde in 2025 een goede dienstverlening aan de corporaties. Met een SLA-score van 94,13% (was in 2024 92,1%) werd het overgrote deel van de meldingen binnen de afgesproken servicenormen afgehandeld. En in de tweede helft van 2025 is een duidelijke verbetering te zien in de gemiddelde doorlooptijd. Deze hoge SLA-score bevestigt een effectieve werkvoorraadbeheersing en goede capaciteitsplanning.

#### Aangemaakte en opgeloste tickets

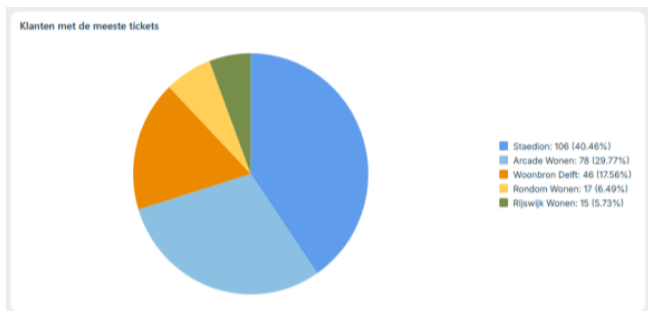
De hoogste maandelijkse instroom (132 aangemaakte tickets) werd geregistreerd in oktober, terwijl augustus het laagste volume (80 tickets) liet zien. Vanaf september is een duidelijke stijging zichtbaar richting het vierde kwartaal.



Figuur 7: Maandelijkse ontwikkeling aangemaakte en opgeloste tickets

#### Verdeling tickets per corporatie

De meeste meldingen waren afkomstig van Staedion (40,46%) en Arcade Wonen (29,77%). Samen vertegenwoordigen deze corporaties ruim 70% van het totale ticketvolume. Dit biedt kansen voor gerichte analyse van terugkerende meldingen en preventieve verbetermaatregelen.



Figuur 8: Corporaties met meeste tickets

### 3.3 Nieuwe ontwikkelingen in de automatisering

#### 3.3.1 Lancering app woningzoekenden

Na een uitgebreide testperiode met onze KCC-medewerkers, woningzoekenden en diverse medewerkers van de corporaties, lanceerden we in april 2025 de Woonnet Haaglanden woningzoekenden app. De introductie was succesvol, want ons KCC kreeg nauwelijks vragen over de app. In augustus gebruikten 42.831 woningzoekenden de app. In december stond de teller al op 66.665 gebruikers.



#### 3.3.2 Veiliger inloggen dankzij tweefactorauthenticatie (2FA)

In 2025 verbeterden we de digitale veiligheid voor woningzoekenden en eindgebruikers van ons woningzoekendensysteem (WBS). Door de invoering van de tweefactorauthenticatie (2FA) kan men alleen nog inloggen met een wachtwoord plus een extra controle via authenticatie. Zo zetten we een belangrijke stap richting een veilige digitale dienstverlening voor woningzoekenden en eindgebruikers.

#### 3.3.3 Motivatiemodule

In 2025 werd de motivatiemodule ingezet op Woonnet Haaglanden met als doel om op een andere manier de woningvoorraad te verdelen. Via de module reageren woningzoekenden niet alleen op een woning, maar motiveren ze ook waarom zij de geschikte huurder zijn voor de betreffende woning. De eerste pilot vond - in samenwerking met Woonzorg Nederland - plaats met woongebouw Cornhert in Den Haag. Dit betreft een 'groepswonnen concept' voor 65-plussers. Geïnteresseerde kandidaten konden via een motivatie aangeven op welke manier zij een belangrijke bijdrage wilden leveren aan het samenwonen met medebewoners in dit woongebouw. Van de twintig beschikbare woningen werden er vier in 2025 verhuurd. De overige zestien woningen worden in 2026 opnieuw geadverteerd.



Behalve deze pilot heeft Vidomes ook een pilot gedraaid met jongeren via dezelfde module. Binnen deze pilot werden achttien woningen op basis van motivatie toegewezen. De ervaringen uit deze pilot vormen een waardevolle basis voor verdere uitbreiding en het schrijven van beleid voor het gebruik van deze module.

