



suwr

Urgentiebepaling Woningzoekenden

Jaarverslag 2019

Voorwoord

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

In 2019 zijn het aantal urgentieaanvragen en besluiten nagenoeg gelijk gebleven. In 2019 werden 2.706 aanvragen ingediend en 2.700 besluiten genomen, in 2018 waren dit 2.808 aanvragen en 2.778 besluiten. Een mooi resultaat van de werkorganisatie! Voor 2020 verwachten we een vergelijkbaar aantal aanvragen en besluiten.

De aantallen aanvragen blijven onveranderd hoog. De veranderende woningmarkt in de regio Rotterdam is hier mede debet aan. Steeds meer mensen doen een beroep op een vooralsnog niet groter wordend aanbod van woningen. Een andere oorzaak van de toename van het aantal aanvragen de afgelopen jaren is de doorstroming vanuit opvanginstellingen in de gemeente Rotterdam. Dit is een gevolg van het beleid van de overheid om mensen zoveel mogelijk in een eigen huis te laten wonen. Gemeente Rotterdam heeft samen met zorginstellingen en corporaties afspraken gemaakt om deze doorstroming te bevorderen, de zogenaamde 1-route. In een samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken vastgelegd om het proces efficiënter te laten verlopen en cliënten van zorginstellingen via huurzorgcontracten sneller te laten doorstromen naar een corporatiewoning. De gemeenten Maassluis, Schiedam en Vlaardingen zijn in 2019 aangesloten bij de 1-route aanvragen verzorgd door SUWR. De samenwerkings- en de raamovereenkomst zijn op 28 januari 2019 in Vlaardingen getekend door de wethouders, bestuurders van de corporaties en deelnemende instellingen in de drie gemeenten. Vanaf half februari 2019 kunnen de deelnemende instellingen rechtstreeks een aanvraag indienen bij SUWR. Een mooi resultaat om mensen goed te helpen en ondersteunen in hun zorg en woonbehoefte en als dienstverlenende partijen de samenwerking nauw op elkaar aan te sluiten.

Het delen van onze kennis vinden wij erg belangrijk. Ook in 2019 heeft SUWR op verschillende manieren kennis gedeeld met corporaties, instellingen en gemeenten. De bijeenkomsten worden als zeer informatief ervaren. Steeds opnieuw beseffen de medewerkers hoe snel helder wordt wat de onderlinge verwachtingen zijn. Dit draagt bij aan een effectieve samenwerking. Begeleiders en adviseurs hebben door de voorlichting beter inzicht in situaties waarin SUWR iets in kan betekenen en wanneer het zinvol is een beroep te doen op de urgentieregeling. Vanaf mei is SUWR gestart met het geven van een maandelijkse inloop voorlichting. Los van jaarlijkse voorlichting op locatie kunnen nieuwe medewerkers of medewerkers die behoefte hebben aan opfrissen van de regels zich hiervoor inschrijven. Hierop volgden veel positieve reacties vanuit het werkveld. In 2020 worden deze voorlichtingsbijeenkomsten daarom uitgebreid met een maandelijkse inloopvoorlichting voor woningcorporaties. In het contact met gemeenten, zorginstellingen en corporaties blijkt dat onze rol als schakel tussen hen belangrijk is en gewaardeerd wordt.

In de regio is in 2019 hard gewerkt aan de actualisatie van de verordening Woonruimtebemiddeling. Urgentieverlening is hier een belangrijk onderdeel van. Wij hebben onze kennis en expertise ingezet om de urgentieregeling weer een stap verder te brengen, passend bij de vraag van de mensen die er een beroep op willen doen én bij behoeften van gemeenten en corporaties om op juiste wijze invulling te geven aan de verdeling van de schaarse woningen. De verordening wordt in het voorjaar 2020 door de 14 gemeenten in de regio Rotterdam vastgesteld.

In het bestuur van SUWR heeft in 2019 één wijziging plaatsgevonden. De heer Frank van der Plas had zitting het in bestuur van SUWR. Hij is opgevolgd door de heer Ron de Wit.

