

Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden  
Jaarverslag 2020

# Voorwoord van de voorzitter

Het jaar 2020 gaat de boeken in als 'hét jaar van de corona-pandemie'. SVH wil vooral samenwerken. Met de aangesloten woningcorporaties, onze collega's en partners. Graag ontmoeten wij u daarbij fysiek, maar dat was in 2020 helaas niet mogelijk. We sloegen nieuwe wegen in en gaven op digitale wijze invulling aan onze doelen. Ons jaarplan is gericht op focus, ambitie en zichtbaarheid. Op basis daarvan zijn wij er dit jaar op geheel andere wijze in geslaagd stappen vooruit te zetten.

Inhoudelijk werkten we vanuit drie thema's samen: voorraadontwikkeling, doorstroming en duurzaamheid. Onder voorzitterschap van Willem Krzeszewski, bestuursvoorzitter van Staedion, hield de bestuursadviescommissie voorraadontwikkeling zich bezig met de nieuwe regionale woningmarktafspraken. Hierbij maken we afspraken met gemeenten, huurdersorganisaties en de provincie over het behoud, de groei en de spreiding van de sociale voorraad. Zo zorgen we ervoor dat woningzoekenden in de toekomst weer binnen een acceptabele termijn een woning kunnen vinden. En dat is hard nodig. Ook dit jaar zien we dat de wachttijden verder zijn opgelopen van 61 naar 68 maanden. De bestuursadviescommissie doorstroming onderzocht hoe de corporatievoorraad beter benut kan worden. Onder voorzitterschap van Mariette Heemskerk, directeur-bestuurder van De Goede Woning, is een onderzoek naar scheefwonen in de regio uitgevoerd. Ook is de eerste aanzet gedaan voor een toolkit waarmee corporatiemedewerkers de doorstroming kunnen bevorderen.

Om invulling te kunnen geven aan de klimaatdoelstellingen, werken de corporaties samen in de bestuursadviescommissie duurzaamheid. Voorzitter Daphne Braal, bestuurder van Vidomes, droeg in september de voorzittershamer over aan Rob van den Broeke, directeur-bestuurder van Rijswijk Wonen. De corporaties maken samen plannen voor het verduurzamen van de corporatievoorraad. In 2020 is vooral gekeken naar de kansen die het warmtenet, WarmtelinQ, kan bieden bij het aardgasvrij maken van de corporatiewoningen. Corporaties brachten gezamenlijk hun positie in beeld en lieten een businesscase voor de kansrijke gebieden maken. De huidige structuur met het dagelijks bestuur en de bestuursadviescommissies, stelt ons goed in staat om gezamenlijk standpunten in te nemen. Ook al is het op afstand, wij blijven investeren in de samenwerking met onze stakeholders, zoals huurdersorganisaties, gemeenten, provincie en het Rijk.

In 2020 gaven we ook verder invulling aan onze klantvisie. De wachttijden voor het vinden van een corporatiewoning nemen in onze regio steeds verder toe. Om woningzoekenden zo goed mogelijk te informeren en de verwachtingen te managen, richtte het SVH-bestuur een regionaal klantcontactcentrum op. Op 4 juni 2020 opende dit centrum haar deuren. Inmiddels weten woningzoekenden het centrale nummer goed te vinden. Wekelijks bellen ruim 1.000 woningzoekenden hiernaartoe. Het contact met Woonnet Haaglanden wordt gemiddeld met een mooie 7,5 beoordeeld.

De regionale samenwerkingsafspraken met de gemeenten en Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH) liepen wat vertraging op. Toch ga ik ervan uit dat onze jarenlange goede historie van samenwerking in de regio ervoor zorgt dat we in 2021 de afspraken alsnog gaan bekrachtigen. Naast afspraken over het behoud en de groei van de sociale voorraad, gaat het ook om afspraken over het bevorderen van doorstroming en goede huisvesting voor kwetsbare doelgroepen. Tijdens het maken van de afspraken, zaten we niet stil. In 2020 zijn 777 nieuwbouwwoningen en 8.001 woningen opnieuw verhuurd. Het aantal verkochte woningen nam af: van 236 in 2019 naar 196 in 2020.

Ik blik tevreden terug op 2020 en kijk tegelijkertijd enorm uit naar 2021. We houden het goede van digitaal werken vast. Wel gaan we ervanuit dat we elkaar weer meer fysiek kunnen ontmoeten. Vanuit de gedachte van een ongedeelde regio gaan wij graag met u aan de slag om iedereen de kans te bieden goed te kunnen wonen.

Mohamed Baba  
Voorzitter SVH en Bestuurder Haag Wonen

Jozefine Hoft  
Directeur SVH

# VOORRAAD 141.520

70K ACTIEF  
WONINGZOEKENDEN

21,7% VOORRANG  
+10,3% LM +5,1% RM

63%  
REGULIER



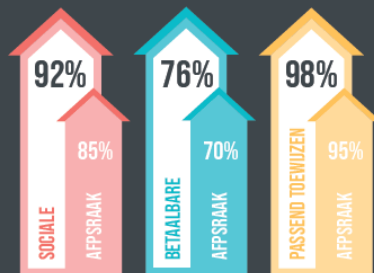
5.460  
ADVERTENTIES

8.001  
VERHUURD

1,9M AANTAL REACTIES

48K WEIGERINGEN

364 REACTIES PER  
GEMIDDELD ADVERTENTIE



VRIJGEKOMEN

ONDER AFTOPPINGSREKENEN  
60%

ONDER KWALITEITSKORTINGREKENEN

21%  
TUSSEN AFTOPPING EN VRIJE SECTOR

19%

MEDIANE WACHTTIJD  
72 MAANDEN  
PRIMAIR DOELGROEP  
71 MAANDEN



55%  
< 35 JAAR

57%  
ALLEENSTAAND

55%  
STARTERS

45%  
DOORSTROMERS

196  
WONINGEN  
VERKOCHT

# Inhoudsopgave

1. SVH-corporaties .....	5
1.1 Woningvoorraad .....	5
1.2 Woningzoekenden .....	6
1.3 Verhuringen .....	9
2. Uitvoering jaarplan 2020 .....	11
2.1 Tevreden woningzoekenden .....	11
2.2 Verantwoordelijke en ontwikkelgerichte medewerkers .....	13
2.3 Effectieve beïnvloeding .....	13
2.4 Zichtbare en gewaardeerde netwerkwerkorganisatie .....	14
2.5 Actief samenwerkende leden .....	14
2.6 Betrouwbare en toegankelijke data .....	15
2.7 Transparante organisatie .....	15
3. Communicatie en kennisuitwisseling .....	17
3.1 Website SVH .....	17
3.2 Belangenbehartiging .....	17
3.3 Kennisuitwisseling en cursusaanbod .....	17
4. De organisatie .....	19
4.1 Bestuur .....	19
4.2 Medewerkers .....	19
4.3 WBS-helpdesk .....	20
4.4 CNS-helpdesk .....	20
4.5 Bestuuradviescommissies (BAC) .....	20
4.6 Vaste werkgroepen .....	21
4.7 Tijdelijke werkgroepen .....	22
5. Woonnet Haaglanden .....	23
5.1 KVS .....	23
5.2 KCC .....	23
5.3 Seniorenmakelaar .....	24
5.4 Automatisering .....	24
5.5 Privacy .....	26
6. Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden .....	27
Bijlage 1: SVH-bestuur 2020 .....	28
Bijlage 2: Inkomens- en huurprijsgrenzen 2020 .....	29
Bijlage 3: Overleggen en werkgroepen 2020 .....	30
Bijlage 4: Jaarplan 2020 .....	31

# 1. SVH-corporaties

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

## 1.1 Woningvoorraad

Hieronder wordt beschreven hoe de woningvoorraad van corporaties in Haaglanden zich heeft ontwikkeld.

Per 31 december 2020 hadden de woningcorporaties in Haaglanden 141.520 sociale huurwoningen in bezit. De voorraad sociale huurwoningen nam dit jaar af van 141.791 woningen op 1 januari 2019, tot 141.520 op 31 december 2020. De afname van 271 woningen kwam door een combinatie van krimp van de voorraad in een aantal gemeenten (zoals Zoetermeer -536 en Delft -171), gecompenseerd met groei in andere gemeenten (bijvoorbeeld in Den Haag +323 en Westland +76).

De betaalbare voorraad nam in 2020 nog wat sterker af: van 118.348 woningen begin 2020, naar 115.535 aan het einde van het jaar. Die afname was vooral zichtbaar in de woningvoorraad van Den Haag, maar ook in Zoetermeer, Delft, Wassenaar, Pijnacker-Nootdorp, Westland en Leidschendam-Voorburg.

Tabel: Woningvoorraad SVH-corporaties per gemeente, 1 januari 2020 en 31 december 2020.

	Betaalbare voorraad Zelfstandige woningen met een subsidiabele huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens.			Sociale voorraad Zelfstandige woningen met een netto huurprijs tot de vrijesectorgrens.		
	1-1-2020	31-12-2020	ontwikkeling 2020	1-1-2020	31-12-2020	ontwikkeling 2020
Delft	17.143	16.769	-374	19.407	19.236	-171
Den Haag	61.538	60.055	-1.483	72.191	72.514	323
Leidschendam-Voorburg	7.437	7.363	-74	8.556	8.571	15
Midden-Delfland	1.191	1.201	10	1.504	1.540	36
Pijnacker-Nootdorp	2.165	2.063	-102	3.173	3.218	45
Rijswijk	6.556	6.562	6	8.196	8.168	-28
Wassenaar	2.451	2.257	-194	2.884	2.853	-31
Westland	7.011	6.919	-92	9.484	9.560	76
Zoetermeer	12.856	12.346	-510	16.396	15.860	-536
<b>Totaal Haaglanden</b>	<b>118.348</b>	<b>115.535</b>	<b>-2.813</b>	<b>141.791</b>	<b>141.520</b>	<b>-271</b>

In 2015 maakten de SVH-corporaties afspraken met de gemeenten in Haaglanden over het behoud van een ongedeelde regio. Deze afspraken zijn vastgesteld in regionale prestatieafspraken met een looptijd van 2015 tot en met 2018. Ze gaan onder meer over het ontwikkelen van het aantal nieuwbouwwoningen, de betaalbaarheid daarvan en de wachttijden. Binnen de regio is afgesproken om deze afspraken te verlengen totdat de nieuwe regionale afspraken vastgesteld zijn.

De nieuwe samenwerkingsafspraken die in 2021 gemaakt worden, gaan ook over de voorraadontwikkeling.

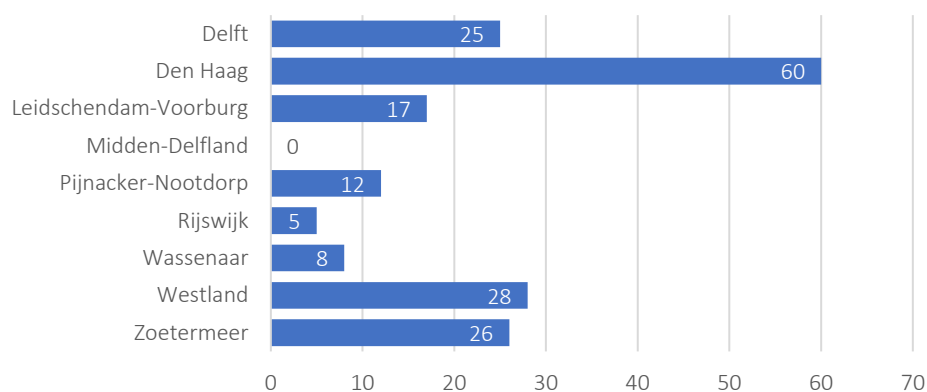
Tabel: Voorraadontwikkeling SVH, 2015-2020.