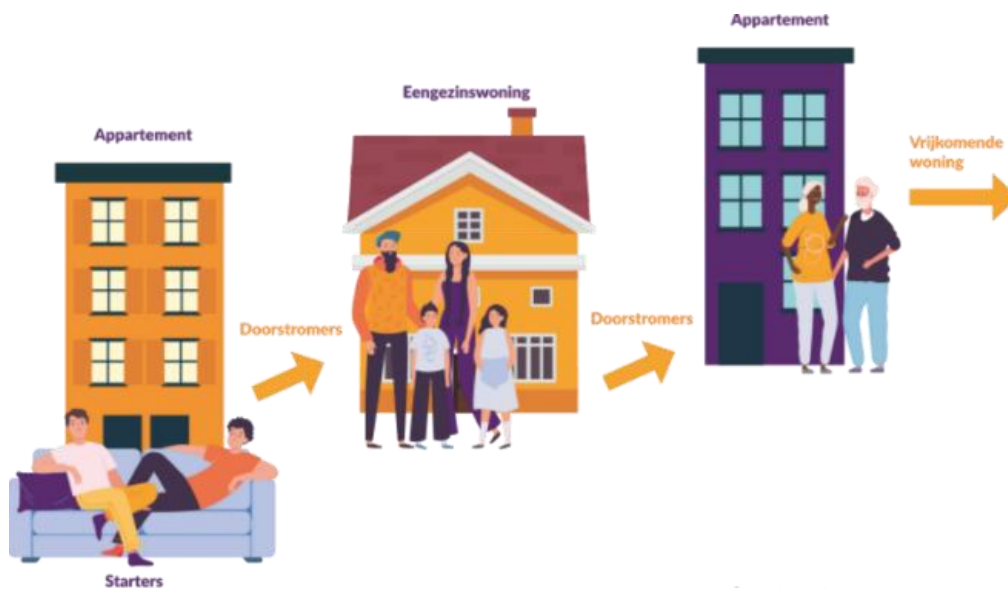
### 3.4 Seniorenmakelaars

In de regio Haaglanden zijn zeven seniorenmakelaars actief, waarvan één in dienst is bij SVH. Deze seniorenmakelaar ondersteunt de kwetsbare woningzoekenden in de regio. En begeleidt andere senioren in de gemeenten waar nog geen seniorenmakelaar actief is.

In 2025 begeleidde onze seniorenmakelaar 58 senioren in de regio:

- 25 plaatsingen vanuit een schaarse woning.
- 33 plaatsingen vanuit een kwetsbare situatie.

Met name de bemiddeling van woningen voor de nieuwbouwprojecten van Casa Vita en Wijk van De Goede Woning droegen hieraan bij.

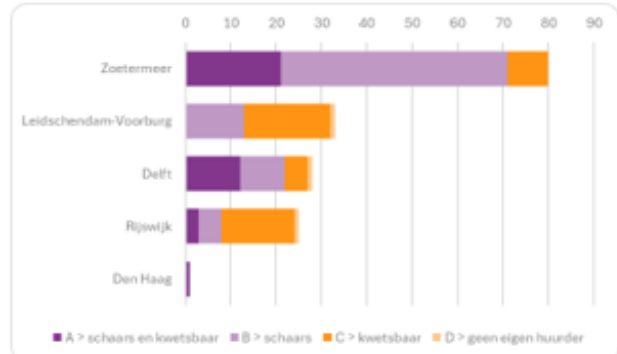


Behalve de individuele begeleiding gaf onze seniorenmakelaar ook meerdere voorlichtingen over wat een seniorenmakelaar kan betekenen voor 55-plussers die een verhuwens hebben. In een steeds krappere wordende woningmarkt blijft deze inzet essentieel.

SVH faciliteerde ook in de samenwerking tussen de seniorenmakelaars door de functionele aansturing, rapportages, communicatie en ICT-ondersteuning.

In 2025 hielpen de andere zes seniorenmakelaars 154 huishoudens te verhuizen. Daarvan lieten 105 huishoudens een grote schaarse woning achter. Van deze 105 woningen waren er 76 woningen opnieuw verhuurd bij het maken van de jaarresultaten.