Frank heeft ruim 3 jaar als bestuurder voor SUWR ingezet. Wij danken hem voor zijn inzet en betrokkenheid!

Ook dit jaar is weer hard gewerkt door de collega's. We hebben de stijgende lijn in het afgeven van aantal besluiten vast kunnen houden. Een compliment aan de organisatie! Dank voor jullie inzet om kwetsbare mensen te willen helpen.

Arie Wijten
Voorzitter bestuur

Annemarieke van Ettinger-van Herk
Directeur

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	4
1. Inleiding	5
1.1 Urgentieverlening	5
2. Urgenties	7
2.1 Feiten en cijfers	7
2.1.1 Aantal beschikkingen	7
2.1.2 Urgentiegronden verstrekte urgenties	8
2.1.3 Fase 1	8
2.1.4 Fase 2 (directe bemiddeling)	8
Matchmaker Wonen	9
2.1.5 1-route-regeling gemeente Rotterdam	9
2.1.7 Uitstroom uit instellingen met huurzorgcontract	10
Wachttijden 2019 1-route Huurzorgcontract	11
2.2 De projecten	12
2.2.1 Optimalisatie ICT easyMatch Urgentie	12
2.2.2 Optimalisatie Verordening	12
2.2.3 Uitbreiding 1-route Schiedam, Vlaardingen en Maassluis	12
2.2.4 Uitbreiden expertrol	12
2.2.5 Lean traject	12
2.2.6 Nieuwe website SUWR	13
2.2.7 Opzetten tool klanttevredenheid	13
2.2.9 Urgentie intake-proces	13
2.2.10 AVG	13
3. Bezwaar en Beroep	14
3.1 Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rotterdam	14
3.2 Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR)	15
4. Organisatie	16
4.1 Algemeen	16
4.2 Bestuur	16
Rooster van aftreden	16
(Neven)functies van het bestuur op 31 december 2019:	16
4.3 Werkorganisatie	17
4.3.1. Medewerkerstevredenheid	17
5. Jaarrekening	18
Verklaringen	26
Verklaring van het bestuur	26
Accountantsverklaring	26

1. Inleiding

Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) is een zelfstandige stichting die in opdracht van de gemeente Rotterdam en de woningcorporaties Maasdelta Groep Maassluis, Woonplus Schiedam, Waterweg Wonen en Woningstichting Samenwerking in Vlaardingen aanvragen afhandelt met betrekking tot een urgentie voor een sociale huurwoning. Het doel van SUWR is het op professionele en onafhankelijke wijze uitvoeren van de urgentieregeling die deel uitmaakt van de Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam. De urgentieregeling is erop gericht woningzoekenden die verkeren in een noodsituatie en dringend een andere woning nodig hebben, te faciliteren. Zij kunnen via SUWR een urgentie aanvragen om met voorrang een woning te zoeken.

