

SUWR

Urgentiebepaling Woningzoekenden

Jaarverslag 2024



Inhoud

Inhoudsopgave.....	<u>2</u>
Voorwoord.....	<u>3</u>
1. Inleiding.....	<u>5</u>
1.1. urgentieverlening.....	<u>6</u>
1.2 Afhandeltermijn	<u>7</u>
2. Urgenties.....	<u>8</u>
3. De projecten.....	<u>14</u>
4. Bezwaar en Beroep.....	<u>17</u>
5. Organisatie.....	<u>18</u>
5.2 Werkorganisatie.....	<u>20</u>
6. Jaarrekening.....	<u>21</u>
Toelichtingen.....	<u>22</u>
Verklaring van het Bestuur.....	<u>27</u>

Voorwoord

Digitale urgentie intake

We willen de woningzoekende met een urgentiebehoefte zo goed mogelijk helpen. Ze moeten van tevoren goed weten waar ze aan toe zijn én ze moeten snel en simpel een urgentieaanvraag kunnen indienen. Digitalisering speelt hierin een belangrijke rol. Essentieel is menselijk contact. Zeker voor de woningzoekende die zich in een stressvolle situatie bevindt. Met het project 'optimalisatie urgentie intake' zijn we dit aan het realiseren. In dit pilotproject maken we een digitale intake mogelijk voor die woningzoekende die dat zelf kan. Bij de corporaties ontstaat zo ruimte om hen die dat nodig hebben goed en persoonlijk te kunnen helpen.

Samen leren en kennisdelen

Net als in voorgaande jaren hebben we ingezet op kennisdeling, faciliteren en voorlichten. SUWR ondersteunt en faciliteert waar nodig regionale overleggen voor alle collega urgentieverleners in de regio. We bezochten in 2024 met collega's een aantal ketenpartners. Zo hebben we met plezier en succes sessies georganiseerd met het Juridisch Loket en een aantal collega's hebben meegedraaid bij Centraal Onthaal. Van elkaar leren staat centraal in deze sessies. Daarnaast nemen we deel aan actietafels in de aangesloten gemeenten, zoals de actietafel toeslagenaffaire van de gemeente Rotterdam.

Het team van SUWR weet de uitdagingen die zij tegenkomt goed het hoofd te bieden. Daar zijn we trots op. Niet alleen blijven zij investeren in zichzelf met trainingen en werkbezoeken, ook weet het team met elkaar de woningzoekende zo goed mogelijk te bedienen. Daarbij hanteren zij altijd de menselijke maat. Een woningzoekende die urgent een dak boven het hoofd zoekt, is vaak al blij als hij wordt gehoord en zijn verhaal kan vertellen. Vaak is hulp bij het zoeken in Woonnet Rijnmond al een uitkomst, of hulp bieden bij het verwijzen naar de juiste instanties. Blijde woningzoekenden verrassen onze medewerkers soms met een bos bloemen of een kaartje. Een blijk van waardering voor de betreffende medewerker en een leuke opsteker voor het team.

Samen Beter Wonen

Onder het motto Samen Beter, neemt SUWR binnen Maaskoepel intern deel aan verschillende werkgroepen. Zo hebben we onze bijdrage geleverd aan onder andere het vitaliteitsteam en het ontwikkelteam Housing. SUWR schuift geregeld aan bij Maaskoepel overleggen. Collega's van SUWR en Maaskoepel voelen zich verbonden met elkaar en dat zorgt voor een goede samenwerking.

We sluiten 2024 af met zicht op betere regelgeving en inzet van digitale middelen om urgent woningzoekenden steeds beter te kunnen helpen op weg naar een nieuw thuis. Ook het goed blijven verlenen van urgentie draagt bij aan Samen Beter Wonen.

De heer ing. T. Ates Voorzitter bestuur

Mevrouw drs. A.M.C. van Ettinger – van Herk Directeur



Inleiding

Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) is een stichting die met mandaat van de gemeenten Rotterdam, Capelle aan den IJssel, Maassluis, Schiedam en Vlaardingen urgentieaanvragen beoordeelt voor een sociale huurwoning. We beoordelen ongeveer tachtig procent van alle aanvragen in de regio Rotterdam. Alle werkzaamheden van SUWR zijn uitbesteed aan Maaskoepel, Federatie van Woningcorporaties.

Doelstelling

Doel van SUWR: het op professionele en onafhankelijke wijze uitvoeren van de urgentieregeling die deel uitmaakt van de Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam (hierna te noemen: verordening). De Urgentieregeling bestaat voor woningzoekenden die aangewezen zijn op de sociale woningvoorraad en om dringende redenen een (andere) woning nodig hebben. Met urgentie krijgen zij de kans om met voorrang een woning te vinden.

Proces van urgentieverlening

SUWR is verantwoordelijk voor het gehele proces van urgentieverlening. Dit proces omvat de intake en de beoordeling van de aanvraag. We monitoren of de woningzoekende een woning gevonden heeft en helpen, indien nodig, bij directe bemiddeling. Daarnaast kan SUWR de urgentie intrekken en voert verweer als de situatie daarom vraagt.

De intake wordt uitgevoerd door de corporaties. Daarnaast heeft een woningzoekende sinds 2021 de mogelijkheid om zelf digitaal urgentie aan te vragen, via de Pilot Digitale Urgentie Intake Tool. De aanvraag wordt verwerkt en daarna door SUWR beoordeeld.

Recht op voorrang

SUWR toetst de aanvraag die wordt ingediend bij de corporaties in haar werkgebied. Vervolgens wordt onderzocht of de dringende reden die is aangegeven, conform de criteria uit de verordening, reden is voor toekenning van een urgentie. Vervolgens verstrekt SUWR namens de deelnemende gemeenten de beschikking (positief dan wel negatief). Urgentie bepaalt of een woningzoekende voorrang krijgt op andere woningzoekenden. Na de toekenning moet de urgent woningzoekende gedurende drie