	Zoetermeer	Leidschendam-Voorburg	Delft	Rijswijk	Den Haag	Eindtotaal
A > schaars en kwetsbaar	21	0	12	3	1	37
B > schaars	50	13	10	5	0	78
C > kwetsbaar	9	19	5	16	0	49
D > geen eigen huurder	0	1	1	1	0	3
<b>Eindtotaal</b>	<b>80</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>167</b>



Tabel 6: Aantal verhuizingen door seniorenmakelaar in 2025

De overige 29 woningen zullen ook worden verhuurd. De 76 opnieuw verhuurde woningen werden vóór de verhuizing allemaal bewoond door alleenstaanden en stellen (totaal 102 mensen, gemiddelde huishoudgrootte 1,3). Na de nieuwe verhuring wonen er vooral grotere huishoudens en gezinnen in de woningen (totaal 310 mensen, gemiddelde huishoudgrootte 4,1). Het aantal mensen dat nu in deze woningen woont, is dus ruim drie keer zo groot. Bovendien zijn 55 van de 76 woningen weer verhuurd aan doorstromers. Deze huishoudens laten ook weer een huurwoning achter.

### 3.5 Klantvisie woningzoekenden

In 2025 stelden we een nieuwe klantvisie op die de basis vormt voor een begrijpelijke, transparante en persoonlijke dienstverlening. De nieuwe klantvisie bestaat uit de volgende 5 aandachtsgebieden:

1. Een duidelijke website.
2. Persoonlijke aandacht.
3. Een begrijpelijk woonruimteverdeelsysteem.
4. Eerlijke en transparante communicatie.
5. Het vergroten van tevredenheid, ook voordat een woning gevonden wordt.

De klantvisie kwam tot stand na:

- Een uitgebreid onderzoek onder 1.459 woningzoekenden.
- Gesprekken met medewerkers.
- Een vergelijking met 36 andere woonruimteverdeelwebsites.

Uit het onderzoek bleek dat woningzoekenden vooral behoefte hebben aan:

- Begrijpelijke informatie.
- Duidelijke spelregels.
- Transparantie over passend aanbod.
- Betere kwaliteit van de advertenties.
- Persoonlijke communicatie (telefonie, mail en WhatsApp zijn het meest gewenst).
- Nieuwsbrieven.
- Praktische en toegankelijke uitleg van de regels.

In 2026 starten we met de uitrol van de nieuwe klantvisie waarbij de focus ligt op de volgende drie prioriteiten: duidelijke spelregels, betere advertenties en een toegankelijke website.

### 3.6 KlantContactCentrum (KCC)

Voor vragen kunnen woningzoekenden telefonisch of per mail contact opnemen met het KCC. In 2025 daalde het aantal binnenkomende gesprekken naar gemiddeld 3.319 per maand (was in 2024 nog 3.505), terwijl het percentage beantwoorde gesprekken steeg naar 80% (was in 2024 75%). De daling van het aantal binnenkomende gesprekken komt vooral door:

- Verbeterde informatievoorziening op de website.
- Verbeterde communicatie naar woningzoekenden.
- Een verbeterd betaalproces.



Over heel 2025 ontving het KCC 39.825 telefoongesprekken, waarvan 31.556 gesprekken werden beantwoord. Net als voorgaande jaren werden de meeste vragen gesteld over inschrijvingen, documenten en betalingen.

In 2025 investeerden we in de verdere ontwikkeling van de KCC-medewerkers van Woonnet Haaglanden. Zo volgden zij:

- Een B1-taaltraining, omdat begrijpelijke taal een speerpunt is voor het KCC.
- Een weerbaarheidstraining.
- Een training om aanvragen van seniorenmakelaars goed te kunnen beoordelen. Sinds 2025 komen deze aanvragen namelijk bij het KCC binnen. Na beoordeling zetten de medewerkers de aanvragen door naar de juiste seniorenmakelaar.

### 3.7 Verruiming beleid vervallen inschrijvingen

Sinds 1 april 2025 is de coulanceregel voor inschrijfherstel op Woonnet Haaglanden verruimd. Hierdoor is het mogelijk om de inschrijving tot twee jaar na uitschrijving te herstellen bij uitschrijving wegens het niet betalen van de inschrijving of verlenging. Voorheen kon een woningzoekende de inschrijving binnen drie maanden na uitschrijving activeren, of tot twaalf maanden bij zwaarwegende redenen. De nieuwe coulanceregel stelt woningzoekenden in staat hun opgebouwde inschrijfduur te behouden, waardoor zij meer kans op een woning hebben. Dit proces is volledig geautomatiseerd.

