



**suwr**

Urgentiebepaling Woningzoekenden

# Jaarverslag 2017

# Voorwoord

Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) voert de urgentietaak uit voor de gemeenten Rotterdam, Maassluis, Vlaardingen en Schiedam. Mensen in een persoonlijke noodsituatie die dringend een andere woning nodig hebben, kunnen via SUWR een urgentie aanvragen om met voorrang een woning te zoeken.

In 2017 is veel gebeurd. Het aantal urgentieaanvragen is in 2017 verder toegenomen tot 2.891 (2016: 2.433). Het topjaar tot nu is 2017 met 2.500 besluiten, in 2016 waren het 2.077 besluiten en in 2015 2.160 besluiten. Voor 2018 wordt uitgegaan van een vergelijkbaar aantal aanvragen en besluiten.

De groei van het aantal aanvragen wordt voornamelijk veroorzaakt door de doorstroming vanuit opvanginstellingen in de gemeente Rotterdam. Dit is een gevolg van de wens van de overheid om mensen zoveel mogelijk in een eigen huis te laten wonen. Deze veranderingen in het overheidsbeleid hadden de nadrukkelijke aandacht van wethouder De Jonge, wethouder voor de portefeuille Onderwijs, Jeugd & Gezin van de gemeente Rotterdam. Begin februari mochten wij de wethouder en een aantal ambtenaren bij SUWR ontvangen en hem nadere toelichting geven op onze werkwijze. Tijdens actietafels en op bestuurlijk niveau tijdens het platform Huisvesting Bijzondere Doelgroepen worden door ambtenaren van de gemeente directie Maatschappelijke ontwikkeling en directie Stadsontwikkeling, zorginstellingen en corporaties deze ontwikkelingen gevolgd en gemonitord. SUWR neemt deel aan deze overleggen en ondersteunt met monitoringrapportages. Deze samenwerking heeft eind 2017 geleid tot een samenwerkingsovereenkomst waarin afspraken zijn gemaakt om het proces efficiënter te laten verlopen en cliënten van zorginstellingen via huurzorgcontracten sneller te laten doorstromen naar een corporatiewoning. De verwachting is uitgesproken dat de hoogte van de uitstroom zich zal stabiliseren.

In het bestuur van SUWR hebben in 2017 een aantal wisselingen plaatsgevonden. Er is een nieuwe onafhankelijke voorzitter benoemd op voordracht van de deelnemende gemeenten, de heer Arie Wijten. De benoeming heer Marc van Ewijk eindigde in 2017. Dit betrof zijn tweede en daarmee laatste termijn. De heer Frank van der Plas is in 2017 benoemd op voordracht van de deelnemende corporaties.

Wij zijn Marc dank verschuldigd voor zijn inzet de afgelopen 6 jaar voor SUWR!

Tot slot een woord van dank aan mijn collega's. Dit jaar is hard gewerkt, we hebben veel urgentieaanvragen afgehandeld, we hebben stappen gemaakt in het verder professionaliseren van de organisatie: het goed doen van de dingen die we moeten doen. Met als doel waarde toevoegen voor onze klanten. Dank voor jullie betrokkenheid en inzet! En vooral voor jullie onvermoeibare inzet om kwetsbare mensen te willen helpen.

Annemarieke van Ettinger-van Herk  
Directeur

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Voorwoord.....   | 2  |
| Inhoudsopgave .....  | 3  |
| 1. Inleiding .....   | 4  |
| Urgentieverlening .....  | 4  |
| 2. Urgenties.....  | 5  |
| 2.1 De cijfers .....   | 5  |
| 2.1.1 Aantal beschikkingen.....  | 5  |
| 2.1.2 Urgentiegrond verstrekte urgenties .....   | 6  |
| 2.1.3 Fase 1 .....   | 7  |
| 2.1.4 Fase 2 (Directe Bemiddeling) .....   | 7  |
| 2.1.5 Zoekgebied .....   | 8  |
| 2.1.6. Uitstroom uit opvanginstellingen.....   | 8  |
| 2.1.7.Uitstroom 'Eén route regeling' .....   | 9  |
| 2.1.8. Bijzondere Voorrangsregeling 'Herijking nachtopvang en aanpak EU<br>buitenslapers'..... | 10 |
| 2.2 De projecten.....  | 11 |
| 2.2.1. Verbeteren kwaliteit en kwantiteit.....   | 11 |
| 2.2.2. Klanttevredenheid.....  | 11 |
| 2.2.3. Nieuw automatiseringssysteem.....   | 11 |
| 3. Bezwaar en beroep .....   | 11 |
| 3.1 Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rotterdam .....                                    | 11 |
| 3.2 Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam .....  | 12 |
| 4. Organisatie .....   | 12 |
| 4.1 Algemeen .....   | 12 |
| 4.2 Bestuur .....  | 13 |
| 4.3 Werkorganisatie .....  | 13 |
| 4.3.1 Businessmodel .....  | 14 |
| 5. Jaarrekening .....  | 15 |
| Waarderingsgrondslagen .....   | 16 |
| Maaskoepel - outputfinanciering .....  | 16 |
| Verklaringen .....   | 17 |
| Verklaring van het bestuur.....  | 17 |

# 1. Inleiding

Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) handelt in opdracht van de gemeente Rotterdam, de woningcorporaties Maasdelta Groep Maassluis, Woonplus Schiedam, Waterweg Wonen en de Woningstichting Samenwerking te Vlaardingen aanvragen af voor een urgentie voor een sociale huurwoning. Het gaat om ongeveer 80 procent van alle aanvragen in de regio Rotterdam. Alle werkzaamheden van SUWR zijn uitbesteed aan Maaskoepel, federatie woningcorporaties regio Rotterdam.