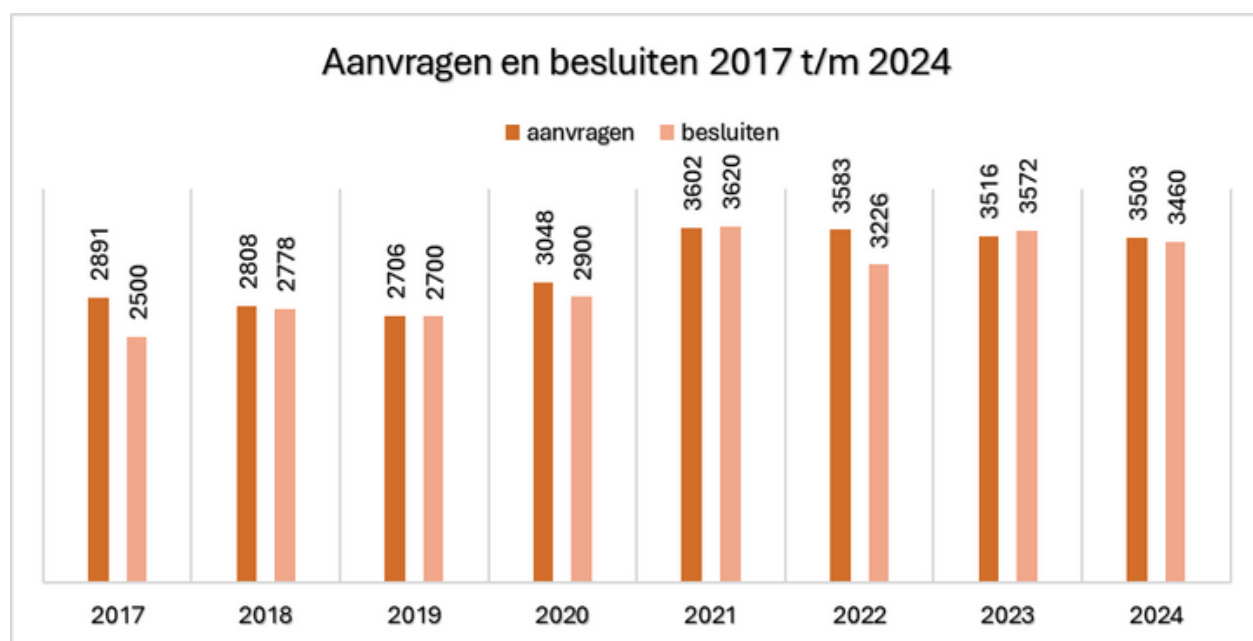
maanden zelf reageren op het aanbod. De reacties worden gemonitord door SUWR. Is er in die drie maanden geen passend aanbod beschikbaar? Dan wordt van de woningcorporaties verwacht dat ze hun best doen om een oplossing te vinden via directe bemiddeling om zo alsnog een passend aanbod te doen. SUWR ondersteunt woningcorporaties in directe bemiddeling.

In het hele proces werken we samen met verschillende organisaties zoals de Sociaal Medische advisering, corporaties, instellingen, politie, gemeenten, bezwaren- en geschillencommissie, Maaskoepel en WoonnetRijnmond.

1.1 Urgentieverlening

Het afgelopen jaar heeft SUWR zich naast het afhandelen van urgentieaanvragen gericht op het verder professionaliseren van de organisatie. Hierbij richten we ons steeds op het toevoegen van merkbare meerwaarde voor de woningzoekenden, corporaties, instellingen en gemeenten.

Het aantal aanvragen in 2024 is nagenoeg gelijk gebleven aan 2022 en 2023. In de onderstaande tabel staat het totaal aantal aanvragen en besluiten van 2017 tot 2024. Het afgelopen jaar werden er in totaal 3.503 aanvragen ingediend en 3.460 besluiten genomen. Er zijn ruim honderd minder besluiten genomen ten opzichte van 2023. Vanuit 2024 nemen we een werkvoorraad van 330 aanvragen mee naar 2025.

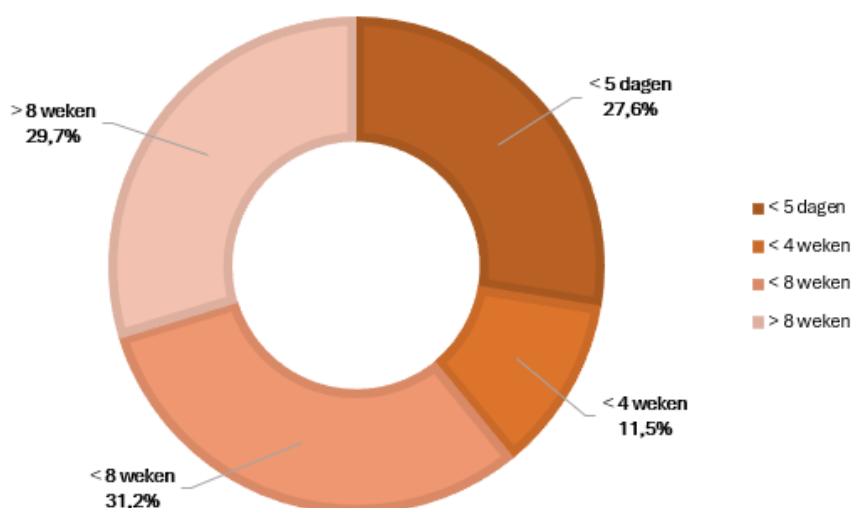


1.2 Afhandeltermijn

SUWR streeft ernaar alle aanvragen binnen de wettelijke termijn van acht weken (Algemene Wet Bestuursrecht) af te handelen. In 2024 is dit voor zeventig procent van de dossiers gelukt. Dertig procent van de besluiten is grotendeels net na acht weken genomen. Dit had verschillende oorzaken. Problemen bij de implementatie van een nieuw systeem zorgde bij Sociaal Medische Advisering (SMA) voor vertraging bij het leveren van medische adviezen aan SUWR. De grootste problemen zijn nu opgelost, maar SMA ervaart nog enkele 'kinderziekten'. Daarnaast zijn de incompleet ingediende aanvragen (met name via de digitale intake) een belangrijke oorzaak van het niet kunnen beoordelen binnen acht weken. In die situatie wordt de termijn voor het geven van een beschikking opgeschort. Met ingang van de dag dat is gevraagd om de aanvullende informatie tot het moment dat de aanvraag is aangevuld. Om te voorkomen dat aanvragen incompleet worden ingediend is de Digitale Urgentie Intake in 2024 verder ontwikkeld. We gaan ervan uit dat we in 2025 het grootste deel van de aanvragen weer besluiten binnen acht weken.

Een deel van de aanvragen handelen we sneller af dan acht weken, in maximaal vier weken. In 2024 hebben we net als in 2023, 39 procent van onze aanvragen binnen vier weken afgehandeld.

Besluittermijn van de urgentie-besluiten 2024



Voor urgent woningzoekenden is het belangrijk dat er snel duidelijkheid is over het besluit. Dan kan men verder met de zoektocht naar een woning. We blijven werken aan het verbeteren van onze afhandeltermijnen om ervoor te zorgen dat we onze doelen behalen en de woningzoekenden de best mogelijke service bieden.

Urgenties

2.1 Feiten en cijfers

2.1.1 Aantal beschikkingen

In 2024 is een lichte daling te zien in het totaal aantal besluiten in het werkgebied van SUWR (-112) ten opzichte van 2023. Onderstaande tabel laat het aantal besluiten zien van 2017 tot en met 2024 in de verschillende gemeenten in het werkgebied van SUWR.

Aantal besluiten	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rotterdam	1.885	2.114	2.144	2.232	2.695	2.372	2.750	2.687
Maassluis	36	47	40	45	63	71	52	45
Vlaardingen	134	117	108	170	165	172	180	178
Schiedam	144	220	220	173	255	230	253	273
Capelle aan den IJssel	-	-	-	55	152	163	164	152
Overig	301	280	188	225	290	218	173	125
Totaal	2.500	2.778	2.700	2.900	3.620	3.226	3.572	3.460

Aantal besluiten per werkgebied 2017-2024

In Rotterdam is een stijgende lijn te zien met een kleine dip in 2022 en een piek in 2023. In de andere gemeenten is sprake van een wisselend beeld, met in sommige jaren een lichte stijging en in andere jaren een daling in het aantal besluiten.