### 3.8 Klachten

In 2025 ontving Woonnet Haaglanden in totaal 89 klachten van woningzoekenden. Van deze groep waren 28 woningzoekenden het niet eens met de afhandeling van hun klacht. Zij hebben daarom een klacht ingediend bij de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH).

Van de 28 klachten:

- Zijn achttien klachten niet in behandeling genomen omdat ze niet aan de voorwaarden voldeden.
- Zijn negen klachten door de klachtencommissie ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen.
- Heeft één klager de klacht zelf ingetrokken.

Van de negen in behandeling genomen klachten:

- Zijn twee klachten na tussenkomst van de commissie alsnog ingetrokken.
- Waren er op 31 december 2025 nog drie klachten in behandeling, waarvan er één gegrond is verklaard.
- Zijn de overige vier klachten afgehandeld (niet gegrond verklaard).

Daarnaast is één klacht uit 2024 begin 2025 alsnog niet ontvankelijk verklaard.

**WOONNET**  
HAAGLANDEN

## Onze organisatie



## 4. Kantoor, personeel en communicatie

**De SVH-medewerkers voeren de woonruimteverdeling uit en faciliteren de strategische samenwerkingsdoelen van de corporaties uit het Koersplan.**

### 4.1 Governance, directie en algemeen bestuur

SVH is een vereniging met een directeur, een algemeen bestuur en leden en heeft als werkgebied de regio Haaglanden. De achttien bij SVH aangesloten werken actief samen in regio Haaglanden. Het bestuur heeft een Koersplan vastgesteld. De doelstelling van SVH is opgenomen in de statuten.

De externe wet- en regelgeving en interne regelgeving, zoals statuten, het bestuursreglement en de integriteitscode, vormen de basis voor onze Governance. Daarnaast zijn er afspraken met de Bestuurlijke Tafel Wonen (BTW), de provincie Zuid-Holland en het Rijk. In 2023 is een check uitgevoerd op de Governance. In 2025 zijn de statuten - na goedkeuring bij de Autoriteit Woningcorporaties (AW) - aangepast. De nieuwe statuten sluiten aan bij de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (WBTR) waarin nieuwe richtlijnen zijn opgenomen voor verenigingen. De belangrijkste wijziging is dat ons driekoppig algemeen bestuur het besluitvormend orgaan is en dus niet meer het voltallige SVH-bestuur. Door de nieuwe statuten komt het complete bestuur samen in ledenvergaderingen. Deze vergaderingen zijn het (verplicht) te raadplegen orgaan.

#### Directie

Jozefine Hoft is, sinds mei 2019, de directeur van SVH. Tussen de directeur, het algemeen bestuur en de leden zijn afspraken gemaakt over verantwoordelijkheden en mandatering. Deze afspraken staan in de statuten en het bestuursreglement. De werkwijze van de directeur en de werkgeversrelatie tussen het algemeen bestuur en de directeur staan ook hierin beschreven.

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

#### Algemeen bestuur

Het algemeen bestuur wordt gekozen door de SVH leden. Het algemeen bestuur van SVH bestaat uit drie bestuurders van de aangesloten corporaties. In 2025 waren dat Mohamed Baba (voorzitter tot 1 februari 2025), Zakaria El-Khetabi (voorzitter vanaf 1 februari 2025), Rob van den Broeke (vicevoorzitter) en Mariette Heemkerk (penningmeester).

Algemeen bestuur	Functie	Termijn	Termijn 1 <sup>o</sup> benoeming	Termijn 2 <sup>o</sup> benoeming
Meneer Z. El-Khetabi	Voorzitter	3 jaar	1-2-'25 t/m 31-1-'28	
Meneer R. van den Broeke	Vicevoorzitter	3 jaar	1-4-'24 t/m 31-3-'27	
Mevrouw M. Heemkerk	Penningmeester	3 jaar	1-7-'21 t/m 30-6-'24	1-7-'24 t/m 30-6-'27

Tabel 7: Samenstelling algemeen bestuur SVH

In 2025 voerde onze directeur acht keer overleg met het algemeen bestuur. Op de agenda stonden zaken die onze werkorganisatie aangaan en werden de bestuursvergadering

voorbereid. Zaken die in 2025 aandacht vroegen zijn:

- De financiële jaarrekening en de accountantscontrole 2024.
- Voortgang Actielijnen Koersplan SVH.
- Woondeal/Realisatieagenda.
- Toekomstvisie woonruimteverdeling.
- Collegiale steun bij de investeringsopgave.
- Begroting en jaarplan 2026.

