

Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden

# Jaarverslag 2021

## Voorwoord

We dachten in 2020 nog dat de coronapandemie van tijdelijke aard was. In 2021 werden we vooral geconfronteerd met een nieuwe werkelijkheid. We willen vanuit samenwerking zichtbaar meerwaarde leveren, maar dat werd een samenwerking op afstand. Toch weerhield ons dat er niet van om verder samen te werken aan de ongedeelde regio. Een regio waar voor iedereen een passend thuis is en waar de corporaties het maximale doen met de beschikbare middelen. Wij zijn dan ook trots op het werk dat de collega-corporaties en de werkorganisatie van SVH dit jaar verrichtten en op de resultaten die wij behaalden.

De druk op de woningmarkt is hoger dan ooit. In de regio Haaglanden staan we voor uitdagingen als het gaat om het bijbouwen van woningen. Beschikbaarheid van locaties, spreiding van sociale huurwoningen, partnerschap tussen gemeenten en corporaties en de beperkte investeringscapaciteit waren in 2021 onderwerp van gesprek in onze regio. Ondanks dat zien wij ook kansen. De corporaties zetten een bouwstroom op, waarmee ze gezamenlijk conceptuele woningen gaan inkopen. Ook zien wij mogelijkheden in het toevoegen van flexwoningen als tijdelijke vluchtheuvel.

Wij spraken dit jaar verder met gemeenten, Provincie en Stichting Huurdersbelangen Haaglanden (SHH) om te komen tot woningmarktafspraken. Eind december ondertekenden wij met 25 partijen het Tussenakkoord. Hierin staan concrete afspraken over de aantallen sociale woningen die moeten worden bijgebouwd. Deze afspraken vormen slechts een begin, maar dragen substantieel bij aan het oplossen van het woningtekort. De corporaties in Haaglanden gaan actiegericht aan de slag om snel en betaalbaar woningen te bouwen, gedifferentieerd qua huurprijs en locatie.

Voor SVH was 2021 een extra bijzonder jaar, omdat onze organisatie in maart 25 jaar bestond. We vierden dit samen met onze leden en stakeholders op een digitaal congres 'samenwerken aan veerkracht in Haaglanden'. Hier werd maar weer duidelijk dat er nog veel samenwerking nodig is om een echte inclusieve samenleving te realiseren; met goede, betaalbare woningen in leefbare wijken. Daarnaast presenteerde SVH een nieuw logo en een nieuwe huisstijl.

In Haaglanden kennen we een historie van samenwerken. Die samenwerking geven we vorm langs drie thema's, die bijdragen aan onze volkshuisvestelijke taken: voorraadontwikkeling, doorstroming en duurzaamheid.

### **Voorraadontwikkeling**

De bestuursadviescommissie (BAC) voorraadontwikkeling hield zich in 2021 onder meer bezig met onderzoek naar flexwonen en het tot stand komen van de woningmarktafspraken. Eerst onder voorzitterschap van Willem Krzeszewski, voormalig bestuursvoorzitter van Staedion. Later onder voorzitterschap van Lucas de Boer, directeur-bestuurder van Rondom Wonen. In het Tussenakkoord dat eind december is getekend, staan afspraken met gemeenten, huurdersorganisaties en de Provincie over het behoud, de groei en 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. Tussen 2016 en 2020 liep de wachttijd in onze regio op van bijna 40 tot ruim 72 maanden. In 2021 lijkt de toename tot stilstand te komen, met een wachttijd van 73 maanden. Ondertussen neemt de realisatiekracht van de corporaties langzaam toe. In 2021 leverden de corporaties in Haaglanden circa 800 nieuwbouwwoningen op. In 2020 waren dit er nog 777. Het beschikbare aanbod nam toe van 8.001 nieuwe verhuringen in 2020 naar 9.698 in 2021.

Daarnaast spanden de corporaties zich tot het uiterste in om bestaand bezit voor de regio te behouden. In Pijnacker-Nootdorp en in het Westland namen collega-corporaties begin 2021 de woningen van Vestia over. Een mooie samenwerking met een nog mooiere volkshuisvestelijke prestatie.

### **Doorstroming**

De BAC-doorstroming onderzocht hoe de corporatievoorraad beter benut kan worden. Onder voorzitterschap van Mariette Heemskerk, directeur-bestuurder van De Goede Woning, is gewerkt aan het delen van kennis. Ook zijn samenwerkingsafspraken met gemeenten voorbereid om de doorstroming te bevorderen. Daarnaast startten in verschillende gemeenten pilots met de inzet van seniorenmakelaars.

### **Duurzaamheid**

Om invulling te kunnen geven aan de klimaatdoelstellingen, werken de corporaties samen in de BAC-duurzaamheid. Voorzitter Rob van den Broeke, directeur-bestuurder van Rijswijk Wonen, wisselde samen met de corporaties kennis uit over het verduurzamen van de corporatievoorraad. In 2021 is de samenwerking rondom WarmtelinQ verder voortgezet. Dit kan de corporaties kansen bieden bij het aardgasvrij maken van hun woningen.

### **Investeren in samenwerking**

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.

Wij kijken tevreden terug op 2021 en zien tegelijkertijd dat de volkshuisvestelijke opgaven in ons werkgebied onverminderd groot zijn. Gelukkig krijgt de woningnood steeds hogere urgentie. Samen met de SVH-corporaties spannen wij ons tot het uiterste in om de woningnood in de regio Haaglanden actiegericht aan te pakken. In dit jaarverslag leest u wat we in 2021 hebben bereikt en hoe.

Veel leesplezier!

Mohamed Baba  
Voorzitter SVH en bestuursvoorzitter Haag Wonen

Jozefine Hoft  
Directeur SVH

# VOORRAAD 145.230

19,3% VOORRANG  
+9,6% LM +3,1% RM

68%  
REGULIER

77K ACTIEF  
WONINGZOEKENDEN



6.832

ADVERTENTIES



9.698

VERHUURD

2,2M AANTAL REACTIES

70K WEIGERINGEN

323 REACTIES PER  
GEMIDDELD ADVERTENTIE



VRJEGEKOMEN

- ONDER AFTOPPINGSREZENEN: 64%
- ONDER KWALITEITSKORTINGREZENEN: 18%
- TUSSEN AFTOPPING EN VRJIE-SECTOR: 18%

MEDIANE WACHTTIJD  
73 MAANDEN  
HT-DOELGROEP  
73 MAANDEN



53%  
< 36 JAAR

60%  
STARTERS

57%  
ALLEENSTAAND

40%  
DOORSTROMERS

220  
WONINGEN  
VERKOCHT

<b>1. Prestaties SVH corporaties .....</b>	<b>6</b>
1.1 Woningvoorraad .....	6
1.2 Woningzoekenden .....	7
1.3 Verhuringen .....	9
<b>2. Uitvoering jaarplan 2021 .....</b>	<b>12</b>
2.1 Tevreden woningzoekenden .....	12
2.2 Maximaliseren aantal vrijkomende woningen .....	15
2.3 Teamontwikkeling rond kernwaarden/missie/visie .....	15
2.4 Effectieve beïnvloeding .....	15
2.5 Actief samenwerkende leden .....	16
2.6 Datagestuurde beslissingen .....	18
<b>3. Communicatie en kennisuitwisseling .....</b>	<b>20</b>
3.1 Website SVH .....	20
3.2 Belangenbehartiging .....	20
3.3 Kennisuitwisseling en cursusaanbod .....	20
<b>4. De organisatie .....</b>	<b>21</b>
4.1 Bestuur .....	21
4.2 Dagelijks bestuur .....	21
4.3 Medewerkers .....	21
4.4 WBS-helpdesk .....	22
4.5 CNS-helpdesk .....	22
4.6 Bestuursadviescommissies .....	22
4.7 Vaste werkgroepen .....	23
4.8 Tijdelijke werkgroepen .....	24
4.9 Governance .....	24
<b>5. Woonnet Haaglanden .....</b>	<b>25</b>
5.1 Klantvolgsysteem (KVS) .....	25
5.2 Klantcontactcentrum (KCC) .....	25
5.3 Seniorenmakelaar .....	26
5.4 Automatisering .....	27
5.5 Privacy .....	28
5.6 Klachten .....	28
5.7 Secretariaat RKWH .....	28
<b>Bijlage 1: SVH-bestuur 2021 .....</b>	<b>29</b>
<b>Bijlage 2: Overleggen en werkgroepen 2021 .....</b>	<b>30</b>
<b>Bijlage 3: Jaarplan SVH 2021 .....</b>	<b>31</b>

## 1. Prestaties 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

Per 31 december 2021 hadden de woningcorporaties in Haaglanden 145.230 sociale huurwoningen in bezit met een netto huurprijs tot de vrije sectorgrens. De voorraad sociale huurwoningen nam dit jaar toe van 141.520 woningen op 1 januari 2021, tot 145.230 op 31 december 2021. De toename van 3.710 woningen is te verklaren door nieuwbouw van sociale huurwoningen en de eenmalige huurverlaging in 2021. Hierdoor is bij een aanzienlijk aantal huurders de huurprijs verlaagd.

De betaalbare voorraad nam in 2021 nog sterker toe: van 115.535 woningen begin 2021, naar 125.918 aan het einde van het jaar. Ook deze toename is vrijwel volledig toe te schrijven aan de eenmalige huurverlaging, waardoor bij huurders met een lager inkomen de huurprijs onder de betreffende aftoppingsgrens is bijgesteld.

Tabel: Woningvoorraad SVH-corporaties per gemeente, 1 januari 2021 en 31 december 2021.

	Betaalbare voorraad Zelfstandige woningen met een subsidiabele huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens.			Sociale voorraad Zelfstandige woningen met een netto huurprijs tot de vrijesectorgrens.		
	1-1-2021	31-12-2021	ontwikkeling 2021	1-1-2021	31-12-2021	ontwikkeling 2021
Delft	16.769	16.995	226	19.236	19.262	26
Den Haag	60.055	65.001	4.946	72.514	74.474	1.960
Leidschendam-Voorburg	7.363	8.355	992	8.571	8.942	371
Midden-Delfland	1.201	1.330	129	1.540	1.595	55
Pijnacker-Nootdorp	2.063	2.554	491	3.218	3.372	154
Rijswijk	6.562	7.439	877	8.168	8.349	181
Wassenaar	2.257	2.498	241	2.853	2.860	7
Westland	6.919	7.810	891	9.560	9.779	219
Zoetermeer	12.346	13.936	1.590	15.860	16.597	737
<b>Totaal Haaglanden</b>	<b>115.535</b>	<b>125.918</b>	<b>10.383</b>	<b>141.520</b>	<b>145.230</b>	<b>3.710</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. Met het ondertekenen van het Tussenakkoord 'Samenwerken aan een solide woningmarkt in Haaglanden 2021-2030, de eerste stap', treden vanaf 1 januari 2022 nieuwe regionale afspraken in werking.

Tabel: Voorraadontwikkeling SVH, 2017-2021.

