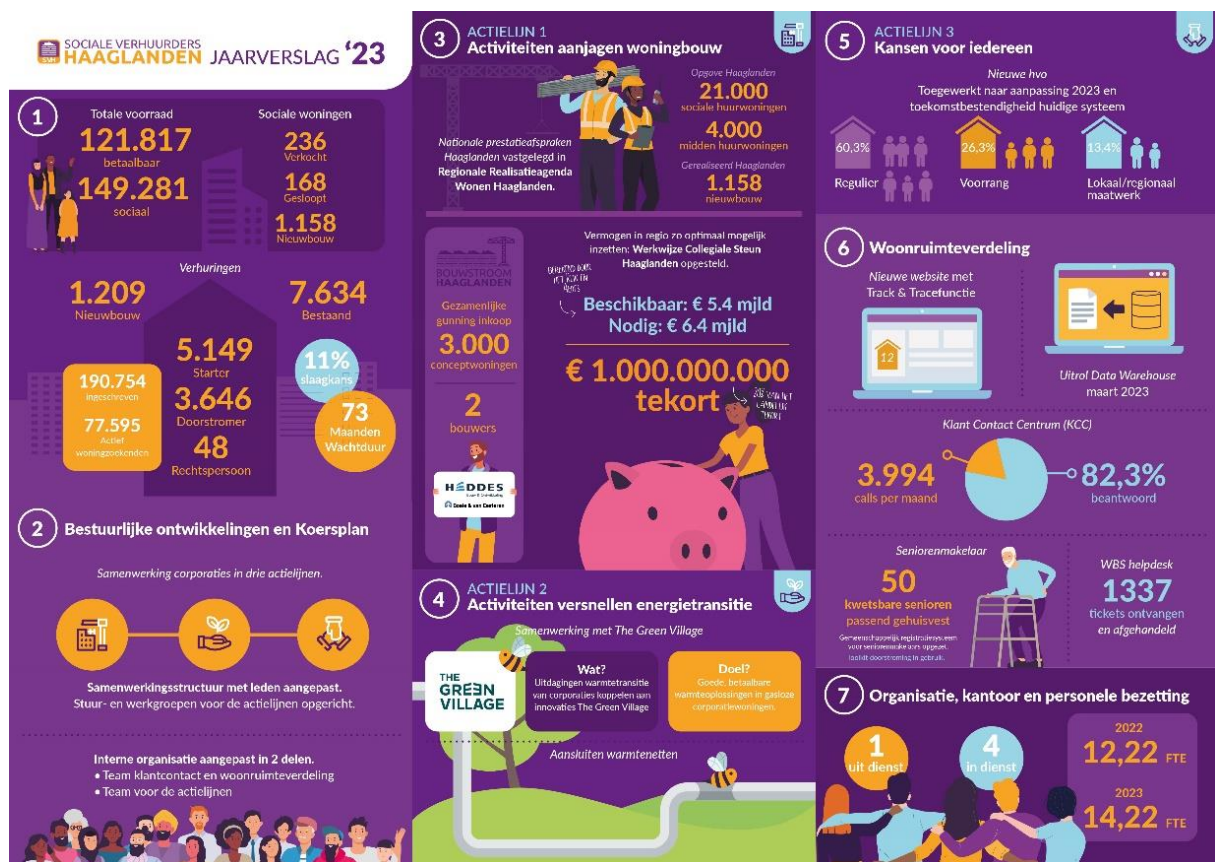


Jaarverslag 2023

Datum: 13 mei 2024
Referentie: 24074

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Deel I: Prestaties SVH-corporaties	5
1. Woningvoorraad, woningzoekenden en verhuringen.....	6
Deel II: Ontwikkelingen op bestuurlijk en strategisch vlak	13
2. Bestuurlijke ontwikkelingen en koersplan	14
3. Aanjagen woningbouwproductie.....	17
4. Versnellen energietransitie	21
5. Kansen voor iedereen	23
Deel III: Ontwikkelingen in de uitvoeringsorganisatie	26
6. Woonruimteverdeling.....	27
7. Organisatie, kantoor en personele bezetting.....	34
Bijlagen.....	39
Bijlage 1: SVH jaarplan 2023	40
Bijlage 2: SVH-bestuur	41
Bijlage 3: Overleggen en werkgroepen 2023	42



Voorwoord

Volkshuisvesting staat weer op de kaart en vanuit SVH zijn we samen met de corporaties aan de slag met het aanjagen van de woningbouw, het versnellen van de energietransitie en kansen bieden voor iedereen. Tegelijkertijd ook onze drie pijlers uit het nieuwe Koersplan. Aan het begin van het jaar investeerden we veel tijd in het samenstellen van werk- en stuurgroepen. Rond de zomer stonden de structuren en konden we aan de slag.

Naast de nieuwe structuur in de samenwerking met de corporaties, had het nieuwe Koersplan ook gevolgen voor de interne organisatie van SVH. Er kwamen nieuwe functies bij, namelijk een manager Woonruimteverdeling en een adviseur Communicatie. Met de komst van de manager Woonruimteverdeling is de organisatie opgesplitst in twee onderdelen en is er nu een MT.

Het nieuwe Koersplan kwam precies op tijd, want de woningbouwopgave is groter dan ooit. Begin april 2023 zijn de afspraken tussen de negen gemeenten, de corporaties, het Rijk en de Provincie Zuid-Holland vastgelegd in de Regionale Realisatieagenda Wonen Haaglanden. Afsproken is om 21.000 sociale huurwoningen en 4.000 midden huurwoningen toe te voegen. Wij vinden het een mooie prestatie dat we met elkaar naar zo'n set afspraken toe hebben kunnen bewegen.

Met de kennis van nu is het nog een zeer grote uitdaging om de gemaakte afspraken te realiseren. Het lukt alleen als alle stakeholders en overheden dezelfde focus hebben. Samen met de gemeenten kijken we hoe we ruimte kunnen creëren om meer te experimenteren. Het vraagt om lef van alle partijen om projecten toch uit te voeren. De structuur is ervoor om te kijken hoe we daar met elkaar meer stappen in kunnen zetten. Het goede nieuws is wel dat we in 2023 een kleine 1.200 nieuwbouwwoningen hebben opgeleverd. Dat was een mooie stijgende lijn ten opzichte van de voorgaande jaren en de lage productie van 2022 (259 sociale huurwoningen). Maar we zijn er nog niet. Als we de afspraken willen nakomen moeten we uiteindelijk naar een productie van minimaal 3.500 woningen per jaar.

In Haaglanden is de uitdaging om de opgaven aan te kunnen nog groter dan in andere regio's. SVH speelde hier in 2023 op in door samen met het bestuur te onderzoeken hoe de corporaties binnen Haaglanden elkaar kunnen steunen. Dit leidde tot de Werkwijze Collegiale Steun Haaglanden. Hierin staat hoe de corporaties in de regio steun kunnen bieden aan elkaar, waarbij het volkshuisvestelijk vermogen in de regio zo optimaal mogelijk wordt ingezet. Door deze stap laten we aan het Rijk en Aedes zien dat de corporaties binnen Haaglanden zich maximaal inzetten om de opgave te realiseren. In 2024 gaan we verder met hen in gesprek, om zicht te krijgen op vervolgstappen die kunnen worden gezet.

Naast de Realisatieagenda was de Bouwstroom in 2023 een belangrijke mijlpaal. In 2023 is het Bouwstroomproject van een set afspraken naar de uitvoering gegaan. Er is een coördinatieteam samengesteld om de uitvoering te begeleiden. Inmiddels lopen er negen onderhandelingen van corporaties met de bouwers Heddes Bouw & Ontwikkeling en Boele & van Eesteren om op diverse plekken conceptuele woningen neer te zetten. Ook wordt er vanuit de beschikbare locaties gekeken waar nog meer mogelijkheden zijn voor deze bouw.

In 2023 vonden er verschillende activiteiten plaats om de energietransitie te versnellen. Dit jaar zijn alle voorbereidingen getroffen voor een aantal kleinschalige pilots met warmteoplossingen, die in 2024 in de regio zullen plaatsvinden. The Green Village heeft verschillende oplossingen uitgetest. Op het gebied van kennisdeling, is de samenwerking met The Green Village een ontzettend belangrijke stap voor de corporaties. De samenwerking biedt de mogelijkheid om met gelijkgestemden na te denken over oplossingen en gezamenlijk een belangrijke impuls te geven aan de innovatie die er gaande is op dit gebied.

Verder maakte het expertteam voor de warmtenetten binnen SVH in 2023 een hernieuwde start. Voor de corporaties is het belangrijk dat er warmtenetten komen, omdat het de voordeligste manier is om woningen van het gas af te halen. Vanaf 2025 kunnen de eerste woningen worden aangesloten op het warmtenet van de Rotterdamse Haven naar Den Haag. Inmiddels zijn er ook veel lokale warmtenetten in de regio. Er zijn nu goede voorbeelden, maar de kennis wordt nog niet met elkaar gedeeld. Het doel van het expertteam is om de aanwezige kennis te bundelen en te delen. Als er ergens een warmtenet gestart wordt, wordt het hierdoor voor corporaties vanzelfsprekender en duidelijker hoe ze de gesprekken kunnen ingaan. Het scheelt veel tijd en capaciteit als ze niet zelf alles hoeven uit te vinden.

In 2023 is een nieuwe Huisvestingsverordening (HVO) vastgesteld. De vierjarentermijn van de vorige HVO liep dit jaar af. SVH maakte deel uit van de Regiegroep HVO, die in 2023 met de gemeenten in gesprek ging over de wijzigingen. Afgesproken is dat er twee sporen gevolgd worden. Spoor 1 gaat over wijzigingen die op de korte termijn gerealiseerd kunnen worden. Spoor 2 gaat over de toekomst van de woonruimteverdeling en kansen voor iedereen.

Al met al zijn er in 2023 veel waardevolle stappen gezet. De drie actielijnen kregen echt vorm en we zetten gezamenlijk de schouders eronder om de opgaven te realiseren. In dit jaarverslag leest u over de ontwikkelingen in 2023. Wij kijken terug op een vruchtbaar jaar, waarin de onderlinge samenwerking verder is geïntensiveerd. Een jaar waarin we ons samen hard hebben gemaakt voor een toekomst, waarin nog meer mensen in de regio een passende en duurzame woning kunnen vinden.

Mohamed Baba
Voorzitter SVH

Jozefine Hoft
Directeur SVH

“Het Koersplan kwam precies op het juiste moment.”
Jozefine Hoft (directeur SVH)

DEEL I

Prestaties SVH-corporaties

H1

Woningvoorraad, woningzoekenden en verhuringen



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

1.1 WONINGVOORRAAD

Per 1 januari 2024 hadden de woningcorporaties in Haaglanden 149.281 sociale huurwoningen in bezit met een netto huurprijs tot de vrije sectorgrens. De voorraad sociale huurwoningen nam in 2023 toe van 145.920 woningen op 1 januari 2023 tot 149.281 woningen op 1 januari 2024. De toename van 3.361 woningen is te verklaren door nieuwbouw, verkoop en sloop van sociale huurwoningen en door verschuivingen in huurklassen. In 2023 is door een huurverlaging vanuit rijksbeleid een aanzienlijk aantal woningen in een lagere huurklasse terechtgekomen.

Ook de betaalbare voorraad nam in 2023 iets toe: van 120.262 woningen begin 2023, naar 121.817 aan het einde van het jaar. De verklaring is soortgelijk, al heeft de nieuwbouw hier minder effect (nieuwbouwwoningen hadden in 2023 vaker een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen).

Tabel 1: Woningvoorraad SVH-corporaties (2023)

	Betaalbare voorraad Zelfstandige woningen met een subsidiabele huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens.			Sociale voorraad Zelfstandige woningen met een netto huurprijs tot de vrijesectorgrens.		
	1-1-2023	1-1-2024	ontwikkeling 2023	1-1-2023	1-1-2024	ontwikkeling 2023
Delft	16.201	16.420	219	19.445	19.734	289
Den Haag	62.314	64.132	1.818	74.370	76.143	1.773
Leidschendam-Voorburg	7.566	7.536	-30	8.781	8.890	109
Midden-Delfland	1.266	1.241	-25	1.644	1.717	73
Pijnacker-Nootdorp	2.375	2.518	143	3.465	3.669	204
Rijswijk	7.447	6.469	-978	8.542	8.536	-6
Wassenaar	2.401	2.428	27	2.896	3.034	138
Westland	7.375	7.438	63	9.828	10.193	365
Zoetermeer	13.317	13.635	318	16.949	17.365	416
Totaal Haaglanden	120.262	121.817	1.555	145.920	149.281	3.361

Met het ondertekenen van het Tussenakkoord 'Samenwerken aan een solide woningmarkt in Haaglanden 2021-2030, de eerste stap' traden vanaf 1 januari 2022 nieuwe regionale afspraken in werking. Die afspraken gaan onder meer over het ontwikkelen van het aantal nieuwbouwwoningen, de betaalbaarheid daarvan en de beschikbaarheid voor de doelgroep.