2.2 Urgentiegronden verstrekte urgenties

SUWR toetst alle aanvragen aan de urgentieregels die zijn vastgelegd in de Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020 en de Huisvestingswet. In de Verordening zijn de verschillende urgentiegronden vastgelegd op basis waarvan urgenties worden verstrekt.

Voor de urgentiegronden 'Doorstroom vanuit opvanginstellingen' en 'Uitstroom vanuit een tijdelijke voorziening' worden naast de verordening andere afspraken gehanteerd. Die afspraken zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst met gemeenten en woningcorporaties en in Samenwerkingsovereenkomsten tussen woningcorporaties en zorgaanbieders. Deze afspraken hebben betrekking op uitstroom en doorstroom van cliënten vanuit maatschappelijke opvangvoorzieningen.

Besluiten per urgentiegrond	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Medische noodzaak	599	721	675	656	926	813	1240	991
Onbewoonbaarheid	5	11	3	7	5	1	47	8
Geweld en bedreiging	137	156	182	170	175	190	381	196
Woonlasten	241	263	224	223	244	226	407	249
Uitstroom uit voorziening	141	153	147	181	199	151	152	135
Mantelzorg	28	21	26	34	35	28	117	70
Doorstroming vanuit opvanginstellingen	914	1009	827	1035	1174	1105	1213	1077
Hardheid	9	4	0	6	16	10	15	9
Totaal toegekende urgenties	2.074	2.338	2.084	2.312	2.774	2.524	2.676	2.735
Totaal aantal besluiten (positief/negatief)	2.500	2.778	2.700	2.900	3.620	3.226	3.572	3.460
Aandeel positief beschikt %	83%	84%	77%	80%	77%	78%	75%	79%

2.3 Fase één: urgentieverlening

De urgent woningzoekende heeft drie maanden de tijd om op WoonnetRijnmond zelf een woning te vinden die aansluit bij zijn 'urgentie zoekprofiel'. In dit zoekprofiel staan de kenmerken waaraan de woning moet voldoen. SUWR bepaalt dat zoekprofiel. Bij het overgrote deel van de toegekende urgenties vindt de urgent woningzoekende binnen drie maanden zelf een passende woning. Als de urgent woningzoekende na drie maanden nog geen woning heeft geaccepteerd en dit is niet te wijten aan de woningzoekende zelf dan volgt fase twee.

2.4 Fase twee: directe bemiddeling

Fase twee gaat in na de eerste drie maanden ('zelf zoeken periode'). Volgens de regels van de verordening volgt er een eenmalig aanbod van de corporatie. De urgent woningzoekende kan ook zelf op basis van het zoekprofiel blijven reageren. Door een tekort aan geschikte woningen in het werkgebied belanden woningzoekenden nog regelmatig in fase twee.

2.5 Matchmaker Wonen

Is er in fase twee sprake van een zoektocht naar een zeer schaarse woning, dan helpt het team Matchmaker Wonen. Zij werken vanuit de gemeente Rotterdam en bieden ondersteuning voor urgent woningzoekenden die een rolstoelgeschikte woning en/of een grote woning zoeken (meer dan vier kamers). Het team legt een huisbezoek af en zoekt naar een oplossing. Denk aan:

- Het verruimen van het zoekgebied.
- Maatwerk voor een nieuwe woning.
- Onderzoek naar het wel/niet geschikt maken van de huidige woning (in overleg met de Wmo-adviseur).

Het team monitort woningen die vrijkomen en die geschikt zijn voor de woningzoekenden met een medische urgentie. Vervolgens bemiddelen zij tussen de corporatie en woningzoekende.

2.6 Convenant Kwetsbare Doelgroepen

In 2022 ondertekenden we het convenant huisvesting kwetsbare doelgroepen (hkd). In 2023 onderzocht adviesbureau Hiemstra & De Vries de mogelijkheden om de uitstroom uitsluitend via directe bemiddeling te laten verlopen. Beide zaken hebben in 2024 geleid tot de afspraken 100% directe bemiddeling en aanpassingen in de regelgeving per 1 juli 2024.



2.6.1 Directe Bemiddeling

Directe bemiddeling met passende nazorg versnelt de doorstroom van woningzoekenden uit beschermd wonen en de maatschappelijke opvang. Bij de toewijzing van woningen houden we rekening met de draagkracht van de omgeving en de behoeften van de nieuwe bewoner.

Op basis van het onderzoek en werksessies met Rotterdamse woningcorporaties, zorgaanbieders, SUWR en de gemeente zijn duidelijke samenwerkingsafspraken gemaakt over het proces van directe bemiddeling, van urgentieaanvraag tot daadwerkelijke uitstroom. Voor deze route is een website '1routenaarhuis' opgeleverd met alle relevante informatie over dit onderwerp. SUWR heeft in haar positieve besluiten ook een infographic toegevoegd. Daarin beschrijven we de reis die de cliënt aflegt tijdens het proces naar een eigen thuis. SUWR is trotse partner van het 1-route traject om mensen in kwetsbare situaties uit te laten stromen naar zelfstandig wonen.

Met de invoering van de nieuwe Verordening Woonruimtebemiddeling op 1 juli 2024 zijn deze afspraken officieel ingegaan. Dit zorgt ervoor dat beleid, regelgeving en uitvoering goed op elkaar aansluiten. Voor SUWR betekende dit dat vanaf 1 juli 2024 alle urgentieaanvragen op grond van door- en uitstroom via een hulpverleningstraject binnen vijf werkdagen moesten worden afgehandeld. Dat is 39 procent van het totale aantal urgentieaanvragen. We hebben dit doel succesvol behaald.

2.7 1-route-regeling werkgebied SUWR

De 1-route-regeling is een samenwerkingsovereenkomst tussen gemeenten in ons werkgebied, zorginstellingen en corporaties. Het doel van de 1-route-regeling is om doorstroom voor de groep kwetsbare mensen vanuit zorginstellingen naar geschikte en passende woningen in het werkgebied te bevorderen. Daarnaast vermindert de druk op zorginstellingen en zelfstandigheid en participatie van cliënten in de samenleving wordt bevorderd. De regeling is gericht op het optimaliseren van de samenwerking tussen de samenwerkende partijen en SUWR. Samen creëren we een effectieve en efficiënte aanpak voor het huisvesten van cliënten vanuit zorginstellingen. De gemeenten zijn regievoerder op dit proces, SUWR voert de afspraken uit.