Het algemeen bestuur voerde in 2025 - 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 en volgt regelmatig cursussen en trainingen op inhoudelijk vlak en op het gebied van leiderschap.

In 2025 kwamen alle SVH-bestuurders zeven keer bij elkaar voor een ledenvergadering, waarvan twee in combinatie met een heidag voor onderwerpen rondom realisatie en solidariteit. Ook waren er twee themasessies met het thema 'Biobased bouwen en solidariteit'.

De volgende belangrijke besluiten nam het SVH-bestuur in 2025:

- De benoeming van meneer Z. El-Khetabi als voorzitter van SVH.
- De benoeming van mevrouw L. Schalkwijk als voorzitter van actielijn Kansen voor iedereen.
- Het delen en inzichtelijk maken van het huurbeleid van de aangesloten corporaties om hier vervolgens het gesprek over te voeren in het kader van de solidariteitsverkenning.
- De goedkeuring en vaststelling van de jaarrekening 2024 en de controleverklaring van de accountant.
- De goedkeuring en vaststelling van het jaarverslag 2024.
- De goedkeuring van de begroting en het jaarplan 2026.

## 4.2 Werkorganisatie

In 2025 gaven we een vervolg aan de formulering van ons Hoger Doel en onze kernwaarden. Onder begeleiding van een externe adviseur zijn er meerdere workshops geweest met alle medewerkers. De kernwaarden zijn ook vertaald naar gedrag.

### 4.2.1 Hoger doel en kernwaarden

Ons hoger doel is: We werken samen met onze partners aan het huisvesten van zoveel mogelijk woningzoekenden.

#### SAMEN

*In verbinding met elkaar en onze omgeving.*

- We hebben aandacht voor elkaar,
- We komen afspraken na en zijn betrouwbaar.
- We werken nauw samen met onze partners en betrekken woningzoekenden waar mogelijk.

#### DOELGERICHT

*We maken duidelijke keuzes en werken met overtuiging aan wat ertoe doet.*

- We maken keuzes die maatschappelijke impact hebben.
- We denken in oplossingen.
- We nemen verantwoordelijkheid en evalueren om te leren.



#### DOEN

*We nemen verantwoordelijkheid en maken samen het verschil.*

- We stellen heldere doelen en vertalen die naar concrete acties.
- We spreken elkaar aan en zijn duidelijk over wat we van elkaar verwachten.
- We maken onderbouwde keuzes die we kunnen uitleggen.

## 4.3 Personeel

### 4.3.1 Personele wijzigingen

In 2025 traden vijf medewerkers uit dienst, waaronder een trainee met een tijdelijk contract. Er kwamen vijf medewerkers in dienst, waarvan twee trainees.

De directeur, de officemanager en de manager Woonruimteverdeling vormen samen het SVH-Managementteam (MT). In 2025 had het MT twee heimiddagen waarin de kernwaarden, het Hoger Doel en de strategische personeelsplanning zijn besproken.

Functie	Fte
Directeur	1 fte
manager Woonruimteverdeling	1 fte
officemanager	1 fte
proces- en informatiespecialist	0,9 fte
strategisch beleidsadviseur	1.9 fte
communicatieadviseur	1 fte
klantadviseur	0,83 fte
adviseur ICT/WBS Helpdesk	0,9 fte
adviseur Innovatie en Automatisering	0,9 fte
seniorenmakelaar	0,66 fte
supervisor KCC/assistent seniorenmakelaar	0.9 fte
medewerkers KCC	5,3 fte
trainees	2 fte

Tabel 8: Overzicht functies & fte per 31 december 2025

### 4.3.2 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedroeg in 2025 11,04% waarvan 9,93% lang en extra lang verzuim. Ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag, is het lang en extra lang verzuim teruggebracht naar 0%. Medewerkers zijn volledig gere-integreerd en weer werkzaam in de oorspronkelijke functie.