Tabel 2: Kencijfers ontwikkelingen in de woningvoorraad (2020-2023)

	2020		2021		2022		2023	
	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal	Betaalbaar	Sociaal
Voorraad per 1 jan.	118.348	141.791	115.535	141.520	125.918	145.230	120.262	145.920
Verkopen woningen	- 89	- 107	- 89	- 111	- 204	- 217	-212	-236
Sloop woningen	- 831	- 850	- 285	- 288	- 137	- 137	-135	-168
Nieuwbouwwoningen	165	612	551	860	196	196	445	1.158
Overige mutaties	- 2.058	- 74	- 10.206	- 3.249	- 5.511	- 848	1.555	3.361
Voorraad per 31 dec.	115.535	141.520	125.918	145.230	120.262	145.920	121.817	149.281

1.2 WONINGZOEKENDEN

In 2023 liep het aantal ingeschreven woningzoekenden verder op, van bijna 178.000 op 1 januari 2023 tot ruim 190.500 aan het eind van het jaar. Dat is weer een forse stijging na de afvlakking in 2022.

Tabel 3: Kencijfers Woonnet Haaglanden (2018-2023)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ingeschreven woningzoekenden*	133.429	141.856	150.335	158.649	171.569	177.990
Actief woningzoekenden	72.043	64.054	70.261	77.191	69.566	77.595
Geslaagde woningzoekenden	8.404	8.168	8.030	9.698	8.228	8.843
Advertenties**	6.308	5.812	5.479	6.832	5.974	5.270
Reacties	1.598.576	1.769.151	1.995.233	2.203.418	2.017.621	1.919.394
Weigeringen	48.171	41.347	48.476	70.514	59.551	54.633
Slaagkans	11,0%	12,1%	10,8%	12,2%	10,9%	11,0%
Wachtduur (mediaan)	55	62	72	73	72	73
Zoekduur	26	32	43	48	45	48

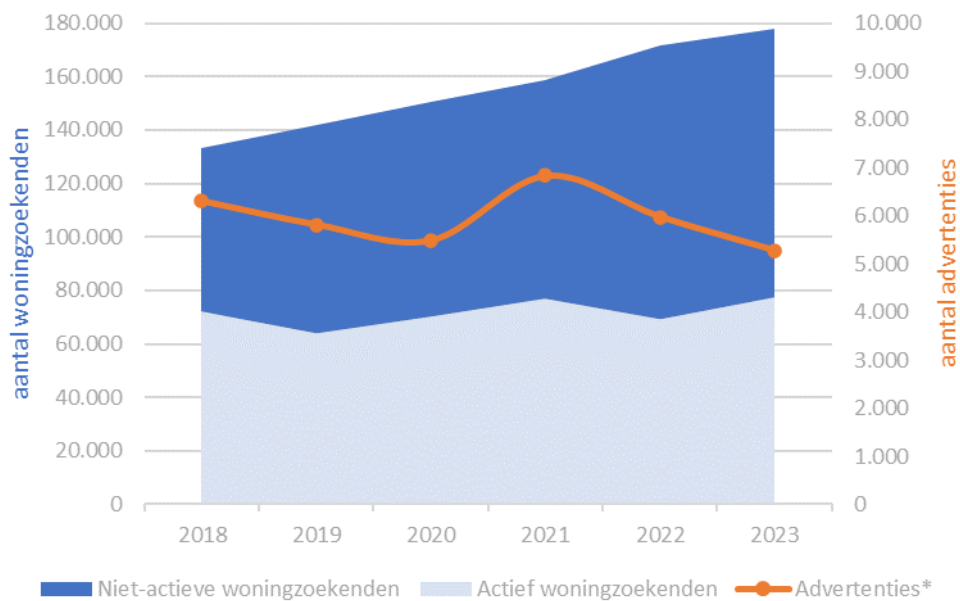
* Peildatum 1 januari

** Geplaatste advertenties op Woonnet Haaglanden, exclusief nieuwbouwadvertenties

In 2023 is het aantal verhuringen wat gestegen ten opzichte van 2022. Dit komt vooral door meer nieuwbouwverhuringen. Ook het aantal actieve zoekers op Woonnet Haaglanden (77.600) steeg ten opzichte van 2022 (bijna 70.000). De actief woningzoekenden plaatsten gezamenlijk wel minder reacties. In totaal werden ruim 1,9 miljoen reacties geplaatst op 5.270 advertenties. Dat is 25 reacties per actieve woningzoekende. In 2022 waren dat 26 reacties per actieve woningzoekende. Verder is het aantal weigeringen per advertentie licht gestegen.

Opvallend is dat het aantal weigeringen door corporaties opnieuw is afgenomen. Het aandeel weigeringen door woningzoekenden is gestegen.

Figuur 1: Ontwikkeling aantal woningzoekenden en aantal advertenties* (2018-2023)

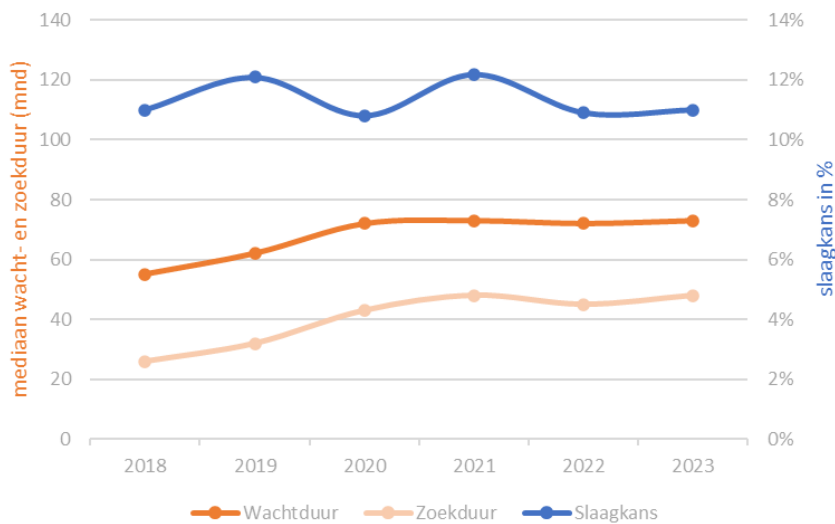


*Geplaatste advertenties op Woonnet-Haaglanden, excl. nieuwbouwadvertenties

1.2.1 Positie van woningzoekenden

Tussen 2016 en 2020 is de wachtduur voor een sociale huurwoning verdubbeld. Vanaf 2020 zien we dat de wachtduur ongeveer gelijk blijft, rond de 72 maanden. De slaagkans beweegt al jaren tussen de 10 en 12 procent en is in 2022 en 2023 vrijwel gelijk gebleven op 11,0 procent.

Figuur 2: Ontwikkeling wachtduur, zoekduur en slaagkans van woningzoekenden (2018-2023)

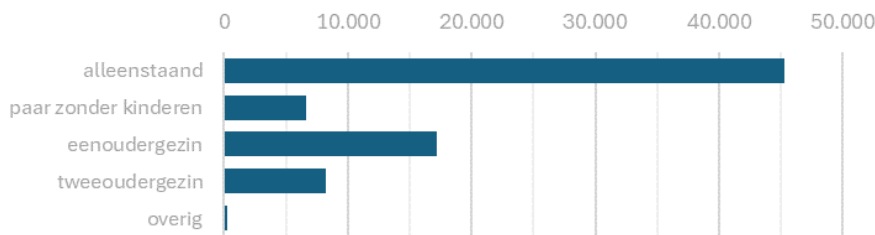


1.2.2 Kenmerken van actief woningzoekenden

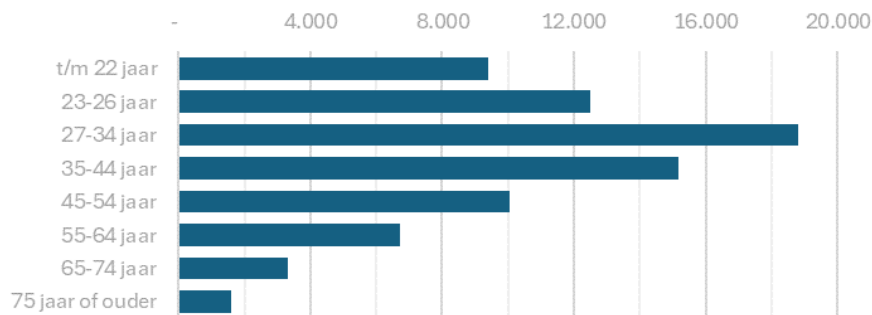
Van alle actief woningzoekenden was 58 procent in 2023 alleenstaand. Dit aandeel is al jaren stabiel. In totaal ging het om ruim 45.000 woningzoekenden. Ruim de helft van de actief woningzoekenden was jonger dan 35 jaar (52 procent). Meer dan de helft (52 procent) van alle actief woningzoekenden was afkomstig uit de gemeente Den Haag. Dit aandeel daalt iets in de loop der jaren, want in 2018 was het nog 56 procent. Daarnaast kwamen veel woningzoekenden van buiten Haaglanden (15 procent), uit Zoetermeer (9 procent) en uit Delft (8 procent).

Figuur 3: Actief woningzoekenden naar diverse kenmerken (2023)

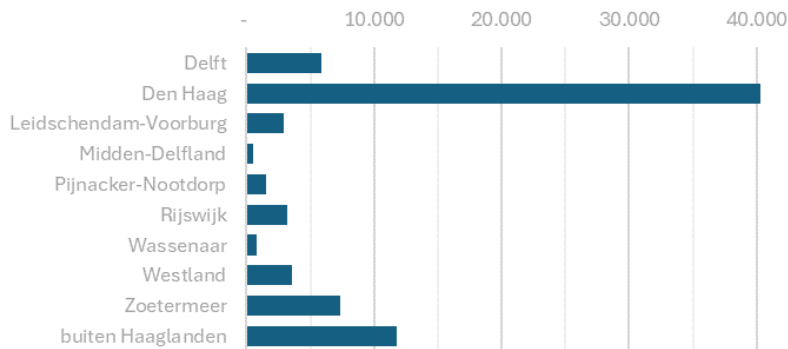
actieve woningzoekenden naar huishoudenssamenstelling



actieve woningzoekenden naar leeftijd



actieve woningzoekenden naar gemeente

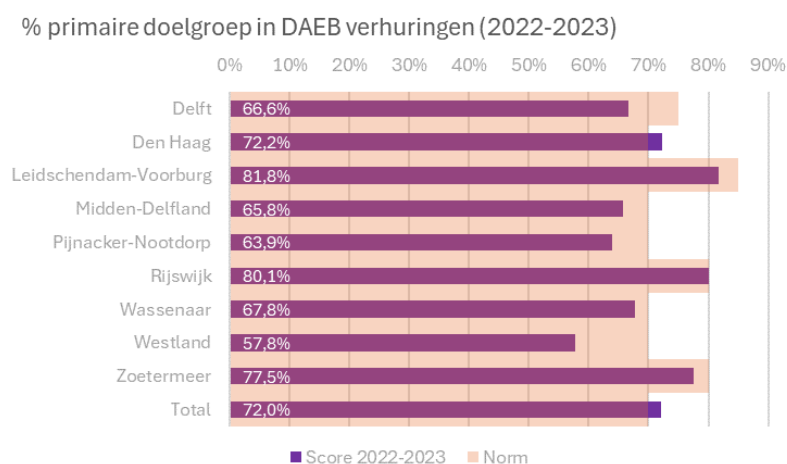


1.3 VERHURINGEN

De regionale afspraken over de betaalbaarheid van het vrijkomend aanbod zijn in 2023 gerealiseerd:

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

Figuur 4: Toewijzingen aan de primaire doelgroep, realisatie en gemaakte afspraak (2022-2023)



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

Tabel 4: Toewijzingsverantwoording (2019-2023)

	2019	2020	2021	2022	2023	2023 (n)
Regulier	60,6%	62,9%	68,0%	61,2%	60,3%	5.331
- via woon/inschrijfduur	47,2%	47,8%	57,0%	50,8%	51,0%	4.508
- via bemiddeling	10,0%	11,9%	8,0%	8,5%	8,5%	748
- via loting	2,3%	2,3%	2,1%	1,0%	0,8%	74
- via direct te huur	0,8%	0,6%	0,4%	0,6%	0,0%	1
- overig regulier	0,3%	0,4%	0,3%	0,3%	0,0%	-
Voorrang	29,0%	21,7%	19,4%	26,4%	26,3%	2.330
- via urgentie	18,0%	10,7%	5,7%	6,6%	7,5%	660
- overig voorrang*	10,9%	11,0%	13,7%	19,8%	18,9%	1.670
Maatwerk	10,5%	15,4%	12,7%	12,4%	13,4%	1.182
- lokaal maatwerk	10,3%	10,3%	9,6%	8,7%	10,0%	888
- regionaal maatwerk	0,1%	5,1%	3,0%	3,7%	3,3%	294
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	8.843

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

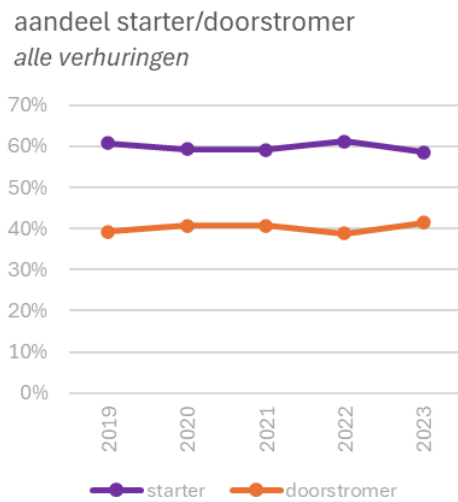
De mutatiegraad lag in 2023 met 4,7 procent rond het gemiddelde van de afgelopen 5 jaren.