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal
Voorraad per 01-01	123.898	146.114	121.207	142.682	119.798	141.011	119.844	140.581	118.348	141.791
Verkopen woningen	-261	-331	-215	-261	-203	-230	-113	-133	-89	-107
Sloop woningen	-816	-824	-450	-452	0	0	-487	-498	-831	-850
Nieuwbouwwoningen	109	201	133	284	172	376	239	508	165	612
Huurverandering bij mutatie	-1.646	-139	-204	37	23	25	-223	92	-338	33
Huurverandering zittende huurder	190	-2.567	-365	-995	5	-578	-1.405	759	-1.722	-66
Overige mutaties	-267	228	-308	-284	49	-23	493	482	2	107
<b>Voorraad per 31-12</b>	<b>121.207</b>	<b>142.682</b>	<b>119.798</b>	<b>141.011</b>	<b>119.844</b>	<b>140.581</b>	<b>118.348</b>	<b>141.791</b>	<b>115.535</b>	<b>141.520</b>

\* Datum verhuuring

Het aantal verkochte woningen was in 2020 lager dan het jaar ervoor. In 2019 werden nog 244 woningen verkocht, tegenover 196 in 2020. De meeste woningen werden verkocht in de gemeente Den Haag (60 woningen). In Delft, Westland en Zoetermeer werden respectievelijk 25, 28 en 26 woningen verkocht. In Midden-Delfland zijn geen woningen van corporaties uit het sociale en betaalbare segment verkocht.

Figuur: Verkochte woningen door SVH-corporaties, per gemeente, 2020.



## 1.2 Woningzoekenden

In 2020 liep het aantal ingeschreven woningzoekenden verder op, van bijna 147.000 naar ruim 157.000.

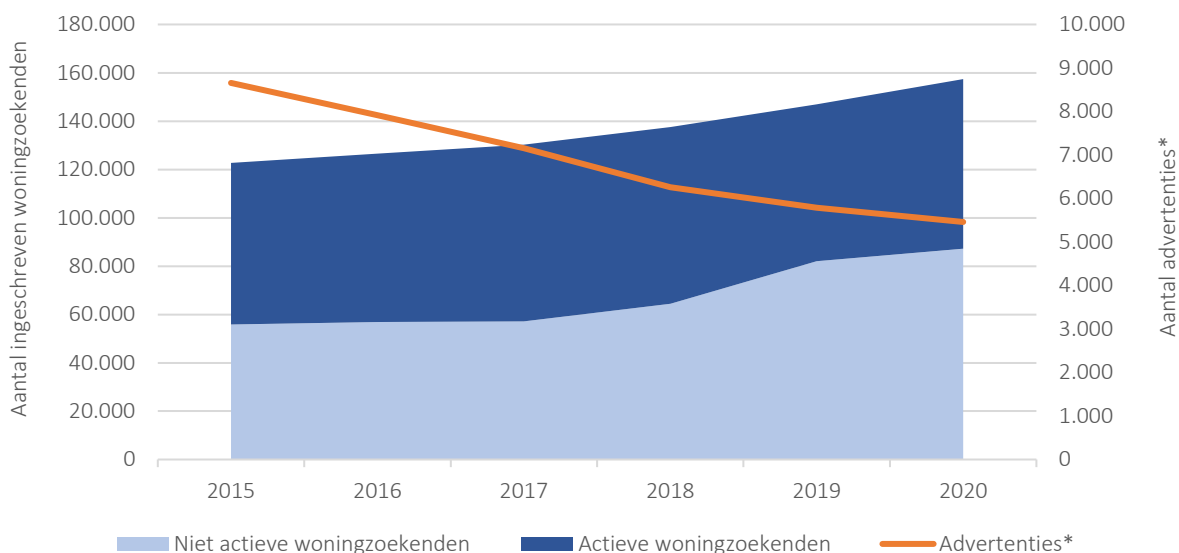
Tabel: Verhuurinformatie, 2020.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Ingeschreven woningzoekenden</b>	122.663	126.547	130.227	137.509	146.921	157.400
<b>Actief woningzoekenden</b>	66.804	69.711	73.091	73.046	64.807	70.217
<b>Geslaagde woningzoekenden</b>	10.4369	9.320	9.563	8.374	8.159	8.001
<b>Advertenties*</b>	8.656	7.916	7.158	6.257	5.788	5.460
<b>Reacties</b>	1.506.460	1.629.132	1.789.069	1.596.685	1.769.363	1.989.608
<b>Weigeringen</b>	77.527	72.952	61.378	48.225	41.478	47.992
<b>Slaagkans</b>	14,55	12,6%	12,4%	10,9%	12,0%	10,8%
<b>Wachtduur (mediaan)</b>	33	40	45	54	61	72
<b>Zoekduur</b>	20	24	26	30	35	45

\* Geplaatste advertenties op Woonnet Haaglanden, exclusief nieuwbouwadvertenties

In 2020 zijn minder woningen verhuurd dan het jaar ervoor. Het aantal geslaagde woningzoekenden liep terug van bijna 8.160 naar krap 8.000. Op Woonnet Haaglanden zijn steeds meer actieve zoekers. In 2019 reageerden nog ongeveer 65.000 woningzoekenden actief op woningen. In 2020 waren dat er ruim 70.000. De actief woningzoekenden plaatsten gezamenlijk ook meer reacties. In totaal werden bijna 2 miljoen reacties geplaatst op bijna 5.500 woningen (exclusief nieuwbouwadvertenties). Opvallend is dat het aantal weigeringen toenam, ondanks de druk op de woningmarkt. Een mogelijke verklaring is dat mensen kritischer zijn in het accepteren van een woning, juist omdat de druk zo hoog is. Een woningzoekende wisselt een lange inschrijfduur niet 'zomaar' in.

Figuur: Ontwikkeling aantal woningzoekenden en aantal advertenties\*, 2015-2020.

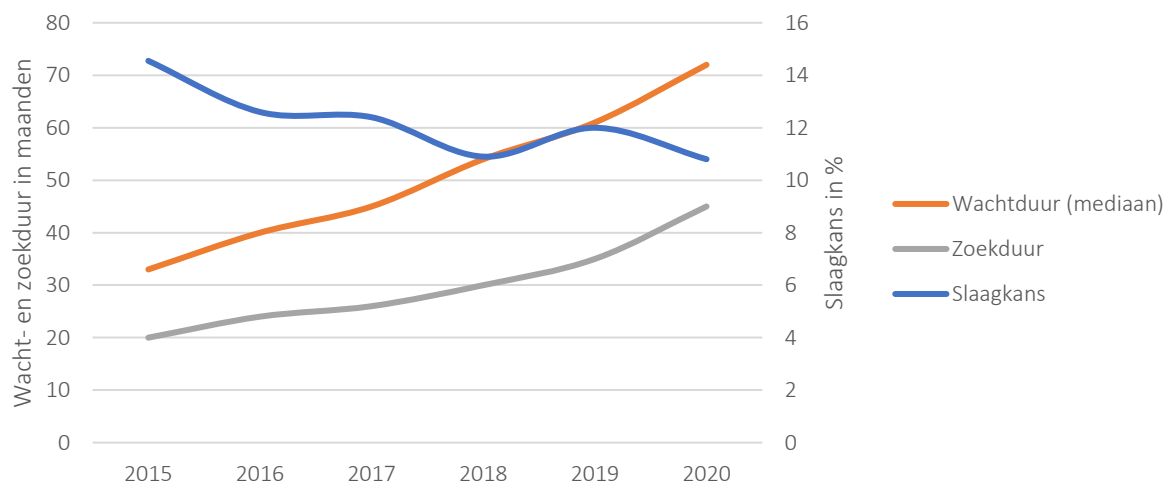


\* Geplaatste advertenties op Woonnet Haaglanden, exclusief nieuwbouwadvertenties

### 1.2.1 Positie van woningzoekenden

Met de daling in verhuringen en de groei in actief woningzoekenden nemen de kansen op een woning af. De tijd die het kost om een woning te vinden loopt op. De wachtduur (tijd dat iemand staat ingeschreven) nam tussen 2019 en 2020 met elf maanden toe. De zoekduur steeg ook met bijna dezelfde periode (tien maanden). Niet onverwacht nam de slaagkans van woningzoekenden na een korte stijging in 2019, weer af in 2020 naar het niveau van 2018 (bijna 11 procent).

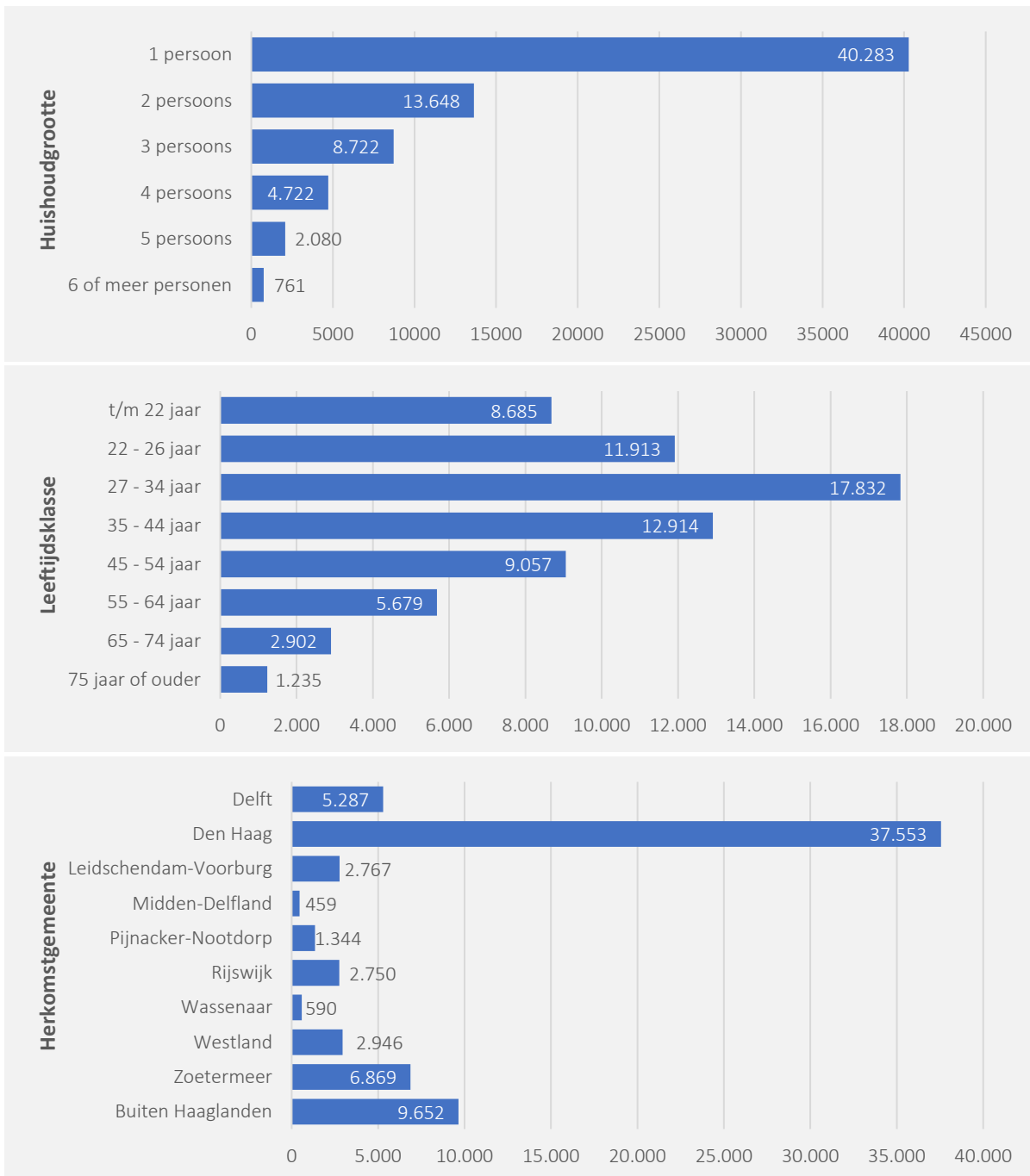
Figuur: Kengegevens over kansen woningzoekenden, 2015-2020.