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal
Voorraad per 01-01	121.207	142.682	119.798	141.011	121.207	142.682	119.798	141.011	115.535	141.520
Verkopen woningen	-215	-261	-203	-230	-215	-261	-203	-230	-89	-111
Sloop woningen	-450	-452	0	0	-450	-452	0	0	-285	-288
Nieuwbouwwoningen	133	284	172	376	133	284	172	376	551	860
Huurverandering bij mutatie	-204	37	23	25	-204	37	23	25	-451	31
Huurverandering zittende huurder	-365	-995	5	-578	-365	-995	5	-578	9.391	2.782
Overige mutaties	-308	-284	49	-23	-308	-284	49	-23	1.266	436
<b>Voorraad per 31-12</b>	<b>119.798</b>	<b>141.011</b>	<b>119.844</b>	<b>140.581</b>	<b>119.798</b>	<b>141.011</b>	<b>119.844</b>	<b>140.581</b>	<b>125.918</b>	<b>145.230</b>

\* Datum verhuuring

## 1.2 Woningzoekenden

In 2020 liep het aantal ingeschreven woningzoekenden verder op, van 150.000 naar ruim 158.000 op 1 januari 2021. Gedurende 2021 liep het aantal woningzoekenden verder op naar zo'n 168.000 op 31 december 2021.

Tabel: Verhuurinformatie, 2021.

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Ingeschreven woningzoekenden*</b>	127.887	133.429	141.856	150.335	158.649
<b>Actief woningzoekenden</b>	73.520	72.043	64.054	70.261	77.191
<b>Geslaagde woningzoekenden</b>	9.604	8.404	8.168	8.030	9.698
<b>Advertenties**</b>	7.391	6.308	5.812	5.479	6.832
<b>Reacties</b>	1.794.684	1.598.576	1.769.151	1.995.233	2.203.418
<b>Weigeringen</b>	61.283	48.171	41.347	48.476	70.514
<b>Slaagkans</b>	12,5%	11,0%	12,1%	10,8%	12,2%
<b>Wachtduur (mediaan)</b>	46	55	62	72	73
<b>Zoekduur</b>	19	26	32	43	48

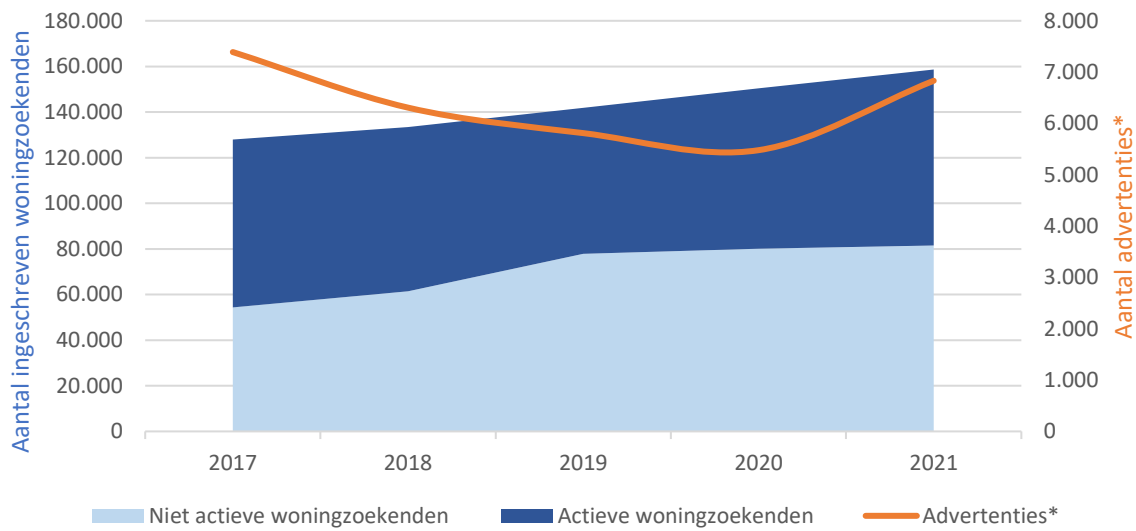
\* Peildatum 1 januari

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

In 2021 zijn meer woningen verhuurd dan in voorgaande jaren. Het aantal geslaagde woningzoekenden liep op van 8.000 tot bijna 9.700. Op Woonnet Haaglanden zijn steeds meer actieve zoekers. In 2019 reageerden nog ongeveer 65.000 woningzoekenden actief op woningen. In 2021 waren dat er ruim 77.000. De actieve woningzoekenden plaatsten gezamenlijk ook meer reacties. In totaal werden ruim 2,2 miljoen reacties geplaatst op 6.800 advertenties (exclusief nieuwbouwadvertenties). Opvallend is dat het aantal weigeringen toeneemt, 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. Daarnaast is het aantal weigeringen door corporaties sterk toegenomen.

De toename van het aanbod laat zich door meerdere factoren verklaren. 2021 is een jaar geweest waarin relatief veel nieuwbouwwoningen zijn opgeleverd (418 extra nieuwbouwverhuringen t.o.v. 2020), terwijl er weinig woningen aan de voorraad zijn onttrokken (295 minder t.o.v. 2020; wat zich ook uitte in weinig toewijzingen aan stadsvernieuwingsurgenten). Wat daarbij meespeelde is dat er meer nieuwbouw is toegewezen aan doorstromers uit corporatiewoningen. Tot slot is het aanbod op Woonnet Haaglanden toegenomen met de toetreding van Woonzorg Nederland, Omnia Wonen en Habion. Dit alles telt op tot ruim 1.200 extra verhuringen in 2021.

Figuur: Ontwikkeling aantal woningzoekenden en aantal advertenties\*, 2017-2021.

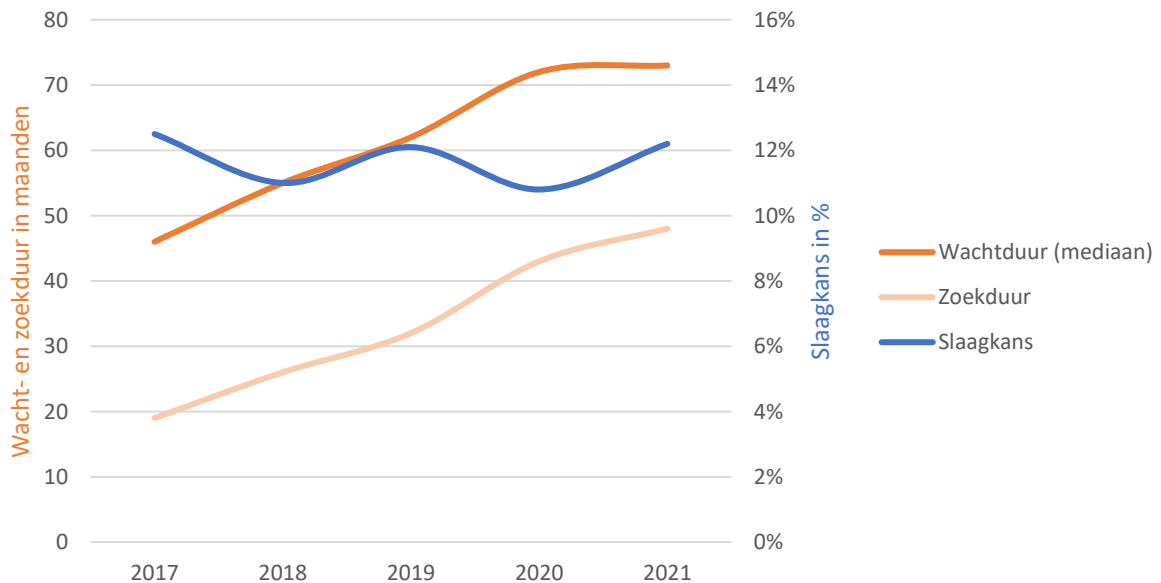


\* Geplaatste advertenties op Woonnet Haaglanden, exclusief nieuwbouwadvertenties

### 1.2.1 Positie van woningzoekenden

De laatste jaren is de wachtduur voor een sociale huurwoning verdubbeld. In 2021 liep de wachtduur weliswaar iets op, maar aanzienlijk minder dan in voorgaande jaren. Het grotere woningaanbod in 2021 lijkt een dempend effect te hebben gehad op de ontwikkeling van de wachtduur. Wel liep de tijd die het kost om een woning te vinden verder op.

Figuur: Kengegevens over kansen woningzoekenden, 2017-2021.

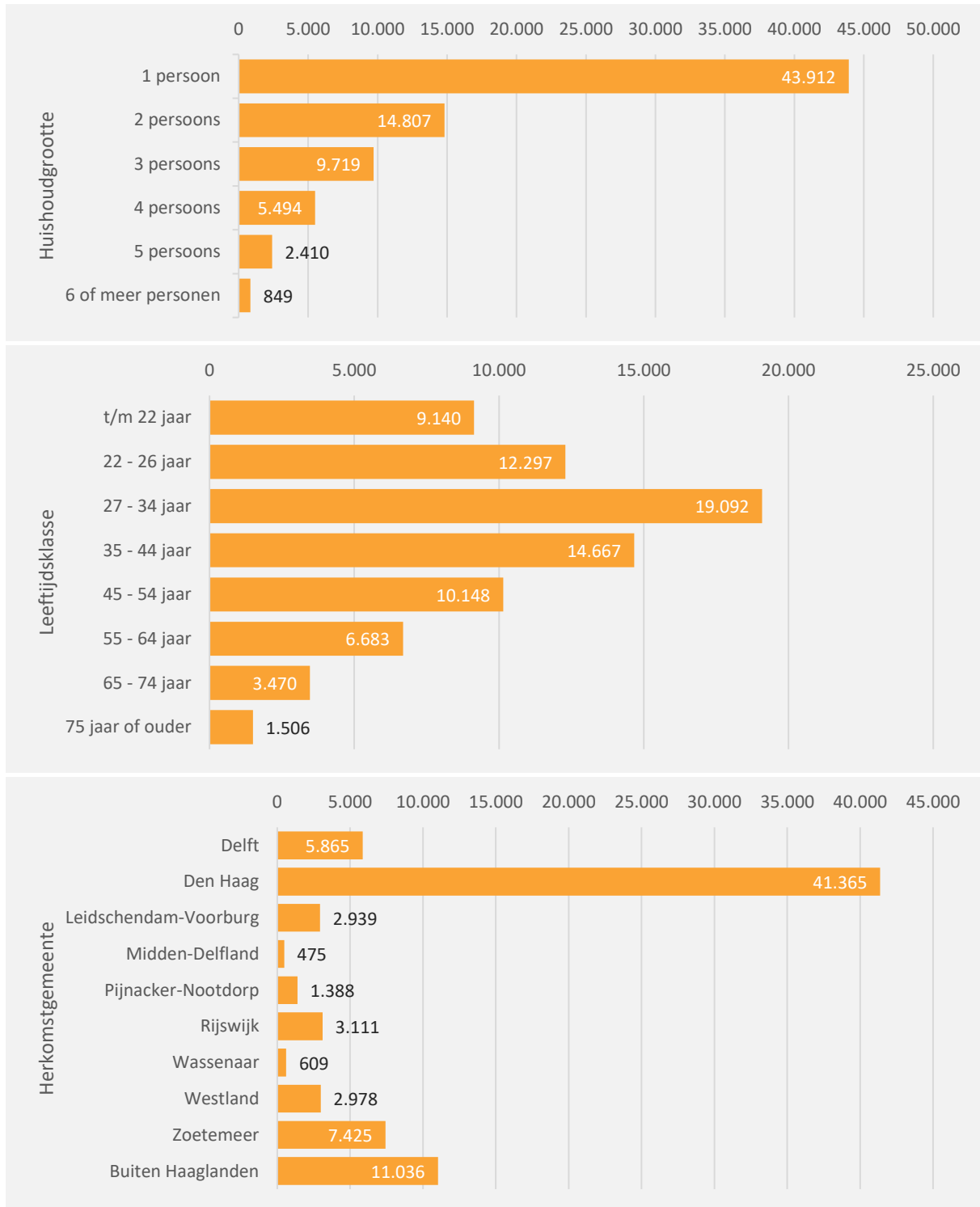


### 1.2.2 Kenmerken actief woningzoekenden

Van alle actief woningzoekenden was 57 procent in 2021 alleenstaand. In totaal ging het om bijna 44 duizend woningzoekenden. Ruim de helft van de actief woningzoekenden was jonger dan 35 jaar (53 procent). Vanaf 35 jaar nam het aantal actief woningzoekenden per leeftijdsklasse verder af. Meer dan de helft (54 procent) van alle actief woningzoekenden was afkomstig uit de gemeente Den Haag. Daarnaast kwamen veel woningzoekenden van buiten Haaglanden (11.036), uit Zoetermeer (7.425) en Delft (5.865).