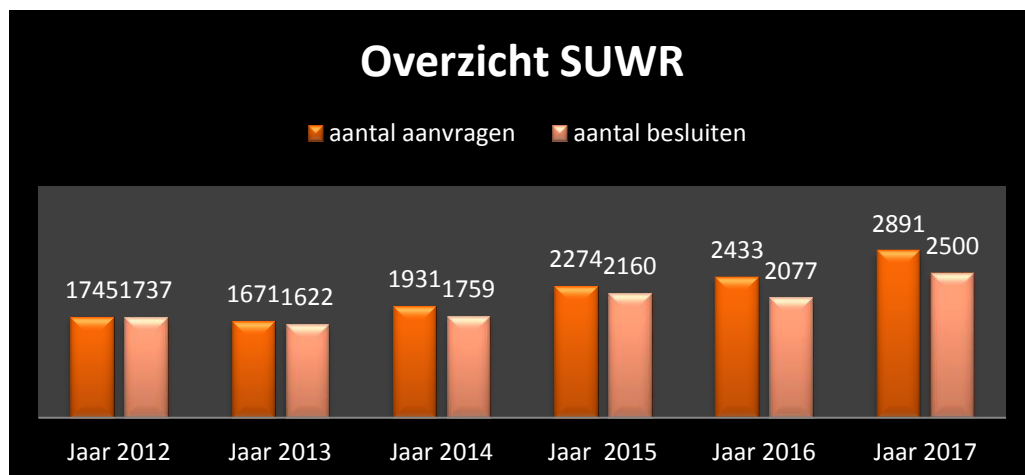
SUWR is verantwoordelijk voor het gehele proces van urgentieverlening. Dit proces omvat de intake, de beoordeling van de aanvraag, het monitoren of de klant een woning gevonden heeft, directe bemiddeling en eventuele intrekking van de urgentie of het bezwaar. De intake wordt uitgevoerd door de corporaties. Bewoners kunnen bij de corporaties terecht om hun aanvraag in te dienen. De aanvraag wordt digitaal verwerkt en daarna door SUWR verder afgehandeld.

## Urgentieverlening

Het doel van SUWR is het op professionele en onafhankelijke wijze uitvoeren van de Urgentieregeling die onderdeel is van de Huisvestingsverordening van de regio Rotterdam. De Urgentieregeling is erop gericht woningzoekenden die aangewezen zijn op de sociale woningvoorraad die om dringende redenen een (andere) woning nodig hebben te faciliteren. Hierbij wordt getoetst of hun dringende reden conform de criteria uit de Verordening een grond biedt voor toekenning van een urgentie. De urgentie geeft recht op voorrang boven andere woningzoekenden in het bemiddelingssysteem. Na de toekenning dient de urgent woningzoekende gedurende drie maanden zelf te reageren op het aanbod. Is er in die periode geen passend aanbod, dan wordt via directe bemiddeling getracht een oplossing te vinden. SUWR toetst de aanvraag die wordt ingediend bij de corporaties in het werkgebied, verstrekt namens de deelnemende gemeenten de beschikking (positief dan wel negatief), monitort het reageren van de urgent woningzoekende op het woningaanbod en verleent ondersteuning bij de directe bemiddeling door de corporaties.

Bij de uitvoering wordt samengewerkt met verschillende organisaties zoals de GGD, corporaties, instellingen, politie, gemeenten, bezwaar- en geschillencommissie, Maaskoepel en WoonnetRijnmond.

Het aantal urgentieaanvragen is sinds 2014 sterk gestegen. Het aantal besluiten in de verschillende jaren is als volgt:



Voor 2017 is het aantal ingediende urgentieaanvragen uitgekomen op 2.891 (2016: 2.433) en start SUWR het jaar 2018 met een werkvoorraad van 265 aanvragen (2017: 222).

De enorme groei van het aantal aanvragen van de laatste jaren is een gevolg van de samenloop van een aantal verschillende oorzaken. De belangrijkste zijn:

1. Wijzigingen in de regelgeving in de zorg (de decentralisatie van de WMO en de nieuwe regelgeving voor langdurige zorg), waardoor onder andere behandeltermijnen in instellingen korter worden. Het effect hiervan is een sterk gegroeide uitstroom vanuit opvanginstellingen.
2. De Huisvestingswet 2014 die nieuwe categorieën urgent woningzoekenden toevoegt en voor bestaande categorieën andere definities hanteert.
3. De start van een Bijzondere Voorrangsregeling "Herijking nachtopvang en aanpak EU buitenslapers", een extra inspanning om mensen die in een noodopvang zitten en niet uitstromen versneld aan een woning te helpen, zodat de accommodatie weer beschikbaar komt voor de groepen die daar echt op zijn aangewezen. Zie hiervoor onder 2.1.8.

In 2017 zijn goede resultaten geboekt in een goede sfeer. Hier mag SUWR trots op zijn. Dank aan eenieder die zijn bijdrage heeft geleverd dit jaar!