### 1.2.2 Kenmerken actief woningzoekenden

Van alle actief woningzoekenden was 57 procent in 2020 alleenstaand. In totaal ging het om 40.283 woningzoekenden. Ruim de helft van de actief woningzoekenden was jonger dan 35 jaar (54 procent). Vanaf 35 jaar nam het aantal actief woningzoekenden per leeftijdsklasse verder af. Woningzoekenden in de leeftijdscategorie van 75 jaar of ouder waren het minst actief (1.235 woningzoekenden). Meer dan de helft (53 procent) van alle actief woningzoekenden kwam uit de gemeente Den Haag. Daarnaast kwamen veel woningzoekenden van buiten Haaglanden (9.652), uit Zoetermeer (6.869) en Delft (5.287).

Figuur: Actief woningzoekenden naar diverse kenmerken, 2020.





## 1.3 Verhuringen

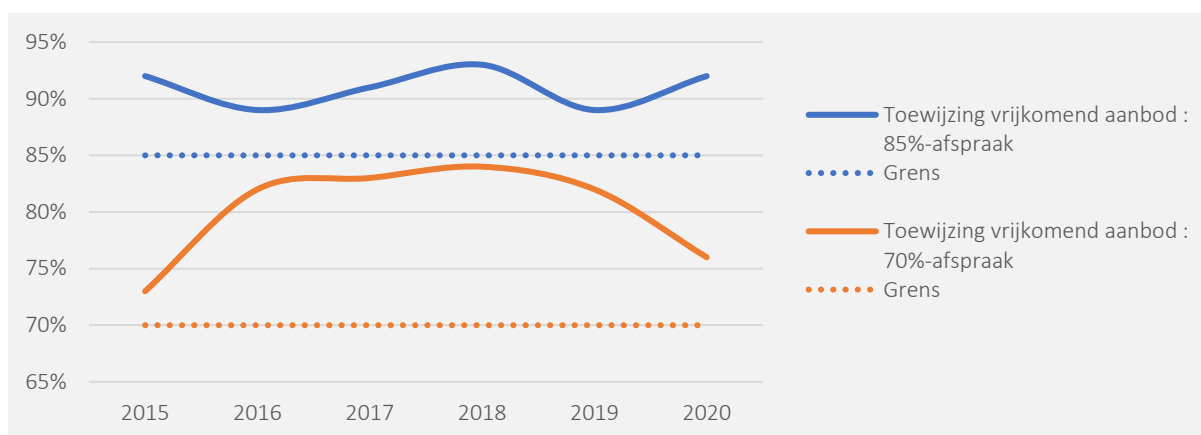
In de Regionale Prestatieafspraken 2015-2018 is vastgesteld hoeveel vrijkomend aanbod in de regio een betaalbare huurprijs moet hebben. In 2019 startte het traject om tot nieuwe afspraken te komen. Totdat deze opnieuw zijn vastgesteld, zijn de prestatieafspraken van 2015-2018 stilzwijgend verlengd. Dat betekende dat deze afspraken ook in 2020 werden nageleefd.

Beide regionale afspraken over de betaalbaarheid van het vrijkomend aanbod, zijn in 2020 gerealiseerd:

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

Tabel en figuur: Monitoring afspraken prestatieafspraken 2015-2020.

Prestatieafspraken	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Toewijzing vrijkomend aanbod: <b>85%</b> -afpraak	92%	89%	91%	93%	89%	92%
Toewijzing vrijkomend aanbod: <b>70%</b> -afpraak	73%	82%	83%	84%	82%	76%



In 2020 werd 63 procent van het vrijkomend aanbod aan reguliere woningzoekenden (zonder voorrang) verhuurd. Dat is meer dan in 2019, toen dit percentage terugliep naar 61,5 procent.

Tabel: Toewijzingsverantwoording, 2015-2020.

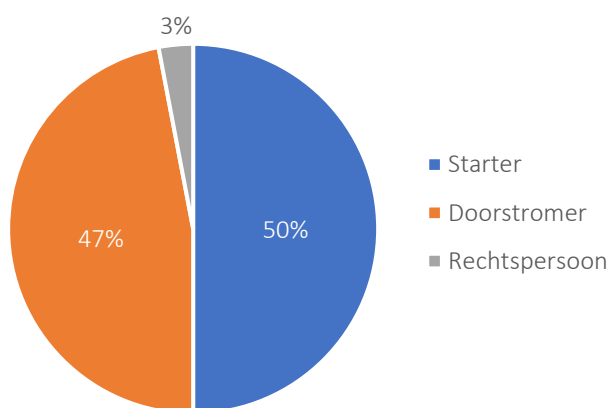
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020 (n)
<b>Regulier</b>	<b>69,3%</b>	<b>63,2%</b>	<b>65,0%</b>	<b>64,5%</b>	<b>61,5%</b>	<b>63,0%</b>	<b>5.042</b>
- via woon/inschrijfduur	51,7%	46,9%	48,5%	49,5%	46,3%	47,9%	3.829
- via bemiddeling	12,2%	9,8%	10,7%	10,4%	10,0%	11,9%	952
- via loting	2,1%	1,9%	2,2%	2,4%	2,7%	2,3%	183
- via direct te huur	2,6%	3,6%	2,3%	1,2%	0,8%	0,6%	48
- overig regulier	0,6%	0,9%	1,3%	1,0%	0,7%	0,4%	30
<b>Voorrang</b>	<b>24,7%</b>	<b>31,2%</b>	<b>28,8%</b>	<b>29,2%</b>	<b>29,5%</b>	<b>21,7%</b>	<b>1.733</b>
- via urgentie statushouders	9,2%	10,7%	7,6%	4,8%	4,5%	3,2%	257
- via urgentie overig	11,4%	15,8%	16,4%	17,9%	17,1%	10,9%	876
- overig voorrang*	4,1%	4,7%	4,8%	6,6%	7,9%	7,5%	600
<b>Maatwerk</b>	<b>6,1%</b>	<b>5,7%</b>	<b>6,2%</b>	<b>6,3%</b>	<b>9,0%</b>	<b>15,3%</b>	<b>1.226</b>
- lokaal maatwerk						10,3%	821
- regionaal maatwerk						5,1%	405
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>8.001</b>

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

Tegelijkertijd werd in 2020 wel (fors) meer aan woningzoekenden met voorrang toegewezen via lokaal of regionaal maatwerk. In 2019 was dit percentage nog 9 procent, in 2020 15,3 procent (1.226 verhuringen). De toename komt onder andere doordat in 2020 het regionaal maatwerk het hele jaar in gebruik was en goed werd benut. Het aantal woningzoekenden dat via urgentie een woning vond, nam tussen 2019 en 2020 fors af van 17,1 procent naar 10,9 procent. Dit kwam waarschijnlijk doordat de voorwaarden om een urgentieverklaring te krijgen, verscherpt zijn in de huisvestingsverordening die op 1 juli 2019 van kracht werd.

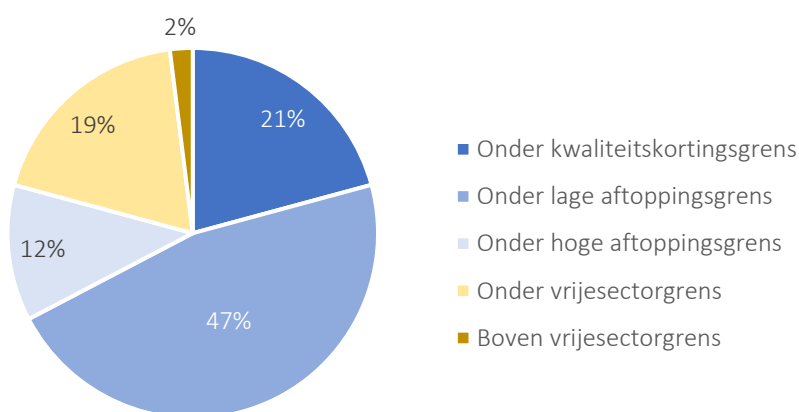
De helft van de woningen werd toegewezen aan doorstromers, en iets minder dan de helft aan starters. De overige woningen werden verhuurd aan rechtspersonen. De toewijzingen aan starters liepen langzaam wat terug van 55 procent in 2016, naar 48 procent in 2019 en 47 procent in 2020.

*Figuur: Verhuringen naar status woningzoekende in 2020.*



In de verhuringen naar huurprijs van de woning, is weinig veranderd ten opzichte van de situatie in 2019. In 2020 betrof 21 procent van de verhuringen een woning met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens. Dat was exact hetzelfde percentage als in 2019. Het aantal verhuringen onder de aftoppingsgrenzen (12 en 47 procent) daalde iets ten opzichte van 2019 (61 procent). De daling werd gecompenseerd door iets meer toewijzingen tussen de aftoppingsgrens en de vrijesectorgrens. In 2019 was dit 15 procent van de toewijzingen en in 2020 liep dit op naar 19 procent.

*Figuur: Verhuringen naar huurprijs woning in 2020.*



## 2. Uitvoering jaarplan 2020

SVH stelde in 2019 het jaarplan voor 2020 op volgens de A3-methodiek van RONT. Deze methodiek houdt in dat alle context van het jaarplan (van missie tot KPI's van activiteiten) op één A4 te vinden zijn ([zie bijlage 4](#)). De missie van SVH is 'Vanuit een ongedeelde regio samenwerken in woonruimteverdeling, belangenbehartiging en kennisuitwisseling'. Om dat te bereiken is de missie vertaald in een concrete visie met zeven bijbehorende succesbepalende factoren. Deze factoren zijn noodzakelijk om de missie in praktijk te brengen. Per succesbepalende factor zijn één of meerdere activiteiten benoemd die bijdragen aan de missie.

Dit hoofdstuk gaat in op de voortgang van de jaarplanactiviteiten uit 2020. Iedere paragraaf omvat een succesbepalende factor, met een rapportage over de verschillende activiteiten.