Figuur: Actief woningzoekenden naar diverse kenmerken, 2021.



### 1.3 Verhuringen

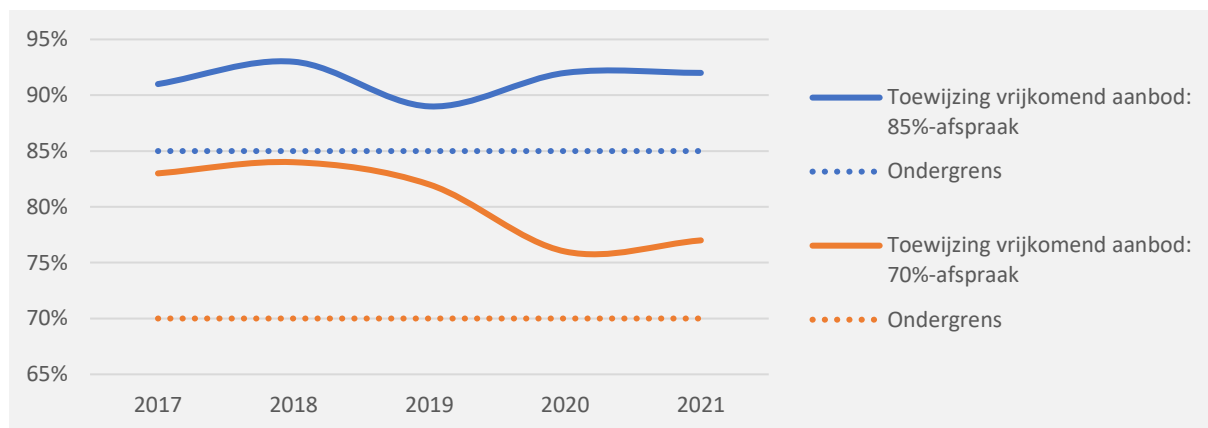
In de Regionale Prestatieafspraken 2015-2018 is vastgesteld hoeveel vrijkomend aanbod in de regio een betaalbare huurprijs moet hebben. In 2019 startte het traject om tot nieuwe afspraken te komen. Totdat deze zijn vastgesteld, zijn de prestatieafspraken van 2015-2018 verlengd. Dat betekende dat deze afspraken ook in 2021 werden nageleefd.

Beide regionale afspraken over de betaalbaarheid van het vrijkomend aanbod, zijn in 2021 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 2017-2021.

Prestatieafspraken	2017	2018	2019	2020	2021
Toewijzing vrijkomend aanbod: <b>85%</b> -afpraak	91%	93%	89%	92%	92%
Toewijzing vrijkomend aanbod: <b>70%</b> -afpraak	83%	84%	82%	76%	77%



In 2021 werd 68 procent van het vrijkomend aanbod aan reguliere woningzoekenden (zonder voorrang) verhuurd. Dat is meer dan in voorgaande jaren.

Tabel: Toewijzingsverantwoording, 2017-2021.

	2017	2018	2019	2020	2021	2021 (n)
<b>Regulier</b>	<b>65,4%</b>	<b>63,4%</b>	<b>60,6%</b>	<b>63,0%</b>	<b>68,0%</b>	<b>6.597</b>
- via woon/inschrijfduur	49,3%	49,5%	47,2%	47,8%	57,1%	5.534
- via bemiddeling	10,7%	10,4%	10,0%	11,9%	8,1%	782
- via loting	2,0%	1,9%	2,3%	2,3%	2,1%	208
- via direct te huur	2,3%	1,2%	0,8%	0,6%	0,4%	41
- overig regulier	1,0%	0,4%	0,3%	0,4%	0,3%	32
<b>Voorrang</b>	<b>27,9%</b>	<b>29,4%</b>	<b>29,0%</b>	<b>21,7%</b>	<b>19,3%</b>	<b>1.875</b>
- via urgentie	17,1%	19,9%	18,3%	10,9%	6,05	586
- overig voorrang*	10,8%	9,6%	10,6%	10,7%	13,3%	1.289
<b>Maatwerk</b>	<b>6,7%</b>	<b>7,2%</b>	<b>10,5%</b>	<b>15,4%</b>	<b>12,6%</b>	<b>1.226</b>
- lokaal maatwerk	6,7%	7,2%	10,3%	10,3%	9,6%	930
- regionaal maatwerk	0,0%	0,0%	0,1%	5,1%	3,1%	296
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>	<b>9.698</b>

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

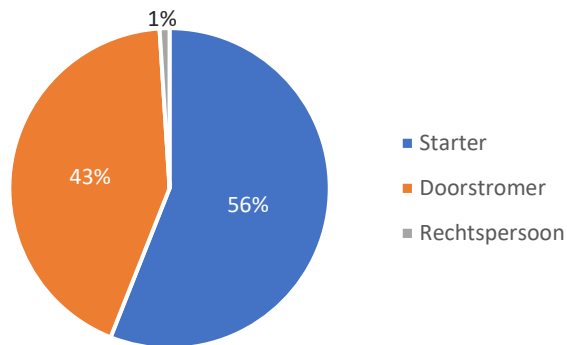
Het aandeel dat via lokaal en regionaal maatwerk is toegevoegd, nam in 2021 weer iets af. Wel ligt het nog altijd structureel hoger dan in de periode voor 2019 (vorige HVO). In het algemeen geldt dat de mutatiegraad in 2021 wat hoger lag dan voorgaande jaren (2018-2020).

Tabel: Mutatiegraad 2017-2021.

	2017	2018	2019	2020	2021
Mutatiegraad	5,8%	5,0%	4,8%	4,6%	5,5%

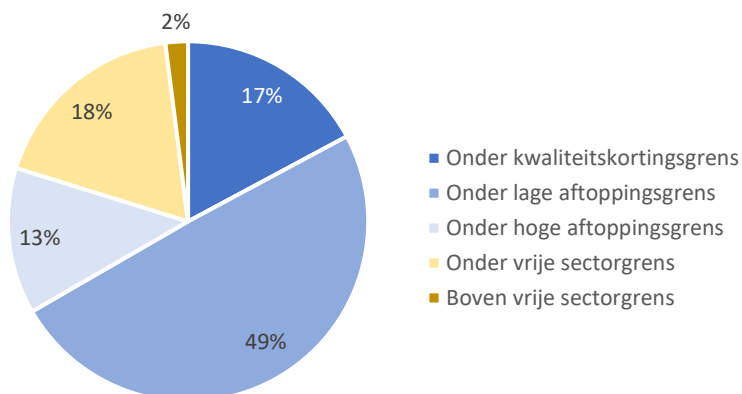
Ruim de helft - 56 procent - van de woningen is toegewezen aan starters. Dit zijn mensen die niet doorstromen uit een huurwoning in de regio. In voorgaande jaren lag dit percentage rond de 50 procent.

*Figuur: Verhuringen naar status woningzoekende in 2021.*



In 2021 betrof 17 procent van de verhuringen een woning met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens. In 2020 was dit nog 21 procent. In absolute aantallen bleef dit aanbod echter wel in omvang gelijk. Het aantal verhuringen onder de aftoppingsgrenzen (13 en 48 procent) nam iets toe.

*Figuur: Verhuringen naar huurprijs woning in 2021.*



## 2. Uitvoering jaarplan 2021

Het jaarplan van SVH is gestoeld op de pijlers van onze missie, visie en kernwaarden. Onze missie is **samenwerken in woonruimteverdeling, belangenbehartiging en kennisuitwisseling**.

Dit is vertaald in de volgende visie:

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

Om dit te kunnen realiseren, heeft SVH als belangrijkste kernwaarden ‘servicegericht, deskundig en betrouwbaar’. Deze zijn opgesteld als kader voor de medewerkers.

In dit hoofdstuk rapporteren we over de uitgevoerde jaarplanactiviteiten voor 2021. Deze activiteiten vallen altijd onder een van de zes succesbepalende factoren (2.1 t/m 2.6). Het volledige jaarplan, inclusief alle voorgenomen en uitgevoerde activiteiten, is te vinden in [bijlage 3](#).

### 2.1 Tevreden woningzoekenden

#### 2.1.1 Evaluatie KCC

In 2018 formuleerde SVH samen met de corporaties een klantvisie voor woningzoekenden. Vanuit deze klantvisie zijn diverse verbeterprojecten geformuleerd. Die zijn grotendeels in 2019 en 2020 uitgevoerd. In juni 2020 startte een pilot voor een regionaal klantcontactcentrum voor woningzoekenden. De resultaten van deze pilot zijn in juni 2021 geëvalueerd. Na een positieve klantbeoordeling van een 7,7 besloot het SVH-bestuur om het klantcontactcentrum voor woningzoekenden voort te zetten als vaste activiteit. Met de toenemende druk op de woningmarkt vindt het SVH-bestuur het belangrijk dat woningzoekenden zo goed mogelijk worden geïnformeerd en dat verwachtingen goed worden gemanaged. Inmiddels zien we dat woningzoekenden het centrale nummer goed weten te vinden. Wekelijks ontvangen we ruim 1.000 vragen van woningzoekenden van Woonnet Haaglanden.

#### 2.1.2 Beleid en dienstverlening voor kwetsbare woningzoekenden

Bijna 160.000 woningzoekenden zijn ingeschreven bij Woonnet Haaglanden. Veruit het grootste deel van deze groep moet zelf naar een woning zoeken. Dit proces gaat grotendeels digitaal. Door de komst van het klantcontactcentrum van Woonnet Haaglanden in 2021, kunnen klantvragen beter afgehandeld worden en woningzoekenden nog meer op maat geholpen worden. Toch speelde de vraag of er meer kon. In 2020 en 2021 onderzocht een trainee van SVH de verbeterpunten in de dienstverlening van Woonnet Haaglanden, en dan met name met het oog op kwetsbare woningzoekenden. In 2021 werd dit onderzoek afgerond en werden aanbevelingen geformuleerd.

In 2022 vernieuwt Zig de website van Woonnet Haaglanden. De website krijgt een nieuwe uitstraling. Ook gaan we aan de slag met de aanbevelingen uit het onderzoek. Bij de overgang naar de nieuwe website onderzoeken we waar en op welke wijze we de content kunnen verbeteren, zodat zoveel mogelijk woningzoekenden de informatie over het zoeken en vinden van een woning begrijpen.

### 2.1.3 Digitale inkomenstoets

Sinds 2019 bereidden SVH, Staedion, De Goede Woning en Zig samen de digitale inkomenstoets - of e-inkomenstoets - voor. Dit is een landelijk project in samenwerking met de Belastingdienst, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Aedes. In 2021 vond in Haaglanden een van de drie regionale pilots met de digitale inkomenstoets plaats. Woningzoekenden konden bij enkele, specifiek aangewezen woningen van Staedion alleen reageren door hun inkomen via de koppeling met MijnOverheid te delen. Deze kleinschalige pilot had verschillende doelstellingen. Het was de bedoeling om de ervaringen van woningzoekenden te meten en de technische werking van de functionaliteit te testen. Voor de corporatie bood de pilot de kans om ervaring op te doen met het toewijzen op basis van een MijnOverheid-inkomen, in plaats van op de inkomensverklaring. De pilot werd in 2021 afgerond. De eerste evaluatieresultaten zijn positief. Woningzoekenden ervaren de digitale inkomenstoets over het algemeen als een toegankelijke, snelle en veilige manier om inkomensgegevens te delen. In 2022 wil SVH deze werkwijze regionaal uitrollen.