Doorstroom vanuit Opvanginstellingen

Sinds de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst in 2015 is het aantal aanvragen voor een 1-route-aanvraag gestegen. Met de invoering van de nieuwe verordening is echter een daling zichtbaar in het aantal positieve besluiten. Dit komt met name door technische wijzigingen in de urgentiegrond Doorstroom vanuit Opvanginstellingen. Deze urgentiegrond is bedoeld voor aanvragers die verblijven of wonen in een opvanginstelling en moeten doorstromen naar een reguliere woning.

In de herziene voorwaarden is nu expliciet vastgelegd dat de aanvrager niet alleen een traject moet doorlopen bij een instelling, maar daar ook daadwerkelijk moet wonen. Deze aanscherping voorkomt oneigenlijk gebruik van de regeling en zorgt ervoor dat de urgentiegrond alleen wordt toegekend aan degenen die hier recht op hebben. Deze herziene voorwaarden hebben direct effect op het resultaat.

Cijfers doorstroom vanuit opvanginstellingen

In 2024 was het aantal cliënten dat uitstroomde of doorstroomde met een huurcontract lager dan in 2023. Dit is direct toe te schrijven aan de invoering van de nieuwe Verordening per 1 juli 2024.

In totaal werden in 2024 op basis van de urgentiegronden Doorstroom vanuit Opvanginstellingen en Uitstroom uit een tijdelijke voorziening 1.212 positieve besluiten afgegeven. Dat betekent een afname van 159 ten opzichte van 2023, toen het aantal nog 1.371 bedroeg. Daarvan waren 876 besluiten directe bemiddeling via huurcontract en 336 besluiten reguliere urgenties. Dit betekent een daling ten opzichte van 2023, toen er respectievelijk 930 en 441 positieve besluiten werden afgegeven.

SUWR actief in externe projecten

SUWR neemt actief deel aan verschillende externe projecten, zoals Project Housing First, Rotterdamproject 010, Project 100% directe bemiddeling en Project Toeslagenaffaire. Daarnaast zetten we ons in om gemeenten, instellingen en woningcorporaties goed te informeren over de regels en mogelijkheden van de 1-route-regeling.

Binnen het werkgebied van SUWR sluiten we aan bij diverse actietafels, klankbordgroepen en overleggen. Vanuit onze expertise dragen we bij aan passende oplossingen, waarbij vaak maatwerk noodzakelijk is vanwege de complexe problematiek. Dit vraagt van alle betrokken partijen om flexibel te denken. Hoewel de gekozen oplossingen niet altijd ideaal zijn, zijn ze in de huidige situatie van schaarste noodzakelijk. Daarom zoeken we actief naar creatieve oplossingen om de doorstroom te bevorderen. Soms moeten we hiervoor buiten de bestaande kaders denken. Zo blijft de maatschappelijke opvang toegankelijk voor nieuwe mensen die dringend hulp nodig hebben.

2.8 Uitstroom uit instellingen met huurzorgcontract bij de 1-route-regeling

Met een reguliere urgentie kan een cliënt na afronding van het hulpverleningstraject verhuizen met een regulier huurcontract. Maar deze variant van urgentie wordt steeds minder ingezet. In bijna het hele werkgebied van SUWR is het beleid om cliënten alleen te laten uitstromen via directe bemiddeling met een huurzorgcontract, ongeacht of het traject is afgerond. Een uitzondering hierop zijn de niet gecontracteerde zorgaanbieders.

Directe bemiddeling-Huurzorg

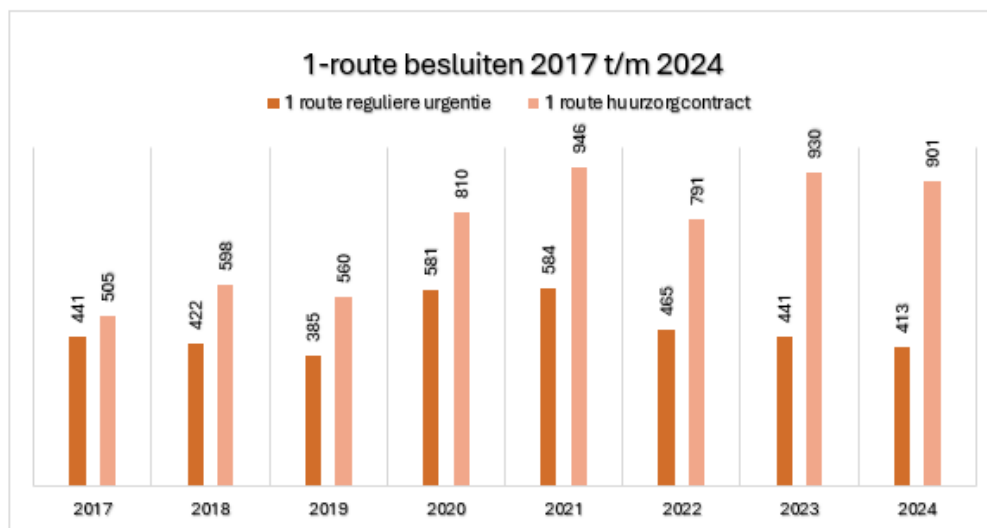
Bij huurzorg wordt de begeleiding van een cliënt voortgezet in de eigen woning, zo licht of intensief als de situatie vereist. Cliënten krijgen een huurzorgcontract. In dit geval vindt directe bemiddeling plaats via de woningcorporatie. De corporatie zorgt voor snelle huisvesting, terwijl de zorginstelling begeleiding garandeert. De snelheid waarmee we passende huisvesting kunnen bieden hangt af van de beschikbaarheid.

Uitdagingen bij de uitstroom

Het aantal aanvragen via zorgaanbieders blijft aan de hoge kant. Uit recente cijfers blijkt dat de uitstroom van cliënten met zowel een reguliere urgentie als een huurzorgcontract is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Dit betekent niet dat de vraag is afgenomen, maar dat de doorstroom stukt vanwege de aanhoudende druk op de woningmarkt. Hierdoor:

- Blijven cliënten langer in opvang- en woonzorgvoorzieningen, waardoor er minder ruimte is voor nieuwe cliënten. Dit leidt tot oplopende wachtlijsten voor hulpverleningstrajecten.
- Moeten we steeds meer aandachttgroepen met voorrang bemiddelen naar woonruimte. Dit verkleint de kansen voor overige urgent woningzoekenden.