### 2.1 Tevreden woningzoekenden

#### 2.1.1 Formuleren visie op dienstverlening voor kwetsbare woningzoekenden

In 2019 doorliep SVH een ambitieus klantvisietraject en vonden verschillende activiteiten plaats die woningzoekenden helpen in de zoektocht naar een woning. In 2020 wilde SVH onderzoeken welke activiteiten of aanpassingen in de dienstverlening nodig waren om in het bijzonder de kwetsbare woningzoekenden van dienst te zijn. Een trainee startte daarnaar in 2020 een onderzoek. De uitkomsten en aanbevelingen hiervan worden verwacht in 2021. Dan start ook de implementatie van de aanbevelingen.

#### 2.1.2 Oprichting KCC

De wachttijden in de regio voor het vinden van een woning, zijn lang en nemen steeds verder toe. Daarnaast is de wet- en regelgeving rondom de verdeling van sociale huurwoningen ingewikkeld. Om de woningzoekenden zo goed mogelijk te informeren en de verwachtingen te managen, besloot het SVH-bestuur een regionaal klantcontactcentrum op te richten. Op 4 juni 2020 opende dit centrum haar deuren. Inmiddels weten woningzoekenden het centrale nummer goed te vinden. Wekelijks bellen er ruim 1.000 woningzoekenden. Het contact met Woonnet Haaglanden wordt gemiddeld met een 7,5 beoordeeld. Het KCC is opgericht voor de pilotperiode van een jaar. In het voorjaar van 2021 vindt een evaluatie plaats. In [paragraaf 5.2](#) wordt uitgebreider ingegaan op de werkzaamheden van het KCC in 2020.

#### 2.1.3 Koppeling met de Belastingdienst (digitale inkomensstoets)

Sinds 2019 bereiden SVH, Staedion en De Goede Woning de digitale inkomensstoets (of e-inkomensstoets) voor samen met de Belastingdienst, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Aedes. Deze voorbereidingen gingen in 2020 door en bestonden vooral uit de volgende zaken:

- Aanpassen van het woonruimtebemiddelingssysteem (WBS), zodat het mogelijk is om de inkomensgegevens die SVH van de Belastingdienst krijgt te verwerken;
- Aanscherpen van het inkomensbeleid;
- Opstellen van evaluatiecriteria;
- Opstellen van een communicatieplan voor intern en extern gebruik;
- Aanpassen van processen tot en met de accountantscontrole om de nieuwe gegevens goed te verwerken;
- Voorbereiden van de onderzoeksmethoden die worden toegepast om de pilot te evalueren.

Naar verwachting start in 2021 een kleinschalige pilot van de digitale inkomensstoets.

#### **2.1.4 Slaagkansindicator**

In de klantvisie staat dat SVH woningzoekenden graag beter wil informeren over de kans op een woning. Het is voor woningzoekenden lastig om een beeld te krijgen van hun slaagkans voor bepaalde woningen. In 2020 is samen met de automatiseerder Zig gewerkt aan een slaagkansmodule op Woonnet Haaglanden. Deze indicator toont aan woningzoekenden hoeveel inschrijftijd er waarschijnlijk nodig is om kans te maken op de woning. Deze geschatte inschrijftijd wordt bepaald door te kijken naar recente verhuringen van gelijksoortige woningen. Het is geen exacte wetenschap, het geeft woningzoekenden echter wel een goede indicatie of zij lang genoeg staan ingeschreven om een kans te hebben. Omdat andere regio's dit ook een mooi initiatief vonden, ontwikkelde Zig dit meteen voor alle gebruikers. Zo profiteren niet alleen de woningzoekenden in Haaglanden van dit hulpmiddel.

#### **2.1.5 Track & trace**

In 2019 is de klantreis van woningzoekenden op Woonnet Haaglanden onderzocht. Woningzoekenden gaven aan dat zij de klantreis vaak ingewikkeld en onoverzichtelijk vonden. Daarom is een track & tracefunctionaliteit toegevoegd aan de website. In 2019 zijn de eerste stappen gezet. Woningzoekenden hebben nu meer inzicht in de status van hun lopende reacties op woningen. Ook krijgen zij meer informatie over het verhuurproces van de woning. Daarmee beschikken woningzoekenden over alle relevante informatie en weten zij waar een woning zich precies bevindt in het verhuurproces. Zo kunnen de verwachtingen van woningzoekenden optimaal gemanaged worden en veel vragen voorkomen worden. Verwacht wordt dat dit tot een hogere klanttevredenheid zal leiden.

De track- en tracefunctie zou in 2020 worden uitgebreid. Bijvoorbeeld met live updates over het verhuurproces, de positie van woningzoekenden op de kandidatenlijst en het gebruik van notificaties. Woningzoekenden weten hierdoor beter wanneer zij eventueel aan de beurt zijn. Ook zijn zij hierdoor beter op de hoogte van interessepeilingen en mogelijke groepsbezoeken. Door onder meer het coronavirus en andere prioriteiten bij SVH, is het uitwerken en ontwikkelen van deze functionaliteit uitgesteld tot 2021.

#### **2.1.6 Verbeteren woningadvertenties**

In het jaarverslag van 2019 stond dat een werkgroep bestaande uit een aantal corporaties en SVH werkte aan het opstellen van een vernieuwd format voor woningadvertenties. Bij dit format worden veel uitgebreider dan nu woninggegevens, foto's en andere informatie toegevoegd. In 2019 is al geëxperimenteerd met het opstellen van woningadvertenties met het nieuwe format.

Het plan was dit in 2020 voort te zetten en daarbij ook de woningzoekenden te ondervragen over de uitgebreidere woningadvertenties. Helaas gooide het coronavirus daarbij roet in het eten. Corporaties moesten zich concentreren op de verhuur van woningen onder de coronamaatregelen. Daardoor lag dit traject in 2020 stil. In 2021 wordt dit opnieuw opgepakt.

#### **2.1.7 Eenduidige documenten bij woningtoewijzing**

In de klantvisie van 2019 formuleerde SVH het voornemen om woningzoekenden in de regio zoveel mogelijk op dezelfde manier te bedienen. Daarbij hoorde ook het werken met een eenduidige set aan documenten die corporaties aan woningzoekenden vragen bij woningtoewijzing. Eind 2019 is hiervoor een voorstel uitgewerkt en vastgesteld. In 2020 stond de implementatie van deze werkwijze centraal. De aanbiedingsmail aan woningzoekenden is aangepast in het WBS, zodat iedere corporatie om dezelfde documenten vraagt. Daarnaast is in 2020 bekeken of deze lijst werkbaar is of dat er nog aanpassingen nodig waren. Dat bleek niet het geval. Hiermee is dit project in 2020 afgerond.

## 2.2 Verantwoordelijke en ontwikkelgerichte medewerkers

### 2.2.1 Persoonlijke afspraken over ontwikkeling

Tijdens de planningsgesprekken worden op maat afspraken gemaakt over de ontwikkeling van medewerkers. Door het coronavirus gingen in 2020 niet alle voorgenomen opleidingen, cursussen en trainingen door. Hierdoor kon niet iedereen de voorgenomen plannen realiseren. Toch geven alle medewerkers aan tevreden te zijn over hun ontwikkeling. Inmiddels worden veel opleidingen ook (deels) digitaal aangeboden.

Naast de functiegerichte persoonlijke ontwikkeling, formuleerde SVH kernwaarden voor de hele organisatie. Zodra iedereen weer op verantwoorde wijze bij elkaar kan komen, wordt er verder invulling gegeven aan deze kernwaarden.

### 2.2.2 Mandatering op budgetten

Vanuit een verantwoordelijke en taakvolwassen organisatie is in 2020 ingezet op de mandatering van budgetten door medewerkers. Medewerkers formuleren bij het opstellen van het jaarplan welke activiteiten zij willen uitvoeren om bij te dragen aan het realiseren van de strategische doelstellingen. Daarbij geven zij aan welke budgetten zij hiervoor nodig denken te hebben. In 2021 wordt deze manier van werken voortgezet en worden medewerkers ook betrokken bij de tussentijdse realisatiecijfers in de kwartaalrapportages.

## 2.3 Effectieve beïnvloeding

### 2.3.1 Heldere regionale standpunten innemen op landelijke thema's

In 2020 zijn vanuit de samenwerking met de leden, onder andere de volgende zienswijzen opgesteld en ingebracht:

Gericht aan	Onderwerp	Medeondertekenaars
Minister Ollongren	Bespoedigen van het overnameproces van de woningen van Vestia.	BTW*, SHH**, provincie Zuid-Holland
BZK	Reactie op het regioresultaat Haaglanden uit het landelijke onderzoek naar de investeringscapaciteit van woningcorporaties.	BTW en provincie Zuid-Holland
Minister Ollongren	Investeringscapaciteit woningcorporaties regio Haaglanden, Midden-Holland en Rijnmond.	Gemeenten, huurdersorganisaties en provincie uit betreffende regio's.
Minister Ollongren	Investeringscapaciteit woningcorporaties in de zes grootstedelijke regio's.	PWNR***, Maaskoepel, RWU****
Gemeenteraden in Haaglanden	Duiding van de beperkte investeringscapaciteit in de regio.	n.v.t.
Minister Ollongren en woordvoerders wonen van politieke partijen	Duiding van de beperkte investeringscapaciteit in de regio Haaglanden.	Maaskoepel
Minister Ollongren	Zienswijze op het wetsvoorstel voor huurverlaging.	BTW

\* BTW = Bestuurlijke Tafel Wonen Haaglanden

\*\* SHH = Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden

\*\*\* PWNR = Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad

\*\*\*\* RWU = Regioplatform Woningcorporaties Utrecht

### **2.3.2 Congres organiseren binnen en buiten de sector**

Om de zichtbaarheid van SVH te vergroten en netwerkpartijen samen te brengen wil SVH een congres organiseren. Dit congres is primair bedoeld voor bestuurders, strategen en beleidsmakers van corporaties. Daarnaast is het ook interessant voor netwerkpartijen van buiten de sector. Door het coronavirus is het congres in 2020 eerst uitgesteld tot het einde van het jaar. Daarna besloot SVH het uit te stellen tot 2021.

## **2.4 Zichtbare en gewaardeerde netwerkwerkorganisatie**

### **2.4.1 Opstellen communicatiestrategie**

SVH wilde zichtbaarder zijn en frequenter en actueler communiceren. In het eerste kwartaal van 2020 startte SVH onder begeleiding van Martine te Winkel met het opstellen van de communicatiestrategie. Hierdoor ontstond inzicht in welke doelgroepen SVH wil bereiken en met welke kernboodschap. Aan de hand hiervan werd ook een contentkalender opgesteld. De communicatiestrategie hielp SVH gericht te communiceren en in te spelen op de actualiteit.

De communicatiestrategie werd vanaf april 2020 geïmplementeerd. SVH plaatste vanaf dat moment wekelijks berichten op het sociale mediakanaal LinkedIn en speelde in op actuele thema's. Om meer zichtbaar te zijn, werd de naam van de bedrijfspagina op LinkedIn gewijzigd van 'Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden' naar 'SVH (Sociale Vereniging Haaglanden)'. Alle activiteiten op LinkedIn leidden tot een enorme stijging van het aantal volgers - van 98 naar 427 - en tot een veel groter bereik van SVH. Naast de publiciteit op LinkedIn verschenen regelmatig actuele artikelen op de website van SVH. Ook werden de artikelen van SVH gedeeld op de LinkedInpagina.