### 2.1.4 Track & trace

Uit onderzoek blijkt dat woningzoekenden de klantreis op Woonnet Haaglanden vaak ingewikkeld en onoverzichtelijk vinden. Door functionaliteiten aan de website toe te voegen, willen we de woningzoekenden beter meenemen in de klantreis en de verwachtingen goed managen. Inzicht in het verhuurproces geeft geruststelling. In 2021 informeerden we woningzoekenden beter over het verhuurproces van woningen waar zij op reageerden. Ook maakten we de geplaatste reacties op woningen en de processtappen die volgen inzichtelijker op een nieuw tabblad bij 'Mijn Reacties'. In 2022 ontwikkelen we track & trace verder.

### 2.1.5 Slaagkans

Door bij een woningadvertentie (indicatief) te laten zien wat de gemiddelde inschrijfduur is van vergelijkbare verhuringen, krijgen woningzoekenden inzicht in hun slaagkans. Na het vastleggen van het toewijzingsmodel, wordt in de samenvatting van de advertentie een extra label 'Gemiddelde wachttijd' getoond. Daarbij zien de woningzoekenden het aantal jaren en maanden wachttijd bij overeenkomstige verhuringen. Dit kan echter alleen als er al voldoende vergelijkingsmateriaal is. Er staat in dat geval een toelichting bij, die meteen dient als disclaimer. In 2022 evalueren we via een enquête hoe woningzoekenden deze functionaliteit ervaren.



### 2.1.6 SVH Support

In 2021 is gestart met het inrichten van SVH Support. Met de tool 'Freshdesk' worden alle verzoeken van corporatie- en SVH-medewerkers centraal geregistreerd. Het gaat zowel om verzoeken die per e-mail als per telefoon worden aangemeld. De meeste medewerkers van SVH hebben toegang tot deze tool en kunnen de geregistreerde verzoeken via een simpele workflow voorzien van input. Of zij kunnen rechtstreeks met de aanmelder communiceren. Op deze manier wordt de doorlooptijd verkort, de betrokkenheid vergroot en kennis gedeeld. Doordat alles nu centraal geregistreerd wordt, belanden er minder issues tussen wal en schip. In 2022 wordt de toepassing van Freshdesk verder geoptimaliseerd.

### 2.1.7 Klantvisie 2021

SVH verenigde zich samen met andere gebruikers van het Zig-automatiseringssysteem in de Circle. Samen met Triada, Stadlander/ZuidWestWonen, DeltaWonen, Holland Rijnland Wonen en Klik voor Wonen vertegenwoordigen we meer dan vijftig corporaties. We droomden samen over dé meest klantgerichte woonruimtebemiddeling van de toekomst. Het eindproduct is vastgelegd in een whitepaper. Deze presenteren we begin 2022 aan de achterban en de sector. Daarnaast dient de whitepaper primair als strategische agenda voor verdere ontwikkeling van het woonruimtebemiddelingssysteem. Door de krachten van deze regio's te bundelen, kunnen we het digitale zoekproces naar een passende woning voor iedereen nog verder verbeteren. Het oorspronkelijke voornemen om een klantvisietraject voor specifiek de eigen organisatie uit te laten voeren, viel hiermee.

### 2.1.8 Samenwerking met Maaskoepel

Maaskoepel en SVH spraken de ambitie uit om te onderzoeken of - en zo ja, hoe – we kunnen samenwerken in de woonruimteverdeling om woningzoekenden beter van dienst te zijn. In 2020 is onderzoek gedaan naar de woningzoekenden die in beide regio's ingeschreven stonden. Dit onderzoek moest meer inzicht geven in hun kenmerken en behoeften. In 2021 zijn de bevindingen beknopt uitgewerkt in enkele scenario's voor mogelijke samenwerking. Het is de bedoeling om in 2022 een besluit te nemen over het uit te werken samenwerkingsscenario.

### 2.1.9 Regionale bemiddeling

Corporaties huisvesten, in afstemming met gemeenten, bijzondere doelgroepen via directe bemiddeling (buiten het reguliere woonruimteverdeelsysteem om). Dat proces is arbeidsintensief omdat het zoeken naar passende woningen voor bemiddelingskandidaten grotendeels handmatig gaat. Vanwege het handmatige proces is de foutgevoeligheid groot en de efficiëntie laag. Tegelijkertijd groeit het aantal woningzoekenden dat via directe bemiddeling een beroep doet op woonruimte. Een centrale registratie van deze kandidaten ontbreekt, waardoor ook het inzicht in wachttijden en samenstelling van deze groep niet bekend is. Daarom werkt SVH in een werkgroep met corporaties en gemeenten aan een regionale werkwijze voor directe bemiddeling, waar het centraal registreren van bemiddelingskandidaten en het regionaal zoeken naar matches tussen kandidaten en woningen centraal staat. In 2021 stelde de werkgroep een conceptvoorstel op en is de haalbaarheid hiervan getoetst. In 2022 wordt het voorstel aangescherpt en ter goedkeuring in de regio besproken.

### 2.1.10 Woningruil

In 2021 onderzocht SVH het beleid van haar corporaties op het gebied van woningruil. De werkwijzen die de corporaties hanteren, blijken in grote lijnen met elkaar overeen te komen. Toch lopen ze op details nog flink uiteen. De corporaties gaven aan dat zij het afhandelen van woningruilverzoeken als zeer arbeidsintensief ervaren. Als vervolg op dit onderzoek wil SVH een regionaal eenduidig beleid opstellen voor woningruil in Haaglanden. Tegelijkertijd ontwikkelde Zig een woningruilmodule in samenwerking met twee andere regio's – vooruitlopend op de regionale beleidslijn, sloot SVH als mede-opdrachtgever voor de ontwikkeling van deze module aan om te borgen dat SVH-wensen in de module geborgd zouden zijn. Met deze module worden de woningruilverzoeken voor de corporaties makkelijker en minder arbeidsintensief af te handelen. De woningruilmodule wordt in gebruik genomen zodra een regionale beleidslijn is vastgesteld. De verwachting is dat dit in 2022 gebeurt.

## 2.2 Maximaliseren aantal vrijkomende woningen

### 2.2.1 Toolkit doorstroming

De BAC doorstroming heeft de ambitie om een toolkit met in te zetten doorstroommaatregelen en -instrumenten te ontwikkelen. In 2021 is een plan van aanpak voor de toolkit opgesteld. Deze toolkit is bedoeld als handvat voor corporaties die de doorstroom willen bevorderen, en geeft inzicht in de in te zetten instrumenten, randvoorwaarden, potentiële opbrengst en succesvolle praktijkvoorbeelden. In 2022 wordt de toolkit naar verwachting opgeleverd.

### 2.2.2 Onderzoek flexwonen

De bestuursadviescommissie voorraadontwikkeling liet onderzoeksbureau Companen onderzoeken hoe groot de potentiële doelgroep voor flexwonen is en wat het huidige aanbod aan flexwoningen is. Hierbij is ook gekeken hoe deze opgave zich verhoudt tot onze nieuwbouwopgave, zoals vastgelegd in het Tussenakkoord. Uit het onderzoek volgden enkele beleidsadviezen aan de SVH-corporaties. Met het afronden van het onderzoek gaan we door naar de volgende fase: samen aan de slag met flexwonen.

### 2.2.3 Beleid middenhuur

Middenhuur staat steeds meer in de belangstelling. Via Woonnet Haaglanden bieden enkele SVH-corporaties met regelmaat vrijesectorwoningen aan. In 2021 startten we met het inventariseren van het aanbod middenhuur. Daarbij keken we naar de voorraad en de aangeboden woningen via Woonnet Haaglanden. Ook inventariseerden we de beleidskeuzes die onze corporaties hierbij maken. In 2022 gaan we met elkaar in gesprek over de wenselijkheid van eenduidig beleid bij middenhuur en de centralisatie van het aanbod.

### 2.2.4 Monitoring realisatie nieuwbouw

In 2021 verscheen de derde jaargang van de SVH-nieuwbouwmonitor. De monitor laat de ontwikkeling van nieuwbouw zien. Naast inzicht in de opgeleverde nieuwbouw, geeft deze ook een doorkijk naar projecten die in de pijplijn zitten: nieuwbouw in aanbouw of nog op de tekentafel. In 2021 lag het aantal gerealiseerde nieuwbouwwoningen rond de 800. Hoewel dit al een flinke stijging is in vergelijking tot de jaren ervoor, is het nog niet genoeg. In het Tussenakkoord (zie [paragraaf 2.4.2](#)) zijn onze ambities vastgelegd. Om onze ambities uit het Tussenakkoord te realiseren, is de komende jaren een verdriedubbeling van de nieuwbouw nodig. Uit de monitor blijkt dat de pijplijn nog onvoldoende gevuld is om dit daadwerkelijk te realiseren.

## 2.3 Teamontwikkeling rond kernwaarden/missie/visie

Door de coronamaatregelen zijn hier geen activiteiten voor ontplooid in 2021. De voorgenomen activiteiten worden doorgeschoven naar 2022.

## 2.4 Effectieve beïnvloeding

### 2.4.1 Jubileum: 25 jaar SVH

SVH werd in 1996 opgericht en vierde in 2021 dus haar 25-jarig jubileum. We vierden het jubileumjaar op drie manieren:

- Het organiseren van het online congres 'Samenwerken aan veerkracht in Haaglanden', voor de samenwerkingspartners van SVH. Het congres is terug te kijken op [www.svh25jaar.nl/congres](http://www.svh25jaar.nl/congres).
- Het lanceren van de jubileumwebsite [www.svh25jaar.nl](http://www.svh25jaar.nl). Deze website bevat diverse artikelen, interviews en achtergrondinformatie over SVH. Via een nieuwsbrief worden SVH-relaties in 2022 tweemaal op de hoogte gebracht van alle onderwerpen op de jubileumwebsite.
- Het ontwikkelen van een nieuwe huisstijl. Het nieuwe logo en kleurgebruik doen beter recht aan de huidige positionering en opgaven van SVH.

## 2.4.2 Opstellen Nieuwe Woningmarktafspraken

Op 17 december 2021 tekenden vijftien SVH-corporaties, de SHH, PZH en acht gemeenten het Tussenakkoord 'Samenwerken aan een solide woningmarkt in Haaglanden 2021-2030, de eerste stap'. Dit is de eerste stap richting voldoende (sociale) woningen en een betere verdeling van sociale woningen in Haaglanden. We zijn tevreden dat het tussenresultaat met elkaar is vastgelegd. Nog belangrijker is dat alle betrokkenen zich de komende jaren inzetten om de afgesproken woningen daadwerkelijk te bouwen. Daarom praten gemeenten, corporaties en Provincie in 2022 verder over mogelijke locaties waar er extra corporatiewoningen bij kunnen komen. Ook wordt besproken welke corporatie deze bouwt. Er zijn in 2021 concrete afspraken gemaakt over het monitoren van de doelen en biedingen uit het Tussenakkoord. In 2022 volgt de oplevering van het monitoringsinstrument.