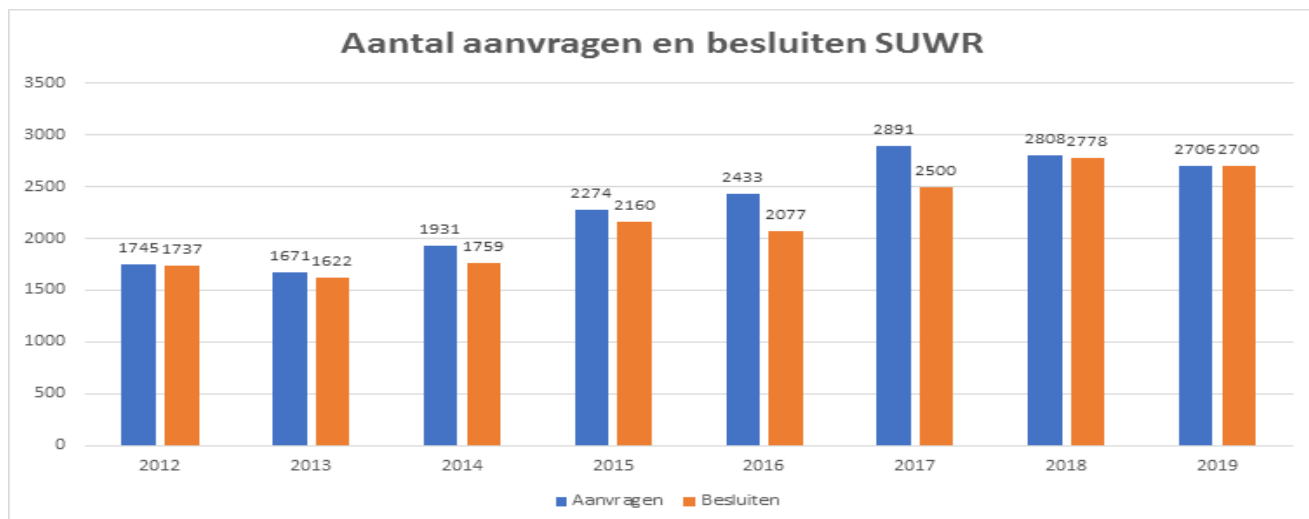
De daadwerkelijke urgentieverlening en alle daarmee samenhangende werkzaamheden zijn ondergebracht bij Maaskoepel. Hiervoor hebben Maaskoepel en SUWR een dienstverleningsovereenkomst afgesloten. SUWR is verantwoordelijk voor het gehele proces van urgentieverlening. Dit proces omvat de intake, de beoordeling van de aanvraag, het monitoren of de klant een woning gevonden heeft, ondersteuning bij directe bemiddeling, intrekking van de urgentie of het verweer voeren bij bezwaar. De intake wordt uitgevoerd door de corporaties. Woningzoekenden kunnen bij de vestigingen terecht om hun aanvraag in te dienen. De aanvraag wordt vervolgens digitaal verwerkt en daarna door SUWR verder afgehandeld.

SUWR toetst de aanvraag die wordt ingediend bij de corporaties in het werkgebied en onderzoekt of de betreffende dringende reden conform de criteria uit de Verordening een grond biedt voor toekenning van een urgentie. Vervolgens verstrekt SUWR namens de deelnemende gemeenten de beschikking (positief dan wel negatief). De urgentie geeft recht op voorrang ten opzichte van andere woningzoekenden in het bemiddelingssysteem. Na de toekenning dient de urgent-woningzoekende gedurende drie maanden zelf te reageren op het aanbod, waarbij de reacties worden gemonitord door SUWR. Is er in die periode van drie maanden onvoldoende passend aanbod, dan wordt geprobeerd via directe bemiddeling een oplossing te vinden. SUWR verleent hierbij ondersteuning aan de woningcorporaties. In het hele proces werken we samen met verschillende organisaties, zoals de GGD, corporaties, instellingen, politie, gemeenten, bezwaren- en geschillencommissie, Maaskoepel en WoonnetRijnmond.