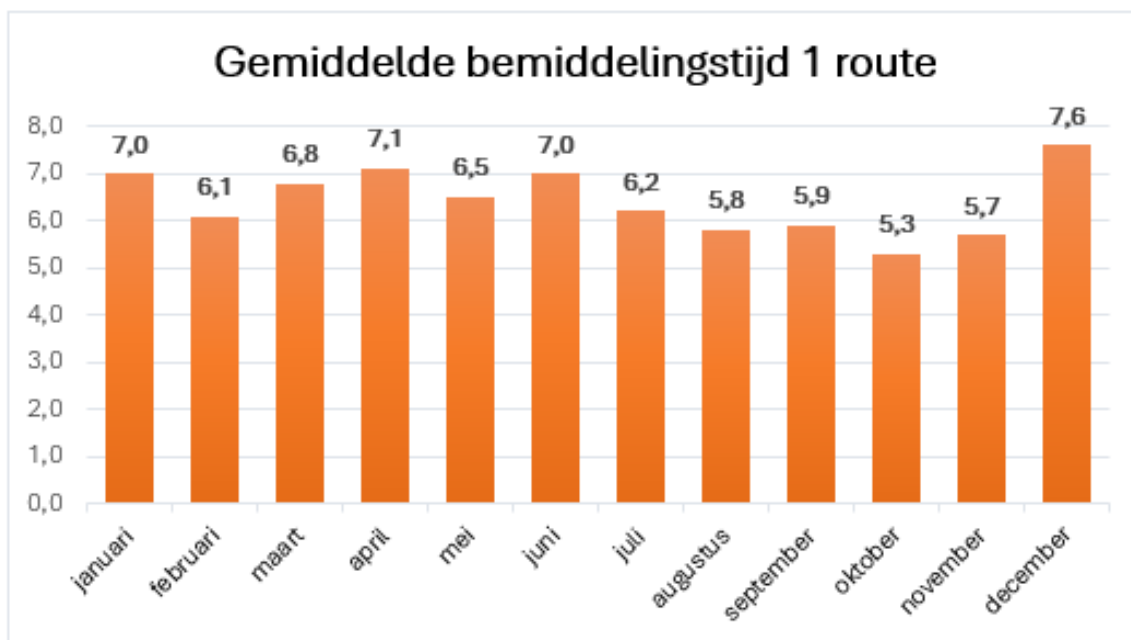
Door het grote aantal voorrangsgroepen is steeds minder sprake van woonruimtebemiddeling en steeds meer sprake van woonruimteverdeling. Dit vraagt om slimme en eerlijke manieren om de beschikbare woningen goed te verdelen, zodat zoveel mogelijk woningzoekenden een passend thuis kunnen vinden.



1-route besluiten 2017-2024.

Bemiddelingstermijn 1-route regeling

In onderstaand overzicht wordt de gemiddelde bemiddelingstermijn zichtbaar van woningzoekenden in de 1-route van de beschikingsdatum tot en met het aanbod van een woning. De gemiddelde bemiddelingstijd bij directe bemiddeling is in 2024 toegenomen ten opzichte van 2023; 6,4 maanden in 2024 tegenover 3,2 maanden in 2023.



Tabel: gemiddelde bemiddelingstijd 1 route 2024



De projecten

Verordening Woonruimtebemiddeling

De Verordening Woonruimtebemiddeling 2020 liep af per juli 2024. In juli 2024 is deze Verordening verlengd. Hierin zitten enkele tekstuele aanpassingen en aanpassingen naar aanleiding van veranderde landelijke wetgeving. Tegelijkertijd is er doorgewerkt aan een nieuwe Verordening Woonruimtebemiddeling 2025 waarin de beleidsmatige aanpassingen een plek krijgen. De Regiotafel heeft in december 2024 ingestemd met het ter besluitvorming voorleggen van de concept Verordening, aan de afzonderlijke elf gemeenten. Deze kent een nieuwe tekst. Er is aandacht voor doorstroming, zoekgedrag van woningzoekenden en de nieuwe mogelijkheden van de huisvestingswet, zoals binding en vitale beroepsgroepen. Voor de urgentieregeling is rekening gehouden met de te verwachten Wet Versterking regie volkshuisvesting.

3.1 Toeslagenaffaire

De gemeenten in ons werkgebied kennen een grote groep ouders die te maken hebben met de toeslagenaffaire. Velen van hen hebben door deze affaire niet alleen hoge schulden, maar kampen ook met problemen op andere leefgebieden zoals werk, wonen en gezondheid. Helaas komt het dan ook voor dat gedupeerde ouders wegens de opgelopen betalingsachterstanden hun woning niet meer kunnen bekostigen en hun thuis zijn kwijtgeraakt.

De samenwerking met Team Toeslagen 010 van de gemeente Rotterdam en Stroomopwaarts voor de gemeenten Vlaardingen, Schiedam en Maassluis, die we in het najaar van 2021 zijn gestart, is nog steeds actueel. De door SUWR opgestelde werkinstructie wordt door de medewerkers van de Teams Toeslagen goed gebruikt. Het afgelopen jaar hebben voorlichtingen aan de wijkcoaches in het teken gestaan van het delen van praktische informatie. Zo hopen we de slachtoffers zo snel en efficiënt mogelijk te helpen en grip terug te geven op de zoektocht naar een woning.

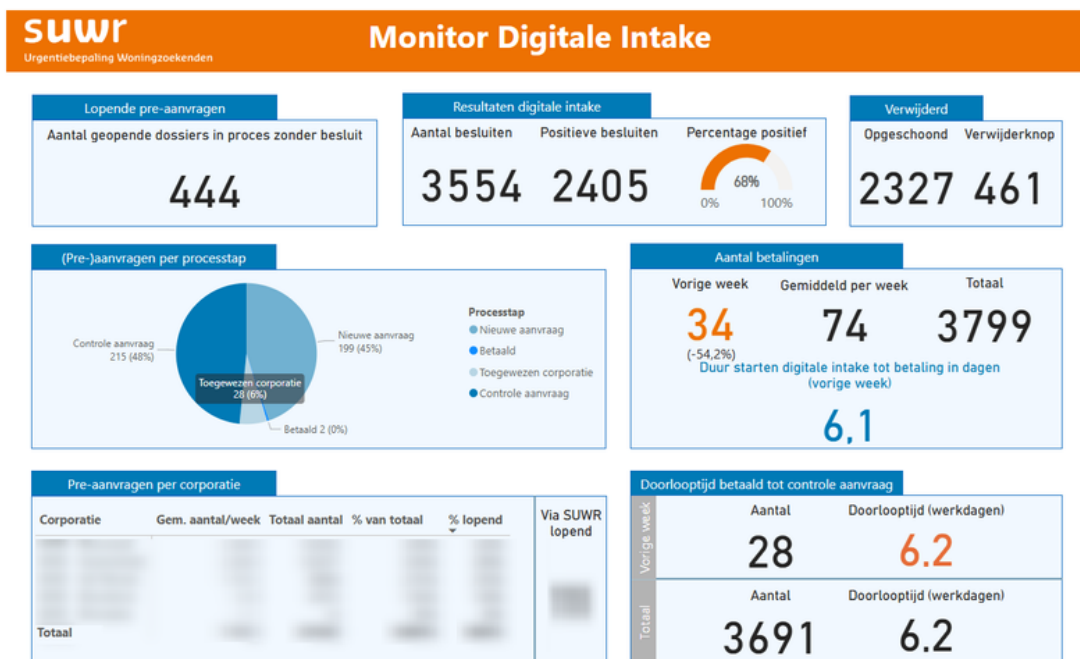
Concrete cijfers over het aantal aanvragen voor deze groep gedupeerden met een acuut huisvestingsprobleem ontbreken. De aanvragen worden ingediend via de corporaties en onderscheiden zich in die zin niet van andere aanvragen.