## 2.4.3 Tussenevaluatie Huisvestingsverordening

Medio 2019 ging in negen gemeenten in de regio Haaglanden de nieuwe Huisvestingsverordening van kracht. De Bestuurlijke Tafel Wonen initieerde medio 2021 een tussentijdse evaluatie, omdat deze verordening halverwege de looptijd was. Hier bracht SVH namens de corporaties verbeterpunten in. De Bestuurlijke Tafel Wonen verzamelde met name ervaringen, inzichten en verbeterpunten voor de evaluatie. De inbreng vanuit SVH bestond onder meer uit de volgende punten:

- De mogelijkheden voor het aanbieden van lotingwoningen zijn beperkt (graag uitbreiden);
- De volgordebepaling van lokaal maatwerk is niet optimaal;
- De werkbaarheid van regionaal maatwerk staat onder druk door (pogingen tot) fraude (zie ook [paragraaf 4.7.4](#));
- Pas het hoofdstuk over woonruimteverdeling ook toe op particuliere sociale verhuurders;
- Zorgen over woningzoekenden die nu niet (meer) bediend worden in de woonruimteverdeling, onder meer door versoberde urgentieregelingen.

In 2022 wordt inhoudelijk vervolg gegeven aan de punten die zijn ingebracht voor de evaluatie.

Daarnaast vraagt SVH zich af of het huidige woonruimteverdeelsysteem op de langere termijn nog wel toekomstbestendig is. Daarom liet SVH RIGO in 2021 onderzoeken welke doelgroepen in welke mate door het huidige systeem worden bediend, en welke minder tot niet. De inzichten uit dit onderzoek volgen halverwege 2022. SVH wil deze inbrengen in het traject voor het vaststellen van de nieuwe Huisvestingsverordening.

## 2.5 Actief samenwerkende leden

### 2.5.1 Stroomlijnen uitvragen corporaties

SVH vraagt regelmatig informatie op bij corporaties. Soms terugkerend, soms ad hoc. We bekeken of we deze uitvragen wellicht konden stroomlijnen, zodat we de werkdruk bij corporaties kunnen beperken of op zijn minst voorspelbaarder kunnen maken. We concludeerden dat we daar al doen wat we kunnen. De terugkerende uitvragen kondigen we ruim op tijd aan. Bij de ad hoc uitvragen is vaak sprake van een politiek-bestuurlijke dynamiek, waarin we niet altijd zelf de timing kunnen bepalen.

### 2.5.2 Protocol ongewenst huurdersgedrag (signaleringslijst)

In 2021 kwam de werkgroep signaleringslijst enkele keren bij elkaar om het voorstel verder uit te werken. Het voorstel was in 2021 nog niet gereed voor goedkeuring. Het voorstel wordt in 2022 afgerond en in de regio ter goedkeuring besproken.



### 2.5.3 AVG-audit

Jaarlijks laat SVH de organisatie door een onafhankelijke privacy-expert doormeten op privacyaspecten. Voor het eerst is de score ook in een cijfer uitgedrukt. SVH scoorde in 2021 gemiddeld een 7,0. Meer hierover in de paragraaf over Implementatie privacywetgeving (zie [paragraaf 5.5](#)).

### 2.5.4 Uitvoering Hostmanship

We willen onze leden zo goed mogelijk ondersteunen. Belangrijk daarbij is niet alleen wat wij doen, maar ook de manier waarop wij die ondersteuning geven. We kozen voor het principe van Hostmanship. De kern hierbij is niet wat je doet, maar hoe je het doet en hoe de ander zich daarbij voelt. De belangrijkste vraag daarbij is: voelt de ander zich gezien, ontzorgd en thuis?

Suzan Mouthaan en Marcia Otten zijn de Hostmanship Practitioners. Zij ontwikkelden samen met de collega's de verdere visie op Hostmanship. De kern hierbij is: SVH pakt graag met jou samen een vraag op, wij luisteren en helpen je verder met deskundig advies. Daar zetten wij graag een stap extra voor. Hostmanship laat zich lastig vangen in online overleg en digitale uitwerking. Daarom konden we hier pas in november 2021 fysiek en met alle collega's verder aan werken. De concrete zaken die ter sprake kwamen, worden in 2022 verder uitgewerkt. Onderwerpen die aan de orde kwamen, waren: een andere ontvangst van bezoekers, meer aandacht voor pauzes en het vragen van feedback bij digitaal vergaderen, minder of anders zenden van informatie.

### 2.5.5 Verkenning bundeling inkoop

In de Bouwstroom Haaglanden werken twaalf SVH-corporaties en de Provincie Zuid-Holland samen aan de gezamenlijke inkoop van conceptwoningen. In 2021 sloten de corporaties hiervoor een gezamenlijke intentieovereenkomst af. Ze inventariseerden locaties en stelden een marktbenaderingsstrategie op. Deze inkoop samenwerking zal in het voorjaar van 2022 tot een aanbesteding van circa 2.000 woningen leiden. Corporaties willen door deze vorm van bouwen snel betaalbare woningen realiseren.

### 2.5.6 Onderzoek verhuurbaarheid nieuwbouw

In 2020 zijn vraagtekens geplaatst bij de verhuurbaarheid van nieuwbouwwoningen. Deze vraagtekens werden ingegeven door het grote aantal weigeringen en de stroperige verhuurprocessen die hier het gevolg van waren. In 2021 onderzocht SVH deze weigeringen. Het beeld dat nieuwbouw vaker wordt geweigerd dan bestaande woningen, blijkt niet te kloppen. Doordat oude verzameladvertenties in het woonruimtebemiddelingsstelsel werden gebruikt, was het verhuurproces arbeidsintensief. Dit vertekende de gegevens over weigeringen. Inmiddels lanceerde SVH in 2021 een nieuwe module voor verzameladvertenties, die beide problemen heeft opgelost.

### 2.5.7 Samenwerking WarmtelinQ

Een delegatie van het SVH-bestuur nam in 2021 deel aan de regionale bestuurlijke overleggen over WarmtelinQ, de warmteleiding die aangelegd wordt van de Rotterdamse haven naar Den Haag. Namens SVH ondertekende Rob van den Broeke op 24 maart 2021 samen met vertegenwoordigers van de Rijksoverheid, Provincie Zuid-Holland, gemeenten en Gasunie de gezamenlijke intentieverklaring WarmtelinQ. Dit is een belangrijke verklaring, omdat alle partijen hiermee aangeven dat zij de ontwikkeling van het warmtenet ondersteunen en dat zij het belang inzien van de behoefte aan duurzame warmte. En 2021 werd afgesloten met een mijlpaal. Gasunie en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat gaven het startsein voor de aanleg van WarmtelinQ. SVH droeg aan dit positieve besluit bij door de potentiële warmte-afname in beeld te brengen en de gezamenlijke intentieverklaring te ondertekenen.

## 2.6 Datagestuurde beslissingen

### 2.6.1 Integreren PowerBI en halfjaarrapportages

Om onze data op detailniveau te ontsluiten, ging SVH in 2019 over naar PowerBI. Een van de doelen was om in PowerBI met dagverse data tot op woningniveau te kunnen analyseren. Hierbij worden precies dezelfde definities gehanteerd als in de officiële halfjaarrapportages. Het afstemmen van de definities lijkt eenvoudig, maar blijkt in de praktijk weerbarstig. We zijn er nog niet helemaal, maar in 2021 is een flinke slag geslagen. In 2022 kijken we kritisch naar al onze manieren om data te ontsluiten en gaan we na welke rol PowerBI daar nog in heeft. We zijn tevreden over de integratie en stemmen de definities in 2022 alleen op afroep verder af.

### 2.6.2 Stimuleren gebruik data/PowerBI

Sinds de overgang naar PowerBI in 2019, viel de mate waarin corporaties gebruikmaken van de mogelijkheden tegen. PowerBI heeft veel meer analysemogelijkheden dan de voorganger DWEX, maar deze worden nog weinig gebruikt. Dit heeft deels te maken met de afwijkingen in definities, die inmiddels grotendeels zijn opgelost. Daarbij komt dat de meeste corporaties niet vaak genoeg met de database werken om er handig in te worden. Zo komen vragen alsnog bij SVH terecht.

In 2021 leverde Explica een online dashboard op. Daarmee kunnen beleidsmakers een laag dieper gaan in de data uit de halfjaarrapportages. Deze nieuwe tool vervult al een groot deel van de informatiebehoefte. In 2022 kijkt SVH kritisch naar alle tools. Daarom is het stimuleren van het gebruik van PowerBI op een laag pitje gezet.

### 2.6.3 Analyse doorstroming: resultaat en potentie

De bestuursadviescommissie doorstroming gaat een toolkit met doorstroommaatregelen ontwikkelen (zie [paragraaf 2.2.1](#)). Bij die maatregelen wil de commissie ook een indicatie geven over de mogelijk te behandelen resultaten. Omdat in beeld te brengen, gaat de commissie de effectiviteit van enkele ingezette maatregelen bij nieuwbouwprojecten in de regio laten onderzoeken. Een afvaardiging van de BAC doorstroming heeft in 2021 een eerste opzet gemaakt voor het onderzoeksvorstel. In 2022 wordt dit voorstel wordt aangescherpt en het onderzoek uitgevoerd.

### 2.6.4 Onderzoek naar scheefwonen

Namens de BAC-doorstroming gaf SVH in 2020 opdracht aan Explica om inzichtelijk te maken hoeveel sociale huurwoningen van corporaties in de regio Haaglanden bewoond worden door scheefwoners. Explica bracht ook verhuisbewegingen en woonwensen in kaart. Dit onderzoek werd begin 2021 definitief afgerond. De resultaten hiervan worden verwerkt in de toolkit die de BAC-doorstroming naar verwachting in 2022 zal opleveren (zie ook [paragraaf 2.2.1](#) en [4.6.1](#)).

### 2.6.5 Agendering (halfjaar-)rapportages

Elk half jaar presenteert SVH rapportages over de woonruimteverdeling. In eerdere jaren kreeg het bestuur alleen terugkoppeling als er bijzonderheden waren. Omdat het hier om de verantwoording over een van onze kernactiviteiten gaat, wordt het bestuur sinds 2021 structureel op de hoogte gebracht. Zo zijn onze leden tot op bestuursniveau elk half jaar goed geïnformeerd.

### 2.6.6 Routekaart CO2-neutraliteit in 2050

Aedes lanceerde in 2021 de Routekaart 2.0. Oorspronkelijk was het de bedoeling om alle individuele routekaarten samen te voegen tot één regionaal beeld. Uit gesprekken met de BAC-duurzaamheid bleek dat niet alle corporaties de meerwaarde ervan zagen om gebruik te maken van de Aedes-routekaart omdat er vraagtekens gesteld worden bij de betekenis van deze uitkomsten. Hiermee bleek een SVH-brede routekaart in

2021 niet opportuun. Omdat de meerwaarde van een regionaal beeld wél gedeeld wordt, is het streven om in 2022 alsnog een regionaal beeld op te stellen met behulp van alternatieve databronnen.

### **2.6.7 Verkenning circulair bouwen en klimaatadaptatie**

In de BAC-duurzaamheid ontstond het initiatief om de circulariteit van de bestaande voorraad in beeld te laten brengen. Hierop dienden drie partijen een voorstel in. Uiteindelijk bleek er onder de corporaties onvoldoende draagvlak om daadwerkelijk tot de verkenning over te gaan.

Eind 2021 ging de BAC-duurzaamheid met Deloitte in gesprek over klimaatadaptieve maatregelen in de corporatievoorraad en de financiële consequenties hiervan. De BAC beraadt zich in 2022 over het verdere vervolg.