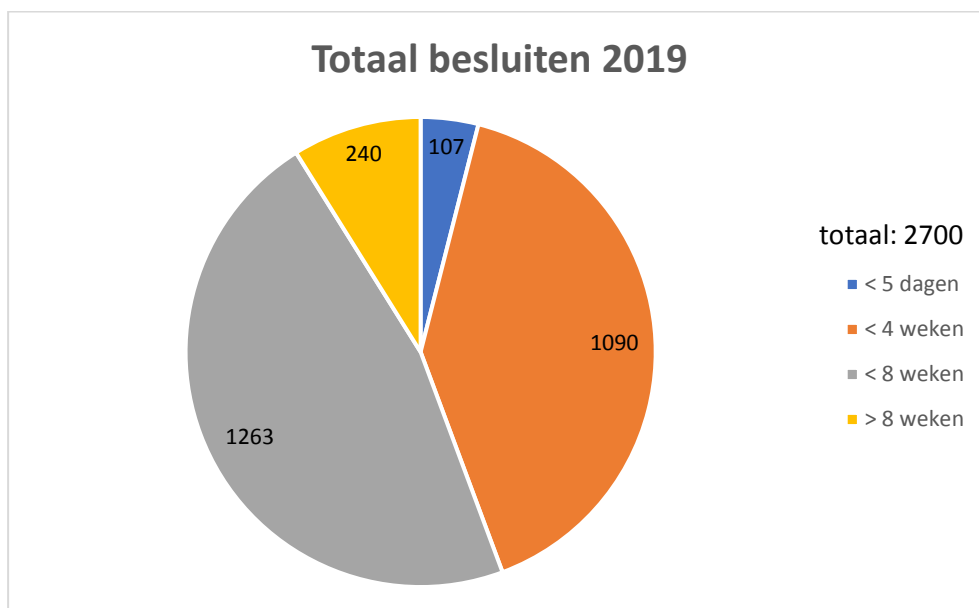
1.1 Urgentieverlening

In 2019 zijn het aantal urgentieaanvragen en -besluiten nagenoeg gelijk gebleven. In 2019 werden 2.706 aanvragen ingediend en 2.700 besluiten genomen, in 2018 waren dit 2.808 aanvragen en 2.778 besluiten. Het gaat om ongeveer 80 procent van alle aanvragen in de regio Rotterdam. SUWR start het jaar 2020 met een werkvoorraad van 257 aanvragen (2019: 257).

Het aantal besluiten in de afgelopen jaren is als volgt.



SUWR stelt zich ten doel om aanvragen binnen de Awb termijn van acht weken af te handelen, ongeacht het aantal aanvragen. In 2019 is voor de meeste dossiers binnen acht weken een besluit genomen (91%), waarvan 40% binnen vier weken. De ambitie is om een afhandeltermijn van maximaal vier weken te realiseren.



2. Urgenties

2.1 Feiten en cijfers

2.1.1 AANTAL BESCHIKKINGEN

In 2019 is voor het eerst een kleine daling te zien in het aantal besluiten in de regio. In de stad Rotterdam is het aantal besluiten minimaal toegenomen. In de gemeenten Maassluis en Vlaardingen is een daling te zien en in Maassluis blijft het aantal besluiten gelijk.

Aantal besluiten:	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Rotterdam	1.274	1.439	1.688	1.554	1.885	2.114	2144
Maassluis	37	34	41	46	36	47	40
Vlaardingen	109	118	116	129	134	117	108
Schiedam	109	97	151	155	144	220	220
Overig	93	71	164	193	301	280	188
Totaal:	1.622	1.759	2.160	2.077	2.500	2.778	2.700

Het totaal aantal positieve/negatieve besluiten was in 2019 2.700 (2018: 2.778). Het percentage positief beschikte urgentieaanvragen ligt al jaren rond de 80%. In 2019 was dit 77% (2018: 84%).

Drie factoren zijn hierbij van belang:

1. kwaliteit van het advies dat de woningcorporaties bij de intake geven
2. eigen bijdrage van € 35,- per klant bij de indiening van de aanvraag (surplus van € 50,- wanneer er sprake is van een medische keuring) werpt een zekere drempel op om een aanvraag in te dienen.
3. op basis van de huidige inzichten is de verwachting dat het aantal aanvragen, vooral de uitstroom uit opvanginstellingen, hoog blijft. Een werkgroep van vertegenwoordigers van de gemeenten en corporaties brengt in beeld hoe de uitstroom uit zorginstellingen ontstaat en hoe deze uitstroom bestuurbaar gemaakt kan worden. Hiertoe worden bij de zorginstellingen de relevante gegevens verzameld om inzicht te krijgen in de aanwas en uitstroom van zorgvragers.

2.1.2 URGENTIEGRONDEN VERSTREKTE URGENTIES

Alle aanvragen die binnenkomen bij SUWR worden getoetst aan de urgentieregels die zijn vastgelegd in de Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2015. In de Verordening zijn de verschillende urgentiegronden vastgelegd op basis waarvan de urgenties worden verstrekt.