Tabel 5: Mutatiegraad (2018-2023)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mutatiegraad	5,0%	4,8%	4,6%	5,5%	5,0%	4,7%

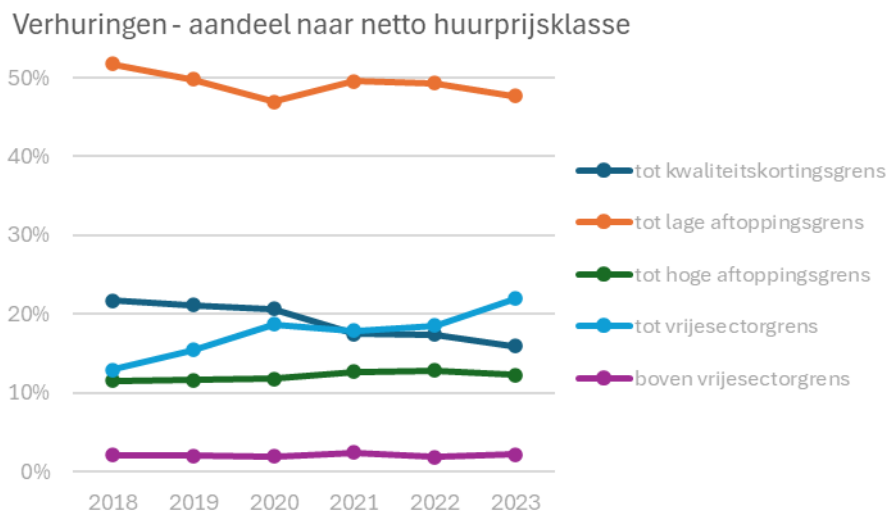
Ruim de helft (59 procent) van de woningen is toegewezen aan starters. Dit zijn mensen die niet doorstromen uit een huurwoning in de regio. Dit percentage is behoorlijk stabiel.

Figuur 5: Verhuringen naar status woningzoekende (2019-2023)



In 2023 betrof 16 procent van de verhuringen een woning met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens. In 2018 was dit nog 22 procent. Het aandeel verhuringen onder de vrijesectorgrens nam de afgelopen jaren toe van 13 procent tot 22 procent. Boven de vrijesectorgrens is het aandeel verhuringen stabiel met 2 procent. Het aandeel verhuringen onder de aftoppingsgrenzen (48 procent en 12 procent) bleef ongeveer gelijk.

Figuur 6: Verhuringen naar huurprijs woning (2018-2023)



Ontwikkelingen op bestuurlijk en strategisch vlak

H2

Bestuurlijke ontwikkelingen en koersplan

2

Bestuurlijke ontwikkelingen en Koersplan

Samenwerking corporaties in drie actielijnen.



Samenwerkingsstructuur met leden aangepast.
Stuur- en werkgroepen voor de actielijnen opgericht.

Interne organisatie aangepast in 2 delen.

- Team klantcontact en woonruimteverdeling
- Team voor de actielijnen



Voor SVH was 2023 het eerste uitvoeringsjaar van het Koersplan dat in 2022 is opgesteld. De corporaties werken nu actief met elkaar samen aan de regionale opgaven. Hiervoor is een nieuwe structuur neergezet met drie actielijnen:

1. Aanjagen van de woningbouw
2. Versnellen van de energietransitie
3. Kansen voor iedereen

Per actielijn is er een duidelijke opgave en ambitie geformuleerd. Binnen iedere actielijn stuurt een stuurgroep op resultaten. In iedere stuurgroep zitten bestuurders van de corporaties, waarvan er een de bestuurlijke trekker is. Naast de stuurgroep zijn er per actielijn werkgroepen die verschillende activiteiten ondernemen om tot die resultaten te komen. In de werkgroepen zitten experts en strategen van de corporaties. Begin 2023 investeerde SVH veel tijd om de juiste mensen in de verschillen werk- en stuurgroepen te krijgen.

2.1 NIEUW ORGANISATIEPLAN

Naast de nieuwe samenwerkingsstructuur met de corporaties, had het nieuwe Koersplan ook gevolgen voor de interne organisatie van SVH. Er ontstond een vacature voor een manager Woonruimteverdeling. Die functie is sinds mei 2023 ingevuld. Met deze invulling is de organisatie opgesplitst in twee onderdelen. Een operationeel-tactisch team richt zich vooral op het klantcontact en de woonruimteverdeling. Daarnaast is er een tactisch-strategisch team dat zich vooral bezighoudt met de actielijnen. Het was de bedoeling om in 2023 ook iemand aan te nemen ter ondersteuning van de officemanager. Uit de sollicitatieprocedure is helaas geen geschikte kandidaat gekomen. In 2024 wordt er opnieuw gezocht naar invulling voor deze vacature.

2.2 REGIONALE REALISATIEAGENDA WONEN HAAGLANDEN

Het nieuwe Koersplan, waarbij de corporaties intensief samenwerken aan drie grote opgaven, kwam precies op tijd. De woningbouwopgave is de laatste jaren alleen maar groter geworden. Eind 2021 spraken de corporaties, gemeenten, huurdersorganisaties en Provincie in het Tussenakkoord af om tot 2030 ongeveer 17.500 sociale huurwoningen in Haaglanden te realiseren. De Nationale Prestatieafspraken van juni 2022 tussen het Rijk, Aedes, VNG en de Woonbond gingen nog een stapje verder. Hierin is voor Haaglanden een opgave vastgesteld van 25.000 sociale en midden huurwoningen. Begin april 2023 zijn de afspraken vastgelegd in de Regionale Realisatieagenda Wonen Haaglanden. Het Rijk, de Provincie Zuid-Holland, de negen gemeenten en de corporaties in Haaglanden spraken af om 21.000 sociale huurwoningen en 4.000 midden huurwoningen toe te voegen. Ook andere organisaties, zoals drinkwaterbedrijven en netbeheerders, hebben steun verklaard aan deze afspraken.

Om de afspraken te kunnen uitvoeren, is er een bestuurlijke structuur opgetuigd met een woondealoverleg Haaglanden. Daar wordt vooral gekeken naar de voortgang en de monitoring op de afspraken. Eronder zit een hele operationele structuur met versnellingstafels op zowel lokaal, regionaal als landelijk niveau. Lokaal zijn de corporaties zelf aan zet. Regionaal neemt SVH deel, samen met de corporaties. Landelijk is Hamit Karakus namens de regio Haaglanden het boegbeeld. Hij schakelt naar de landelijke versnellingstafel.

2.3 MISSIE, VISSIE, KERNWAARDEN EN DOELEN

De samenwerking binnen SVH richt zich op de realisatie van de volkshuisvestelijke opgaven in Haaglanden. De missie luidt dan ook als volgt: “Vanuit een ongedeelde regio samenwerken aan het realiseren van onze volkshuisvestelijke opgaven.”

Dat doet SVH vanuit de volgende visie:

- Wij werken regionaal samen wanneer dat aantoonbare meerwaarde en (kosten)efficiëntie oplevert;
- Wij werken samen in vitale coalities;
- Wij acteren actief en richtinggevend in regionale en (indien het bijdraagt aan onze missie) landelijke ontwikkelingen;
- Wij zijn een deskundige, constructieve en gewaardeerde partner;
- De dienstverlening voor onze woningzoekenden organiseren wij logisch, eenvoudig en transparant.

Hiervoor is een werkorganisatie nodig die:

- Zorgt voor het tot stand komen van de benodigde samenwerking om de gestelde missie en visie te realiseren. Dat doen zij door te coördineren, regisseren en faciliteren;
- Werkt vanuit de kernwaarden servicegericht, professioneel, resultaatgericht en proactief.

In 2023 zijn we gestart met een traject om de kernwaarden te herzien. De bestaande kernwaarden dateren uit 2018 en kloppen niet meer bij de nieuwe koers van de organisatie. In 2024 wordt het traject afgemaakt en zullen de kernwaarden worden aangepast.

De jaarplanactiviteiten dragen bij aan de succesbepalende factoren; dat zijn de doelen waar SVH dit jaar aan wil werken. De doelen zijn in 2023 in overeenstemming gebracht met het nieuwe Koersplan:

- | | | |
|----|---|--------------------------------------|
| 1. | Verbeteren tevredenheid woningzoekenden | (operationele kerntaak) |
| 2. | Aanjagen woningbouwproductie | (actielijn 1) |
| 3. | Versnellen energietransitie | (actielijn 2) |
| 4. | Beter verdelen van de woningvoorraad | (actielijn 3) |
| 5. | Beter benutten van de woningvoorraad | (actielijn 3) |
| 6. | Positioneren SVH | (ondersteunend aan de andere doelen) |
| 7. | Professionaliseren werkorganisatie | (ondersteunend aan de andere doelen) |

H3

Aanjagen woningbouwproductie

3 ACTIELIJN 1 Activiteiten aanjagen woningbouw



Nationale prestatieafspraken Haaglanden vastgelegd in Regionale Realisatieagenda Wonen Haaglanden.



Opgave Haaglanden
21.000
sociale huurwoningen
4.000
midden huurwoningen
Gerealiseerd Haaglanden
1.158
nieuwbouw



**BOUWSTROOM
HAAGLANDEN**

Gezamenlijke
gunning inkoop
3.000
conceptwoningen

2

bouwers



HEDDES
Bouw & Ontwikkeling
Boele & van Eesteren

Vermogen in regio zo optimaal mogelijk inzetten: **Werkwijze Collegiale Steun Haaglanden** opgesteld.

BEREKEND DOOR HET RIJK EN Aedes

Beschikbaar: € 5.4 mld
Nodig: € 6.4 mld

€ 1.000.000.000
tekort

20% VAN HET LANDELIJK TEKORT



3.1 BOUWSTROOM

Een van de manieren om de woningbouw in Haaglanden aan te jagen is de Bouwstroom Haaglanden. Hierin werken twaalf SVH-corporaties en de Provincie Zuid-Holland samen aan de gezamenlijke inkoop van conceptwoningen. De corporaties willen dit project graag samen met de gemeenten doen. Als de corporaties voor de woningen zorgen en de gemeenten voor de locaties, kan er snelheid worden gemaakt. De gemeenten vonden het een goed initiatief, maar lieten het in eerste instantie over aan de corporaties. Ondanks de onzekerheid over de locaties gingen de corporaties door. Zes gemeenten hebben een steunverklaring getekend. Daarmee geven zij aan dat zij het initiatief van de corporaties ondersteunen. SVH zet zich in om ook de andere gemeenten te betrekken en te informeren. Ondertussen grijpen de corporaties hun kansen, ook in gemeenten die geen steunbetuiging tekenden.

In de Bouwstroom Haaglanden hebben de corporaties gezamenlijk conceptwoningen ingekocht. In het voorjaar van 2023 vonden de gunningen van 3.000 conceptwoningen plaats bij twee bouwers. Boele & van Eesteren levert een meer traditioneel product. Hierbij worden in de fabriek modulair onderdelen gemaakt. Op de bouwplaats wordt het geheel dan alleen nog in elkaar geschroefd. Deze woningen worden in een paar weken gebouwd. De andere bouwer is Heddes Bouw & Ontwikkeling. Die levert volledig industriële units. Deze units worden in zijn geheel neergezet en kunnen daardoor snel geplaatst en eventueel later ook verplaatst worden. Binnen de concepten kan gevarieerd worden in onder meer plattegronden en gevelbekleding, maar de basis is steeds hetzelfde.