## 3. Communicatie en kennisuitwisseling

### 3.1 Website SVH

In 2021 publiceerde SVH op de website [www.socialeverhuurdershaaglanden.nl](http://www.socialeverhuurdershaaglanden.nl) 32 actuele berichten over onderwerpen die corporaties raken. De berichten gingen voornamelijk over verschillende manieren om het tekort aan sociale huurwoningen aan te pakken. Bijvoorbeeld door overname van woningbezit en nieuwbouwprojecten. Deze artikelen werden deels door de corporaties aangeleverd. Ook plaatsten we in 2021 actuele rapportages op de website.

Vanwege het 25-jarig jubileum van SVH lanceerden we in 2021 een jubileumwebsite. Op [www.svh25jaar.nl](http://www.svh25jaar.nl) staan artikelen die bijzondere momenten van de afgelopen 25 jaar uitlichten. Ook plaatsten we hier interviews met mensen die een belangrijke rol speelden.

### 3.2 Belangenbehartiging

Met de Bestuurlijke Tafel Wonen vond in 2021 vier keer overleg plaats op bestuurlijk niveau. Hierbij sloten ook de gedeputeerde van de Provincie en een vertegenwoordiging van het bestuur van de Samenwerkende Huurdersorganisatie Haaglanden (SHH) aan. De overleggen vonden overwegend online plaats. Eind 2021 vond in een fysieke bijeenkomst de ondertekening plaats van het Tussenakkoord 'Samenwerken aan een solide woningmarkt in Haaglanden 2021-2030, de eerste stap'. Daarnaast waren er acht - overwegend digitale - overleggen tussen de voorzitters van SVH, SHH, de Bestuurlijke Tafel Wonen en de gedeputeerde van de Provincie. Ter voorbereiding op deze bijeenkomsten vonden in 2021 negen ambtelijke afstemmingsoverleggen plaats. Het bestuur van SHH en de directeur van SVH overlegden vier keer over de regionale thema's.

Dit jaar werd er hoofdzakelijk gesproken over het samenwerkingsproces en de nieuwe regionale woningmarktafspraken. Verder nam een delegatie van het SVH-bestuur in 2021 deel aan de twee regionale bestuurlijke overleggen over WarmtelinQ.

In 2021 was er verder vijf 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

De mogelijkheden voor fysieke trainingen waren ook in 2021 beperkt door corona. Maar we blijven kennisuitwisseling tussen SVH en corporaties ondersteunen en stimuleren. Dit leidde tot de volgende trainingen en uitwisseling:

- Training Inkomensregistratie voor verhuurconsulenten;
- Opfrustrainingen voor verhuurconsulenten. Hierbij zijn ruim honderd verhuurmedewerkers meegenomen in de spelregels. Wat zijn bijvoorbeeld de afspraken rond het aanbieden van woningen? Wat zijn de consequenties van de Huisvestingsverordening 2019? Welke ontwikkelingen spelen er?;
- Inwerkprogramma voor verhuurmedewerkers Habion (aangesloten sinds 2021);
- Introductietraining: hoe ga je om met (kandidaat)huurders met een licht verstandelijke beperking? (georganiseerd door MEE via SVH);

Naast de bestaande e-learning voor de Woonruimteverdeling, is in 2021 verder gewerkt aan een introductieprogramma voor nieuwe medewerkers van SVH en corporaties. Na een eerste aanzet in 2021, onderzoeken we in 2022 samen met Zig of een e-learning voor het gebruik van het WBS kan worden ontwikkeld.

## 4. De organisatie

### 4.1 Bestuur

Iedere corporatie die lid is van SVH, levert één bestuurslid. Mohamed Baba was in 2021 voorzitter van het SVH-bestuur. Het bestuur kwam in 2021 zeven keer bijeen, waarvan twee keer tijdens een ledenvergadering. De overleggen vonden overwegend digitaal plaats. Naast de reguliere vergaderingen kwam het SVH-bestuur in 2021 samen voor specifieke themagerichte bijeenkomsten. Dit betrof vier bijeenkomsten over de Bouwstroom Haaglanden en een bijeenkomst over doorstroming.

In 2021 trad de landelijk werkende corporatie Habion toe als lid van SVH. In [bijlage 1](#) staat de samenstelling van het SVH-bestuur per 31 december 2021.

### 4.2 Dagelijks bestuur

De voorzitter, vicevoorzitter en penningmeester van SVH vormen het dagelijks bestuur (zie tabel). Het dagelijks bestuur kwam in 2021 acht keer bijeen. Het bestuur van de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH) was één keer aanwezig bij het overleg met het dagelijks bestuur van SVH.

Tabel: Samenstelling dagelijks bestuur SVH.

Dagelijks bestuurslid	Functie	Termijn	Termijn 1 <sup>e</sup> benoeming	Termijn 2 <sup>e</sup> benoeming	Termijn 3 <sup>e</sup> benoeming
De heer M. Baba	Voorzitter	3 jaar	1-2-'18 – 31-1-'20	1-2-'20 – 31-1-'22	1-2-'22 – 31-1-'25
Mevrouw D. Braal	Vicevoorzitter	3 jaar	1-4-'18 – 31-3-'21	1-4-'21 – 31-3-'24	
Mevrouw M. Heemskerk	Penningmeester	3 jaar	1-7-'21 – 30-6-'24		

De voormalige penningmeester, Lucas de Boer nam in 2021 de vacante positie van BAC-voorzitter voorraad over en legde zijn functie als penningmeester neer. Na een selectieprocedure nam Mariette Heemskerk per 1 juli 2021 de functie van penningmeester in het dagelijks bestuur over.

Eind 2021 sprak het bestuur over de aflopende termijn van de huidige voorzitter, Mohamed Baba, per 1 februari 2022. Hij stelde zich (her)verkiesbaar en is door het SVH-bestuur herbenoemd voor een periode van drie jaar. Er waren geen andere kandidaten die zich verkiesbaar stelden.

Het dagelijks bestuur is werkgever van de directeur. In 2021 had het dagelijks bestuur conform de HR-cyclus drie gesprekken met de directeur over het functioneren. Dit werd door het dagelijks bestuur als positief beoordeeld. Daarnaast sprak het dagelijks bestuur in 2021 twee keer met de medewerkers van SVH, zonder bijzijn van de directeur.

### 4.3 Medewerkers

De organisatie van SVH bestond op 31 december 2021 uit een formatie van 17 mensen.

Tabel: Medewerkers SVH.

Functie	Naam	Werkuren
Directeur	Jozefine Hoft	36
Officemanager	Karin Bösecke	36
Analist strategie en beleid	Koen van der Most	36
Proces- en informatiespecialist	Sander Colnot	32
Beleidsadviseur	Suzan Mouthaan	36
Klantadviseur	Marcia Otten	32
Adviseur ICT	Paul Zwart	32
Adviseur innovatie en automatisering	Aiman el-Gharabawy	32
Seniorenmakelaar	Rebecca Brekelmans	24
Supervisor KCC / communicatiemedewerker	Romaana Ozir	32
Supervisor KCC / seniorenmakelaar	Sjevon Amatdolah	36
Medewerker KCC	Christine Baneke	20
Medewerker KCC	Claudia van Klink	16
Medewerker KCC	Fabienne Kardibaks	24
Medewerker KCC	Jacqueline Vogels	24
Medewerker KCC	Sharona Kromontona	24
Medewerker KCC	Simone Witte	20

#### 4.4 WBS-helpdesk

Corporatiemedewerkers die vragen hebben over de werking van het woonruimtebemiddelingsstelsel (WBS), kunnen terecht bij de WBS-helpdesk. Deze wordt bemand door Paul Zwart en Aiman El-Gharabawy. In 2021 zijn 1.363 verzoeken geregistreerd. De meeste vragen werden binnen een dag beantwoord. In sommige gevallen was dat niet mogelijk. Deze vragen werden doorgezet naar de helpdesk van Zig Websoftware. In 2021 ging het om 160 storingen en 144 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
- Inloggen/autorisaties
- E-learning
- Fraude
- Betalingen en verlengen van de inschrijving

#### 4.5 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 2021 bestond het grootste deel van de werkzaamheden van de CNS-helpdesk uit het verder ontwikkelen van Power BI. In de tweede helft van 2021 zijn de definities tussen de halfjaarrapportages en Power BI nog verder aangescherpt. Hierdoor wordt PowerBI nog meer een verdieping op die officiële rapportages.

#### 4.6 Bestuursadviescommissies

##### 4.6.1 Doorstroming

De bestuursadviescommissie doorstroming kwam in 2021 twee keer bij elkaar. Tijdens deze bijeenkomsten werden onder meer de tussentijdse resultaten besproken van de pilots met seniorenmakelaars in Delft en Zoetermeer. Ook kwam de afronding ter sprake van Explica's onderzoek naar scheefwonen in

corporatiewoningen in Haaglanden. Tegelijkertijd zette de BAC-doorstroming zich in om regionaal met gemeenten, huurdersorganisaties en corporaties doorstroomafspraken te maken (regionale samenwerkingsafspraken). In de BAC-doorstroming is de voortgang van dit proces gedeeld en de input van corporaties voorbereid. Tenslotte heeft de commissie het plan van aanpak voor een toolkit met doorstroommaatregelen besproken (zie ook [paragraaf 2.2.1](#)).

#### 4.6.2 Duurzaamheid

De energietransitie stond weer hoog op de agenda. Daarbij was in het bijzonder aandacht voor de ontwikkeling van WarmtelinQ. Een afvaardiging van de BAC-duurzaamheid was betrokken bij de Bouwstroom Haaglanden, waarbij gezamenlijk conceptwoningen worden ingekocht. Dit om circulariteit een plek te geven in de marktuitvraag. Industrieel bouwen biedt een uitgelezen kans om circulaire principes in de praktijk te brengen. Daarnaast ging de BAC-duurzaamheid verder met de Vastgoedatlas. Deze geeft op regionaal, gemeentelijk en complexniveau, inzicht in de energieprestaties van de woningen. Door de jaarlijkse update is zichtbaar welke stappen er gezamenlijk gezet zijn in de energietransitie. Deze stappen komen tot uiting in de KPI-monitor.

#### 4.6.3 Voorraadontwikkeling

Met het afscheid van Willem Krzeszewski kreeg de BAC-voorraadontwikkeling halverwege 2021 een nieuwe voorzitter: Lucas de Boer. De rode draad in het afgelopen jaar waren de nieuwe woningmarktafspraken en het onderzoek naar flexwonen. Een onderzoeksbureau verkende de vraag naar en het aanbod van flexwoningen. Hieruit volgden beleidsadviezen. In twee werksessies werd de BAC-voorraadontwikkeling betrokken bij het inkleuren van het onderzoek. Voor het derde jaar op rij is de SVH-Nieuwbouwmonitor opgeleverd. Alle corporaties gaven hiervoor hun nieuwbouwprojecten op en de fase waarin deze projecten verkeren - zoals de plan-, uitvoerings- of opleveringsfase. Nieuw dit jaar was dat de BAC-voorraadontwikkeling zich verdiepte in RVV-projecten (Regeling Vermindering Verhuurderheffing). Hierdoor krijgt SVH inzicht in de voortgang van nieuwbouwontwikkeling. Dit was belangrijke input voor het gesprek tussen SVH en de Taskforce RVV. Verder is een afvaardiging van de BAC-voorraadontwikkeling aangesloten bij de werkgroep 'fake sociale huur' van Aedes. Hierin kon de visie van SVH op de ontwikkeling van sociale huur door commerciële partijen goed worden gepositioneerd.