### **2.4.2 Opstellen Regionale Samenwerkingsafspraken (RSA)**

De regionale samenwerkingsafspraken met de gemeenten en de regionale huurdersorganisatie liepen vertraging op. Wel zijn ze inmiddels ver gevorderd. Naar verwachting kunnen alle afspraken voor de zomer van 2021 worden bekrachtigd. De afspraken gaan in hoofdlijnen over:

- Voorraadontwikkeling: afspraken over het behoud en de groei van de sociale voorraad.
- Doorstroming: afspraken over het bevorderen van doorstroming.
- Huisvesten van kwetsbare groepen: afspraken over goede huisvesting voor kwetsbare groepen.

### **2.4.3 Opstellen Nieuwe Woningmarktafspraken (NWMA)**

In 2020 zette SVH samen met gemeenten, provincie en huurdersorganisaties stappen richting nieuwe woningmarktafspraken. De opgave is helder voor alle corporaties: 16.000 DAEB-woningen toevoegen tot 2030. Om dit te kunnen doen zijn voldoende bouwlocaties nodig, verspreid over de gehele regio. Gemeenten deden in 2020 een eerste bieding, waarin zij aangaven hoe zij zich gaan inzetten om de woningbouwopgave te realiseren. De corporaties in Haaglanden wachtten niet af, maar staan in de startblokken om te bouwen. Medio 2020 is voor ruim 8.000 woningen Regeling Vermindering Verhuurdersheffing aangevraagd. Deze woningen moeten voor 2025 worden gerealiseerd.

## **2.5 Actief samenwerkende leden**

### **2.5.1 Visie ontwikkelen op hostmanship**

SVH is een extern gerichte organisatie, die haar leden zo goed mogelijk wil ondersteunen. Het gaat daarbij zowel om het uitwisselen van kennis en (technische) informatie, als om de manier waarop dit gebeurt. Ook in de wijze waarop wil SVH een slag maken. Daarbij is gekozen voor het principe van Hostmanship. De kern van Hostmanship is niet wat je doet, maar hoe je het doet en hoe de ander zich daarbij voelt. Hostmanship wordt wel eens verward met service. Service is wat je doet, bijvoorbeeld iemand begroeten. Hostmanship gaat verder. Daarbij wil je ook weten hoe de dingen die je doet bij een ander overkomen. Voelt de ander zich gezien?

Suzan Mouthaan en Marcia Otten van SVH volgden de Hostmanship-training. Door de coronamaatregelen rondden zij deze pas eind 2020 af. Sindsdien mogen zij zich Hostmanship Practitioners noemen. In 2021 wordt verder vervolgd gegeven aan de Hostmanship-gedachte. Bekeken wordt hoe deze geïmplementeerd en uitgedragen kan worden.

### **2.5.2 Jaarkalender over themabijeenkomsten en trainingen**

Door de corona-uitbraak kwam in 2020 minder terecht van de geplande activiteiten op de jaarkalender voor trainingen en themabijeenkomsten. In hoofdstuk 3.3. staan de trainingen genoemd die wel zijn gegeven in 2020. De jaarkalender geeft de corporaties op een centrale plek een overzicht van de trainingen en themabijeenkomsten die SVH te bieden heeft.

In 2021 wordt onderzocht welke activiteiten verder nog in de jaarkalender kunnen worden opgenomen. Bijvoorbeeld trainingen die door derden worden gegeven, zoals 'Werken met het Inkomensregistratieformulier', trainingen voor nieuwe medewerkers zoals 'Wegwijs in de woonruimteverdeling' en gespecialiseerde trainingen, zoals het gebruik van Power BI. Uiteraard moet in 2021 nog steeds rekening worden gehouden met de beperkende maatregelen rondom het coronavirus. Niet alle trainingen kunnen digitaal gegeven worden. Het is dan kiezen tussen verder uitstellen of toch waar mogelijk de training aanpassen.

## **2.6 Betrouwbare en toegankelijke data**

### **2.6.1 Power BI**

Voor de dagelijkse managementinformatie ging SVH in 2020 over naar een nieuwe tool. In 2019 werd duidelijk dat de oude tool DWEX niet langer technisch werd ondersteund. Daarom is gekozen voor de tool Power BI, die ondersteund wordt door de bestaande datapartner CNS. Deze tool is veel flexibeler en daarnaast intuïtiever in gebruik. Verwacht werd dat het overzetten van gegevens van DWEX naar Power BI relatief simpel zou zijn. Het idee was om Power BI daarna snel zowel voor verantwoording als voor flexibele beleidsanalyses te gebruiken. In de loop van 2020 bleek het overzetten toch ingewikkelder dan verwacht. Daarom wordt dit project pas afgerond in 2021. Dit heeft overigens geen impact op de officiële halfjaarlijkse rapportages, die door een andere partner (Explica) worden opgesteld.

## **2.7 Transparante organisatie**

### **2.7.1 Vastleggen en verbeteren processen**

In 2020 stelde SVH zich tot doel om als organisatie transparanter te worden. Die gewenste transparantie had vooral betrekking op het financiële reilen en zeilen van SVH en de voortgang van de jaarplanactiviteiten. Al in 2019 was de begroting effectiever gemaakt door het invoeren van verschillende kostenplaatsen voor Bureau en Woonruimteverdeling. Met behulp van de A3-methodiek is een jaarplan opgesteld in lijn met de missie en visie van SVH. Begin 2020 is daaraan een compacte kwartaalrapportage toegevoegd, die sindsdien elk kwartaal met het DB is gedeeld en besproken. Afwijkingen op de begroting en planning werden helder toegelicht. Daardoor kon het bestuur zo nodig tijdig bijsturen.

### **2.7.2 Verbeteren interne rapportages**

Vanuit de succesbepalende factor 'transparante organisatie' is een compacte kwartaalrapportage ontwikkeld voor het DB. Daarmee monitort SVH zowel de voortgang op het jaarplan als op de begroting. Afwijkingen op de planning en de begroting worden helder toegelicht. Daardoor kan het bestuur tijdig bijsturen als dat nodig is.

### **2.7.3 Invulling geven aan kernwaarden, missie en visie**

Bij het opstellen van het jaarplan in 2019 benoemde SVH haar visie, missie en kernwaarden. Om ervoor te zorgen dat iedereen binnen de organisatie deze kernwaarden goed kan uitdragen, zouden in 2020 enkele teamsessies

georganiseerd worden. Het was de bedoeling de begrippen en waarden samen verder in te vullen. Door de coronamaatregelen was het niet mogelijk om samen te komen. Omdat deze sessies zich niet lenen voor een digitaal samenzijn, is deze jaarplanactiviteit doorgeschoven naar 2021.

#### **2.7.4 Implementatie privacywetgeving**

De beleidsdoelstelling voor privacy is dat SVH de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) op een goede manier verwerkt in alle werkprocessen. Hiervoor worden verschillende middelen ingezet, zoals dataminimalisatie, anonimisering, pseudonimisering, verwerkingsovereenkomsten, controles en bewustwordingssessies. SVH werkt hierbij volgens een extern getoetst privacy jaarplan, aangevuld met een jaarlijkse onafhankelijke AVG-review. Aan de hand van de risico's die hierin worden opgemerkt, wordt continu gewerkt aan verbeterlagen. Vaak betreft dat aanscherpingen van bestaande documenten of processen, zoals verwerkersovereenkomsten met corporaties, gemeenten en leveranciers. Maar er is ook steeds meer een verschuiving van papier naar de realiteit. Zo worden de afspraken die gemaakt zijn met andere partijen periodiek gecontroleerd. Het Protocol Ongewenst Huurdersgedrag werd uiteindelijk door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) beoordeeld als niet vergunningplichtig. Implementatie van dit protocol volgt in 2021. Gewacht wordt op het oordeel van de AP over het uploaden van inkomensverklaringen door woningzoekenden.



## 3. Communicatie en kennisuitwisseling

### 3.1 Website SVH

In 2020 publiceerde SVH op de website [www.socialeverhuurdershaaglanden.nl](http://www.socialeverhuurdershaaglanden.nl) 38 actuele berichten over onderwerpen die corporaties raken. Bijvoorbeeld over het tekort aan sociale huurwoningen, onderzoeken op het gebied van wonen of activiteiten van de SVH-leden. Deze artikelen worden deels door de SVH-leden aangeleverd. Verder zijn op de website managementrapportages, jaarverslagen en spelregels woonruimteverdeling terug te vinden. In 2020 werden actuele rapportages toegevoegd. De pagina's 'bestuursleden' en 'woningcorporaties' werden uitgebreid, vanwege de aansluiting van Mooiland, Omnia Wonen en Woonzorg Nederland.

### 3.2 Belangenbehartiging

Met de Bestuurlijke Tafel Wonen vond in 2020 drie keer overleg plaats op bestuurlijk niveau. Hierbij sloot ook de gedeputeerde van de provincie aan. De overleggen vonden digitaal plaats. Daarnaast waren er drie digitale overleggen tussen de voorzitters van SVH en de Bestuurlijke Tafel Wonen. Ook vonden in 2020 acht ambtelijke afstemmingsoverleggen plaats. Dit jaar werd er hoofdzakelijk gesproken over het samenwerkingsproces en de nieuwe regionale woningmarktafspraken. Verder nam een delegatie van het SVH-bestuur in 2020 deel aan de vier regionale bestuurlijke overleggen rondom WarmtelinQ.

In 2020 was er zeven keer (F4-)overleg met Aedes en de andere drie grote woningmarktregio's: Amsterdam (AFWC), Utrecht (RWU/STUW) en Rotterdam (Maaskoepel).

### 3.3 Kennisuitwisseling en cursusaanbod

SVH ondersteunt en stimuleert kennisuitwisseling tussen corporaties. In 2020 faciliteerde SVH de volgende vormen van kennisuitwisseling:

- Training Inkomensregistratie
- Training Documentherkenning (digitaal): hoe herken je valse documenten?
- Privacy-awareness training voor KCC-medewerkers en seniorenmakelaars
- Themabijeenkomst Bouwstromen voor corporatiebestuurders

Door de coronamaatregelen vonden in 2020 geen uitgebreide gesprekken plaats met de managers Wonen. Wel sprak SVH hen allemaal telefonisch. Bij deze gesprekken lag de nadruk op de voortgang van het verhuurproces in coronatijden en wat SVH kon doen ter ondersteuning. Als vervolg op deze gesprekken bracht SVH wekelijks en later tweewekelijks de verhuurvoortgang onder invloed van corona in kaart. Daarnaast wisselde SVH alle coronatips uit tussen de corporaties.

Figuur: Verslagtekening van de themabijeenkomst over Bouwstromen.

# Themabijeenkomst Industrieel Bouwen

#zetdewoningbouwaan

**Aljo Hestla (bouwcampus)**  
Met minimale arbeid kunnen we een huis maken dat als een product uit een fabriek komt.

**Bas Huben (P&O)**  
Robotisering en digitalisering op de bouwplaats is lastig, maar in de fabriek kan je dat juist heel goed doorvoeren.