Toegekende urgenties

Toegekende urgenties Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
Medische noodzaak	474	443	446	506	461	599	721	675
Onbewoonbaarheid	4	1	9	4	7	5	11	3
Geweld en bedreiging	200	118	145	140	128	137	156	182
Woonlasten	284	301	289	276	240	241	263	224
Uitstroom uit voorziening voor tijdelijke opvang van personen die in verband met problemen van relationele aard of geweld hun woonruimte hebben verlaten	100	81	89	108	120	141	153	147
Mantelzorg	12	20	9	5	12	28	21	26
Doorstroming vanuit opvanginstellingen	294	353	444	660	652	914	1009	827
Hardheid	3	4	1	6	1	9	4	0
Totaal toegekende urgenties	1.371	1.321	1.432	1.705	1.621	2.074	2.338	2084
Totaal aantal besluiten (positief/negatief)	1.737	1.622	1.759	2.160	2.077	2.500	2.778	2700
Aandeel positief beschikt %	79%	81%	81%	79%	78%	83%	84%	77%

2.1.3 FASE 1

Voor de urgentieverlening geldt een traject dat uit twee fasen bestaat. In de eerste fase richt SUWR zich met name op de controle of de urgent-woningzoekende voldoende gereageerd heeft op de woningen en of er passende woningen voorhanden waren. Conform de Verordening heeft een urgent woningzoekende drie maanden de tijd om op WoonnetRijnmond zelf een woning te vinden die aansluit bij zijn urgentie zoekprofiel. Heeft hij na drie maanden nog geen woning geaccepteerd en is dit niet verwijtbaar, dan volgt fase twee. Direct na de drie maanden vindt hierop controle plaats en wordt de situatie van de specifieke woningzoekende beoordeeld. De afhandelingstermijn van de urgenties in deze eerste fase lag in 2019 gemiddeld op ruim 3,2 maand (2018: 3,5). Het overgrote deel van de toegekende urgenties leidt binnen drie maanden van eigen inspanning tot een passende woning.

2.1.4 FASE 2 (DIRECTE BEMIDDELING)

Wanneer een urgent woningzoekende niet binnen de eerste fase is geslaagd of uit een zeer schaars aanbod moet putten, komt hij in de tweede fase; de periode van directe bemiddeling door de woningcorporaties. Het aantal huishoudens in deze tweede fase is in de afgelopen jaren fors toegenomen. Eind 2019 verkeren 531 urgent woningzoekenden in fase 2, in 2018 waren dit er 387. Het gaat hierbij vooral om grote huishoudens en gezinnen waarvan ouder en/of kind een medische beperking heeft en/of gezinnen met meervoudige problematiek. Deze woningzoekenden hebben een groter huis nodig met vaak diverse aanpassingen. Door het relatief grote aantal woningzoekenden in fase twee en het relatief zeer beperkte aanbod aan geschikte, grotere woningen in de stad Rotterdam ontstaat een wachtlijst. De andere gemeenten in de regio hebben een grotere variatie aan mogelijkheden in verhouding tot het aantal aanvragers. Met het groeiende aantal urgentieaanvragen in Rotterdam neemt ook het aantal urgent-woningzoekenden in de tweede fase toe.

MATCHMAKER WONEN

In de tweede fase biedt het team Matchmaker Wonen ondersteuning bij de bemiddeling van urgent woningzoekenden. Dit team is in 2018 ontstaan uit het Project Matchmaker (onderdeel van het voormalige Programma Langer Thuis). Het team werkt nauw samen met de woningcorporaties, SUWR en Stadsontwikkeling (SO) bij het verkorten van de wachtlijst. De bemiddeling geschiedt op casusniveau. Na het inventariseren van de problematiek tijdens een huisbezoek wordt naar een (alternatieve) oplossing gezocht. Het aanpassen van de woning is een van de mogelijkheden. Daarnaast monitort het team woningen die vrijkomen en die geschikt zijn voor de woningzoekenden met een medische urgentie en bemiddelt vervolgens tussen corporatie en woningzoekende. In 2019 is gestart met het inzetten van de Matchtafels in de gebieden hart van Rotterdam en Zuidrand. Dat heeft geleid tot succesvolle matches. Zeswekelijks komen matchmaker wonen SUWR en corporatiemedewerkers rond de tafel waarbij aandacht is voor de urgent woningzoekende.