Door de Bouwstroom kan er snel en betaalbaar gebouwd worden. Doordat de woningen van Heddes Bouw & Ontwikkeling in de fabriek gemaakt worden, is er bovendien geen stikstofuitstoot op de bouwplaats. In 2023 is het Bouwstroomproject van een set afspraken naar de uitvoering gegaan. Er is een coördinatieteam samengesteld om de uitvoering te begeleiden. Rondom Wonen realiseerde inmiddels in Pijnacker de eerste conceptuele woningen samen met Heddes Bouw & Ontwikkeling. De oplevering van deze woningen vindt in januari 2024 plaats. Deze woningcorporatie deed de aanbesteding voordat de overeenkomst voor de Bouwstroom was getekend. Er was een beschikbare locatie en directeur Lucas de Boer wilde door. Begin 2024 kreeg het coördinatieteam van de Bouwstroom een rondleiding langs deze woningen.

Er lopen inmiddels negen onderhandelingen van corporaties met de bouwers om op diverse plekken conceptuele woningen neer te zetten. Ook wordt er vanuit de beschikbare locaties gekeken waar nog meer mogelijkheden zijn voor deze bouw. Arcade tekende in 2023 de eerste intentieovereenkomst met Boele & van Eesteren voor de Waelpolder. Het coördinatieteam gaat aan de slag met de obstakels die ze tegenkomen, zodat de corporaties door kunnen.

Vanuit de Bouwstroom krijgt SVH ook veel landelijke bekendheid. Diverse regio's tonen interesse in de Bouwstroom. SVH ging hierover in 2023 in gesprek in Holland-Rijnland, Midden-Holland, Zuid-Holland-Zuid, Foodvalley (Eden/Wageningen) en Rotterdam. Het bestuur van SVH besloot in 2023 dat aangrenzende regio's in de toekomst de mogelijkheid moeten krijgen om aan te sluiten bij de Bouwstroom-Haaglanden. Ook corporaties binnen de regio die nog niet waren aangesloten, krijgen de kans om alsnog aan te haken. Voor de corporaties is dat interessant, omdat ze het hele aanbestedingstraject niet door hoeven. Ze weten precies wat ze voor welke prijs kunnen afnemen. Het bestuur van SVH wil iedereen mee laten profiteren.

3.2 FLEXWONEN

De corporaties spraken al eerder richting de gemeenten de ambitie uit om een flexibele schil van 1.500 flexwoningen te realiseren, die op verschillende plekken in de regio geplaatst en verplaatst kunnen worden. Dat plan komt moeilijk van de grond. In 2023 is afgesproken dat de Stuurgroep flexwonen een handreiking opstelt, waarin alle kennis, kunde en ervaringen in de regio gebundeld worden. Een expertteam met vertegenwoordigers van corporaties en gemeenten heeft alle informatie verzameld. Met de handreiking kunnen corporaties en gemeenten die met flexwonen aan de slag willen, worden geholpen. In het eerste kwartaal van 2024 wordt de handreiking vastgesteld.

3.3 PROJECTEN OPENBAAR DELEN

Met de Realisatieagenda moet de snelheid van de woningbouwproductie alleen nog maar meer omhoog. Een groot vraagstuk bij de Realisatieagenda is welke locaties er beschikbaar zijn en wat de corporaties gaan bouwen. Om hier helderheid in te krijgen, sprak SVH in 2023 met de gemeenten af dat alle projecten tot en met 2026 gedeeld worden met de partijen aan de bouwtafels. Zo weet iedereen waar het over gaat en waar de focus ligt. Een knelpunt hierbij is nog wel dat er te weinig locaties voor sociale woningbouw zijn aangewezen. De beschikbare grond is niet toereikend voor de hoeveelheid sociale woningbouw die de corporaties moeten realiseren. Dus daar zijn de gemeenten nog aan zet. In 2023 is er in ieder geval meer inzicht gekomen in wat er moet gebeuren.

3.4 WERKWIJZE COLLEGIALE STEUN HAAGLANDEN

Tegelijkertijd blijkt dat de investeringscapaciteit die de corporaties hebben om hun opgaven te realiseren, te beperkt is. Er is in 2023 een doorrekening van het Rijk en Aedes geweest waaruit blijkt dat de corporaties in Haaglanden 5,4 miljard kunnen investeren. Eigenlijk is er 6,4 miljard nodig, dus komen ze 1 miljard tekort. Die 1 miljard is 20 procent van het landelijke tekort. In Haaglanden is de uitdaging om de opgaven aan te kunnen dus nog groter dan in andere regio's. SVH speelde hier in 2023 op in door samen met het bestuur te onderzoeken hoe de corporaties binnen Haaglanden elkaar kunnen steunen. Een van de corporaties had ook direct een ondersteuningsvraag. Die is als testcase gebruikt om gezamenlijk stappen te zetten. Aan de hand van de testcasus is een Werkwijze Collegiale Steun Haaglanden opgesteld. In de werkwijze staat hoe de corporaties in de regio steun willen bieden aan elkaar. Hierdoor kan het volkshuisvestelijk vermogen in de regio zo optimaal mogelijk worden ingezet. Alle corporaties binnen SVH willen hier een bijdrage aan leveren. In 2024 wordt de opgestelde werkwijze voorgelegd aan de stakeholders, waarna deze wordt vastgesteld.

“Complimenten aan het bestuur. De bestuurders opereren steeds meer gezamenlijk, vanuit één gezamenlijke regionale opgave. Het mooie is dat we een soort nieuwe puzzel van de regio zien ontstaan. Dankzij de stappen die we zetten, ontstaan er ook grotere oplossingen.”

Jozefine Hoft (directeur SVH)

3.5 MEER TRANSPARANTIE

De volgende stap is dat SVH de bestuurders gaat faciliteren door de financiële posities van de corporaties in beeld te brengen. Er is een format ontwikkeld om transparant te maken wat staat ingerekend in de begroting van corporaties en welke keuzes in de toekomst gemaakt kunnen worden. Daarmee wordt ook duidelijk welke corporatie een beetje uit de wind moet worden gehouden, welke corporatie vol gas moet geven en welke corporatie misschien wel bij een andere gemeente aan de slag kan gaan. SVH gaat zowel op regionaal als op lokaal niveau gesprekken organiseren over de uitdagingen in de toekomst en de wenselijke oplossingen. Dit is belangrijk omdat corporaties er volgens de wet eerst in de regio het maximale uit moeten halen, voordat ze landelijk steun kunnen aanvragen. Voor projecten vanaf 2027 en verder loopt het nu al knel bij corporaties. Er is zicht op een landelijke oplossing nodig om de opgave te kunnen realiseren.

3.6 CASUSBANK

In de Realisatieagenda is ook een hele lijst benoemd met kritische succesfactoren (ksf). Alle partijen hebben aangegeven dat ze de opgave niet aan kunnen als die kritische succesfactoren niet worden opgelost. SVH is actief aan de slag gegaan om die kritische succesfactoren beter te duiden. Wat is dat dan precies? Wat betekent dat voor de corporaties? Wat kunnen de corporaties er zelf aan doen en wat hebben ze van andere partijen nodig? Daarmee zijn de voorbereidingen getroffen om straks ook samen met andere partijen te kijken hoe daar versnelling in kan komen.

SVH is vanaf september 2023 begonnen met het optuigen van een casusbank om per kritische succesfactor concrete voorbeelden te hebben voor de gesprekken aan de versnellingstafels. SVH bespreekt de kritische succesfactoren met de werkgroep locaties en monitoring. De gemeentelijke capaciteit is bijvoorbeeld een van die knelpunten. De werkgroep bekijkt hoe de corporaties de gemeente kunnen ondersteunen en hoe corporaties en gemeente kunnen samenwerken. Andere kritische succesfactoren zijn bijvoorbeeld de stikstofuitstoot en geluidsoverlast. Het zijn allemaal uitdagingen waar de corporaties, samen met de verschillende stakeholders, oplossingen voor zoeken. Voordat de gesprekken met de versnellingstafels worden gevoerd, wil SVH met de corporaties op één lijn zitten over de wenselijke oplossingsrichtingen.

H4

Versnellen energietransitie



4.1 SAMENWERKING MET THE GREEN VILLAGE

In november 2023 keken SVH en The Green Village terug op een jaar samenwerking. De insteek van de samenwerking is om de uitdagingen die corporaties hebben in de warmtetransitie, te koppelen aan innovaties van The Green Village. De corporaties kennen de markt. The Green Village is een proeftuin voor innovaties. De samenwerking brengt innovatieve startups en de corporaties dicht bij elkaar. Het uiteindelijke doel voor de corporaties is om goede, betaalbare warmteoplossingen in de corporatieswoningen te krijgen, wanneer ze in de toekomst van het gas af moeten.

Zes corporaties gingen in 2023 met The Green Village in gesprek over de technische uitdagingen van warmtesystemen. Wat moet er allemaal gebeuren voordat zo'n technische installatie geplaatst kan worden? De insteek was vooral elkaars werelden te leren kennen en elkaar uit te dagen. Er zijn twee uitdagingen benoemd, namelijk een warmteoplossing in een portiekwoning en een warmteoplossing in een eengezinswoning. De belangrijkste les voor alle corporaties was dat er in het voortraject veel meer tijd gaat zitten dan verwacht. Soms moesten oplossingen toch nog worden aangepast als gevolg van de feedback van de corporaties.

In 2023 zijn alle voorbereidingen getroffen voor een aantal kleinschalige pilots die in 2024 in de regio zullen plaatsvinden. Er komen verschillende proeven met warmteoplossingen die The Green Village heeft uitgetest. Begin 2024 wordt er een projectplan opgesteld, waarin staat welke combinaties van oplossingen in welke concrete projecten zullen worden uitgetest. Na de pilots is het de bedoeling om verder op te schalen.

Op het gebied van kennisdeling en samenwerking, is de samenwerking met The Green Village een ontzettend belangrijke stap voor de corporaties. Ze kunnen met gelijkgestemden nadenken over oplossingen en geven gezamenlijk een belangrijke impuls aan de innovatie die er gaande is op dit gebied. Voor The Green Village is het interessant dat ze dicht op de vragen vanuit de markt zitten.

4.2 HET EXPERTTEAM VOOR DE WARMTENETTEN

Voor de corporaties is het belangrijk dat er warmtenetten komen, omdat het de voordeligste manier is om woningen van het gas af te halen. Eerder werkte SVH veel samen met de Gasunie om te komen tot WarmtelinQ, het warmtenet van de Rotterdamse Haven naar Den Haag. Dat warmtenet wordt inmiddels aangelegd. Vanaf 2025 kunnen de eerste woningen daarop worden aangesloten. Mede dankzij de lobby van SVH is er destijds gekozen voor een grotere capaciteitsvoorziening. Met de woningbouwopgave die er nu ligt, is zelfs die capaciteit nog niet toereikend. Inmiddels zijn er ook veel lokale warmtenetten in de regio. Er zijn nu goede voorbeelden, maar de kennis wordt nog niet met elkaar gedeeld.

Binnen SVH was er al een expertteam samengesteld voor de warmtenetten. Dat team begon eind 2023 aan een hernieuwde start. Het doel is om de aanwezige kennis te bundelen en te delen. Voor de corporaties zijn de gesprekken over lokale netten een nieuw terrein, waar allerlei keuzes in moeten worden gemaakt. Welke rol heeft de corporatie in zo'n onderhandeling? De corporaties willen geen warmtebedrijf worden. Is investeren in zo'n net dan een optie? Omdat het best ingewikkeld is, wisselen de deelnemers van het expertteam actief hun kennis uit. Als er ergens een warmtenet gestart wordt, wordt het hierdoor voor corporaties vanzelfsprekender en duidelijker hoe ze de gesprekken kunnen ingaan. Het scheelt veel tijd en capaciteit als ze niet zelf alles hoeven uit te vinden.

4.3 MONITORING

De Vastgoedatlas geeft regionaal, gemeentelijk en op corporatie- en complexniveau inzicht in energieprestaties van de woningen. De jaarlijkse update toont welke stappen er gezamenlijk zijn gezet in de energietransitie. Deze stappen komen tot uiting in de KPI-monitor, die aansluit op de doelen van de nationale prestatieafspraken.

In 2023 vonden gesprekken plaats tussen SVH en Aedes over de vraag of er gebruikgemaakt kan worden van de Aedes forecast. In deze forecast geven de corporaties informatie over de energielabels. Vanaf 2024 vullen alle corporaties deze forecast in. Door hierin samen met Aedes op te trekken, wordt dubbele uitvraag bij de corporaties voorkomen.