**Anne Koning, gedeputeerde Provincie Zuid-Holland**  
In onze regio wachten teveel mensen al veel te lang op een betaalbare huurwoning. Hoe zorgen we dat ze er snel staan?

**Hoe krijgen we met industrieel bouwen sneller gemeeng goedkopere, duurzame woningen?**

**Nederland: 3 miljoen woningen Zuid-Holland: 240.000 woningen (allebei nodig voor 2040)**

**Benoem de hindernissen op je weg.**  
Neem bestuurs- en wethouders mee om tour langs succesvolle producten.

**Dit kan je doen:**  
Wijs trekkers aan die het proces gaande houden, ook bij de gemeente!

**Kom tot gezamenlijke standaarden waaraan de producten moeten voldoen. Leefbaarheid kun je daarin gewoon meenemen.**

**Investeer in de samenwerking: trek op met partijen die ook belang hebben bij snel en duurzaam bouwen, weet elkaar te vinden.**

**Met de wetgeving die eren staat te komen (tijdstof, omgevingswet) wordt bouwen duurder en ingewikkelder. Voor nieuwbouw kunnen we als opdrachtgevers sneller en juist nu goed poseren. Kijk op: Aedes.nl/bouwstroom**

**Tijp: Zet als corporatie een visie op papier.**  
Het kop + schotelletje:  
Het kopje is de woonstandaard, het schotelletje is de conceptienoelwaard. Daarmee kun je gaan shoppen, met andere corporaties samen.

**Prakt over producten (op projecten. De uitkomst is hetzelfde: een voorbeeld waaraan je blijft kunt oorzien.**

**Is er een woonpartner?**

**Wie doet er mee?**  
Neem contact op met SVH als je geïnteresseerd bent!

**We hebben een ander vocabulaire nodig!**  
Bekijk een woning eens als een auto: de fabriek vraagt voor een nieuw model (een vergunning aan. Als hij dan is toegelaten op de markt, mag die auto overal rijden.

**In Noord-Holland, Drenthe en de Midden-regio zijn ze al voortvarend van start gegaan!**

**Maarten Geerke (Aedes)**

**SVH Sociale Verhuurorganisatie Haaglanden**

## 4. De organisatie

### 4.1 Bestuur

Iedere corporatie die lid is van SVH, levert één bestuurslid. Mohamed Baba was in 2020 voorzitter van het SVH-bestuur. Het bestuur kwam in 2020 vijf keer bijeen, waarvan twee keer tijdens een ledenvergadering. De overleggen vonden digitaal plaats. Naast de reguliere vergaderingen kwam het SVH-bestuur in 2020 samen voor specifieke themagerichte bijeenkomsten. Dit betrof een gesprek met het WSW, een kennismaking met de nieuwe voorzitter van Aedes en een bijeenkomst over industrieel bouwen.

In 2020 werden drie landelijkwerkende corporaties lid van SVH:

- Per 1 juli 2020: Mooiland
- Per 1 augustus 2020: Omnia Wonen
- Per 1 november 2020: Woonzorg Nederland

Hiermee zijn bijna 2.000 woningen aan het voorraadbestand in Haaglanden toegevoegd.

In bijlage 1 staat de samenstelling van het SVH-bestuur per 31 december 2020.

De voorzitter, vicevoorzitter en penningmeester van SVH vormen het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur kwam in 2020 zeven keer bij elkaar. Ook het bestuur van de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH) was twee keer aanwezig bij het overleg met het dagelijks bestuur van SVH.

Bestuurslid	Functie	Termijn	Termijn 1 <sup>e</sup> benoeming	Termijn 2 <sup>e</sup> benoeming
De heer M. Baba	Voorzitter	2 jaar	1-2-2018 – 31-1-2020	1-2-2020 – 31-1-2022
Mevrouw D. Braal	Vicevoorzitter	3 jaar	1-4-2018 – 31-3-2021	
De heer L. de Boer	Penningmeester	3 jaar	1-3-2019 – 28-2-2022	

### 4.2 Medewerkers

De organisatie van SVH bestond op 31 december 2020 uit de volgende formatie:

Functie	Naam	Werkuren
Directeur	Jozefine Hoft	36 uur
Officemanager	Karin Bösecke	36 uur
Analist strategie en beleid	Koen van der Most	36 uur
Proces- en informatiespecialist	Sander Colnot	32 uur
Beleidsadviseur	Suzan Mouthaan	36 uur
Klantadviseur	Marcia Otten	32 uur
Coördinator WBS-helpdesk	Adrie Vollering	33 uur
Adviseur innovatie en automatisering	Aiman el-Gharabawy	32 uur
Seniorenmakelaar	Rebecca Brekelmans	24 uur
Teamleider KCC/communicatiemedewerker	Romaana Ozir	32 uur
Teamleider KCC/seniorenmakelaar	Sjevon Amatdolah	32 uur
Trainee	Sanne van der Sloot	36 uur

## 4.3 WBS-helpdesk

Corporatiemedewerkers die vragen hebben over de werking van het woonruimtebemiddelingssysteem (WBS), kunnen terecht bij de WBS-helpdesk. Deze wordt bemand door Adrie Vollering en Aiman El-Gharabawy. In 2020 kwamen daar 1080 vragen binnen. De meeste vragen werden binnen een dag beantwoord. In sommige gevallen kon dat niet. Deze vragen werden doorgezet naar de helpdesk van Zig Websoftware. In 2020 ging het om 366 storingen en 141 wijzigingen.

De meeste vragen aan de WBS-helpdesk gingen over:

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

## 4.4 CNS-helpdesk

Sander Colnot en Koen van der Most bemannen de CNS-helpdesk. Zij zijn elke werkdag bereikbaar voor het beantwoorden van vragen per telefoon en e-mail. Daarnaast ondersteunen zij corporaties en gemeenten bij het opstellen van rapporten. In 2020 bestond het grootste deel van de werkzaamheden van de CNS-helpdesk uit het doorontwikkelen van Power BI. Omdat de overgang naar Power BI in 2020 een jaarplanactiviteit was, is meer daarover te lezen in [hoofdstuk 2](#).

## 4.5 Bestuursadviescommissies (BAC)

SVH werkte in 2020 inhoudelijk vanuit drie bestuursadviescommissies (BAC's), namelijk: voorraadontwikkeling, doorstroming en duurzaamheid.

BAC voorzitter	Thema	Benoeming	Aftreden
Mevrouw M. Heemskerk	Doorstroming	1-3-2019	
Mevrouw D. Braal-Verhoog De heer R. van den Broeke	Duurzaamheid	1-3-2017 1-9-2020	30-08-2020
De heer W. Kreszewski	Voorraadontwikkeling	1-3-2017	30-6-2021

### 4.5.1 Doorstroming

De BAC-doorstroming onderzocht in 2020 vooral hoe de doorstroming bevorderd kan worden en welke instrumenten daarvoor kunnen worden ingezet. De BAC onderzocht bijvoorbeeld het psychologische proces dat mensen doormaken tussen het ontstaan van de verhuiscens en de werkelijke verhuizing. Dit leverde meer inzicht op over de sleutelmomenten en de te maken keuzes. Daarbij ontstond meer duidelijkheid over de drempels die een verhuizing in de weg kunnen staan en hoe deze mogelijk weg te nemen zijn. Verder onderzocht de BAC welke verhuisketen de seniorenmakelaar van SVH gerealiseerd heeft en aan wie de achtergelaten woningen zijn verhuurd. De BAC interviewde bijna alle SVH-leden om te achterhalen hoe breed het draagvlak voor doorstroming is, welke ervaringen er al zijn en wat corporaties nodig hebben om (meer) doorstroming te bevorderen. De BAC-doorstroming is mede-opdrachtgever voor

het onderzoek naar scheefwonen en de neiging om te verhuizen in de regio Haaglanden. Uit dat onderzoek bleek dat bijvoorbeeld ruim 28.000 huishoudens in een te grote (en soms ook te dure) corporatiewoning wonen.

In 2021 heeft de BAC-doorstroming de ambitie om de stap te maken van onderzoek naar concrete acties. Bijvoorbeeld door het ontwikkelen van een toolkit met doorstroominstrumenten. Ook zoekt de BAC-doorstroming actiever de verbinding met het SVH-bestuur en de SVH-leden op om het belang van doorstroming te blijven benadrukken. De BAC wil in gesprek komen en blijven over in te zetten doorstroominstrumenten en de ervaringen daarmee.

#### **4.5.2 Duurzaamheid**

In 2020 verkende de BAC-duurzaamheid vooral de kansen die WarmtelinQ biedt om een significant deel van het woningbezit van het aardgas af te halen. Hiervoor ging de BAC in gesprek met stakeholders, zoals de provincie, gemeenten en de Gasunie. Dit resulteerde in het opstellen van een businesscase.

Daarnaast ging de BAC-duurzaamheid verder met de Vastgoedatlas. Deze geeft op regionaal, gemeentelijk, maar ook op complexniveau, inzicht in de energiestatistiek van de woningen. De BAC herijkte de gegevens en verrijkte de atlas samen met de ontwikkelaar Over Morgen door een KPI-monitor toe te voegen. Hierdoor is jaarlijks zichtbaar welke stappen er gezamenlijk gezet zijn in de energietransitie.

Tot slot deden de leden van de BAC-duurzaamheid gezamenlijk kennis op door sessies over klimaatadaptatie en kansen voor collectieve energie.

#### **4.5.3 Voorraadontwikkeling**

SVH richtte zich in 2020 hoofdzakelijk op het voorbereiden van de nieuwe woningmarktafspraken (zie ook [paragraaf 2.4.3](#)). De onderzoeken die samen met gemeenten en provincie zijn uitgevoerd, gaven inzicht in de nieuwbouwoopgave voor de komende tien jaar. De BAC-voorraadontwikkeling besprak wat de cijfers uit de woningmarktonderzoeken voor SVH betekenen. Er was vooral aandacht voor wat corporaties kunnen doen en wat er nodig is van gemeenten om nieuwbouw mogelijk te maken. Hierbij is nagedacht hoe belemmeringen kunnen worden omgezet in kansen om tot meer nieuwbouw te komen.

Net als in 2019 leverde de BAC-voorraadontwikkeling ook in 2020 halverwege het jaar een nieuwbouwmonitor op. Hiervoor gaven alle corporaties op welke nieuwbouwprojecten zij hebben en hoever deze gevorderd zijn (planfase, in uitvoering, opgeleverd, etc.). Hierdoor krijgt SVH inzicht in de nieuwbouwontwikkeling.