## 4.4. Kantoorautomatisering

Onze ICT-omgeving stond in 2025 in het teken van een grote verandering door de overstap naar de nieuwe ICT-dienstverlener YellowArrow. Hiermee zetten we een belangrijke stap in de verdere professionalisering van onze ICT-voorzieningen. Samen met YellowArrow werkten we aan een moderne, veilige en toekomstbestendige werkomgeving. De belangrijkste veranderingen zijn:

- De Microsoft-omgeving is opnieuw ingericht volgens de actuele best-practice-richtlijnen waardoor de digitale weerbaarheid aanzienlijk is vergroot. Dit zien we onder andere aan de aanzienlijke verbetering van onze Secure Score die in 2025 steeg naar 71%. Voor 2026 willen we uitkomen op 85%.
- De cloudomgeving is vernieuwd.
- De netwerkcomponenten zijn geüpgrade. Firewalls, switches en access points zijn vervangen door apparatuur van de nieuwste generatie. Dit zorgt voor betere prestaties, hogere betrouwbaarheid en sterkere beveiliging van het netwerk.

- De nieuwe back-upvoorziening is verbeterd. De oplossing van YellowArrow voorziet in een aparte, volledig onafhankelijke back-up van de Office 365-omgeving. Hierdoor is de continuïteit beter gewaarborgd en voldoen we aan de aangescherpte eisen op het gebied van informatiebeveiliging en dataherstel.

## 4.5 Communicatie

Heldere communicatie is belangrijk. Het bevordert samenwerking, voorkomt misverstanden, creëert vertrouwen en vergroot de betrokkenheid. Ook zorgt het ervoor dat medewerkers weten wat onze doelen zijn, welke verwachtingen er zijn en hoe we samen kunnen bijdragen aan het gezamenlijke resultaat.

### 4.5.1 Communicatiestrategie

Met de vernieuwde communicatiestrategie brengen we meer focus en samenhang aan in onze interne en externe communicatie. We hebben heldere doelstellingen geformuleerd, onze kernboodschappen aangescherpt en duidelijke keuzes gemaakt in doelgroepen en communicatiemiddelen. De communicatiestrategie ondersteunt de koers van de organisatie en zorgt ervoor dat we proactief, transparant en eenduidig communiceren. Hiermee vergroten we onze zichtbaarheid, versterken we onze impact en bouwen we verder aan vertrouwen bij partners, stakeholders en woningzoekenden. De communicatiestrategie rollen we verder uit in 2026.

### 4.4.2 Huisstijlhandboek

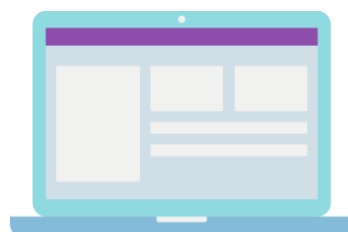
Er is een nieuw SVH Huisstijlhandboek geschreven met daarin duidelijke en praktische richtlijnen voor de medewerkers en vormgevers. Het biedt collega's heldere kaders voor vormgeving, tone of voice en toepassing van de visuele identiteit, zodat we consistent en herkenbaar naar buiten communiceren. Het huisstijlhandboek draagt bij aan een sterke, betrouwbare en professionele positionering van onze organisatie. Eén van de acties die voortvloeide uit het Huisstijlhandboek was het opzetten en inrichten van een Beeldbank. Sinds het najaar van 2025 is er beeldmateriaal beschikbaar voor de 3 actielijnen, de Woonruimteverdeling en voor corporate uitingen. Ook staan alle illustraties en iconen overzichtelijk in een Powerpoint-bestand.

## 4.6 Privacy- en informatiebeveiliging (AVG en IB)

SVH verwerkt veel gegevens, waaronder ook persoonsgegevens. Hier gaan we zorgvuldig mee om. Daarom vragen we elk jaar aan een externe partij ons te beoordelen hoe we met onze gegevens omgaan. In die beoordeling staan de belangrijkste risico's en hoe we daarmee omgaan en waarin we ons kunnen verbeteren. De verbeterpunten nemen we op in ons jaarplan. Hierin staan ook de jaarlijks terugkerende onderwerpen, zoals controles, trainingen en beleidsvernieuwingen. Elke vier maanden wordt de voortgang van het jaarplan besproken met het bestuur. In 2025 waren de belangrijkste AVG- en IB-onderwerpen:

- Een AVG- en IB-advies over de nieuwe leverancier van kantoorautomatisering.
- Het vernieuwen van AVG- en IB-overeenkomsten met onze leden.