Het SVH-bestuur heeft besloten om de data van de Aedes forecast te gebruiken voor de strategische sturing.

H5

Kansen voor iedereen



Binnen Haaglanden zijn verschillende ontwikkelingen:

- Er zijn steeds meer woningzoekenden.
- Er is minder woningaanbod.
- Mensen met een inschrijfduur van twee jaar of minder zijn nagenoeg kansloos.
- Woningzoekenden vinden de woonruimteverdeling ingewikkeld. Door de vele beleidsregels zien ze door de bomen het bos niet meer.

In 2023 is de organisatiestructuur voor actielijn 3 opgezet: kansen voor iedereen. Het doel van deze actielijn is om woonruimteverdeling beter en begrijpelijker te maken. En om de woningen beter te benutten en te verdelen. Er is een stuurgroep samengesteld, bestaande uit bestuurders van verschillende corporaties. Daarnaast zijn er drie werkgroepen gevormd met beleidsmakers en strategen van de corporaties, de werkgroepen 'Woonruimteverdeling', 'Beter benutten' en 'Huisvesten aandachtsgroepen'.

5.1 WOONRUIMTEVERDELING

De werkgroep Woonruimteverdeling houdt zich bezig met de toekomst van de woonruimteverdeling. Dit thema vloeit voort uit de besprekingen over de nieuwe huisvestingsverordening in de regio Haaglanden. De Bestuurlijke Tafel Wonen Haaglanden was hier als vertegenwoordiger van de gemeenten actief bij betrokken. In 2023 is een plan gemaakt: 'hoe we komen tot een aantal scenario's voor de woonruimteverdeling in de toekomst?'. De eerste stappen daarvan zijn in 2023 al uitgevoerd:

- Tijdens een rondgang wordt er met de gemeenteraden gesproken over het proces en de woonruimteverdeling. De achterliggende vraag is hoe toekomstbestendig het huidige woonruimteverdeelsysteem is met de krapte op de woningmarkt. In 2023 zijn de eerste gemeenten bezocht. In 2024 gaat deze rondgang verder.

- Eind oktober 2023 vond een brainstormsessie plaats met de medewerkers verhuur van de corporaties. Het doel is informatie op te halen over waar zij tegenaan lopen. Wat zien zij als verbeteringen of toekomstperspectief? De uitkomsten zullen in 2024 worden geduid. In 2024 zal er ook zo'n brainstormsessie georganiseerd worden voor medewerkers strategie en beleid van de woningcorporaties.
- Onderzoeksbureau RIGO heeft de opdracht gekregen om een onderzoek uit te voeren onder woningzoekenden. In 2023 zijn de vragenlijsten gemaakt. Als test is de enquête in december 2023 al naar 500 woningzoekenden verstuurd. In 2024 wordt de enquête naar 25.000 woningzoekenden gestuurd. Het onderzoek wordt in 2024 afgerond.

5.2 NIEUWE HUISVESTINGSVERORDENING

In 2023 is een nieuwe Huisvestingsverordening (HVO) vastgesteld. De vierjarentermijn van de vorige HVO liep dit jaar af. SVH maakte deel uit van de Regiegroep HVO, die in 2023 met de gemeenten in gesprek ging over de wijzigingen. Afgesproken is dat er twee sporen gevolgd worden. Spoor 1 gaat over wijzigingen die op de korte termijn gerealiseerd kunnen worden. Spoor 2 gaat over de toekomst van de woonruimteverdeling en kansen voor iedereen. Hieraan geeft SVH invulling met de activiteiten die voortvloeien uit actielijn 3: Kansen voor iedereen.

Spoor 1 bestaat uit twee onderdelen, 1a en 1b. Spoor 1a betreft de wijzigingen die in 2023 zijn doorgevoerd. De belangrijkste wijzigingen waren:

- Voortaan mogen woningzoekenden hun inschrijfduur behouden als ze naar een flexwoning binnen de regio verhuizen.
- Er komt meer ruimte voor woningcorporaties om woningen in overleg met gemeenten en huurdersorganisaties op andere manieren te verhuren dan met het aanbodmodel. In het aanbodmodel zijn de rangeorderegels voor het toekennen van woningen vastgelegd. Deze aanpassing maakt het mogelijk om van deze regels af te wijken.
- Woningcorporaties krijgen meer ruimte om woningen te verhuren aan mensen met een hoger inkomen. Een bepaald percentage van de verhuringen mag afwijken van de gestelde inkomensnorm.

Spoor 1b heeft betrekking op wijzigingen die niet te realiseren waren binnen de termijn dat de vorige HVO afliep. Bijvoorbeeld veranderingen als gevolg van recent gewijzigde of aankomende wijzigingen in wet- en regelgeving. Besloten is om de volgende onderwerpen in een volgende, tussentijdse ronde aan te passen (het streven is 1 januari 2025):

- Urgentieregeling
- Lokaal maatwerk
- Middenhuur
- Particuliere verhuur
- Wonen en zorg

5.3 BETER BENUTTEN VAN DE WONINGEN EN DOORSTROMING

De werkgroep Beter benutten is rond de zomer van 2023 opgericht. Er is een opdrachtformulering gemaakt voor wat de werkgroep de komende jaren gaat doen. Het doel van deze werkgroep is om de bestaande voorraad corporatiewoningen maximaal te benutten. Daarvoor zijn creatieve manieren en beleidswijzigingen nodig. Gedacht wordt bijvoorbeeld aan het delen van vrijgekomen woningen, bijvoorbeeld met friends-contracten. Deze werkgroep heeft in 2023 de volgende stappen gezet:

- In samenwerking met Rondom Wonen, Vidomes, De Goede Woning, Staedion en Clappform is een experiment gestart met de digitale doorstroommakelaar. Er is een keuzehulp gemaakt waarmee woningzoekenden hun eigen woning kunnen vergelijken met andere woningen.

In 2023 stuurde Rndom Wonen een e-mail naar alle huurders waarin deze tool onder de aandacht werd gebracht. Hierbij was ook een enquête toegevoegd om de woningbehoeften te toetsen. Hieruit bleek dat de keuzehulp potentie heeft, maar dat die nog wel gebruiksvriendelijker moet worden. Als de keuzehulp is aangepast, zullen ook de andere drie corporaties die onder hun huurders verspreiden. De aandacht voor de keuzehulp maakt mensen er ook bewust van dat ze ouder worden en dat dit consequenties heeft voor hoe zij in de toekomst kunnen wonen. Daarmee is het ook een bewustwordingscampagne om zaadjes te planten.

- De etalage van seniorenwoningen op Woonnet Haaglanden is geactualiseerd. Er zijn fouten uitgehaald en wooncomplexen toegevoegd die geschikt zijn voor senioren. Ook zijn de wensen benoemd voor doorontwikkeling in 2024.

5.4 HUISVESTEN AANDACHTSGROEPEN

De werkgroep Huisvesten aandachtsgroepen is na de zomer van 2023 opgericht. Er is een opdrachtformulering opgesteld met activiteiten die de werkgroep gaat ontplooiën. Deze werkgroep richt zich op: 'regionale samenwerking in de woonruimteverdeling om aandachtsgroepen eenduidig en snel te kunnen huisvesten. Daarbij is het van belang dat ook de reguliere woningzoekenden nog kans maken op een woning in ieder segment.' Onder de aandachtsgroepen vallen bijvoorbeeld statushouders, mensen met een medische urgentie en mensen die uitstromen uit een instelling. Deze aandachtsgroepen groeien, waardoor de kansen voor andere woningzoekenden onder druk staan. De werkgroep streeft ernaar om per segment een maximumpercentage corporatiewoningen vast te stellen, die worden toegewezen aan aandachtsgroepen. Hierover moeten afspraken worden gemaakt met de gemeenten. Samen met de gemeenten zal gezocht worden naar creatieve oplossingen om aandachtsgroepen te kunnen huisvesten.

5.5 REGIONALE BEMIDDELING

Bijzondere doelgroepen worden door de corporaties meestal gehuisvest via directe bemiddeling. De corporaties stemmen af met de gemeenten en zoeken, buiten het reguliere systeem voor woonruimteverdeling om, naar een passende woning. Het is een arbeidsintensief proces omdat het grotendeels handmatig gaat. Hierdoor is de foutgevoeligheid groot en is het niet efficiënt. 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 de samenstelling van deze groep niet bekend is. In 2021 stelde SVH in een werkgroep met corporaties en gemeenten, een voorstel op voor een regionaal bemiddelingsloket. Dit voorstel is in 2022 aangescherpt. Na goedkeuring is het voorstel besproken met de automatiseerder. In 2023 is de functionaliteit gebouwd. Besloten is om in 2024 een kleine pilot in Den Haag te starten met de Haagse corporaties.

5.6 DATA DASHBOARDS

Om inzicht te krijgen in de verhuringen van corporaties aan de bijzondere aandachtsgroepen, leverde SVH in 2023 twee dashboards op. Dashboard 1 geeft het aantal verhuringen aan aandachtsgroepen per woningsegment weer. Het woningsegment is belangrijk, om ervoor te zorgen dat er ook in kwetsbare segmenten voldoende woningen overblijven voor gewone woningzoekenden. Dashboard 2 laat de spreiding en de locatie zien van de doelgroep: waar komen deze woningzoekenden terecht? De uitkomsten van deze dashboards zijn breed gedeeld met alle SVH-corporaties. In de werkgroep Huisvesten aandachtsgroepen worden de uitkomsten, duiding en wensen voor doorontwikkeling van het dashboard besproken.

DEEL III

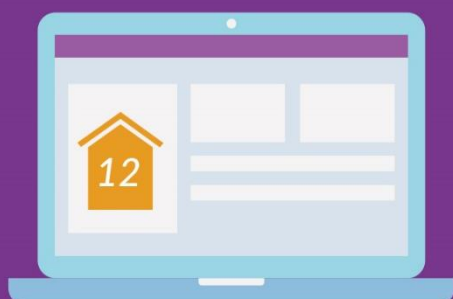
Ontwikkelingen in de uitvoerings- organisatie

H6

Woonruimteverdeling

6 Woonruimteverdeling

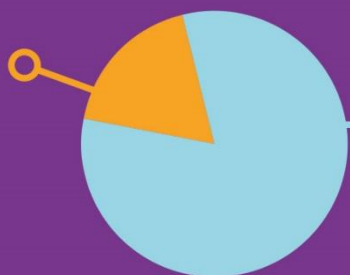
Nieuwe website met
Track & Tracefunctie



Uitrol Data Warehouse
maart 2023

Klant Contact Centrum (KCC)

3.994
calls per maand



82,3%
beantwoord

Seniorenmakelaar

50

kwetsbare senioren
passend gehuisvest

Gemeenschappelijk registratiesysteem
voor seniorenmakelaars opgezet.
Toolkit doorstroming in gebruik.



WBS helpdesk

1337

tickets ontvangen
en afgehandeld

6.1 AUTOMATISERING

6.1.1 Digitale inkomenstoets

Woningzoekenden kunnen sinds het najaar van 2022 hun inkomen ophalen via Mijn Overheid. Ze hoeven geen inkomensverklaring meer te uploaden, maar kunnen hun gevalideerde inkomensgegevens ophalen via Mijn Overheid. De regio's Haaglanden, Rotterdam en Utrecht voerden de pilot digitale inkomenstoets uit onder een tijdelijke juridische grondslag. Om deze werkwijze ook landelijk door te kunnen voeren, was een wetwijziging nodig. Die is op 7 november 2023 vastgesteld. In 2023 zijn samen met de softwareleverancier alle voorbereidingen getroffen om de systemen hierop aan te passen. In het voorjaar van 2024 kan SVH met de nieuwe werkwijze gaan werken. De nieuwe werkwijze is gekoppeld aan het BSN-nummer van de woningzoekende. Dat wordt op twee momenten gebruikt; bij het inschrijven op Woonnet Haaglanden en het ophalen van het inkomen.

Door de digitale inkomenstoets kan fraude steeds beter worden voorkomen. Voor woningzoekenden heeft deze werkwijze het voordeel dat ze hun inkomen eenvoudiger kunnen ophalen. Ze weten bovendien zeker dat ze met dit inkomen ook daadwerkelijk in aanmerking komen voor de woning waar ze op reageren. Er wordt maar een keer in het jaar naar hun inkomen gevraagd en ze geven zelf toestemming voor de digitale inkomenstoets.