## **4.6 Vaste werkgroepen**

### **4.6.1 Beleidsgroep en managers Wonen**

In 2020 vond vier keer overleg plaats met de Beleidsgroep en de managers Wonen, waarvan een keer bij SVH en drie keer online door de coronamaatregelen. Een overleg ging niet door, omdat er weinig bespreekpunten waren. Wel is toen over enkele onderwerpen gemailld. De belangrijkste onderwerpen die in 2020 besproken zijn met de Beleidsgroep en managers Wonen waren:

- Huisvestingsverordening 2019 (afroning laatste implementaties)
- Huisvestingsverordening: urgenten laten reageren zonder voorrang ('uitsluiten van urgenten')
- Digitale inkomenstoets en beleid rondom toewijzingsinkomen
- Voorstel aangepaste volgorde lokaal maatwerkregels
- Woonruimteverdeling in Amsterdam (gast spreker AFWC)
- Veranderingen in rijkshuurbeleid, zoals huurverlaging (gast spreker Aedes)
- Cijfers halfjaarrapportage eerste helft 2020
- Bemiddelingsredenen

#### **4.6.2 Keyusers**

Het keyuseroverleg richt zich met name op de ontwikkelingen van het WBS en de website Woonnet Haaglanden, vragen vanuit de corporaties, kennisoverdracht en het delen van informatie over nieuwe ontwikkelingen. In 2020 waren er zes bijeenkomsten met de keyusers. Daarbij werden onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- De releases van WBS die in 2020 zijn uitgerold
- De slaagkansindicator
- Eenduidige documentenset
- Mijn Inkomen
- De vernieuwde verzameladvertentie
- Regionale afstemming van werkzaamheden rond het verhuurproces

#### **4.6.3 Werkgroep managementinformatie**

Door de jaren heen werden de rapportages van SVH steeds omvangrijker. In 2020 is daarom een flinke slag gemaakt om de rapportages in te korten en beter leesbaar te maken. Er is een beter onderscheid gemaakt tussen verantwoording en analyse. Het resultaat is een Jaarmonitor met focus op het monitoren van regionale afspraken, de huisvestingsverordening en landelijke wetgeving.

De tweede rapportage - de aanbodrapportage - is meer dan voorheen een staat van de sociale woningmarkt Haaglanden. In deze rapportage analyseert SVH de ontwikkelingen in de woonruimteverdeling.

De werkgroep managementinformatie controleert de cijfers in de (half)jaarlijkse managementrapportages en stelt de definitieve cijfers vast. Daarnaast signaleert de werkgroep ontwikkelingen en agendeert ze deze binnen SVH. Zo is in 2020 geagendeerd dat het aandeel reguliere verhuringen steeds meer onder druk komt te staan. Deze constatering mondde daarna uit in een bredere discussie over de woonruimteverdeling.

### **4.7 Tijdelijke werkgroepen**

In [bijlage 3](#) is een overzicht opgenomen van alle overleggen waar SVH initiatiefnemer van is of waar iemand namens SVH aan deelneemt. Hier zijn ook de tijdelijke werkgroepen in opgenomen.

## 5. Woonnet Haaglanden

### 5.1 KVS

In 2020 is het klantvolgsysteem (KVS) voor het eerst een volledig jaar gebruikt om contactmomenten te registreren. In 2019 werd het KVS voornamelijk ingezet om e-mailcontact met woningzoekenden vast te leggen. Sinds de komst van het regionale klantcontactcentrum (KCC) in 2020 worden ook telefoongesprekken in het KVS geregistreerd.

Er is een koppeling gemaakt tussen KVS en Touchpoint, een telefonie-applicatie waarmee binnengekomen telefoontjes afgehandeld worden. Bij een binnengekomen call wordt gecontroleerd of het telefoonnummer bekend is in het KVS. Is dat het geval dan komen dankzij de koppeling automatisch de klantgegevens in beeld. Door de koppeling kan een telefoongesprek geregistreerd worden met dezelfde contactredenen als al gebruikt werden voor de e-mailafhandeling. Het KVS biedt ook de mogelijkheid om een korte samenvatting van een telefoongesprek te registreren. In het dossier van een woningzoekende kan hierdoor altijd geraadpleegd worden waarover, hoe vaak en via welk kanaal er contact is geweest met SVH.

SVH registreerde in 2020 ruim 30.530 contactmomenten in het KVS. Het ging om 18.612 binnengekomen e-mails en 11.871 binnengekomen telefoongesprekken. Omgerekend naar heel 2020, werden zo'n 37.957 vragen van woningzoekenden beantwoord. In het KVS worden vragen van woningzoekenden gecategoriseerd op onderwerp. De meeste vragen gingen in 2020 over betalingen (4091 contactmomenten), het aanbodproces (4083 contactmomenten), status en inschrijfduur (4062 contactmomenten) en de documenten (3503 contactmomenten). Daarnaast kwamen veel vragen binnen over de jaarlijkse verlenging van de inschrijving, het splitsen en samenvoegen van inschrijvingen en het zoekprofiel.

In 2020 zijn tien keer verbeteringen in KVS doorgevoerd. In totaal werden ruim 53 aanpassingen gedaan om de prestaties van het KVS te optimaliseren. Vanwege het coronavirus en de opstart van het KCC nam SVH in 2020 geen deel aan de landelijke KVS-gebruikersgroep van Zig Websoftware. Dit wordt in 2021 weer opgepakt.

In de basis is het KVS een fijn en goedwerkend systeem om de klantcontacten te registreren en te analyseren. SVH verwacht dat het KVS in 2021 verder wordt geoptimaliseerd om het gebruiksvriendelijker te maken voor het regionaal KCC.

### 5.2 KCC

Begin 2020 begon SVH samen met een externe projectleider met de voorbereidingen voor de livegang van het regionaal KCC (zie ook [paragraaf 2.1.2](#)). Het streven was om in april 2020 live te gaan. Door de coronamaatregelen werd de opening uitgesteld tot 4 juni 2020. In het KCC werkten eerst vier parttime medewerkers. Al snel werd dit aantal uitgebreid naar zes en enkele maanden later naar acht medewerkers. Het eerste half jaar werkten de KCC-medewerkers volledig op kantoor. Door de strengere maatregelen is in december besloten om hen vanuit huis te laten werken.

Het regionaal KCC was in eerste instantie geopend op maandag tot en met donderdag van 09.30 tot 17.00 uur. Uit de cijfers bleek echter dat er bij opening in de ochtend een hoge piekbelasting was. Hierdoor werden de openingstijden vanaf 1 oktober gewijzigd naar 09.00 tot 16.30 uur. Het verschuiven van de openingstijden had het gewenste effect. De piekbelasting nam af. Daardoor waren de ochtenden voor de KCC-medewerkers beter te doen en werd de drukte verspreid over de dag.

In totaal werd het regionaal KCC 31.120 keer gebeld. Van deze telefoontjes vonden er 25.223 plaats binnen kantoortijden. Het regionaal KCC handelde 19.345 telefoontjes af. Dit komt neer op 77 procent. Dit percentage lag tot en met november boven de 80 procent. Toen het KCC in december thuis ging werken, daalden de afgehandelde telefoontjes naar 59 procent. Gemiddeld ging het om 624 afgehandelde telefoontjes per week. De gemiddelde gespreksduur was 4 minuten en 55 seconden. Ruim onder de SLA van 6 minuten. Er werd het meest gebeld over de onderwerpen: 'documenten', 'betalingen' en 'inschrijfstatus en inschrijfduur'.

Een maand na de opening van het regionaal KCC was de klanttevredenheid al gestegen naar een 7,5. Hierbij werd het hoogst gescoord op de behulpzaamheid.

Een reden voor het oprichten van een regionaal KCC was het verbeteren van de informatievoorziening. Tegelijkertijd met de voorbereidingen van het regionaal KCC begon SVH daarom met de voorbereidingen van Polly. Polly is een interne en externe kennisbank die het simpel maakt om de informatie te beheren en te delen. Hiermee wordt wekelijks feedback van woningzoekenden gebruikt om de informatie in de kennisbank te verbeteren.

### 5.3 Seniorenmakelaar

De seniorenmakelaar van SVH realiseerde in 2020 24 verhuizingen, waarvan 12 uit schaarse woningen. Ook verhuisden 12 kwetsbare senioren die meestal om medische redenen niet meer zelfstandig in hun huidige woning konden wonen. Juist voor de laatste groep levert de seniorenmakelaar de meeste inspanning om een verhuizing te realiseren. Het aantal verhuizingen dat de seniorenmakelaar realiseerde was in 2020 lager dan in 2019. De coronamaatregelen speelden hierbij een rol. Daardoor waren de potentiële kandidaten minder snel geneigd om te verhuizen. Zij waren terughoudend en wilden liever de ontwikkelingen afwachten.

Er is een grote groep kwetsbare senioren die de weg naar de seniorenmakelaar steeds beter weet te vinden. De ketenpartners spelen daarbij een belangrijke rol. Het begrip seniorenmakelaar raakt meer en meer ingeburgerd. Daardoor is de seniorenmakelaar een grotere spil in het netwerk geworden. Naast het helpen van individuele woningzoekenden, is een rol weggelegd voor de seniorenmakelaar om betrokken partijen goed voor te lichten. Dit werpt vruchten af bij de woningzoekenden.

De komst van het KCC in juni 2020 zorgde ervoor dat minder mensen werden doorverwezen naar de seniorenmakelaar. De medewerkers van het KCC verwijzen alleen de echte hulpbehoevenden door naar de seniorenmakelaar. Deze casussen vergen doorgaans een intensieve aanpak en daarom ook meer tijd.

Verder startte een experiment waarbij de seniorenmakelaar intensief samenwerkt met Rijswijk Wonen om senioren door te laten stromen naar een passende, levensbestendige woning. Het coronavirus was daarin een grote spelbreker. Het project is daarom een aantal maanden stopgezet. In 2021 wordt het verder ontwikkeld.

De seniorenmakelaar van SVH is trekker van de Expertgroep Doorstroming. De leden van de expertgroep richtten zich in 2020 op hoe zij het doorstroomvraagstuk binnen hun eigen corporatie beter vorm konden geven. Met de informatie die gedeeld wordt in de expertgroep kunnen zij het gesprek binnen hun eigen organisatie beter aangaan. Hieruit voortvloeiend vonden in kleinere groepen gesprekken plaats om knelpunten beter uit te werken.

### 5.4 Automatisering

Automatisering vraagt continu om bijwerkingen en aanpassingen. In deze paragraaf staan daarom alleen de belangrijkste en meest omvangrijke ontwikkelingen.



### Verzameladvertentie 2.0

Het was in het WBS al mogelijk om een nieuwbouwproject te adverteren en daar één kandidatenlijst voor op te bouwen. Nadat de advertentie van het nieuwbouwproject was afgerond, kon de kandidatenlijst worden gekoppeld aan de individuele adressen (VHE's) en volgde het aanbiedproces handmatig. Nu is het mogelijk om een nieuwbouwproject als verzameladvertentie te adverteren, waarin per individueel adres (VHE) een kandidatenlijst wordt opgebouwd. Hierdoor kan na de sluitingstermijn van een woningadvertentie direct per adres een automatisch aanbiedproces worden gestart. De woningzoekende kan op deze manier ook zijn interesse voor een specifieke woning kenbaar maken.

### Indexering inkomens

Het WBS indexeert sinds 2020 bij een jaarovergang automatisch de inkomensgegevens van woningzoekenden. Hierdoor kan er niet meer met verkeerde inkomensgegevens gereageerd worden. Dit scheelt fouten door corporaties en teleurstellingen bij woningzoekenden in het toewijzingsproces.