## 2. Urgenties

### 2.1 De cijfers

#### 2.1.1 AANTAL BESCHIKKINGEN

Vanaf het vierde kwartaal van 2014 is het aantal besluiten op urgentieaanvragen fors gestegen en in de jaren 2015 en 2016 op dat niveau gebleven. In 2017 is wederom een stijging waar te nemen. Deze stijging lijkt zich in 2018 door te zetten.

| <b>Totaal aantal beschikkingen:</b> | <b>2013</b>  | <b>2014</b>  | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Rotterdam                           | 1.274        | 1.439        | 1.688        | 1.554        | 1.885        |
| Maassluis                           | 37           | 34           | 41           | 46           | 36           |
| Vlaardingen                         | 109          | 118          | 116          | 129          | 134          |
| Schiedam                            | 109          | 97           | 151          | 155          | 144          |
| Overig                              | 93           | 71           | 164          | 193          | 301          |
| <b>Totaal:</b>                      | <b>1.622</b> | <b>1.759</b> | <b>2.160</b> | <b>2.077</b> | <b>2.500</b> |

Het aandeel positief beschikte aanvragen ligt al jaren op hetzelfde niveau, namelijk rond de 80%; voor 2017 was dit met 83% niet anders. Twee factoren zijn hierbij van belang. Ten eerste de kwaliteit van het advies dat gegeven wordt door de woningcorporaties bij de intake. Ten tweede moet de klant direct bij de indiening van de aanvraag een eigen bijdrage betalen van € 35,-. In geval van een medische keuring wordt een extra bijdrage van € 50,- in rekening gebracht. Dit werpt een drempel op om 'zomaar' een aanvraag in te dienen.

Op basis van de huidige inzichten is de verwachting dat het aantal aanvragen, vooral de uitstroom uit opvanginstellingen, op het hoge niveau zal blijven.

Een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit de gemeente en de corporaties, brengt in beeld hoe vooral de uitstroom uit zorginstellingen ontstaat en bestuurbaar gemaakt kan worden. Hiertoe worden bij de zorginstellingen de relevante gegevens verzameld om inzicht te krijgen in de aanwas van zorgvragers en de uitstroom daarvan.

SUWR pleit al jaren, gesteund door [Maaskoepel](#), voor het opnemen in de Verordening van een 'minimale eigen inspanning' van een urgentieaanvrager als voorwaarde voor een te behandelen aanvraag. Dat wil zeggen dat de woningzoekende voorafgaand aan zijn aanvraag een duidelijke, aantoonbare, eigen inspanning dient te leveren om zijn probleem zelf op te lossen, bijvoorbeeld door tenminste gedurende een bepaalde tijd actief te reageren op passende woningen op [WoonnetRijnmond](#). De eigen inspanning van een aanvrager, in combinatie met de meerdere aanbiedingsmodellen die WoonnetRijnmond bij de woonruimtebemiddeling inzet, kan een merkbare verlaging van het aantal verzoeken opleveren, omdat woningzoekenden zichzelf helpen. De behoefte aan deze 'uitsluitingsgrond' is ook ontstaan door het groot aantal aanvragen van woningzoekenden die niet bij WoonnetRijnmond staan ingeschreven en nog geen eigen pogingen hebben gedaan om een passende woning te vinden.

Dit voorstel is uiteindelijk niet in de Verordening opgenomen, omdat de 14 gemeenten dit niet in de ontwikkeling hebben meegenomen. Voor het invoeren van een dergelijke beperking moeten heldere criteria worden geformuleerd. Daar was bij de ontwikkeling van de Verordening geen tijd meer voor. Bij de door de gezamenlijke gemeenten aangekondigde evaluatie van de Verordening in 2018 zal SUWR het gesprek hierover wederom aangaan.

### **2.1.2 URGENTIEGROND VERSTREKTE URGENTIES**

Aanvragen worden getoetst aan de urgentieregels vanuit de Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2015. Daarin zijn de verschillende urgentiegronden voor de beoordeling van een aanvraag weergegeven. De verstrekte urgenties zijn onder te verdelen naar de volgende gronden:

## Toegekende urgenties (op basis van outputfinanciering)

| <b>Toegekende urgenties</b>   |              |              |              |              |              |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis</b>  | <b>2012</b>  | <b>2013</b>  | <b>2014</b>  | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  |
| <b>Medische noodzaak</b>  | 474          | 443          | 446          | 506          | 461          | 599          |
| <b>Onbewoonbaarheid</b>   | 4            | 1            | 9            | 4            | 7            | 5            |
| <b>Geweld en bedreiging</b>   | 200          | 118          | 145          | 140          | 128          | 137          |
| <b>Woonlasten</b>   | 284          | 301          | 289          | 276          | 240          | 241          |
| <b>Uitstroom uit voorziening voor tijdelijke opvang van personen die in verband met problemen van relationele aard of geweld hun woonruimte hebben verlaten</b> | 100          | 81           | 89           | 108          | 120          | 141          |
| <b>Mantelzorg</b>   | 12           | 20           | 9            | 5            | 12           | 28           |
| <b>Doorstroming vanuit opvanginstellingen</b>   | 294          | 353          | 444          | 660          | 652          | 914          |
| <b>Hardheid</b>   | 3            | 4            | 1            | 6            | 1            | 9            |
| <b>Totaal toegekende urgenties</b>  | <b>1.371</b> | <b>1.321</b> | <b>1.432</b> | <b>1.705</b> | <b>1.621</b> | <b>2.074</b> |
| <b>Totaal aantal besluiten (positief/negatief)</b>  | <b>1.737</b> | <b>1.622</b> | <b>1.759</b> | <b>2.160</b> | <b>2.077</b> | <b>2.500</b> |
| <b>Aandeel positief beschikt %</b>  | <b>79%</b>   | <b>84%</b>   | <b>81%</b>   | <b>79%</b>   | <b>78%</b>   | <b>83%</b>   |

### 2.1.3 FASE 1

Naast het verstrekken van de urgenties is een belangrijke taak monitoring. Dit is de controle of de urgent woningzoekende voldoende gereageerd heeft op woningen en of er 'passende woningen' voorhanden waren. Hij/zij krijgt (volgens de Verordening) drie maanden de tijd om zelf een woning volgens zijn/haar zoekprofiel te vinden via WoonnetRijnmond. Dit heet de eerste fase. Als er na drie maanden nog geen woning geaccepteerd is en dit is de woningzoekende niet te verwijten (bijvoorbeeld omdat er die drie maanden geen passende woning is aangeboden in het zoekgebied), dan volgt fase 2. Direct na die drie maanden kan monitoring plaatsvinden en wordt de situatie voor de betreffende woningzoekende beoordeeld. De afhandeling van de eerste fase lag in 2017 op gemiddeld 3,5 maand. Het overgrote deel van de toegekende urgenties leidt binnen drie maanden zelf zoeken tot een passende woning.