2.1.5 1-ROUTE-REGELING GEMEENTE ROTTERDAM

De 1-route-regeling is een samenwerkingsovereenkomst tussen Gemeente Rotterdam, zorginstellingen, corporaties en SUWR die in het leven is geroepen om duidelijk te krijgen op welke gronden een zorginstelling een route kiest voor zijn cliënten en hoeveel cliënten vanuit zorginstellingen worden gehuisvest in corporatiewoningen.

Het aantal 1-route-aanvragen is sinds de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst in 2015 zeer sterk toegenomen, onder meer als gevolg van de veranderingen in het overheidsbeleid en bestuurlijke aandacht. In 2019 was de uitstroom van cliënten met een huurzorgcontract lager dan in 2018 (560 besluiten in 2019 tegenover 595 besluiten in 2018). Ook in 2019 is er veel aandacht voor het informeren van gemeenten en instellingen over de regels en de mogelijkheden van de 1-route. SUWR sluit bij diverse actietafels aan waarbij de cliënten besproken worden en levert hier een waardetoevoegende bijdrage.

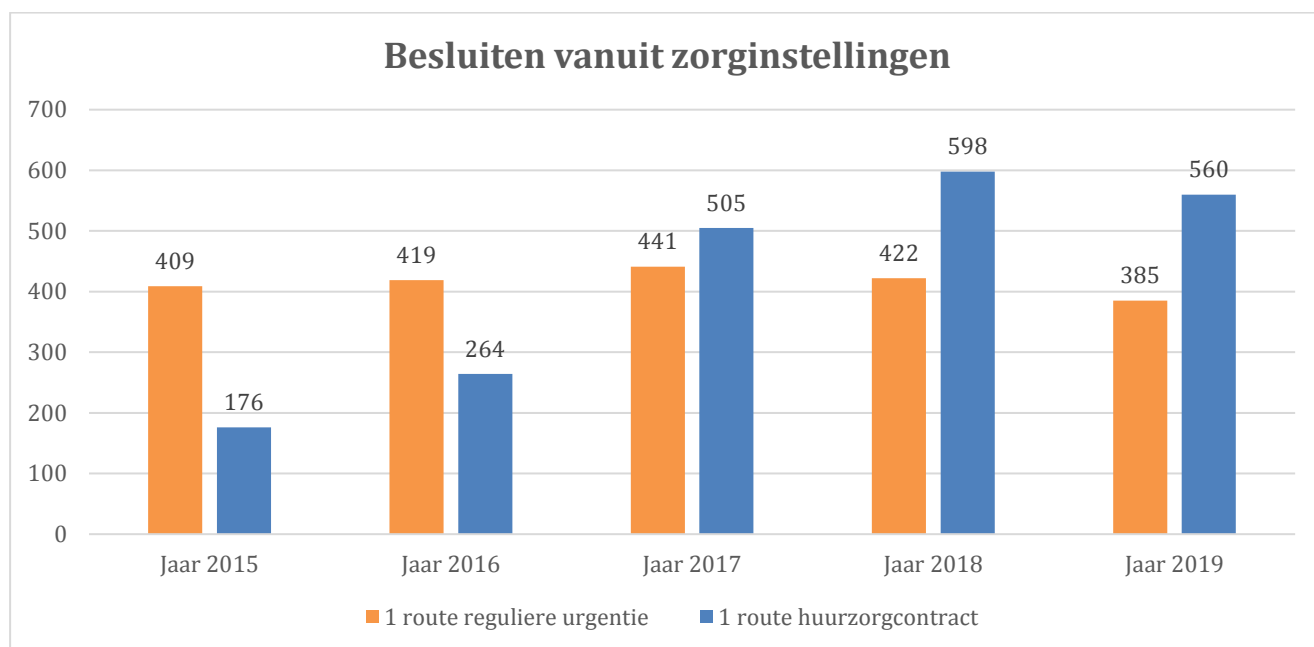
Deze inzet is met name gericht op jongeren, gezinnen, huiselijk geweld, volwassenen en 'bankslapers'. De gemeenten en zorginstellingen organiseren deze themabijeenkomsten; SUWR heeft hierin een ondersteunende en begeleidende rol. Daarnaast heeft SUWR bij diverse instellingen, afdelingen van de gemeente Rotterdam en een aantal groepen wijkteammedewerkers in het afgelopen jaar voorlichting gegeven. Door de voorlichting krijgen begeleiders en adviseurs beter inzicht in welke situaties SUWR iets kan betekenen en wanneer het zinvol is een beroep te doen op de Urgentieregeling.