6.1.2 Nieuwe website Woonnet Haaglanden

In november 2023 is de nieuwe website van Woonnet Haaglanden 'live' gegaan. De automatiseringsafdeling van SVH werkte ongeveer zes maanden aan alle voorbereidingen die voor de overgang van de oude website naar de nieuwe getroffen moesten worden. De website moest vernieuwd worden vanwege technische redenen. In plaats van twee kennisbanken is er voortaan één kennisbank. Deze gelegenheid is aangegrepen om de website direct een volledige 'upgrade' te geven. Alle content is gecontroleerd en in alle teksten is de aanspreekvorm omgezet van 'u' naar 'je'. Uit verschillende kanalen hoort SVH dat woningzoekenden de opgefriste 'look & feel' van de website positief waarderen. De website blijft overigens in ontwikkeling en het up-to-date houden is een doorlopend proces.

6.1.3 Track-and-tracefunctie op Woonnet Haaglanden

De track-and-tracefunctie op Woonnet Haaglanden die in 2022 is ontwikkeld en aan de keyusers van de woningcorporaties is gepresenteerd, is eind januari 2023 geactiveerd en zichtbaar geworden voor woningzoekenden. Woningzoekenden weten dankzij de track-and-tracefunctie precies in welke fase van het aanbodproces ze zich bevinden. Ze zien of de woning is aangeboden, hoe lang de reactietijd is en op welke plaats op de wachtlijst ze zelf staan. Iedere woningcorporatie kan zelf informatie toevoegen aan het track-and-tracesysteem.

6.1.4 Implementatie woningruilmodule

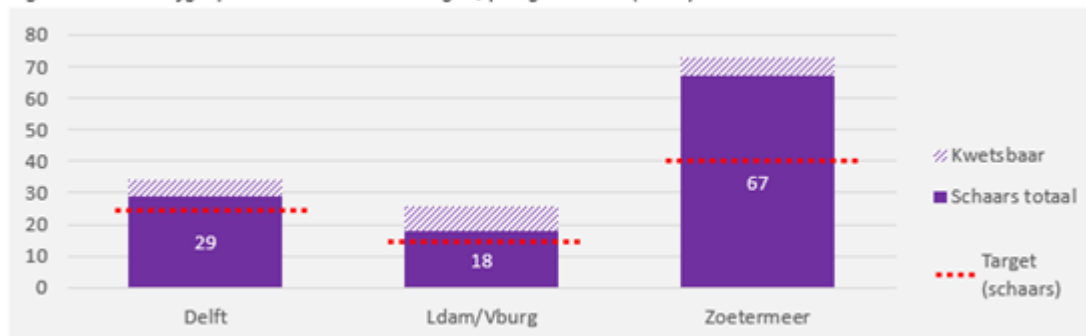
Woningzoekenden kunnen onder bepaalde voorwaarden hun huurwoning ruilen voor een andere corporatiewoning. SVH ontwikkelt een woningruilmodule om dit proces te vergemakkelijken. In 2023 is het ontwerp hiervoor uitgewerkt. In december is er een demo getest bij de keyusers, de verhuurconsulenten van de verschillende corporaties. De woningruilmodule komt in het eerste kwartaal van 2024 als een nieuwe functionaliteit beschikbaar op Woonnet Haaglanden. Woningzoekenden kunnen een woningruilverzoek indienen bij hun corporatie. Dankzij de nieuwe module wordt het administratieve proces bij de corporaties efficiënter.

6.2 SENIORENMAKELAAR

Sinds 7,5 jaar heeft SVH een eigen seniorenmakelaar. In eerste instantie richtte zij zich uitsluitend op het leegspelen van door senioren bewoonde schaarse (grote) woningen. Deze rol ligt nu meer bij de seniorenmakelaars die in de afgelopen jaren door woningcorporaties en door verschillende gemeenten zijn aangesteld. De seniorenmakelaar van SVH richt zich nu hoofdzakelijk op het begeleiden van kwetsbare senioren naar passende woonruimte. Hierbij is zij de 'spin in het web' van de instanties en personen die deze kwetsbare senioren omringen, zoals de gemeente, woningcorporatie, hulpverleningsinstanties en familie. De doelgroep van de SVH-seniorenmakelaar bestaat naast senioren ook uit laaggeschoolden, anderstaligen, woningzoekenden met lichamelijke en geestelijke problemen en mensen die bang zijn om te verhuizen. De seniorenmakelaar neemt de regie en ziet erop toe dat alles goed verloopt. Ze zet zich in om casussen bij de betrokken partijen onder de aandacht te brengen en vlot te trekken. In 2023 resulteerde dit in passende huisvesting voor 50 kwetsbare senioren. De corporaties deden in 2023 in toenemende mate een beroep op de kennis van de seniorenmakelaar van SVH en betrokken haar bij casussen.

De seniorenmakelaars uit de lokale samenwerkingsprojecten in Delft, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer werken samen met SVH. SVH heeft in deze samenwerking de rol van projectleider. De mogelijke knelpunten in het beleid worden gezamenlijk besproken, zodat deze kunnen worden weggenomen. Zo nodig wordt het beleid aangescherpt. Ook worden individuele casussen besproken. De resultaten worden bijgehouden en verantwoord naar de opdrachtgevers van de seniorenmakelaars, namelijk de gemeenten, corporaties en SVH.

Figuur: Aantal vrijgespeelde schaarse woningen, per gemeente (2023).



6.2.1 Gemeenschappelijk Registratiesysteem Seniorenmakelaars

Onderliggend aan het bestaande klantvolgsysteem wat ons KCC gebruikt, is in 2023 in een beschermde omgeving een gemeenschappelijk registratiesysteem voor de seniorenmakelaars Haaglanden opgezet. Door de casussen van de seniorenmakelaars in dit systeem te registreren, wordt onderlinge samenhang en een eenduidige werkwijze bevorderd. Daarnaast is het beter meetbaar hoeveel casussen er actief in behandeling zijn bij de seniorenmakelaar.

6.2.2 Toolkit doorstroming

In 2022 stelde de Bestuursadviescommissie Doorstroming - de tegenwoordige werkgroep Beter Benutten - een Toolkit doorstroming samen. In deze Toolkit zijn alle maatregelen en instrumenten verzameld, die corporaties in Haaglanden kunnen inzetten om de doorstroming te bevorderen. Daarnaast is ook het maatwerk dat woningcorporaties in Haaglanden kunnen toepassen in de Toolkit opgenomen. Begin 2023 werd de Toolkit tijdens een feestelijke kick-offbijeenkomst gepresenteerd aan alle stakeholders. De bijeenkomst, voorgezeten door de SVH-seniorenmakelaar, vond plaats in De Loods in Rijswijk en werd bijgewoond door circa zestig genodigden van corporaties, gemeenten en de SHH. De toolkit wordt in 2024 verder doorontwikkeld door de werkgroep Beter benutten uit actielijn 3.

De seniorenmakelaar bracht de Toolkit sindsdien nog menigmaal onder de aandacht bij het Expertteam Doorstroming om het gebruik ervan te stimuleren.

“Ik hoop dat iedere verhuurconsulent ieder jaar minstens één keer écht het verschil kan maken voor een van de woningzoekenden. Als je weet hoe de processen lopen, kun je immers aan de juiste touwtjes trekken. Het gaat om denken vanuit de oplossing en om volhouden. Je moet een woningzoekende kunnen uitleggen waarom iets wel of niet mogelijk is; dat is de basis voor vertrouwen.”

Rebecca Brekelmans (Seniorenmakelaar SVH)

6.3 ONGEWENST HUURDERSGEDRAG

Tot op heden konden de woningcorporaties geen sancties stellen bij fraude door woningzoekenden of bij wangedrag van huurders. Al sinds 2018 was er behoefte aan een protocol voor ongewenst huurdersgedrag. Aedes stelde hiervoor in 2022 een modelovereenkomst op. SVH stelde het beleid vast en heeft dit voorgelegd aan enkele stakeholders, zoals gemeenten en RKWH. In 2023 werd het beleid definitief gemaakt en geaccordeerd door het bestuur van SVH. In 2024 treedt het nieuwe beleid in werking. Hiermee wordt het voor de corporaties mogelijk om sancties op te leggen bij buitensporig huurdersgedrag en toewijzingsfraude. De hoop is dat van dit beleid vooral een preventieve werking uitgaat.

De softwareleverancier ontwikkelde in 2023 een module om met de ‘signaleringslijst’ te kunnen werken. Via deze module worden woningzoekenden gesignaleerd als zij zich schuldig hebben gemaakt aan ongewenst huurdersgedrag. Inmiddels is gestart met het testen van deze module. De implementatie vindt naar verwachting in 2024 plaats.

6.4 FRAUDEBESTRIJDING

In de regio zijn ook dit jaar meldingen van (pogingen tot) fraude geweest. Woningzoekenden laten in zo'n geval documenten vervalsen om in aanmerking te komen voor een woning. In 2023 werden 7 woningzoekenden om deze reden uitgeschreven bij Woonnet Haaglanden. De afgelopen jaren schommelde het aantal uitschrijvingen vanwege fraude flink, maar het ging gemiddeld om 33 uitschrijvingen per jaar. Het aantal voorvallen in 2023 is dus behoorlijk afgenomen in verhouding tot eerdere jaren.

In 2023 organiseerde SVH vier keer het ‘Overleg Fraudecoördinatoren’ met de fraudecoördinatoren van alle aangesloten woningcorporaties. Er werden verschillende voorbeelden van fraude besproken, met het doel de consulenten bewust te maken van de door fraudeurs gebruikte methodes en zo de kans op fraude te verkleinen. Ook werd gezamenlijk bekeken of er maatregelen getroffen kunnen worden of software-aanpassingen gedaan kunnen worden om fraude te beperken.

Ook in 2023 onderzocht SVH halfjaarlijks met de ‘fraude-analysetool’ alle wijzigingen in het woonruimteverdeelsysteem op fraudegevoeligheid. De corporaties ontvingen de uitkomsten hiervan. Dit keer waren er verder geen bijzonderheden. In 2023 organiseerde SVH ook een cursus Fraudebestrijding voor woonconsulenten.

6.5 NIEUW CONTRACT ZIG

Het contract met de software-aanbieder Zig, liep tot eind 2023. Zig levert de automatisering achter het woonruimteverdeelsysteem. De afgelopen vier jaar had SVH een basiscontract, waarbij er daarnaast steeds losse modules konden worden afgenomen. Er zijn in 2023 veel gesprekken gevoerd, waarbij SVH opnieuw het vertrouwen in Zig heeft uitgesproken. Uiteindelijk resulteerde dit in een nieuw contract voor de komende zeven jaar. In dit contract zijn alle optionele modules inbegrepen. Begin 2024 wordt het contract officieel ondertekend.

De doorontwikkelingen zullen gezamenlijk besproken worden met SVH, Zig en gebruikers uit andere regio's, die zich, mede op initiatief van SVH, samen verenigd hebben in The Circle. Samen vertegenwoordigen de verschillende partijen meer dan vijftig corporaties die met dit systeem werken. The Circle droomde eerst samen over dé meest klantgerichte woonruimtebemiddeling van de toekomst. Inmiddels maakt Zig ook deel uit van The Circle, zodat samen geëxperimenteerd kan worden met oplossingen. De capaciteit van Zig kan zo efficiënter worden ingezet. Het is waardevol om samen te kijken naar de grote strategische lijnen en te zoeken naar de beste oplossingen.

Het nieuwe contract sluit aan bij de ambitie om woonruimteverdeling steeds beter en transparanter te maken. Er worden gezamenlijk afspraken gemaakt over de doorontwikkeling. Dit heeft ook consequenties voor de interne organisatie van SVH. Voorheen bedacht SVH zelf functionaliteiten en liet ze bouwen. De experimenteerfase werd overgeslagen. Dat gaat voortaan niet meer gebeuren. Binnen The Circle zal steeds meer geëxperimenteerd worden. Niet ieder goed idee hoeft gerealiseerd te worden. Er zal veel meer met elkaar bekeken worden wat de partijen willen en kunnen en wat waarde toevoegt.

6.7 LANDELIJK WOONRUIMTEVERDEELSYSTEEM

Er was een initiatief vanuit Aedes om te komen tot één landelijk woonruimteverdeelsysteem. Dat loopt al jaren. Uiteindelijk kwam het in het voorjaar van 2023 tot een voorstel voor het Aedescongres. SVH gelooft erin dat het goed is voor de woningzoekenden om hierop samen te werken. Maar ze stond niet achter de manier waarop het uitgevoerd zou worden. Het bestuur van SVH heeft hier actief op gelobbyd, samen met het bestuur van de Maaskoepel. Uiteindelijk hebben de leden van Aedes tegen gestemd en is het initiatief gestopt. SVH vindt dat samenwerking tussen de regio's zeker meerwaarde heeft, maar het is een heel kleine doelgroep die landelijk naar een corporatiewoning zoekt. Daarom moet goed gekeken worden welke oplossing daar passend bij is. Bovendien zit volgens SVH vooral meerwaarde in het vereenvoudigen en verminderen van regelgeving. Nu verschilt die regelgeving per gemeente en regio. Een landelijk platform biedt onvoldoende meerwaarde als de toewijzingsregels in het land nog zo sterk van elkaar verschillen. Het voorstel van Aedes schetste helaas geen beeld van hoe deze drempel werd weggenomen.