### 4.7 Vaste werkgroepen

#### 4.7.1 Beleidsgroep & Managers Wonen

In 2021 vond vijf keer digitaal overleg plaats met de Beleidsgroep en de Managers Wonen. De belangrijkste onderwerpen die in 2021 aan bod zijn geweest:

- Fraude met Regionaal Maatwerk
- Rapport Autoriteit Woningcorporaties (AW) naar risico's bij woningtoewijzing
- Einde overgangsregeling Huisvestingsverordening
- Uitwerking aanbevelingen van Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden
- Nieuw aanbodmodel voor nieuwbouwwoningen
- Doorstroomonderzoek Explica
- Doelgroepenstudie RIGO -> aanzet voor gesprek over een betere woonruimteverdeling

#### 4.7.2 Keyusers

Het keyusersoverleg richt zich met name op de ontwikkelingen van het woonruimtebemiddelingssysteem en de website Woonnet-Haaglanden, vragen vanuit de corporaties, kennisoverdracht en het delen van informatie over nieuwe ontwikkelingen. In 2021 waren er zeven bijeenkomsten met de keyusers. Daarbij werden onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- De releases van WBS die in 2021 zijn uitgerold
- Het einde van de overgangsregeling per 1 juli 2021

- De introductie van de doorlopende machtiging
- Inzicht in de creditcheck-functionaliteiten
- Fase 1 van de seniorencomplexmodule
- Ontwikkelingen rondom voorraadmodule
- Klachten vanuit de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH)

#### 4.7.3 Werkgroep managementinformatie

De Werkgroep Managementinformatie beoordeelt de (half-)jaarrapportages van SVH en duidt de ontwikkelingen op de sociale huurmarkt Haaglanden. De werkgroep komt twee keer per jaar samen. Naast enkele corporaties nemen ook gemeenten hieraan deel. In 2021 werkte de werkgroep aan de reguliere rapportages en aan het ontwikkelen van een nieuw online dashboard. Dit dashboard maakt het mogelijk om de (half)jaarcijfers op een toegankelijke manier te verkennen. De bètaversie van dit dashboard is inmiddels in gebruik genomen.

#### 4.7.4 Stuurgroep fraude & fraudecoördinatoren

Ook in 2021 was er veel aandacht voor het bestrijden van fraude. Met name bij toewijzingen op het gebied van regionaal maatwerk, bleken veel woningzoekenden gebruik te maken van onjuiste gegevens en documenten. Zo hoopten zij in aanmerking te komen voor de aantrekkelijke regionale voorrangsregels voor doorstroming. Regionaal maatwerk is om die reden zelfs tijdelijk stopgezet, zodat SVH en de corporaties maatregelen konden nemen om misbruik tegen te gaan.

Niet alleen is het maatschappelijk onacceptabel dat woningzoekenden op onjuiste gronden voorgaan op anderen. Ook kost het de verhuurconsulenten veel extra tijd om alles correct te controleren. Om het opvoeren van onjuiste gegevens tegen te gaan, worden op het gebied van de automatisering verschillende maatregelen genomen. Daarnaast is een nieuw en meer werkbaar proces geïmplementeerd voor het melden van fraude bij de politie. Verder wordt het regionaal maatwerk bij de verhuringen periodiek gecontroleerd. De resultaten bespreken we met de betreffende corporaties.

Blijvende aandacht voor fraude is er via het periodieke overleg met de Stuurgroep Fraude en het overleg met de Fraudecoördinatoren. Tenslotte overlegt de directie van SVH met het Openbaar Ministerie en 2Solve Investigations over de aanpak en het onderzoek naar mogelijke verdachten.

### 4.8 Tijdelijke werkgroepen

In [bijlage 2](#) 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.

### 4.9 Governance

Bestuurders, commissarissen en medewerkers van woningcorporaties, zijn via de Governancecode Woningcorporaties 2020 gebonden aan een aantal waarden en normen die te maken hebben met hun maatschappelijke taak. Hoewel SVH zelf geen woningcorporatie is, committeren we ons wel aan deze waarden en normen. Onze werkzaamheden overlappen echter maar gedeeltelijk met die van woningcorporaties. Ook is onze bestuursstructuur als vereniging anders. Daarom keken we in 2021 voor alle onderdelen van de Governancecode of ze voor ons van toepassing zijn. We stelden een governancekader op, dat we periodiek gaan actualiseren. Uit de eerste versie van dit governancekader kwamen verschillende aanbevelingen, zoals het expliciet opnemen van enkele zaken in het jaarverslag en enkele aanpassingen in de Statuten. De Governancecode 2020 geeft heldere kaders van goed bestuur waarbinnen ons bestuur, ons dagelijks bestuur, onze directie en onze medewerkers in 2021 hebben gefunctioneerd en zullen blijven functioneren.



## 5. Woonnet Haaglanden

### 5.1 Klantvolgsysteem (KVS)

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

Er is een koppeling gemaakt tussen KVS en I Am, een telefonie-applicatie van Integrated Works, 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 2021 ruim 42.176 contactmomenten in het KVS. Het ging om 16.316 binnengekomen e-mails en 25.860 binnengekomen telefoongesprekken. In het KVS worden vragen van woningzoekenden gecategoriseerd op onderwerp. De meeste vragen gingen in 2021 over betalingen, documenten, status en inschrijfduur, en inkomen. Daarnaast kwamen er veel vragen binnen over het wijzigen van gegevens, inloggen en passend toewijzen.

In 2021 zijn zestien keer verbeteringen in KVS doorgevoerd. In totaal werden ruim 31 aanpassingen en bugs opgelost om de prestaties van het KVS te optimaliseren. 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 2022 verder wordt geoptimaliseerd om het gebruiksvriendelijker te maken voor het regionaal KCC.

### 5.2 Klantcontactcentrum (KCC)

Heel 2021 werkte het KCC ondanks corona op kantoor. Op het KCC werkten eerst vier parttime medewerkers. Al snel werd dit aantal uitgebreid naar zes en enkele maanden later naar acht medewerkers. Sinds september 2021 bestaat het team uit negen medewerkers.

Het regionaal KCC is geopend op maandag tot en met donderdag van 09.00 tot 16.30 uur en op vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur. Uit de cijfers bleek dat er bij opening op de maandagochtend een hoge piekbelasting was. Hoewel we eerst op de vrijdag gesloten waren, bleek dat er deze dag structureel gebeld werd door woningzoekenden. Hierdoor breidden we de openingstijden vanaf 1 oktober 2021 uit naar vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur. Dit had het gewenste effect. De piekbelasting op de maandagochtend nam af. Daardoor waren de ochtenden voor de KCC-medewerkers beter te doen en werd de drukte verspreid over de hele week.

In augustus 2021 kregen we een nieuwe telefooncentrale. De eerste twee maanden benutten we om de managementinformatie op de juiste manier te krijgen. De volgende cijfers over het hele jaar zijn daarom schattingen. In totaal werd het regionaal KCC 47.000 keer gebeld en handelde daar zo'n 80% van af. Gemiddeld gaat het om ruim 700 afgehandelde telefoontjes per week.

Het regionaal KCC behield in 2021 haar mooie score op klanttevredenheid: een 7,5 gemiddeld. De score voor telefonisch contact ligt met 7,7 wat hoger dan de score voor emailcontact (7,0). Net als in 2020 scoorde de behulpzaamheid van de KCC-medewerkers het hoogst: een 8,0 bij telefonisch contact en een 7,2 bij e-mails.

In 2022 professionaliseren we het KCC verder door trainingen aan de KCC-medewerkers aan te bieden. Dit is bovendien ook goed voor de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers.

## 5.3 Seniorenmakelaar

### 5.3.1 SVH

De seniorenmakelaar van SVH realiseerde in 2021 42 verhuizingen, waarvan 12 uit schaarse woningen. Ook verhuisden 30 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 2021 hoger dan in 2020. In 2020 leken mensen terughoudend door de coronamaatregelen. In 2021 speelde dit minder. 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 is ingeburgerd. Daardoor is de seniorenmakelaar een grotere spil in het netwerk geworden. Naast het helpen van individuele woningzoekenden, is voor de seniorenmakelaar een rol weggelegd om betrokken partijen (zoals corporaties, gemeenten, welzijnsorganisaties, etc.) goed voor te lichten. Dit werpt vruchten af bij de woningzoekenden. Het KCC zorgde ervoor dat minder mensen werden doorverwezen naar de seniorenmakelaar. De medewerkers van het KCC verwijzen alleen de echte kwetsbare woningzoekenden door. Deze casussen vergen doorgaans een intensieve aanpak en vragen daarom meer tijd. In 2021 besteedden we veel aandacht aan voorlichting aan senioren om zich preventief in te schrijven als woningzoekende. Ook hierin spelen de ketenpartners een grote rol.

Naast het invullen van de functie seniorenmakelaar zorgde SVH ook voor het verbinden van de verschillende initiatieven op dit gebied in de regio. Inmiddels zijn er, naast de seniorenmakelaar van SVH, vier seniorenmakelaars actief vanuit de pilots en is er op verschillende manieren capaciteit bij gemeenten en corporaties. Door het organiseren van expertgroepen worden hier tussen de ervaringen en kennis gedeeld.

### 5.3.2 Pilots in de regio

In drie gemeenten in de regio Haaglanden vond in 2021 een pilot met seniorenmakelaars plaats. De pilots houden in dat de gemeente en de in de betreffende gemeente werkzame corporaties gezamenlijk een seniorenmakelaar aanstellen om de doorstroming in de gemeente te bevorderen. Om de verhuizingen te realiseren, mogen de seniorenmakelaars gebruik maken van een vastgelegd handelskader met maatwerkregels. De beleidsadviseur van SVH is projectleider van de pilots.

- Na start in 2019 werd in 2021 de pilot in Zoetermeer vanwege succesvolle resultaten bestendigd als definitieve werkwijze. In 2021 realiseerden de seniorenmakelaars daar 44 verhuizingen uit schaarse woningen (11 verhuizingen boven target). Deze pilot is een samenwerking van de gemeente Zoetermeer, De Goede Woning, Vestia en Vidomes.
- In Delft werd de pilot in 2021 na 2 jaar looptijd met nog een jaar verlengd (tot 2022). De resultaten in 2021 waren goed: 27 verhuizingen (2 boven target), echter, gaven nog onvoldoende zekerheid om de pilot te bestendigen. Deze pilot is een samenwerking van de gemeente Delft, Vestia, Vidomes en Woonbron.
- In Leidschendam-Voorburg startte de pilot eind 2021. Hier zijn dan ook nog geen resultaten geboekt. Deze pilot is een samenwerking van de gemeente Leidschendam-Voorburg, Vidomes en WoonInvest.

Door de positieve ervaringen met de seniorenmakelaars wordt in de gemeente Rijswijk nu ook onderzocht of hier een eigen seniorenmakelaar zal worden aangesteld.

## 5.4 Automatisering

Het Woonruimtemiddelingsstelsel (WBS) en de website worden continu bijgewerkt en aangepast. In deze paragraaf staan daarom alleen de belangrijkste en meest omvangrijke ontwikkelingen.

### Regionale voorrang

In de regio Haaglanden zijn twee regionale voorrangsregels. Op 1 maart is de voornaamste voorrangsregel tijdelijk uitgezet. Er werd teveel gefraudeerd en de controle door de corporaties was niet effectief geregeld. Beide problemen zijn opgepakt (zie ook [paragraaf 4.7.4](#)). Vanaf 1 juli staat de voorrangsregel weer aan. De maatregelen die zijn genomen om het misbruik te voorkomen, hebben hun vruchten deels afgeworpen. Het aantal gevallen van onterechte toewijzing op basis van regionale voorrang, lijkt te zijn afgenomen. We zijn er echter nog niet. Het jaar 2022 zal in het teken staan van bestrijding van vervalsing van documenten en het continu wijzigen van gegevens.