### Optimalisaties interessepeiling en groepsaanbiedingen

Voordat een woning wordt toegewezen, start het aanbiedproces vaak met een interessepeiling. Ook worden kandidaten uitgenodigd voor een groepsbezichtiging. Voor een interessepeiling en groepsbezichtiging zijn nieuwe functionaliteiten toegevoegd in het systeem voor woningtoewijzing. Hiermee kan de corporatiemedewerker direct actie ondernemen en daarmee het proces versnellen. Het is bijvoorbeeld mogelijk om direct bij het aanmaken van een advertentie, automatisch een afspraak voor een groepsbezichtiging in te plannen. Het proces van een groepsbezichtiging start dus al voor de sluitingstermijn van een advertentie. Als de geïnteresseerden bekend zijn en er een datum gepland is voor een groepsbezichtiging, is het gemakkelijker om geïnteresseerde kandidaten die nog niet gereageerd hebben te mailen.

### Presenteren van woningen op de kaart

Wanneer op eenzelfde locatie veel woningen beschikbaar zijn, worden deze in het zoekresultaat op de overzichtskaart nu beter gepresenteerd. Voorheen was de kaartweergave onoverzichtelijk. Individuele adressen worden nu gegroepeerd. Afhankelijk van het zoomniveau worden de markers van de adressen geclusterd. Zodra er dieper wordt ingezoomd, verschijnen de individuele adressen.

### Slaagkans 1.0

De slaagkansindicator is een jaarplanactiviteit: lees er meer over in [paragraaf 2.1.4](#). In 2020 is toegevoegd dat een woningzoekende bij het opslaan van het zoekprofiel ziet hoeveel advertenties met vergelijkbaar aanbod de afgelopen periode beschikbaar waren. Daardoor wordt inzichtelijk hoe vaak woningen beschikbaar komen die aan het zoekprofiel voldoen.

### AVG-uitbreidingen

Vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) mogen persoonsgegevens een beperkte termijn en met een gedegen grondslag bewaard worden. Er is een uitbreiding doorgevoerd om dataminimalisatie en het beschermen van persoonsgegevens bij het opschonen te optimaliseren. Bij het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten in het WBS is het van belang om zo vroeg mogelijk aandacht te besteden aan het privacy-beleid (daarover meer in [paragraaf 2.6.1](#) en [paragraaf 5.5](#)).

### Ongedaan maken adverteren

Bij het klaarzetten van een woning voor publicatie kiest een corporatie al via welk aanbodmodel de woning wordt geadverteerd. Soms wil de corporatie dit nog wijzigen voordat de advertentie online komt. Sinds 2020 is het mogelijk om bij een niet gepubliceerde advertentie het eerder gekozen toewijzingsmodel ongedaan te maken, zonder dat er verplicht moet worden geannuleerd. Dit voorkomt onnodige extra handelingen voor de corporatie.

#### Melding tonen bij wijzigingen in de inschrijfgegevens

Sommige woningzoekenden wijzigen veelvuldig hun inkomensgegevens en/of huishoudgrootte. Deze gegevens bepalen of iemand in aanmerking komt voor een woning. Daarom kunnen de wijzigingen tot gevolg hebben dat een woningaanbieding ingetrokken wordt als iemand niet meer aan de voorwaarden voldoet. Sinds 2020 is het mogelijk om woningzoekenden die veelvuldig hun gegevens wijzigen, een melding te geven dat dit gevolgen kan hebben voor een woningaanbieding.

#### Uitschrijving bij aanbiedproces

Een woningzoekende kon zich voorheen bij Woonnet Haaglanden uitschrijven wanneer hij in een aanbiedproces zat. Om te voorkomen dat woningzoekenden dit te vroeg doen, is ingesteld dat zij zichzelf tijdens een aanbieding niet kunnen uitschrijven.

## **5.5 Privacy**

Er was 1 verzoek tot inzage en er waren 2 verzoeken tot verwijdering. In 2020 zijn geen datalekken geconstateerd.

## 6. Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden

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

In 2020 ontving de commissie 273 klachten. Van de 273 ontvangen klachten werd 93% niet ontvankelijk verklaard. De reden voor niet ontvankelijkheid was divers. In de meeste gevallen was de klacht nog niet ingediend bij de organisatie waarop de klacht betrekking had. Dat is namelijk wat het klachtenreglement voorschrijft.

Tabel: Klachten RKWH naar type, 2020.

Soort klacht (2020)	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Nog niet bepaald	Totaal
Reageren	0	18		18
Inschrijving Woonnet Haaglanden	3	49		52
Betaling	0	11		11
Procedure woningtoewijzing	10	45		55
Vraag of overig	2	130		132
Nog niet bepaald			5	5
<b>Totaal</b>	<b>15</b>	<b>253</b>	<b>5</b>	<b>273</b>

Van de 15 ontvankelijke klachten, zijn er uiteindelijk 10 inhoudelijk in de hoorzitting behandeld. De commissie verklaarde 1 klacht gegrond en 9 ongegrond. De overige 5 ontvankelijke klachten zijn niet tot hoorzitting gekomen. Bijvoorbeeld omdat het onderling werd opgelost, of omdat de klacht werd ingetrokken. Eén klacht is nog in behandeling op 31 december 2020.

## Bijlage 1: SVH-bestuur 2020

De samenstelling van het SVH-bestuur was per 31 december 2020 als volgt:

Bestuurslid	Woningcorporatie
De heer P. Huijsdens	Arcade Wonen
Mevrouw M. Heemskerk	De Goede Woning
De heer R. van den Broeke	Rijswijk Wonen
De heer L. de Boer (penningmeester)	Rondom Wonen
Mevrouw A. Wilbers	Mooiland
Mevrouw M. Govers	Omnia Wonen
De heer W. Krzeszewski	Staedion
De heer H. Pluim	Stichting DUWO
De heer R. Straver	Vestia
Mevrouw D. Braal (vicevoorzitter)	Vidomes
De heer A. Zopfi	Wassenaarsche Bouwstichting
De heer W. van Dam	Wbv. St. Willibrordus
De heer P. van Ling	Wonen Midden-Delfland
De heer F. van der Pal	Wonen Wateringen
De heer M. Baba (voorzitter)	Woningstichting Haag Wonen
Mevrouw H. el Garmouhi- Mousaoui	Woonbron
Mevrouw M. Straks	WoonInvest
De heer C. van Boven	Woonzorg Nederland
Mevrouw J. Hoft	Vereniging SVH

## Bijlage 2: Inkomens- en huurprijsgrenzen 2020

Inkomensgroepen	Prijspeil 2020
Primaire doelgroep	De minima, HT-doelgroep en de Europa-doelgroep samen.
Minima	Huishoudens met een minimuminkomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenpersoonshuishouden: € 16.650</li> <li>• Meerpersoonshuishouden: € 21.575</li> <li>• Eenpersoons-ouderenhuishouden: € 18.350</li> <li>• Meerpersoons-ouderenhuishouden: € 24.475</li> </ul>
HT-doelgroep	Huishoudens met een belastbaar inkomen tot de inkomensgrenzen, zoals gedefinieerd in de wet op de Huurtoeslag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenpersoonshuishouden: € 23.225</li> <li>• Meerpersoonshuishouden: € 31.550</li> <li>• Eenpersoons-ouderenhuishouden: € 23.175</li> <li>• Meerpersoons-ouderenhuishouden: € 31.475</li> </ul>
Europa-doelgroep	Huishoudens met een belastbaar inkomen tussen dat van de HT-doelgroep en € 39.055.
Europaplus-doelgroep	Huishoudens met een belastbaar inkomen boven de Europa-doelgroep en tot € 43.574.

Huurgrenzen	Prijspeil 2020
Goedkoop	Huur tot de kwaliteitskortingsgrens (jongerengrens): € 432,51
Betaalbare voorraad	Huur tot de aftoppingsgrenzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor een en twee personen: € 619,01</li> <li>• Voor drie of meer personen: € 663,40</li> </ul>
Sociale huur	Huur tot de liberalisatiegrens: € 737,14
Middeldure huur	Huur tussen de liberalisatiegrens en ongeveer € 950: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeente Den Haag: woningen t/m 185 punten (huurprijs € 951,19), per 1/7/21</li> <li>• Gemeente Zoetermeer: woningen t/m 189 punten (huurprijs € 972,57), per 1/7/21</li> </ul>

## Bijlage 3: Overleggen en werkgroepen 2020

Overleg of werkgroep	Initiatief	Samenstelling	Vorm
Bestuurlijk overleg	SVH	Bestuurders SVH en wethouders gemeenten	Vast
Voorzittersoverleg in voorbereiding op BO****	SVH	Voorzitters en vicevoorzitters van SVH en BT* en directeur SVH	Vast
Ambtelijk overleg in voorbereiding op BO****	SVH	Ambtelijk medewerker(s) BT en directeur SVH	Vast
Bestuursvergadering	SVH	Directeur-bestuurder van SVH-leden en directeur SVH	Vast
Dagelijks bestuur	SVH	Voorzitter, vicevoorzitter, penningmeester en directeur SVH	Vast
Overleg DB SVH en DB SHH	SVH	Dagelijks bestuur SHH en SVH en directeur SVH	Vast
BAC-voorraadontwikkeling	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties	Vast
BAC-duurzaamheid	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties	Vast
BAC-doorstroming	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties	Vast
Beleidsgroep en managers Wonen	SVH	Beleidsadviseurs en managers Wonen van alle SVH-leden	Vast
Overleg SHH-SVH	SVH	Bestuur SHH en directeur SVH	Vast
Keyuseroverleg	SVH	Keyusers van alle leden	Vast
Overleg fraudecoördinatoren	SVH	Deelnemers vanuit alle leden (woonconsulenten)	Vast
Stuurgroep fraude	SVH	Deelnemers vanuit diverse leden (managers)	Vast
WG-managementrapportages	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties	Vast
HVO-uitsluiten urgenten	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties en gemeenten	Tijdelijk
HVO-regionaal bemiddelingsloket	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties en gemeenten	Tijdelijk
HVO-monitoring	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties, gemeenten en Explica	Tijdelijk
Signaleringslijst	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties	Tijdelijk
Expertgroep doorstroming	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties	Tijdelijk
Afstemmingsoverleg urgenties	Anders	Deelnemers vanuit diverse gemeenten en klantadviseur SVH	Tijdelijk
Werkgroep NWMA**	Anders	Deelnemers vanuit diverse corporaties, gemeenten en SHH	Tijdelijk
Klankbordgroep NWMA	Anders	Strategen vanuit alle corporaties	Tijdelijk
WG RSA***-duurzaamheid	Anders	Deelnemers vanuit diverse corporaties, gemeenten en SHH	Tijdelijk
WG RSA-doorstroming	Anders	Deelnemers vanuit diverse corporaties, gemeenten en SHH	Tijdelijk
WG RSA-kwetsbaren	Anders	Deelnemers vanuit diverse corporaties, gemeenten en SHH	Tijdelijk

\* BT = Bestuurlijke Tafel Wonen Haaglanden

\*\* NWMA = Nieuwe Woningmarktafspraken

\*\*\* RSA = Regionale Samenwerkingsafspraken

\*\*\*\* BO = Bestuurlijk overleg

# Bijlage 4: Jaarplan 2020

Hieronder staat het jaarplan zoals vastgesteld door het SVH-bestuur op 11 november 2019. Daarna zijn enkele activiteiten geschrapt, samengevoegd of toegevoegd. In [hoofdstuk 2](#) leest u de jaarplanrapportage.