6.8 KOSTEN VOOR INSCHRIJVING OP WOONNET HAAGLANDEN OMHOOG

In 2023 zijn de kosten voor inschrijving op Woonnet Haaglanden verhoogd. In alle informatie voor woningzoekenden, zoals website en brieven, zijn de tarieven aangepast.

6.9 KANTOORAUTOMATISERING

In 2023 zijn stappen gezet om de kantoorautomatisering naar de eigen organisatie toe te trekken: er werden minder externe partijen ingeschakeld en veel hardware werd door de automatiseringsafdeling van SVH zelf geïnstalleerd.

6.10 KCC

Woningzoekenden die in de regio Haaglanden een sociale huurwoning zoeken, kunnen zich met vragen telefonisch of per e-mail wenden tot het klantcontactcentrum (KCC) van Woonnet Haaglanden. Voor het KCC was 2023 om verschillende redenen een uitdagend jaar. Er zijn diverse veranderingen doorgevoerd in het team en in de manier van werken. Daarbij moesten er meer vragen worden beantwoord dan in voorgaande jaren. Door de schaarste aan woningen en de onvrede hierover bij woningzoekenden werden er veel pittige gesprekken gevoerd. In 2022 hadden we gemiddeld 3.754 calls per maand (85,2% beantwoord), in 2023 waren dat er 3.994 per maand (82,3% beantwoord).

Het KCC was betrokken bij de voorbereidingen voor de vernieuwing van de website van Woonnet Haaglanden. Sinds de livegang van de nieuwe, toegankelijker website in november 2023 is het aantal vragen bij het KCC toegenomen. In 2022 waren er 37.688 contactmomenten en in 2023 waren dat er 38.371.

De meeste vragen bij het KCC gingen in 2023 over betalingen en inkomen. Opvallend is dat het aantal calls over inkomen ongeveer gelijk is gebleven als in 2022 (2.477 naar 2.214), maar dat de calls over betalingen zijn gehalveerd (5.190 naar 2.474). Deze halvering is het resultaat van het optimaliseren van het betalingsproces. Na betalingen en inkomen, gingen de meeste vragen over MijnOverheid/DigiD, status/inschrijfduur, inkomen en het wijzigen van gegevens.

6.10.1 Bereikbaarheid KCC

Met ingang van 31 juli 2023 is het KCC tussen 12.00 uur en 13.30 uur niet telefonisch bereikbaar voor woningzoekenden. In deze anderhalf uur hebben de medewerkers pauze en is er tijd om mensen terug te bellen en e-mails te beantwoorden. Ook is er nu tussen 12.00 uur en 13.30 uur gelegenheid om gezamenlijk een casus te bespreken of de medewerkers een korte training of extra uitleg te geven.

SVH maakte sinds de verhuizing naar de Maria Montessorilaan gebruik van dezelfde wifi-voorziening als De Goede Woning. Er moest in 2023 voor SVH een eigen voorziening komen. Doordat de aansluiting van de glasvezelverbinding op zich liet wachten, heeft SVH in de maanden september en oktober gedurende een periode van zes tot acht weken te kampen gehad met een instabiele telefoonverbinding, waar met name het KCC veel ongemak van ondervond. De problemen zijn eind oktober verholpen en de eigen wifi-voorziening voor SVH is gerealiseerd.

6.10.2 Onderzoek multichannel KCC

Sinds 2020 is het KCC zowel via e-mail als telefonisch bereikbaar voor woningzoekenden, voor die tijd was Woonnet Haaglanden alleen per e-mail bereikbaar. In 2022 is onderzocht of er qua automatisering een app- en/of chatfunctie toegevoegd kan worden. Ook is er een enquête opgesteld om te onderzoeken of de doelgroep behoefte heeft aan een app- of chatfunctie. In 2023 zijn er enkele kleine stappen gezet in de onderzoekende fase. Aanvullend onderzoek staat gepland voor de tweede helft van 2024.

6.10.3 KWH-metingen

Onder woningzoekenden die contact hebben gehad met het KCC vinden maandelijks klanttevredenheidsmetingen plaats. Er worden ook steekproeven uitgezet om de tevredenheid te meten van de 30.000 woningzoekenden die maandelijks reageren via Woonnet Haaglanden. Iedere maand benadert het KWH 1.000 woningzoekenden met het verzoek om een vragenlijst in te vullen. Uit de antwoorden die op de open vragen in de enquêtes worden gegeven, haalt SVH mogelijke verbeterpunten. Het doen van de metingen en het analyseren van de uitkomsten is een doorlopend proces. Met het oog op kwaliteitsverbetering is in 2023 begonnen met het intensiever informeren van de corporaties over de uitkomsten van de metingen.

6.10.4 Klachten Woonnet Haaglanden

In 2023 registreerde Woonnet Haaglanden 233 klachten. Niet alle binnenkomende klachten gaan over Woonnet Haaglanden. Ook worden hier klachten gemeld over corporaties of over het verhuurproces. Deze klachten worden doorgestuurd naar de betreffende corporatie. Van de klachten die door Woonnet Haaglanden in behandeling zijn genomen, zijn 74 klachten bij de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH) ingediend en inhoudelijk behandeld. Daarvan zijn 55 klachten als niet ontvankelijk zijn verklaard. Vijf klachten over Woonnet Haaglanden worden door de RKWH nog beoordeeld op ontvankelijkheid.

6.11 KENNISUITWISSELING

In 2023 is op verschillende manieren kennis uitgewisseld met de corporaties:

- Op 20 april 2023 organiseerde SVH sinds lange tijd een excursie voor de beleidsadviseurs en de managers Wonen van de corporaties. Tijdens de excursie werden diverse nieuwbouwprojecten en verduurzamingsprojecten in Wassenaar bezocht.
- In het voorjaar van 2023 vond bij SVH ook een goedbezochte bijeenkomst plaats van het Landelijk Overleg Aanbieders met als onderwerp ‘Woonruimteverdeling volgens de methode Amsterdam: ‘Woonruimteverdeling, hoe dan?’

“Ik krijg energie van het organiseren en uitvoeren van excursies. Themabijeenkomsten werken verbindend en vormen een mooie gelegenheid om SVH op de kaart te zetten. Daar zou ik er graag meer van organiseren.”

Marcia Otten (Klantadviseur)

H7

Organisatie, kantoor en personele bezetting



7.1 GOVERNANCE

SVH is een vereniging met een directeur, een bestuur en een dagelijks bestuur. Binnen SVH werken de woningcorporaties, die actief zijn binnen de regio Haaglanden, samen. Het bestuursmodel van SVH is gebaseerd op de missie, ambitie en visie op de eigen organisatie. De doelstelling van SVH is opgenomen in de statuten. Het werkgebied van SVH is de regio Haaglanden.

De externe wet- en regelgeving en interne regelgeving, zoals de statuten, het bestuursreglement en de integriteitscode, vormen de basis voor de governance van SVH. Daarnaast zijn er afspraken met de bestuurlijke tafel wonen, de provincie en het Rijk. In 2023 zijn de voorbereidingen getroffen voor nieuwe statuten die aansluiten bij de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (WBTR). De statuten worden in 2024 gewijzigd. Daarbij vindt een volledige check plaats op de Aedes Governance Code.

De directeur, het bestuur en het dagelijks bestuur onderschrijven de principes uit de Governancecode Woningcorporaties 2020 (herzien in 2022) en leven die ook na.

7.1.1 Directie

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

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

7.1.2 Dagelijks bestuur

Het dagelijks bestuur van SVH bestaat uit drie bestuurders van de aangesloten corporaties. In 2023 waren dat de heer Mohamed Baba (voorzitter), mevrouw Daphne Braal (vicevoorzitter) en mevrouw Mariette Heemkerk (penningmeester). Het dagelijks bestuur wordt verkozen door het SVH-bestuur (zie paragraaf 7.1.3).

Tabel 7: Samenstelling dagelijks bestuur SVH.

Dagelijks bestuurslid	Functie	Termijn	Termijn 1 ^e benoeming	Termijn 2 ^e benoeming	Termijn 3 ^e benoeming
De heer M. Baba	Voorzitter	3 jaar	1-2-'18 — 31-1-'20	1-2-'20 — 31-1-'22	1-2-'22 — 31-1-'25
Mevrouw D. Braal	Vicevoorzitter	3 jaar	1-4-'18 — 31-3-'21	1-4-'21 — 31-3-'24	
Mevrouw M. Heemkerk	Penningmeester	3 jaar	1-7-'21 — 30-6-'24		

De directeur voerde in 2023 zeven keer overleg met het dagelijks bestuur. Op de agenda stonden zaken die de werkorganisatie van SVH aangaan. Ook zijn de stukken voor de bestuursvergadering voorbereid. Zaken die in 2023 aandacht vroegen zijn:

- De financiële jaarrekening en de accountantscontrole 2022;
- Voortgang Actielijnen Koersplan SVH;
- Woondeal & Realisatieagenda (zie 2.2);
- Nieuw contract Zig (zie 6.5);
- Collegiale steun bij de investeringsopgave (zie 3.4);
- 24-uursessie met bestuur in samenwerking met Comenius (zie 7.1.3);
- Begroting en jaarplan 2024;
- Inschrijfgelden Woonnet Haaglanden (zie 6.8).

Naast de reguliere vergaderingen voerde het dagelijks bestuur in 2023 drie gesprekken met de directeur vanuit de werkgeversrelatie. Daarbij beoordeelde ze het functioneren van de directeur positief. De directeur vindt het belangrijk om zich te blijven ontwikkelen. Daarom volgt zij regelmatig cursussen en trainingen op inhoudelijk vlak en op het gebied van leiderschap.

7.1.3 Bestuur

Het bestuur bestaat uit een vertegenwoordiger van elk van de leden van SVH. Het bestuur kiest uit hun midden een dagelijks bestuur (zie paragraaf 7.1.2). Conform de mandateringsmatrix in het bestuursreglement vindt alle besluitvorming met veel impact voor SVH óf met impact voor de corporaties in een bestuurs- en ledenvergadering plaats. In het SVH-bestuur hebben alle bestuurders van de aangesloten leden zitting. Alle leden hebben één stem. Het bestuur is open en kritisch naar elkaar, met respect voor elkaars rol en verantwoordelijkheden. Het SVH-bestuur kwam in 2023 acht keer bij elkaar, waarvan twee keer gecombineerd met de ledenvergadering.

De volgende belangrijke besluiten nam het SVH-bestuur in 2023:

- De benoeming van Robin Comanne als voorzitter van de RKWH per 1-2-2023;
- De goedkeuring van de tekst uit de Realisatieagenda en de voorstellen om (zie 2.2):
 - Een offensief te vormen naar gemeenten voor het openbreken van bestaande afspraken;
 - De Realisatieagenda individueel te ondertekenen (2.2);
- De goedkeuring en vaststelling van de jaarrekening 2022 en de controleverklaring van de accountant;
- De goedkeuring en vaststelling van het jaarverslag 2022;
- De vaststelling van het protocol 'Ongewenst huurdersgedrag' met twee beleidswijzigingen (zie 6.3);
- Het geven van een mandaat aan de stuurgroep 'Kansen voor iedereen' om een reactie en een procesvoorstel op te stellen en deze te agenderen bij de Bestuurlijke Tafel Wonen;
- De goedkeuring van het voorstel 'Databronnen';
- De goedkeuring van de begroting en het jaarplan 2024.

In het Koersplan heeft het bestuur uitgesproken dat de samenwerking binnen het bestuur nader moest worden verkend. Daarom is in 2023 voor het bestuur een 24-uursessie georganiseerd. Tijdens deze sessie liet Mieke Moor van Comenius het bestuur vrij denken. Dit is zo goed bevallen dat er in 2024 opnieuw een programma aan zal worden gewijd. Ook leidde deze sessie ertoe dat de bestuursleden gemakkelijker met elkaar in gesprek gaan, wanneer er geen officiële agendapunten zijn. Op open wijze bespreken zij dan waar de verschillende bestuursleden tegenaan lopen en waar zij hulp bij zouden kunnen gebruiken. De samenwerking binnen het bestuur is verbeterd en geïntensiveerd.

In oktober 2023 ging het bestuur op excursie naar flexwoningen in Midden-Delfland.