### Vestia

Op 1 april is een deel van het bezit van Vestia overgeheveld naar vier corporaties in de regio. De eigenaar en autorisatiecodes zijn hiervoor in WBS aangepast. Verder kreeg een deel van het voormalige bezit van Vestia een nieuw eenheidsnummer.

### Habion

Vanaf 1 juli maakt Habion gebruik van de systemen. Het bezit is toegevoegd, de medewerkers zijn opgeleid en de eerste ervaringen met het systeem zijn positief ontvangen.

### AVG

De AVG schrijft voor dat vanwege de privacy van de woningzoekenden alleen het hoognodige mag worden vastgelegd en ingezien. In 2021 is daarom een extra autorisatielaag ingebouwd. Slechts één medewerker per corporatie heeft te allen tijde inzicht in de inkomensgegevens van de woningzoekenden. Pas als woningzoekenden in het aanbodproces zitten, kunnen ook andere medewerkers van de corporaties de inkomensgegevens raadplegen. Verder worden de gegevens van alle uitgeschreven woningzoekenden automatisch na drie jaar geanonimiseerd.

### Einde Overgangsregeling

Bij het vaststellen van de Huisvestingsverordening in 2019 is een overgangsperiode van twee jaar vastgesteld voor woningzoekenden uit de regio die een koopwoning bezitten of een particuliere huurwoning buiten de regio bewonen. Op 1 juli zijn zij Starter geworden in het stelsel en is hun (extra) woonduur komen te vervallen. De benodigde aanpassingen zijn (grotendeels) doorgevoerd. De woningzoekenden zijn hierover per brief of e-mail geïnformeerd.

### Doorlopende machtiging

Op 1 september is een nieuwe betaalwijze voor woningzoekenden geïntroduceerd. Ze kunnen nu digitaal een doorlopende machtiging afgeven. Op deze manier is het een stuk eenvoudiger voor ze om automatisch te betalen voor de jaarlijkse verlenging van de inschrijving. Het mes snijdt aan twee kanten: de woningzoekenden krijgen een jaarlijkse korting en het scheelt SVH administratief werk.

### Seniorencomplexen

In 2021 is een begin gemaakt om het seniorenbezit een plek te geven op Woonnet Haaglanden. Alle 62 complexen van Vidomes zijn nu online zichtbaar. De woningzoekenden kunnen nu meer informatie vergaren over waar ze eventueel zouden willen wonen. In 2022 worden ook seniorencomplexen van de overige corporaties toegevoegd.

## 5.5 Privacy

Er kwamen in 2021 geen verzoeken tot inzage binnen. Wel waren er drie verzoeken om verwijderd te worden uit het systeem. Deze verzoeken honoreerden we allemaal en anonimiseerden we in WBS. In 2021 was er één datalek. Het betrof een mailing aan 614 personen, waarbij in de aanhef de verkeerde naam stond. De mailing ging naar de juiste geadresseerden, maar met de verkeerde naam erboven. Dit datalek handelden wij geheel volgens ons protocol af. Bovendien pasten we de procedure voor mailings aan om dit in de toekomst te voorkomen.

Via een jaarlijkse externe AVG-review houden we in de gaten welke risico's we lopen en of wij die risico's afdoende hebben afgedekt door technische en organisatorische maatregelen. De aanbevelingen uit deze review zijn inmiddels in onze AVG-jaarplanning voor 2022 opgenomen.

## 5.6 Klachten

In 2021 zijn in het KVS 77 klachten geregistreerd. Een deel hiervan is later behandeld door de Regionale Klachtencommissie. Andere klachten handelden het KCC of de supervisors direct af. Het is onduidelijk hoeveel van de geregistreerde klachten in het KVS de Regionale Klachtencommissie uiteindelijk behandelde. Aannemelijk is dat de Regionale Klachtencommissie klachten behandelde die onder een andere contactreden zijn weggeschreven in het KVS. Het is onduidelijk om hoeveel klachten dit gaat.

## 5.7 Secretariaat RKWH

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

In 2021 ontving de commissie 287 klachten en behandelde ze nog 7 klachten die in 2020 werden ingediend. Van de 287 ontvangen klachten uit 2021 werd 81 procent (232 klachten) niet-ontvankelijk verklaard. Er waren twee meest voorkomende redenen voor het niet-ontvankelijk verklaren van klachten:

- de klacht was feitelijk meer een vraag;
- de klacht was nog niet ingediend bij de organisatie waarop deze betrekking had. Het klachtenreglement schrijft voor dat dit eerst moet gebeuren.

Tabel: Klachten RWKH naar onderwerp, 2021.

	Totaal	Niet-ontvankelijk	Nog niet bepaald	Ontvankelijk
Reageren	66	61	2	3
Inschrijving Woonnet Haaglanden	82	57	4	22
Betaling	10	10	0	0
Procedure woningtoewijzing	77	55	5	17
Vraag of overig	51	49	1	1
(nog) niet bepaald	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>287</b>	<b>232</b>	<b>12</b>	<b>43</b>

Het hele jaarverslag van de RKWH is (vanaf 1 maart 2022) te lezen op [www.woonnet-haaglanden.nl](http://www.woonnet-haaglanden.nl).

## Bijlage 1: SVH-bestuur 2021

Samenstelling SVH-bestuur op 31 december 2021.

Bestuurslid	Woningcorporatie
De heer P. Huijsdens	Arcade Wonen
De heer P. Boerenfijn	Habion
Mevrouw M. Heemskerk (penningmeester)	De Goede Woning
De heer R. van den Broeke	Rijswijk Wonen
De heer L. de Boer	Rondom Wonen
Mevrouw C. Jansen	Mooiland
De heer P. Winterman (a.i.)	Omnia Wonen
De heer G. van Herk	Staedion
De heer H. Pluim	DUWO
Mevrouw L. Schalkwijk	Vestia
Mevrouw D. Braal (vicevoorzitter)	Vidomes
De heer A. Zopfi	Wassenaarsche Bouwstichting
Mevrouw J. ten Brink (a.i.)	Wbv. St. Willibrordus
De heer P. van Ling	Wonen Midden-Delfland
De heer F. van der Pal	Wonen Wateringen
De heer M. Baba (voorzitter)	Haag Wonen
De heer Z. El Khetabi	Woonbron
De heer P. van Heeswijk (a.i.)	WoonInvest
De heer C. van Boven	Woonzorg Nederland
Mevrouw J. Hoft	Vereniging SVH

## Bijlage 2: Overleggen en werkgroepen 2021

Overleg of werkgroep	Initiatief	Samenstelling	Vorm
Bestuurlijk overleg	SVH	Bestuurders SVH en wethouders gemeenten	Vast
Voorzittersoverleg in voorbereiding op BO <sup>1</sup>	SVH	Voorzitters en vicevoorzitters van SVH en BT <sup>2</sup> 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-woningproductie	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	Deelnemers vanuit alle leden (keyusers)	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 en gemeenten	Vast
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
BSH <sup>3</sup> : Stuurgroep	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties en Provincie Zuid-Holland	Tijdelijk
BSH: Bestuurlijk plenair overleg	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties en Provincie Zuid-Holland	Tijdelijk
BSH: Projectgroep	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties en Provincie Zuid-Holland	Tijdelijk
BSH: Werkgroep inkoop	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties en Provincie Zuid-Holland	Tijdelijk
BSH: Werkgroep communicatie	SVH	Deelnemers vanuit diverse corporaties en Provincie Zuid-Holland	Tijdelijk
Afstemmingsoverleg urgenties	Anders	Deelnemers vanuit diverse gemeenten en klantadviseur SVH	Tijdelijk
Werkgroep NWMA**	Anders	Deelnemers vanuit diverse corporaties, gemeenten en SHH	Tijdelijk
Werkgroep monitor NWMA	Anders	Deelnemers vanuit diverse corporaties, gemeenten en PZH	Tijdelijk
Klankbordgroep NWMA	Anders	Strategen vanuit alle corporaties	Tijdelijk
RSA doorstroming***	Anders	Deelnemers vanuit diverse corporaties, gemeenten en SHH	Tijdelijk
RSA kwetsbaren	Anders	Deelnemers vanuit diverse corporaties, gemeenten en SHH	Tijdelijk

<sup>1</sup> BO = Bestuurlijk overleg

<sup>2</sup> BT = Bestuurlijke Tafel Wonen Haaglanden

<sup>3</sup> BSH = Bouwstroom Haaglanden

<sup>4</sup> NWMA = Nieuwe woningmarktafspraken

<sup>5</sup> RSA = Regionale Samenwerkingsafspraken

## Bijlage 3: Jaarplan SVH 2021

Activiteit	Gebied
<b>1. Tevreden woningzoekenden</b>	
evaluatie KCC	medewerkers
beleid dienstverlening kwetsbare woningzoekenden	strategie & beleid
beleid middenhuur	strategie & beleid
onderzoek flexwonen	strategie & beleid
digitale inkomenstoets (koppeling BD)	middelen
implementatie zwarte lijst	processen
regionaal bemiddelingsloket	processen
woningruilbeleid	strategie & beleid
slim inschrijfformulier (zo mogelijk met checks aan de voorkant)	processen
dubbele inschrijvingen MK/SVH	middelen
klantvisie 2018 (afsluiten track&trace en slaagkansindicator)	middelen
klantvisie 2021 (visie digitale dienstverl. samen met andere Zig-gebruikers)	middelen
<b>2. Maximaliseren vrijkomende woningen</b>	
monitoring realisatie nieuwbouw	processen
toolkit doorstroming	processen
onderzoek scheefwonen	strategie & beleid
analyse doorstroming: resultaten en potentie (incl. nieuwbouw)	strategie & beleid
<b>3. Verantwoordelijke en ontwikkelgerichte medewerkers</b>	
teamontwikkeling i.r.t. missie/visie en kernwaarden (en overlegvormen)	medewerkers
<b>4. Zichtbare en gewaardeerde netwerkorganisatie --&gt; effectieve beïnvloeding</b>	
25 jaar SVH	leiderschap
- organiseren congres	leiderschap
- boekje 25 jaar SVH	leiderschap
- logo en huisstijl	leiderschap
actief stakeholdermanagement	leiderschap
opstellen nieuwe woningmarktafspraken	strategie & beleid
tussenevaluatie HVO's	strategie & beleid
<b>5. Actief samenwerkende leden</b>	
uitvoering Hostmanship SVH	leiderschap
opleidingskalender (incl. aanmelden via Plusport)	leiderschap
stroomlijnen uitvragen corporaties	processen
agendering n.a.v. (halfjaar-)rapportages	processen
SVH support	processen
verkenning circulair bouwen en klimaatadaptatie	strategie & beleid
onderzoek verhuurbaarheid nieuwbouw	strategie & beleid
samenwerking WarmteLinq	strategie & beleid
routekaart CO2-neutraliteit in 2050	strategie & beleid
verkenning bundeling inkoop (duurzaamheid en nieuwbouw)	middelen
<b>6. Data-gestuurde beslissingen</b>	
integratie PowerBI en Explica-rapportages	middelen
stimuleren gebruik data/PowerBI	middelen
open data (wat heeft echt toegevoegde waarde)	middelen
AVG-audit	processen