In 2025 is er geen datalek geweest.



## Bijlagen



## Bijlage I: Structurele overleggen

Overleg of werkgroep	Initiatief door	Deelnemers
Ledenvergadering	SVH	Directeur-bestuurders van SVH-leden, SVH-directeur, strategisch beleidsadviseurs SVH, proces- en informatieanalist SVH en officemanager SVH
Algemeen bestuur (AB)	SVH	Algemeen bestuur van SVH, SVH-directeur, strategisch beleidsadviseurs SVH, proces- en informatieanalist SVH en officemanager SVH
Stuurgroep Actielijn 1: Aanjagen woningbouw	SVH	Bestuurders van diverse corporaties, SVH-directeur en strategisch adviseur SVH
Stuurgroep Actielijn 1: Investeringscapaciteit	SVH	Bestuurders van diverse corporaties, SVH-directeur en strategisch adviseur SVH
Stuurgroep Actielijn 1: Bouwstroom	SVH	Bestuurders van diverse corporaties, SVH-directeur, vertegenwoordiging bouwers en strategisch adviseur SVH
Stuurgroep actielijn 3	SVH	Bestuurders van diverse corporaties, SVH-directeur en SVH-beleidsadviseur WRV
Beleidsgroep & managers Wonen	SVH	Beleidsadviseurs & managers Wonen van alle SVH-leden
Werkgroep beter benutten	SVH	Beleid/strategie corporaties
Werkgroep aandachtsgroepen	SVH	Beleid/strategie corporaties
Werkgroep woonruimteverdeling	SVH	Beleid/strategie corporaties
Werkgroep aanjagen woningbouw	SVH	Beleid/strategie corporaties
Werkgroep huurbeleid	SVH	Beleid/strategie corporaties
Overleg SHH - SVH	SVH	Bestuur SHH, SVH-directeur en klantadviseur SVH
Coördinatie team Bouwstroom	SVH	Projectleiders corporaties, bouwers, SVH-adviseur
Werkgroep gemeenteraadsverkiezingen	SVH	Beleid/strategie corporaties
Stuurgroep regionaal samenwerkende seniorenmakelaars	SVH	SVH-directeur, vertegenwoordigers van gemeenten en corporaties die bij de samenwerking zijn aangesloten, manager Woonruimteverdeling SVH, SVH-beleidsadviseur WRV en seniorenmakelaars (deels)
Communicatieoverleg RVTH	SVH	Secretaris RVTH, communicatieadviseur SVH, accounthouder Wonen provincie Zuid-Holland en communicatieadviseur gemeente Rijswijk
Koepeloverleg communicatie	SVH	Adviseur ontwikkeling & communicatie Maaskoepel, communicatieadviseur SVH, communicatieadviseur Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en directeur Regioplatform Woningcorporaties Utrecht
Key users	SVH	Manager Woonruimteverdeling, adviseur ICT/WBS Helpdesk, key users corporaties

## Bijlage II: Samenstelling bestuur

Woningcorporatie	Bestuurslid
Arcade Wonen	Dhr. W. Stribos
De Goede Woning	Mevr. M. Heemskerk (penningmeester)
DUWO	Mevr. A. Lagae
Haag Wonen	Dhr. M. Baba
Habion	Mevr. E. Dubbelman
Hof Wonen	Dhr. B. Halm
Mooiland	Mevr. C. Jansen
Rijswijk Wonen	Dhr. R. van den Broeke (vicevoorzitter)
Rondom Wonen	Mevr. Y. van den Tol
Staedion	Dhr. G. van Herk Sinds 1 mei dhr. J. Thielen
Stedelink	Dhr. Z. El Khetabi (voorzitter)
Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH)	Mevr. J. Hoft
Vidomes	Dhr. J. Maan
Wassenaarsche Bouwstichting	Mevr. I. Desumma
Woningbouwvereniging St. Willibrordus	Dhr. M. Fischer
Woonbron	Mevr. L. Schalkwijk
Woonzorg Nederland	Dhr. C. van Boven Sinds 15 mei dhr. H. Platte
WoonInvest	Dhr. P. van Heeswijk
WoonWest	Dhr. F. van der Pal