7.2 PERSONELE BEZETTING

In 2023 vonden er personele wisselingen plaats in het team. De organisatie is in 2023 uitgebreid op basis van het nieuwe Koersplan. Het gaat om de volgende wijzigingen:

- Er is sinds mei 2023 een manager Woonruimteverdeling. Zij coördineert alle werkzaamheden rondom de woonruimteverdeling en stuurt het team Woonruimteverdeling aan.
- Er is sinds mei 2023 een adviseur Communicatie. Zij zorgt voor de strategische communicatie, de woordvoering en de communicatie naar de leden.
- Er zijn twee interim opdrachten vervuld. Het betrof de tijdelijke vervanging van de supervisor KCC en de tijdelijke invulling van de functie van strategisch beleidsadviseur voor de actielijnen 'aanjagen woningproductie' en 'versnellen energietransitie'.
- Per half september is er een junior strategisch beleidsadviseur in dienst die de actielijnen 'aanjagen woningproductie' en 'versnellen energietransitie' oppakt.
- De functie van medewerker secretariaat ter ondersteuning van de officemanager is nog niet ingevuld.
- Per 1 januari 2023 zijn er twee nieuwe medewerkers KCC gestart.

- Per 1 januari 2023 is er nog maar een supervisor KCC. Er waren voorheen twee supervisors KCC. De fte die hiermee vrij is gekomen, wordt niet ingevuld.

Met de komst van de manager Woonruimteverdeling heeft SVH een MT gekregen. De directeur, de officemanager en de manager Woonruimteverdeling vormen samen het MT van SVH. De manager woonruimteverdeling is toegevoegd om de span of control van de directeur te verkleinen. De aanpassing van de structuur, met toevoeging van een manager, was voor medewerkers best ingrijpend, omdat iedereen eerst onder de directeur viel. De functie van adviseur Communicatie is toegevoegd om naar buiten toe veel meer te kunnen laten zien wat SVH doet.

Tabel 8: Overzicht functies per 31 december 2023.

Functie	Naam
Directeur	1 fte
Manager Woonruimteverdeling	1 fte
Officemanager	1 fte
Proces- en informatiespecialist	0,9 fte
Strategisch beleidsadviseur	2 fte
Adviseur Communicatie	0,9 fte
Klantadviseur	0,9 fte
Adviseur ICT	0,9 fte
Adviseur innovatie en automatisering	0,9 fte
Seniorenmakelaar	0,66 fte
Supervisor KCC/assistent seniorenmakelaar	1 fte
Medewerker KCC	4,7 fte
Medewerker secretariaat	0,55 fte - vacature

Het ziekteverzuim was in 2023 4,85 procent.

7.3 MANAGEMENTINFORMATIE

In november 2022 is gekozen voor nieuwe partners voor het systeem voor dataverwerking van SVH: Explica (de analist van de gegevens) en MMIT (de leverancier). Explica verzorgde al langere tijd de halfjaarrapportages. In november 2022 startten Explica en MMIT met het ontwikkelen van het nieuwe systeem. MMIT is verantwoordelijk voor de uitbreiding van het nieuwe systeem om data toe te voegen. MMIT koppelt de gegevens aan elkaar. Samen ontzorgen Explica en MMIT SVH. In drie maanden tijd is het nieuwe systeem operationeel geworden. De eerste ervaringen zijn heel positief. Beide partijen zijn flexibel en denken mee.

7.4 AVG

Sinds eind 2022 huurt SVH een externe privacy officer in. In 2023 voegde deze ieder kwartaal een AVG-paragraaf toe aan de kwartaalrapportages voor het dagelijks bestuur. Ook gaf deze specialist een presentatie in het bestuur. Bij de bestuursleden is in 2023 het bewustzijn rond AVG verder gegroeid.

Elk jaar laat SVH een externe AVG-review uitvoeren. Zo ook in 2023. De geconstateerde risico's zijn belegd in een AVG-jaarplan. In 2024 vragen drie onderwerpen de aandacht: de bewaartermijnen, verwerkingen met toestemming als grondslag en goed voorbereid zijn op incidenten. Eind 2023 zijn alvast de voorbereidingen getroffen voor een Incident response plan. In dit plan staat wat er moet gebeuren bij een hack. Eind 2023 is hiervoor een team geformeerd. Het plan wordt in 2024 afgerond.

In 2023 zijn twee AVG-sessies georganiseerd voor de medewerkers. Ook de nieuwe medewerkers zijn via een sessie of individueel geïnformeerd over de AVG.

7.5 Overleggen

7.5.1 Bestuur

Zie [paragraaf 7.1.3](#).

7.5.2 Beleidsgroep & Managers Wonen

In 2023 kwam de Beleidsgroep & Managers Wonen zes keer samen. Tijdens de overleggen kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Nieuwe Huisvestingsverordening
- Signaleringsbeleid
- Regionale BRP-inzage
- Diverse en regelmatige updates over actielijn 3 – kansen voor iedereen

7.5.3 Keyusers

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

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

7.6 WBS Helpdesk

De WBS-helpdesk, die in 2022 is geprofessionaliseerd om de leden beter te kunnen bedienen, is in 2023 verder geoptimaliseerd. Corporatiemedewerkers kunnen via het systeem vragen stellen. Alle medewerkers van SVH kunnen in het systeem en hier is zichtbaar hoe lang een vraag openstaat. Bij vragen van corporatiemedewerkers kunnen de medewerkers van SVH dankzij de WBS-helpdesk direct over alle actuele informatie beschikken. Het aantal vragen dat in 2023 binnenkwam via de WBS-helpdesk is stabiel ten opzichte van 2022 (circa 1.100).

7.7 Diverse andere automatiseringsprojecten

De automatiseringsafdeling van SVH werkte in 2023 ook aan andere projecten:

- Er is een eigen website ontwikkeld voor de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden (RKWH).
- Er is een opzet gemaakt voor de website van Bouwstroom Haaglanden (binnen het domein van SVH).
- Het KCC is met een eigen domein ondergebracht in de Office 365-omgeving van SVH.
- De mogelijkheden zijn onderzocht om in 2024 een eigen intranet voor SVH te realiseren.
- De aanpassingen die per 1 juli 2023 in de Huisvestingsverordeningen zijn doorgevoerd, zijn verwerkt op de website van SVH.

Bijlagen

Bijlage 1: Jaarplan 2023

1. Verbeteren tevredenheid woningzoekenden
klantvisie 2.0
implementatie signaleringslijst
pilot regionale bemiddeling
overgang nieuwe website W-H
uitrol Mijn Inkomen spoor 2
implementatie nieuwe HVO (korte termijn)
implementatie nieuwe HVO (lange termijn)
landelijk WRV systeem
contractherziening Zig/WBS
e-learning uitbreiden
2. Maximaliseren vrijkomende woningen
aanjagen statushouders
implementeren woningruil module
regionale woon(zorg)visie
digitale wooncoach
gezamenlijke visie middenhuur
acties uit actielijn 3
3. Aanjagen woningbouwproductie
monitor renovatie (Wat Kost...)
monitor Tussenakkoord (STEC)
project Bouwstromen
acties uit actielijn 1
4. Versnellen energietransitie
acties uit actielijn 2
5. Versterken samenwerking
visie op samenwerken
opzetten intranet
relatiebeheer
nieuwe website SVH
uitrol nieuwe DWH
6. Positioneren en professionaliseren werkorganisatie
teamontwikkeling
opzetten strategische communicatie

Bijlage 2: SVH-bestuur

Samenstelling SVH bestuur op 31 december 2023:

Bestuurslid	Woningcorporatie
De heer W. Stribos	Arcade Wonen
Mevrouw M. Heemskerk (penningmeester)	De Goede Woning
De heer R. Roest	DUWO
De heer M. Baba (voorzitter)	Haag Wonen
De heer P. Boerenfijn	Habion
De heer B. Halm	Hof Wonen
Mevrouw C. Jansen	Mooiland
De heer R. van den Broeke	Rijswijk Wonen
De heer L. de Boer	Rondon Wonen
De heer G. van Herk	Staedion
De heer Z. El-Khetabi	Stedelink
Mevrouw D. Braal (vicevoorzitter)	Vidomes
Mevrouw I. Desumma	Wassenaarsche Bouwstichting
De heer M. Fischer	Wbv. St. Willibrordus
De heer P. van Ling	Wonen Midden-Delfland
De heer F. van der Pal	Wonen Wateringen
Mevrouw L. Schalkwijk	Woonbron
De heer P. van Heeswijk	WoonInvest
De heer C. van Boven	Woonzorg Nederland
Mevrouw J. Hoft	Vereniging SVH

Bijlage 3: Overleggen en werkgroepen 2023

Overleg of werkgroep	Initiatief	Samenstelling	Vorm
Bestuurlijk overleg	SVH	Bestuurders SVH en wethouders gemeenten, SHH en gedeputeerde PZH, ambtelijk BZK en de directeur SVH	Vast
Voorzittersoverleg in voorbereiding op BO ¹	SVH	Voorzitters en vicevoorzitters van SVH, BTW ² , SHH, ambtelijk PZH en de directeur SVH	Vast
Ambtelijk overleg in voorbereiding op BO	SVH	Ambtelijk medewerker(s) BT, directeur SVH en strategisch beleidsadviseur SVH	Vast
Bestuurs- en ledenvergadering	SVH	Directeur-bestuurders van SVH-leden, directeur SVH, strategisch beleidsadviseurs en proces- en informatieanalist SVH, officemanager	Vast
Dagelijks bestuur (DB)	SVH	DB, directeur SVH, strategisch beleidsadviseurs en proces- en informatieanalist SVH, officemanager	Vast
Overleg DB SVH en DB SHH	SVH	DB SHH, DB SVH en directeur SVH, klantadviseur	Vast
Werkgroep beter benutten	SVH	Deelnemers van diverse corporaties, strategisch beleidsadviseur WRV	Vast
Werkgroep woonruimteverdeling	SVH	Deelnemers van diverse corporaties, strategisch beleidsadviseur WRV	Vast
Werkgroep huisvesten aandachtsgroepen	SVH	Deelnemers van diverse corporaties, strategisch beleidsadviseur WRV	Vast
Werkgroep investeringscapaciteit	SVH	Deelnemers van diverse corporaties, strategisch beleidsadviseur	Vast
Werkgroep locaties en monitoring	SVH	Deelnemers van diverse corporaties, strategisch beleidsadviseur	Vast
Expertteam flexwonen	SVH	Deelnemers van diverse corporaties, gemeente, PZH, strategisch beleidsadviseur	Vast
Werkgroep innovaties	SVH	Deelnemers van diverse corporaties, strategisch beleidsadviseur	Vast
Expertteam warmtenetten	SVH	Deelnemers van diverse corporaties, strategisch beleidsadviseur	Vast
Stuurgroep actielijn 1	SVH	Bestuurders van diverse corporaties, directeur, strategisch beleidsadviseur, officemanager	Vast
Stuurgroep actielijn 2	SVH	Bestuurders van diverse corporaties, directeur, strategisch beleidsadviseur, officemanager	Vast
Stuurgroep actielijn 3	SVH	Bestuurders van diverse corporaties, directeur, strategisch beleidsadviseur WRV, officemanager	Vast
Beleidsgroep & Managers Wonen	SVH	Beleidsadviseurs en Managers Wonen van alle SVH-leden, strategisch beleidsadviseur WRV en klantadviseur	Vast
Overleg SHH-SVH	SVH	Bestuur SHH, directeur SVH, klantadviseur	Vast
Keyuseroverleg	SVH	Keyusers van alle SVH-leden	Vast
Overleg fraudecoördinatoren	SVH	Woonconsulenten/fraudecoördinatoren van alle leden	Vast
Werkgroep Managementinformatie	SVH	Deelnemers van diverse corporaties en gemeenten	Vast
Expertgroep doorstroming	SVH	Deelnemers van diverse corporaties	Tijdelijk
Bouwstroom Haaglanden: Plenair overleg, stuurgroep en diverse werkgroepen	SVH	Deelnemers van diverse corporaties en provincie Zuid-Holland	Tijdelijk
Regiegroep HVO	BTW	Ambtelijk medewerker(s) BT, diverse corporaties en gemeenten	Tijdelijk
Kernteam RRA	PZH	Ambtelijk medewerker(s) BTW, PZH ³ , Rijk en directeur SVH	Tijdelijk
Agendacie RRA	BTW	Ambtelijk medewerker(s) BTW, PZH, Rijk en directeur SVH	Tijdelijk

¹ BO = Bestuurlijk overleg

² BTW = Bestuurlijke Tafel Wonen Haaglanden

³ PZH = Provincie Zuid-Holland