In juni is SUWR gestart met maandelijkse inloopvoorlichtingen voor instellingen bij Maaskoepel. Er zijn er vijf bijeenkomsten geweest. Per sessie waren er tien medewerkers. Hierop volgden veel positieve reacties vanuit het werkveld. In 2020 worden deze inlopen daarom uitgebreid met een maandelijkse inloop voorlichting voor corporaties.

2.1.7 UITSTROOM UIT INSTELLINGEN MET HUURZORGCONTRACT

Bij de 1-route-aanvragen onderscheiden we twee varianten: één waarbij het hulpverleningstraject volledig is afgerond en de cliënt kan verhuizen met een regulier contract en één waarbij een huurzorgcontract met de woningzoekende wordt afgesloten omdat nazorg noodzakelijk is. Deze laatste variant wordt geboden middels een directe bemiddeling door de corporatie. Zij spannen zich in om snel woonruimte te bieden aan woningzoekenden die uitstromen uit een zorg- of opvanginstelling. Als tegenprestatie garandeert de instelling aan de desbetreffende corporatie begeleiding van de cliënt én huurbetaling. Bepalend voor het tempo waarin huisvesting kan worden geboden is het kwalitatieve en kwantitatieve aanbod van passende woningen bij corporaties.

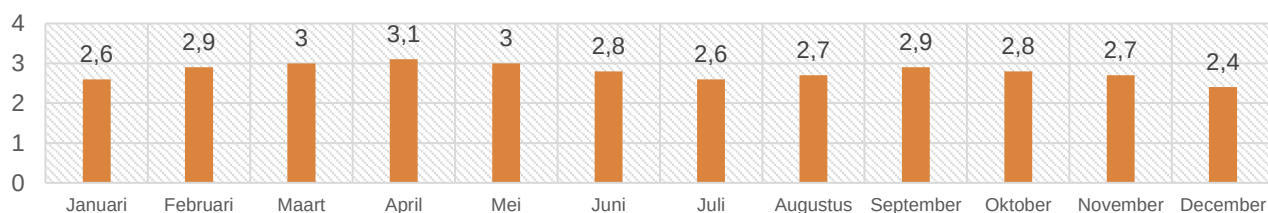
De onderstaande tabel geeft inzicht in de aanvragen via zorg- en opvanginstellingen. De uitstroom van woningzoekenden uit instellingen die in aanmerking komen voor een reguliere urgentieaanvraag is ook in 2018 stabiel gebleven. De uitstroom van woningzoekenden uit instellingen met een huurzorgcontract is in 2019 lager dan het voorgaande jaar.



WACHTTIJDEN 2019 1-ROUTE HUURZORGCONTRACT

In het onderstaande overzicht wordt de gemiddelde bemiddelingstermijn zichtbaar van woningzoekenden in de 1-route. Gerekend is van de beschikingsdatum tot het aanbod van een woning. De gemiddelde wachttijd bij directe bemiddeling is in 2019 redelijk stabiel gebleven ten opzichte van 2018; 2,8 maanden in 2019 tegenover 2,7 maanden in 2018.

Wachttijden 1-route Huurzorgcontract



2.2 De projecten

2.2.1 OPTIMALISATIE ICT EASYMATCH URGENTIE

In 2018 is een nieuw automatiseringssysteem voor het indienen en behandelen van urgentieaanvragen (easyMatch Urgentie) in gebruik genomen. Voor de medewerkers die de intake verzorgen is het proces gebruiksvriendelijker geworden. Het systeem ondersteunt het proces bij SUWR beter en maakt het mogelijk om efficiënter te werken. Het gehele jaar is er in samenwerking met Qvision en Embrace aandacht geweest voor de optimalisatie van het ICT pakket.

In 2019 werd er verder gewerkt aan het bouwen van CNS rapporten en optimalisatie van de systeembrieven op inhoud en lay-out. In 2020 zal worden geëvalueerd hoe het huidige overzicht functioneert en of de bouw van een bezwarenmodule noodzakelijk is.