### 2.1.4 FASE 2 (DIRECTE BEMIDDELING)

Wanneer een urgent woningzoekende niet binnen de eerste fase is geslaagd of een zeer schaarse woning nodig heeft, komt hij/zij in de tweede fase, de periode van directe bemiddeling door de corporaties. Het aantal huishoudens dat in fase 2 zit in de regio Rotterdam is de afgelopen jaren fors toegenomen. Van 161 huishoudens in 2010 tot 350 huishoudens in 2017. Het gaat hierbij vooral om grote huishoudens en gezinnen waarvan ouder en/of kind een medische beperking heeft en/of gezinnen met meervoudige problematiek. Dit is een probleem dat typerend is voor de grote stad, door het grote aantal fase 2 kandidaten en het te kleine bestand in de stad aan geschikte woningen. De andere gemeenten in de regio hebben een grotere variatie aan mogelijkheden in verhouding tot het aantal aanvragers. Met het groeiend aantal urgentieaanvragen in Rotterdam neemt ook het aantal urgent woningzoekenden in de 2<sup>e</sup> fase toe. Het grote tekort aan passende, vooral grote woningen is de belangrijkste oorzaak van het grote aantal huishoudens dat langdurig wacht op een passende oplossing in fase 2.

Het programma Langer Thuis moet ervoor zorgen dat het in Rotterdam gemakkelijker wordt voor ouderen en mensen met een beperking om zelfstandig te (blijven) wonen. Een geschikte woning, een vitaal netwerk, een toegankelijke wijk en heldere informatie vormen de vier actielijnen van het programma Langer Thuis. In sommige gevallen is het voor ouderen en mensen met een beperking niet mogelijk in de eigen woning te blijven en moet worden omgezien naar een passend alternatief. Het project Match-Maker, dat in 2016 gestart is, maakt onderdeel uit van het programma Langer Thuis en moet het voor Rotterdammers (medisch urgent woningzoekenden) mogelijk maken om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen.

De gemeente werkt met de woningcorporaties en SUWR nauw samen bij het verkorten van de wachtlijst woningzoekenden met een medische urgentie. De Match-Maker monitort de woningen die vrijkomen en geschikt zijn voor de woningzoekenden met een medische urgentie. De Match-Maker bemiddelt en doet voorstellen om de effectiviteit van het proces van vraag en aanbod van woningen te verbeteren.

Feit is dat het voor een deel van de medisch urgent woningzoekenden in Rotterdam, vooral voor diegenen die een rolstoeltoegankelijke grote woning zoeken in de oudere stadswijken, bijna niet lukt of slechts na hele lange tijd lukt om een passende sociale huurwoning te vinden.

In 2017 is de projectgroep actief geweest met een groep urgent woningzoekenden van de lijst. Zo hebben zij onder andere huisbezoeken afgelegd bij grote gezinnen die wachten op een rolstoelgeschikte woning. Daarnaast bij gezinnen met een medische urgentie ten behoeve van een van de kinderen. Verder heeft de projectgroep een bezoekronde gedaan langs de corporaties met als doel fase 2 kandidaten onder de aandacht te brengen.

Als gevolg van eerdergenoemde acties en het actief bemiddelen door SUWR hebben veel mensen het afgelopen jaar een passende woning geaccepteerd.

### **2.1.5 ZOEKGEBIED**

Een verandering is dat urgent woningzoekenden met ingang van de nieuwe Verordening (juli 2015) een zoekgebied meekrijgen dat een subregio omvat in plaats van de 'Rotterdamse stadsdelen'. Een subregio omvat een deel van Rotterdam inclusief aangrenzende gemeenten. De uitbreiding van het stadsdeel met enkele aangrenzende gemeenten biedt een grotere variatie in het woningbezit, waardoor voor meer huishoudens een alternatief kan worden geboden.

### **2.1.6. UITSTROOM UIT OPVANGINSTELLINGEN**

Bij de 1-route aanvragen onderscheiden we twee varianten, een waarbij het hulpverleningstraject volledig is afgerond en de cliënt kan verhuizen met een reguliere urgentie. De tweede variant betreft cliënten waarbij een huurcontract wordt afgesloten, omdat nazorg noodzakelijk is. In 2015 zijn 1-route aanvragen vanuit zorginstellingen geïntroduceerd door betrokken partijen, te weten gemeente Rotterdam, zorginstellingen, corporaties en SUWR. De aanleiding hiervoor was onduidelijkheid over op welke gronden de zorginstelling een route koos voor zijn/haar cliënt en daarnaast was niet transparant hoeveel cliënten vanuit zorginstellingen werden gehuisvest in corporatiewoningen. Het doel van de nieuwe 1-route was om op een transparante, eenduidige, eenvoudige en zo snel mogelijke manier cliënten met een urgentie aan een woning te helpen. Door eerdergenoemde partijen is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten.