3.2 Urgentie Project optimalisatie intake-proces

We willen de woningzoekenden met een urgentiebehoefte zo goed mogelijk helpen. Ze moeten vooraf goed weten waar ze aan toe zijn en snel en simpel een urgentieaanvraag kunnen indienen. Digitalisering speelt hierin een belangrijke rol. Essentieel is dat in deze voor de klant stressvolle situatie menselijk contact altijd mogelijk blijft. Met het project 'optimalisatie urgentie intake' zijn we dit aan het realiseren. In dit project maken we een digitale intake mogelijk voor die woningzoekenden die dat zelf kunnen. Bij de corporaties ontstaat zo ruimte om hen die dat nodig hebben goed en persoonlijk te kunnen helpen.

Digitale Urgentie Intake Tool

In 2023 hebben we de pilot met de huurders van onze vier pilotcorporaties gedraaid. (Havensteder, Woonbron, Woonstad en HEF Wonen) Op 23 oktober 2024 liep de pilot af. Voordat we de digitale urgentie intake voor alle corporaties beschikbaar maken ontwikkelen de functionaliteit op twee onderdelen verder: een webformulier en een tool die ervoor zorgt dat de aanvragen 100% zijn gedocumenteerd en niet meer blijven 'hangen' in het systeem. Zo kunnen we de juiste besluiten nemen. De pilot corporaties blijven als evaluatieteam aangehaakt en zijn onze kritische meekijkers. We voeren één keer per twee maanden overleg met hen. In 2024 is een start gemaakt met de voorbereidingen om de corporaties breder te informeren over de digitale urgentie intake. Zo is er een maandelijkse nieuwsbrief en hebben we een aantal communicatiemiddelen voorbereid. We verwachten de digitale intake in 2025 bij alle SUWR aangesloten corporaties te introduceren.



monitor digitale intake, momentopname



3.3 Kennisdeling in de keten

SUWR ondersteunt en faciliteert waar nodig regionale overleggen voor alle collega urgentieverleners in de regio. We bezochten in 2024 met collega's een aantal ketenpartners. Zo hebben we met plezier en succes sessies georganiseerd met het Juridisch Loket en een aantal collega's hebben meegedraaid bij Centraal Onthaal. Van elkaar leren staat centraal in deze sessies. Daarnaast nemen we deel aan actietafels in de aangesloten gemeenten, zoals de actietafel toeslagenaffaire van de gemeente Rotterdam.

Actietafels gedupeerden toeslagenaffaire

Het hele jaar hebben wij deelgenomen aan de actietafels Toeslagenaffaire van de gemeente Rotterdam. In 2024 heeft SUWR de gemeente Rotterdam meer op maat geadviseerd. Dat deden we in korte overleggen met de ondersteuner van de individuele begeleiders vanuit de gemeente. Casussen betreffen behalve direct gedupeerden ook gedupeerde kinderen en bijvoorbeeld gedupeerden die terugkeerden uit het buitenland. Er lijkt nog geen zicht op het einde van urgentieverzoeken in verband met de huisvestingsproblematiek (het ontbreken van woonruimte/inwoning) als gevolg van de toeslagenaffaire. Ook zijn er dossiers geweest, waarbij er acute huisvesting nodig was, maar waarbij we de samenhang tussen de toeslagenaffaire en de problematiek niet zonder meer konden aantonen. In de aanvraag werd verzocht om hier rekening mee te houden. Soms resulteerde dit in maatwerk en samenwerking met de gemeente Rotterdam, bijvoorbeeld door directe hulp middels een escalatiewoning.

Interne werkgroepen

We nemen ook intern deel aan de verschillende werkgroepen. Zo hebben we onze bijdrage geleverd aan het vitaliteitsteam, het ontwikkelteam Housing, bijeenkomsten van de gemandateerde projectleiders van de corporaties (GPO), de Bijeenkomsten van de SuperUsers van de corporaties (SuperUsers Tuesday), de sessies voor de evaluatie van de regionale huisvestingsverordening en de werksessies over onze organisatieontwikkeling.

3.4 AVG en privacy gerelateerde activiteiten

SUWR werkt met veel gevoelige en soms ook bijzondere persoonsgegevens om een goede afweging te maken voor het toekennen van de gevraagde urgentie. Privacy van de betrokken woningzoekende is daarin erg belangrijk en heeft een hoge prioriteit om te waarborgen voor SUWR. Informatiebeveiliging en privacy vraagt met de huidige externe bedreigingen continue aandacht en alertheid. Het ontwikkelen en realiseren van Pentesten, technische maatregelen, procesmatige maatregelen en awareness is als een continu proces ingericht. Hierin werken we samen met verschillende gespecialiseerde partners om de risico's te minimaliseren.

Bezwaar en Beroep

SUWR is een bestuursorgaan. De dienstverlening van SUWR valt hiermee onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Volgens de Awb hebben woningzoekenden het recht om binnen zes weken een bezwaar in te dienen tegen een besluit. In Rotterdam wordt het bezwaar afgehandeld door de Juridische Diensten van de gemeente Rotterdam en voor de gemeenten Maassluis, Vlaardingen, Schiedam en Capelle aan den IJssel vindt de behandeling plaats in de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR). Een medewerker van SUWR voert het verweer tijdens de bezwaarzaken. SUWR is van mening dat ingediende bezwaren fungeren als kwaliteitstoets voor het werk van SUWR en mogelijkheden bieden voor verbeteringen in het werkproces.

4.1 Bezwarencommissie gemeente Rotterdam

In 2024 zijn 205 bezwaren ingediend door urgentieaanvragers uit de gemeente Rotterdam. Het aantal ingediende bezwaren is ten opzichte van 202 (196) licht toegenomen. Het aantal ongegrond verklaarde bezwaren is gedaald met vijftien ten opzichte van vorig jaar. Het aantal bezwaren dat gegrond is verklaard is gelijk gebleven. En de bezwaren die zijn tegemoetgekomen zijn gestegen van 25 naar 44.

Binnengekomen bezwaren urgenties 2024	
Onderwerp	Totaal
Urgentieverklaring-weigering-medisch	19
Urgentieverklaring-weigering-sociaal	34
Urgentieverklaring-zoekprofiel	15
Urgentieverklaring-divers	4
Urgentieverklaring-intrekking	10
Urgenties	123
Eindtotaal	205

Behandelde bezwaren 2023	
Besluiten	Totaal
Ongegrond	103
Gegrond Volledig tegemoetgekomen	3
Gegrond Ten dele tegemoetgekomen	7
Niet ontvankelijk	12
Tegemoetgekomen	44
Intrekking	11
Doorgezonden	16
Buiten behandeling/lopend	1
Eindtotaal	192

4.2 Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR)

SUWR werd door de BHR 52 keer als verweerder gevraagd te reageren op een bezwaar (2023: 53). Elf bezwaren (2023: vijf) werden opgelost na interventie van de commissie. Vier keer werd een bezwaar ingetrokken (2023: twee). Bij twintig zaken (2023: 26) adviseerde de commissie SUWR het eerder genomen besluit te handhaven en in drie gevallen adviseerde de commissie SUWR een nieuw besluit te nemen (2023: tien). Eenmaal was het advies van de commissie het besluit te herzien. Dertien besluiten wachten nog op een advies.