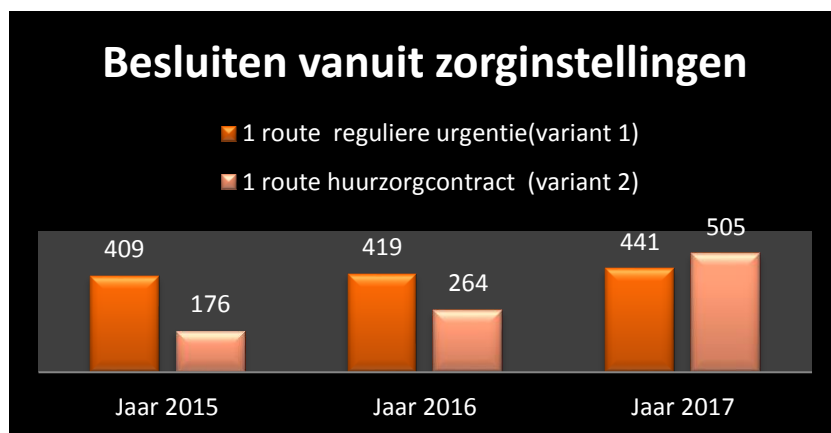
Mede als gevolg van de veranderingen in het overheidsbeleid en de bestuurlijke aandacht vanuit wethouder De Jonge is het aantal 1-route aanvragen enorm toegenomen. Om de



doorstroming te bevorderen zijn verschillende acties door de gemeente en zorginstellingen ingezet, bijvoorbeeld de actietafels (gericht op jongeren, gezinnen, huiselijk geweld, volwassenen en bankslapers). SUWR biedt hierin ondersteuning en begeleiding. Daarnaast geeft SUWR ook voorlichting op locatie. Ook hier is sprake van een toename in de behoefte bij de diverse partijen. SUWR is hiermee een belangrijke schakel gebleken tussen gemeenten, zorginstellingen en corporaties. Bestuurlijke afstemming tussen de diverse partijen vond plaats bij het platform Huisvesting Bijzondere Doelgroepen. Dit heeft geleid tot het opstellen van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen zorginstellingen en woningcorporaties welke eind 2017 is ondertekend.

De gedachte was destijds dat deze aanvragen snel en eenvoudig af te handelen zouden zijn. Om die reden werd voor de afhandeling van deze aanvragen een lager tarief afgesproken. In de praktijk is echter gebleken dat de afhandeling van deze aanvragen minstens zoveel tijd kost als reguliere urgentieaanvragen. Redenen hiervoor zijn dat de aanvragen veel complexer blijken te zijn dan oorspronkelijk was ingeschat en meer partijen gehoord dienen te worden om tot een juiste beoordeling te komen. SUWR is met de gemeente Rotterdam in gesprek om te komen tot passende tarief afspraken om de huidige tekorten te dekken.

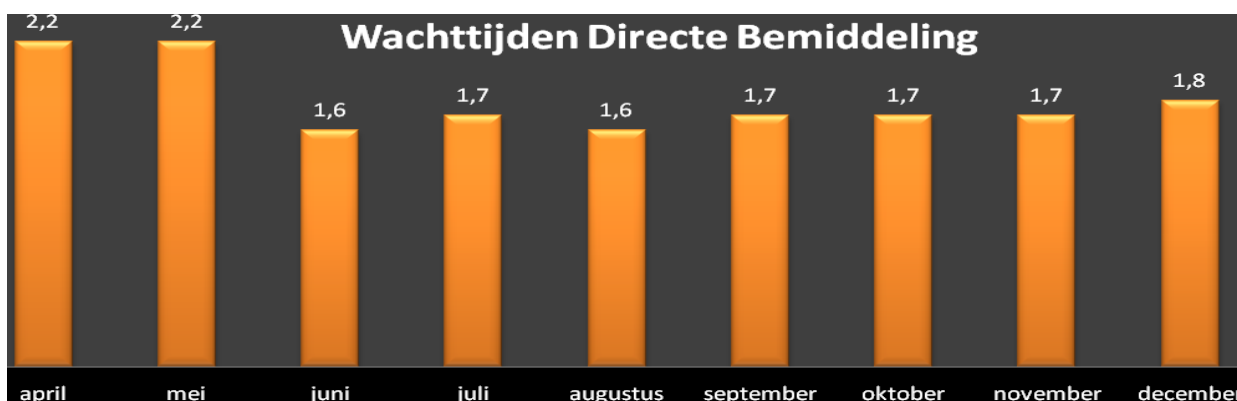
Onderstaande tabel geeft inzicht in de aanvragen via zorginstellingen. Daarin is te zien dat de uitstroom van cliënten uit zorginstellingen die in aanmerking komen voor een reguliere urgentieaanvraag stabiel is gebleven. En dat de uitstroom van cliënten met een huurcontract, een enorme groei laat zien. De verwachting is dat in 2018 dit aantal aanvragen minimaal geëvenaard zal worden. Op dit moment ervaren wij geen stabilisatie of afname in het aantal aanvragen.



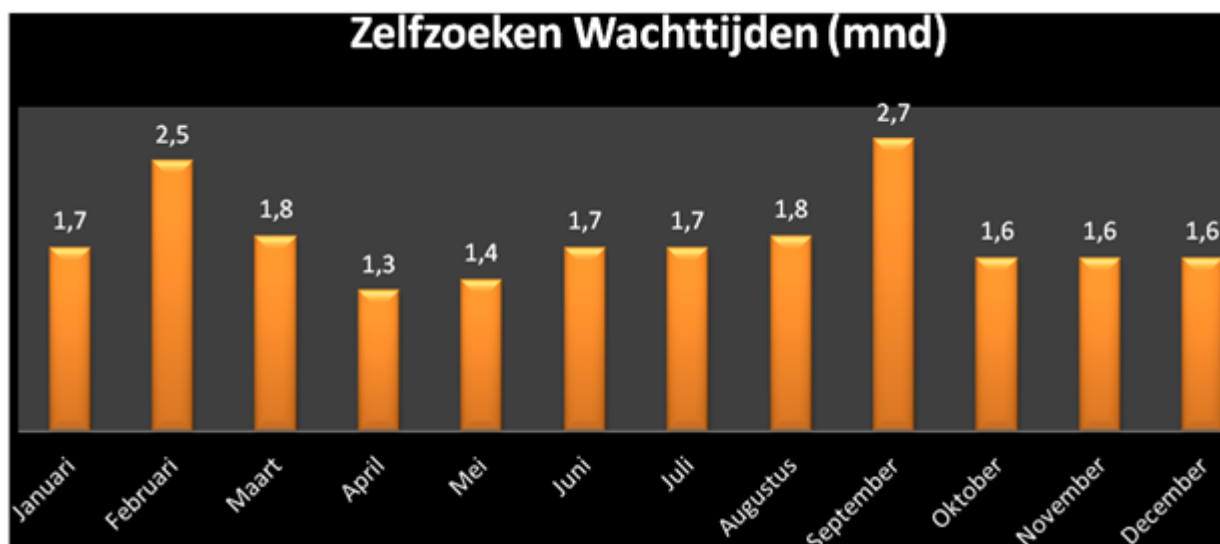
### 2.1.7. UITSTROOM 'EÉN ROUTE REGELING'

Met deze stroom wordt getracht de plaatsen in de zorginstelling door directe bemiddeling snel vrij te maken, met als tegenprestatie van de zorginstelling de garantie op begeleiding en huurbetaling.

Bepalend voor het tempo waarin hier huisvesting kan worden geboden, is de hoeveelheid passende woningen die de corporaties beschikbaar krijgen en aanbieden. Onderstaand een overzicht van de gemiddelde bemiddelingstermijn van woningzoekenden die in aanmerking kwamen voor een woning in combinatie met een huurcontract gerekend vanaf beschikingsdatum tot dat er een woning is aangeboden.



Onderstaand een overzicht van de gemiddelde zoektijd van geslaagde woningzoekenden gerekend vanaf de beschikingsdatum tot de administratieve afhandeling bij de corporatie.



### 2.1.8. BIJZONDERE VOORRANGSREGELING 'HERIJKING NACHTOPVANG EN AANPAK EU BUITENSLAPERS'

Op verzoek van de gemeente Rotterdam is in november 2016 een bijzondere regeling voor uitstroom uit nachtopvang en buitenslapers gestart. Deze regeling liep tot en met maart 2017. Het betreft hier personen/huishoudens die tijdelijk gehuisvest zijn in pensions of kortdurende opvangvoorzieningen. De noodopvangplekken blijven te lang bezet door huishoudens die kunnen/moeten uitstromen, waardoor de noodopvang verstopt raakt. Ook de uitstroom vanuit hotels, waarin huishoudens in een nood situatie door de gemeente zijn geplaatst, stagneert. De gemeenteraad heeft besloten een extra inspanning te doen om deze locaties weer beschikbaar voor noodopvang te krijgen. De corporaties en SUWR ondersteunen dit proces. In een versnelde procedure wordt voor deze huishoudens beoordeeld of zij in aanmerking komen voor deze bijzondere regeling. Wanneer dat zo is worden zij via directe bemiddeling door de corporaties aan woonruimte geholpen. Hiervan waren al enkele huishoudens bij het urgentieteam bekend. In maart is

deze bijzondere regeling afgerond. Totaal zijn er 37 huishoudens bemiddeld voor andere woonruimte.

## 2.2 De projecten

### 2.2.1. VERBETEREN KWALITEIT EN KWANTITEIT

Om de grote hoeveelheid aanvragen, met de bijbehorende fluctuaties, op goede wijze te kunnen verwerken, werken wij met de inzet van een vaste kern van medewerkers aangevuld met een flexibele schil van extern ingehuurde mensen. We spreken strakke targets af zodat de benodigde kwantiteit van de te behandelen aanvragen wordt gehaald. Tevens werken we continu aan de kwalitatieve verbetering van de behandeling van de aanvragen. Elke maand wordt van het werk van elke medewerker een steekproef genomen die inhoudelijk getoetst wordt. Aan de hand van de toets wordt de kwaliteit uitgedrukt in een cijfer. De gemiddelde score ligt op een 7. In 2018 blijven we hier sterk op inzetten om het gewenste niveau van minimaal een 8 te behalen.

### 2.2.2. KLANTTEVREDENHEID

Een andere kwaliteitsmeting geschiedt door het meten van de ervaringen van de urgentieaanvragers. In de loop van 2016 is gestart met digitale enquêtes die geautomatiseerd worden toegezonden aan mensen die een besluit hebben ontvangen. De gemiddelde score ligt op 7,5, waarbij de score van degenen die afgewezen zijn lager ligt.

### 2.2.3. NIEUW AUTOMATISERINGSSYSTEEM

SUWR is in 2017 gestart met de ontwikkeling van een nieuw automatiseringssysteem voor het indienen en behandelen van urgentieaanvragen (easyMatch Urgentie). Het systeem heeft een koppeling met het woonruimteverdeelsysteem van WoonnetRijnmond (easyMatch). Als gevolg hiervan zal het mogelijk zijn om de intake bij de corporaties en instellingen efficiënter uit te voeren. Ook voor SUWR zal dit in de toekomst leiden tot een efficiëntere afhandeling van aanvragen. Naar verwachting zal dit pakket rond de zomer van 2018 in gebruik genomen kunnen worden.