Voor uitgebreide informatie verwijzen wij naar het eigen jaarverslag van Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR) op: www.BHrR.nl.

Organisatie

5.1 Algemeen

SUWR voert de urgentieregeling uit voor de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel. SUWR heeft haar uitvoerende werkzaamheden geheel uitbesteed aan Maaskoepel. De financiële risico's van die activiteiten liggen daarmee bij Maaskoepel. De dagelijkse leiding van de stichting ligt bij de manager urgentieverlening, de directeur van Maaskoepel is eindverantwoordelijk. De directeur overlegt op haar beurt met het bestuur van SUWR.

Bij de start van de stichting is gekozen voor een bestuur van drie personen: een vertegenwoordiger namens de gemeenten, een vertegenwoordiger namens de corporaties en een vertegenwoordiger namens de consumenten.

In 2024 hebben de volgende wijzigingen in de samenstelling van het bestuur plaatsgevonden:

- Per januari 2024 is mevrouw B. van Steen, namens Waterweg Wonen en namens de corporaties benoemd als bestuurslid SUWR (nadat 29 november 2023 de heer R. de Wit was afgetreden als bestuurslid SUWR).
- De heer M. El Achkar trad af als secretaris/penningmeester van het bestuur SUWR in april 2024.
- Tijdens de bestuursvergadering van Maaskoepel van 14 oktober 2024 is gesproken over de strategie en de verdeling van de portefeuilles. Dit overleg heeft ertoe geleid dat per oktober 2024 mevrouw drs. J.M.D. Vliet Vlieland als secretaris/penningmeester in het bestuur van SUWR is toegetreden.

Het rooster van aftreden is op 31 december 2024 als volgt:

Naam	Functie	Benoemd in:	Datum aftreden evt. herbenoemen	Datum finaal aftreden
De heer ing. T. Ates	Voorzitter	Oktober 2023	Oktober 2026	Oktober 2029
Mevrouw Drs. J.M.D. Vliet Vlieland	Secretaris/Penningmeester	Oktober 2024	Oktober 2027	Oktober 2030
Mevrouw B. van Steen	Bestuurslid	Januari 2024	Januari 2027	Januari 2030

Bestuur

Het bestuur bestond per 31 december 2024 uit drie leden:

De heer ing. T. Ates: voorzitter

Mevrouw drs. J.M.D. Vliet Vlieland: secretaris/penningmeester

Mevrouw B. van Steen: bestuurslid

Bestuursvergoeding

De bestuursvergoeding van SUWR over 2024 is in totaal €1.500,-.

De heer Tekin Ates heeft € 1.500,- ontvangen (totaal €1.500,-).

Voor nieuwe leden van SUWR

Op 11 september 2017 heeft het bestuur van SUWR besloten dat € 72.50 per vergadering wordt betaald aan een lid, voorgedragen door de corporatie, maar niet werkzaam voor een corporatie.

Er waren in 2024 geen statuutwijzigingen.

SUWR Bestuursvergaderingen in 2024

4 april

10 juni

13 november

SUWR bestuur - onderwerpen	
Rooster van aftreden	Jaarlijks
Q-rapportage	elk kwartaal
urgentiecijfers	elk kwartaal
voortgang projecten	elke vergadering
Jaarverslag en jaarrekening	Jaarlijks
Begroting	Jaarlijks

(Neven)functies van het bestuur op 31 december 2024:

De heer ing. T. Ates <i>Omgevingsmanager</i> <i>Rijkswaterstaat</i>	Cliëntenraad Huisartsen post Schiedam + Delft (2020 – heden) Lid van het Multicultureel Netwerk Rijksambtenaren 2018 – heden
Mevrouw drs. J.M.D. Vliet Vlieland <i>Directeur – bestuurder 3B Wonen</i>	Bestuurslid Stichting Noodhulp Lansingerland Bestuurslid Maaskoepel
Mevrouw B. van Steen <i>Directeur Wonen & Vastgoed</i> <i>Waterweg Wonen</i>	Lid Verantwoordingsorgaan SPW (2022-heden)

Werkorganisatie

Kostendekkende dienstverlening en tarief

Om onze taken te kunnen blijven uitvoeren is een kostendekkende dienstverlening nodig. Vooruitlopend op het bereiken van definitieve overeenstemming is per januari 2024 een noodzakelijke tariefsverhoging doorgevoerd teneinde een sluitende exploitatie te kunnen behalen. In 2024 zijn vervolgesprekken gevoerd met de gemeente Rotterdam om tot een nieuwe (raam)overeenkomst te komen met passende (tarief)afspraken die recht doen aan de dienstverlening. Deze hebben eind 2024 geleid tot een afronding. Begin 2025 wordt een nieuwe overeenkomst opgesteld.

Merkbare meerwaarde

Bij SUWR ligt de focus op het merkbaar van meerwaarde zijn voor (urgent) woningzoekenden. Met name door te ondersteunen bij knellende vraagstukken, mee te denken met begeleiders en snelle praktische afspraken te maken. We geven voorlichtingen aan onze samenwerkingspartners en we voorzien begeleiders van praktische informatie. We bespreken met hen verschillende casussen en leggen we de urgentieregeling uit. Zo komt er meer begrip over wat de urgentieregeling regelt voor wie en in welke situaties.

Van sturen op Individuele Vitaliteit naar organisatie Vitaliteit

SUWR wil graag dat haar medewerkers weerbaar blijven. Het werk vraagt vaak veel van hen. Om hun kwetsbaarheid te verlagen geven we veel aandacht aan individuele vitaliteit. Dat doen we onder andere met de 'schijf van vijf.' De schijf van vijf is een hulpmiddel dat in één oogopslag laat zien hoe je vitaler kunt leven. En aan welke 'knop je kan draaien' om dat ook te blijven doen (vitalogisch, fysiologisch, psychologisch, ecologisch en filosofisch). In 2024 is met deelname aan de landelijke vitaliteitsweek en de workshops 'Vitaliteit voor nieuwe collega's' vervolg gegeven aan de aandacht voor persoonlijke vitaliteit. Voor 2025 heeft ons V-team weer een jaarplan gemaakt om aandacht voor individuele Vitaliteit te blijven houden.



Jaarrekening

Balans per 31 december 2024

	2024 (in €)	2023 (in €)
Activa		
Debiteuren	142.781	323.000
Overlopende activa	27.743	7.495
Liquide middelen	284.162	42.855
Totaal activa	454.686	373.350
Passiva		
Crediteuren	415.682	334.957
Overlopende passiva	39.004	38.393
Totaal passiva	454.686	373.350

SUWR heeft door haar afspraken met Maaskoepel geen eigen vermogen. Zie voor meer informatie: de waarderingsgrondslagen in de jaarrekening van Maaskoepel.

Staat van Baten en Lasten 2024

	Werkelijk 2024 (in €)	Begroot 2024 (in €)	Werkelijk 2023 (in €)
Baten			
Outputfinanciering			
- Urgentieaanvragen	2.668.526	2.782.500	2.181.763
- Medische keuringen	230.900	170.000	184.481
Totaal baten	2.899.427	2.952.500	2.366.244
Lasten			
Maaskoepel			
- Urgentieaanvragen	2.668.526	2.782.500	2.181.763
- Medische keuringen	230.900	170.000	184.481
Totaal lasten	2.899.427	2.952.500	2.366.244
Saldo	0	0	0
Resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de balans - activa

	2024 (in €)	2023 (in €)
Debiteuren	142.781	323.000
Overlopende activa		
- inschrijfgelden	7.665	7.495
- nog te ontvangen bedragen	20.078	0
	27.743	7.495
Liquide middelen		
NL79INGB0002156557	275.939	34.261
NL68INGB0002621579	8.224	8.594
	284.162	42.855
Totaal activa	454.686	373.350

Debiteuren

De outputfinanciering, de afrekening medische keuringen en de inschrijfgelden over het 4e kwartaal zijn in 2024 in rekening gebracht.

Afrekening urgentie aanvragen en medische keuringen

De Gemeente Rotterdam, Gemeente Capelle aan den IJssel en de corporaties Maasdelta Maassluis, Woonplus Schiedam, Waterweg Wonen en Samenwerking Vlaardingen betalen na afloop van het boekjaar de afrekening over 2024. De afrekeningen outputfinanciering en medische keuringen zijn in 2024 geheel afgerekend.

Overlopende activa

De post 'inschrijfgelden' omvat het nog te ontvangen inschrijfgeld over 2024:

- Via Corporatie, € 0, 00
- Via MultisafePay, € 7.665
- Totaal: € 7.665

De post 'nog te ontvangen bedragen' omvat de terug te ontvangen btw-aangifte over het vierde kwartaal 2024.

Toelichting op de balans - passiva

	2024 (in €)	2023 (in €)
Crediteuren	415.682	334.957
Overlopende passiva		
Nog te betalen bedragen	14.519	113
Vooruit ontvangen bedragen volgend boekjaar	24.485	38.280
	39.004	38.393
Totaal passiva	454.686	373.350

Crediteuren

Per balansdatum 31-12-2024, is er nog een te betalen saldo aan Maaskoepel: € 415.662.

Vooruit ontvangen bedragen volgend boekjaar

De post 'Vooruit ontvangen bedragen volgend boekjaar' omvat de reeds ontvangen inschrijfgelden van de nog in behandeling zijnde dossiers.

	Aantal	Totaal
- urgentie aanvragen	371	€ 12.985
- medische keuringen	230	€ 11.500

Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen overige gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan die van invloed zijn op de jaarrekening 2024.

Toelichting op de exploitatierekening - baten

Baten	Werkelijk 2024 (in €)	Begroot 2024 (in €)	Werkelijk 2023 (in €)
Outputfinanciering			
- urgentieaanvragen	1.440.242	2.019.300	1.175.394
- urgentieaanvragen - Zorg	1.155.140	763.200	951.245
- urgentieaanvragen - Mijn urgentie	73.144		55.124
- ondersteunende diensten	230.900	170.000	184.481
Totaal baten	2.899.427	2.952.500	2.366.244

Outputtarief

Voor 2024 heeft SUWR een nieuw tarief van € 892,00 (2023; € 706,72) gehanteerd.

Indien voor een gemeente meer dan 2.100 urgentiebesluiten worden afgegeven, wordt voor het aantal van boven de 2.100 een tarief van € 396 gehanteerd.

In 2023 werd een tarief van € 706,72 gehanteerd, waarbij het tarief van € 316,01 werd gevraagd bij een aantal van hoger dan 2.000.

Voor aanvragen voor medische urgentie wordt daarnaast, indien een keuring noodzakelijk is, een tarief voor de keuring in rekening gebracht verhoogd met een opslag voor de handelingskosten. De overeenkomst met de keuringsorganisatie is op basis van de aanbesteding afgesloten.

Voor 2024 heeft SUWR een tarief gehanteerd van € 197,40 (2023 € 183,02) per medische keuring.

In 2024 zijn in totaal 1.038 medische keuringen uitgevoerd (2023: 928).

Opdrachtgevers

Bij SUWR zijn op 31 december 2023 aangesloten de Gemeente Rotterdam, de Gemeente Capelle aan den IJssel en de corporaties Maasdelta Maassluis, Woonplus Schiedam, Waterweg Wonen en Samenwerking Vlaardingen.

Toelichting op de exploitatierekening - lasten

	Werkelijk 2024 (in €)	Begroot 2024 (in €)	Werkelijk 2023 (in €)
Maaskoepel			
Maaskoepel			
- urgentieaanvragen	1.440.242	2.019.300	1.175.394
- urgentieaanvragen - Zorg	1.155.140	763.200	951.245
- urgentieaanvragen - Mijn urgentie	73.144	0	55.124
- ondersteunende diensten	230.900	170.000	184.481
Totaal lasten	2.899.427	2.952.500	2.366.244

Maaskoepel heeft met SUWR vaste afspraken gemaakt in de vorm van outputfinanciering, waarbij de kosten en opbrengsten voor rekening en risico van Maaskoepel zijn. De totale bezoldigingskosten van het bestuur € 1.500 zijn voor Maaskoepel en vallen binnen de outputfinancieringsafspraken met Maaskoepel. De werkzaamheden zijn door het personeel van Maaskoepel uitgevoerd en vallen binnen de outputfinancieringsafspraken met Maaskoepel. Het aantal FTE is nihil.

Waarderingsgrondslagen

Statutaire naam : Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond.

Vestigingsplaats : Rotterdam

Rechtspersoon : Stichting

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

Continuïteit

De jaarrekening is opgesteld vanuit de continuïteitsveronderstelling.

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

Maaskoepel heeft met SUWR vaste afspraken gemaakt in de vorm van output-financiering, waarbij de kosten en opbrengsten voor rekening en risico van Maaskoepel zijn.

Sinds 1 juli 2020 worden de urgentiewerkzaamheden ook voor de Gemeente Capelle aan den IJssel uitgevoerd. SUWR stuurt maandelijks een nota naar de Gemeente Rotterdam, Gemeente Capelle aan den IJssel 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 loopt.

Overige gegevens

Resultaatbestemming

Het resultaat is € 0. De kosten en opbrengsten zijn voor rekening en risico van Maaskoepel.

Verklaring van het bestuur

Rotterdam, 4 april 2025

Het bestuur van SUWR verklaart hierbij dat alle uitgaven gedaan in het boekjaar 2024 in het belang geweest zijn van de uitvoering van de volkshuisvesting.

Dhr. ing. T. Ates

Mevr. drs J.M.D. Vliet Vlieland

Mevr. B. van der Steen