## 3. Bezwaar en beroep

SUWR is een bestuursorgaan. De dienstverlening van SUWR valt hiermee onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Klanten hebben volgens de Awb het recht om binnen zes weken een bezwaar in te dienen tegen een besluit. In Rotterdam wordt het bezwaar afgehandeld in de geschillencommissie Woonruimteverdeling en voor de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam vindt de behandeling plaats in de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). SUWR voert het verweer tijdens de bezwaarzaken. Hiervoor is een specifieke medewerker aangesteld. De bezwaren vormen tevens een toets op de kwaliteit van het werk en geven input voor verbeteringen in het werkproces van SUWR.

### 3.1 Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rotterdam

In 2017 zijn 125 bezwaren ingediend door urgentieaanvragers uit de gemeente Rotterdam (de commissie heeft 140 bezwaren behandeld). Het aantal ingediende bezwaren is ten opzichte van 2016 (128) stabiel gebleven. Het gaat in de meeste gevallen om een bezwaar tegen de afwijzing, gevolgd door een intrekking van de urgentie en bezwaar tegen het zoekprofiel.

| <b>Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rotterdam</b> |               |             |
|--|---------------|-------------|
| <b>Bezwaren 2017</b>                                     | <b>Aantal</b> | <b>%</b>    |
| Gegrond, geheel tegemoetgekomen                          | 11            | 8 %         |
| Buiten behandeling                                       | 2             | 1 %         |
| Intrekking   | 13            | 9 %         |
| Niet ontvankelijk  | 26            | 19 %        |
| Ongegrond  | 61            | 44 %        |
| Tegemoetgekomen  | 27            | 19 %        |
| <b>Totaal</b>  | <b>140</b>    | <b>100%</b> |

## 3.2 Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam

In 2017 zijn 17 bezwaren ingediend door urgentieaanvragers uit de gemeente Maassluis, Schiedam en Vlaardingen. Het aantal ingediende bezwaren is ten opzichte van 2016 (22) iets gedaald. De Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR) maakt een eigen jaarverslag.

| <b>Bezwaren Urgentie</b>          | <b>Aantal</b> | <b>%</b>     |
|-----------------------------------|---------------|--------------|
| Ongegrond                         | 8             | 47 %         |
| Gegrond, (geheel) tegemoetgekomen | 4             | 24 %         |
| Niet ontvankelijk                 | 4             | 24 %         |
| Intrekking                        | 1             | 5 %          |
| <b>Totaal</b>                     | <b>17</b>     | <b>100 %</b> |

## 4. Organisatie

### 4.1 Algemeen

SUWR verzorgt voor de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis de urgentieverlening aan woningzoekenden. Bij de start van de stichting is gekozen voor een bestuur van drie personen, te weten een vertegenwoordiger namens de gemeenten, een vertegenwoordiger namens de corporaties en een vertegenwoordiger namens de consumenten. SUWR heeft haar uitvoerende werkzaamheden geheel uitbesteed aan Maaskoepel. De financiële risico's van die activiteiten zijn daarmee tevens geheel bij Maaskoepel komen te liggen.

De dagelijkse leiding wordt verzorgd door de manager urgentieverlening. De directeur van Maaskoepel is eindverantwoordelijk. De directeur overlegt met het bestuur van SUWR.

## 4.2 Bestuur

Het bestuur bestond in 2017 uit drie leden:

Dhr. J.A. Wijten, voorzitter (vanaf juni)  
Dhr. M. van Ewijk, bestuurslid (tot oktober)  
Dhr. F.J.G. van der Plas, bestuurslid (vanaf oktober)  
Mw. Ir. A.M.E. Vermeeren, Secretaris/penningmeester

Het rooster van aftreden is op 31 december 2017 als volgt:

| Naam                        | Functie                         | Benoemd         | Datum aftreden<br>evt.<br>herbenoemen | Datum finaal<br>aftreden |
|-----------------------------|---------------------------------|-----------------|---------------------------------------|--------------------------|
| Mw. ir. A.M.E.<br>Vermeeren | Secretaris/<br>Penningmeester   | maart<br>2013   | maart 2016                            | maart 2019               |
| Dhr. J.A. Wijten            | Voorzitter                      | juni 2017       | juni 2020                             | juni 2023                |
| Dhr. F.J.G. van der<br>Plas | Bestuurslid /<br>vicevoorzitter | oktober<br>2017 | oktober 2020                          | oktober 2023             |

Nevenfuncties van het bestuur van Maaskoepel op 31 december 2017:

- Mevr. ir. A.M.E. Vermeeren:
- directeur Verhuur en Wijkbeheer Woonstad Rotterdam (hoofd functie)
  - bestuurslid van de Stichting Urgentieverlening Woningzoekenden Rijnmond (SUWR)
  - bestuurslid Stichting Volkskracht Historische Monumenten Rotterdam
- Dhr. J.A. Wijten
- directeur ambulancezorg Rotterdam Rijnmond
  - voorzitter rekenkamer Hendrik-Ido-Ambacht
- Dhr. F.J.G. van der Plas
- vestigingsmanager Maasdelta Groep Maassluis (hoofd functie)

Dhr. J. A. Wijten ontving in 2017 een bestuursvergoeding van € 500.

Dhr. M. van Ewijk ontving in 2017 een bestuursvergoeding van € 644,22.

Het bestuur vergaderde in 2017 vijf maal. Genomen besluiten zijn o.a.:

- Vaststellen begroting 2017
- Aanstellen nieuwe bestuursleden Arie Wijten (voorzitter) en Frank van der Plas.
- Vaststellen jaarverslag en jaarrekening 2016
- Het aftreden van leden van het bestuur, het volgende lid was aftredend: Marc van Ewijk.
- Verstrekken opdracht aan BDO voor het controleren boekjaar 2017
- Vaststellen jaarplan en begroting 2018

Daarnaast is het bestuur geïnformeerd over de overleggen met de gemeente Rotterdam over de financiering van de dienstverlening van SUWR.

## 4.3 Werkorganisatie

Financiering van SUWR vindt plaats door middel van outputfinanciering, waarbij met een vast bedrag per behandelde aanvraag de kosten van SUWR zijn gedekt. Het bedrag in

2017 is € 621,35 per afgehandelde aanvraag; voor de 1-routeregeling geldt een tarief van € 270,52.

#### **4.3.1 BUSINESSMODEL**

Inmiddels sinds enkele jaren wordt gewerkt volgens het businessmodel van een vaste kern van medewerkers en de inzet van een flexibele schil. Deze flexibele schil bestaat bij voorkeur uit medewerkers met een tijdelijk contract. De wet Werk en Zekerheid beperkt het aantal tijdelijke contracten dat aan medewerkers geboden mag worden. Dit heeft ertoe geleid dat soms beter medewerkers via bureaus kunnen worden ingehuurd. Het aantrekken van tijdelijke medewerkers voor urgentiebepaling blijkt daarnaast lastig te zijn. Het inwerken vraagt veel tijd, met het productieverlies dat daarbij hoort. Het grote aantal aanvragen in 2017 was aanleiding om extra medewerkers in te zetten, enerzijds door middel van tijdelijke contracten, anderzijds door externe inhuur.

De grote aantallen aanvragen bij urgentie houden onverminderd aan en zicht op het verminderen daarvan is er niet. De verwachting is dan ook dat in 2018 wederom behoefte is aan extra inzet van medewerkers.

## 5. Jaarrekening

### Balans per 31 december 2017

|                       | 2017<br>(in €) | 2016<br>(in €) |
|-----------------------|----------------|----------------|
| <b>Activa</b>         |                |                |
| Debiteuren            | 191.963        | 194.260        |
| Overlopende activa    | 14.936         | 16.693         |
| Liquide middelen      | 147.293        | 49.676         |
| <b>Totaal activa</b>  | <b>354.192</b> | <b>260.629</b> |
| <b>Passiva</b>        |                |                |
| Crediteuren           | 316.622        | 224.642        |
| Overlopende passiva   | 37.569         | 35.987         |
| <b>Totaal passiva</b> | <b>354.192</b> | <b>260.629</b> |

NB SUWR heeft door haar afspraken geen eigen vermogen, zie voor meer informatie hierover de Waarderingsgrondslagen, jaarrekening Maaskoepel.

### Staat van Baten en Lasten 2017

|                            | Werkelijk<br>2017 (in €) | Begroot<br>2017 (in €) | Werkelijk<br>2016 (in €) |
|----------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| <b>Baten</b>               |                          |                        |                          |
| Outputfinanciering         |                          |                        |                          |
| - Urgentie aanvragen       | 1.376.207                | 1.187.241              | 1.192.591                |
| - Medische keuringen       | 78.961                   | 50.350                 | 65.336                   |
| - Overige werkzaamheden    | 6.811                    |                        | 703                      |
| <b>Totaal baten</b>        | <b>1.461.980</b>         | <b>1.237.591</b>       | <b>1.258.629</b>         |
| <b>Lasten</b>              |                          |                        |                          |
| Maaskoepel                 |                          |                        |                          |
| - Urgentie aanvragen       | 1.376.207                | 1.187.241              | 1.192.591                |
| - Medische keuringen       | 78.961                   | 50.350                 | 65.336                   |
| - Overige werkzaamheden    | 6.811                    |                        | 703                      |
| <b>Totaal lasten</b>       | <b>1.461.980</b>         | <b>1.237.591</b>       | <b>1.258.629</b>         |
| <b>Saldo</b>               | <b>0</b>                 | <b>0</b>               | <b>0</b>                 |
| <b>Resultaatbestemming</b> | <b>0</b>                 | <b>0</b>               | <b>0</b>                 |

## Waarderingsgrondslagen

Statutaire naam : Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond  
Vestigingsplaats : Rotterdam  
Rechtspersoon : Stichting

De jaarrekening is opgesteld conform RJ 640, organisatie zonder winststreven.

De activa en passiva zijn gewaardeerd op nominale waarde.

De baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop deze betrekking hebben. Baten worden slechts opgenomen voor zover zij op de balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Alle bedragen, die in de jaarrekening worden vermeld, zijn exclusief BTW en in euro's. Uitzondering hierop zijn de posten debiteuren en crediteuren. Deze posten zijn inclusief BTW.

### Maaskoepel - outputfinanciering

Maaskoepel heeft met SUWR vaste afspraken gemaakt in de vorm van outputfinanciering, waarbij de kosten en opbrengsten voor rekening en risico van Maaskoepel zijn. SUWR stuurt maandelijks een nota naar de gemeente Rotterdam en de corporaties Maasdelta Maassluis, Woonplus Schiedam, Waterweg Wonen en Samenwerking Vlaardingen op basis van de urgentieaanvragen van de voorgaande maand. Per kwartaal worden de medische keuringen afgerekend. SUWR ontvangt van Maaskoepel nota's voor de urgentie aanvragen en medische keuringen.

De baten en lasten zijn gelijk, waardoor de staat van baten en lasten bij SUWR op € 0,00 eindigt.



# Verklaringen

## Verklaring van het bestuur

Rotterdam, 17 mei 2018

Het bestuur van SUWR verklaart hierbij dat alle uitgaven gedaan in het boekjaar 2017 in het belang geweest zijn van de uitvoering van taken van de Stichting.

WG  
Dhr. J.A. Wijten, voorzitter

WG  
Dhr. F.J.G. van der Plas, vicevoorzitter

WG  
Mw. ir. A.M.E. Vermeeren, secretaris/penningmeester