2.2.2 OPTIMALISATIE VERORDENING

In het eerste kwartaal organiseerde SUWR een bijeenkomst voor alle uitvoerende urgentieverleners uit de regio. 13 van de 14 regiogemeenten waren vertegenwoordigd. Het overleg stond in het teken van de optimalisatie van de verordening. Aan het eind van het overleg is een top vijf van de belangrijkste verbeterpunten gepresenteerd. Deze punten werden in het derde kwartaal intern breder besproken binnen de projectgroep. Op 10 september is door de projectgroep Optimalisatie Verordening een overleg georganiseerd voor uitvoerende urgentieverleners. Tijdens dit overleg zijn de verzamelde punten doorgenomen en waar nodig toegelicht. Ten slotte heeft de projectgroep op 15 oktober een hoofdlijnen notitie gepresenteerd aan alle gemeenten in de regio.

2.2.3 UITBREIDING 1-ROUTE SCHIEDAM, VLAARDINGEN EN MAASSLUIS

In 2018 hebben alle voorbereidende werkzaamheden plaatsgevonden om in de gemeenten Vlaardingen, Schiedam en Maassluis tot een samenwerking te komen voor de 1-route-regeling. Op 29 januari is de samenwerkingsovereenkomst door de drie gemeenten ondertekend en kunnen de deelnemende instellingen vanaf medio februari 2019 rechtstreeks een aanvraag indienen bij SUWR. In 2019 zijn in het MVS gebied, via een instelling in het totaal 61 aanvragen ingediend.

2.2.4 UITBREIDEN EXPERTROL

In 2019 heeft SUWR op verschillende manieren kennis gedeeld aan instellingen en gemeenten. Steeds opnieuw ervaren de medewerkers hoe snel helder wordt wat de onderlinge verwachtingen zijn. Dit draagt bij aan een effectieve samenwerking. Begeleiders en adviseurs hebben door de voorlichting beter inzicht in situaties waarin SUWR iets kan betekenen en wanneer het zinvol is een beroep te doen op de urgentieregeling.

Vanaf mei is SUWR gestart met het geven van een maandelijkse inloop voorlichting bij Maaskoepel. Deze voorlichting is bedoeld voor nieuwe medewerkers van instellingen. Los van jaarlijkse voorlichting op locatie kunnen nieuwe medewerkers of medewerkers die behoefte hebben aan opfrissen van de regels zich hiervoor inschrijven.

In juni is SUWR gestart met maandelijkse inloopvoorlichtingen voor instellingen bij Maaskoepel. Er zijn er vijf bijeenkomsten geweest. Per sessie waren er tien tot vijftien medewerkers. Hierop volgden veel positieve reacties vanuit het werkveld. In 2020 worden deze voorlichtingsbijeenkomsten daarom uitgebreid met een maandelijkse inloopvoorlichting voor woningcorporaties.

In december/januari is gewerkt aan een nieuwe presentatie voor corporaties medewerkers. Om die reden is gewacht met eerste training voor corporatiemedewerkers. De eerste training staat gepland voor februari 2020.

2.2.5 LEAN TRAJECT

Eind 2019 is een start gemaakt met het optimaliseren van de processen van de SUWR. Een van de doelen is het elimineren van de verspillingen, naast het optimaliseren van de

uit te voeren processtappen. De kick off van dit traject zal in januari 2020 zijn met als doel het terugbrengen van de doorlooptijden.

2.2.6 NIEUWE WEBSITE SUWR

De huidige SUWR website is gebouwd op een verouderde PHP versie. De website heeft al enige tijd geen update meer gehad en bevat acute beveiligings- en continuïteitsrisico's. Ook bevat de website onderdelen die al een aantal jaren niet meer ondersteund worden. Aan de bouwer van de huidige website (Nowton) is gevraagd een oplossing te adviseren voor de verouderde website van SUWR. Alle voorbereidende werkzaamheden zijn in 2019 uitgevoerd en begin 2020 zal de nieuwe website online gaan.

2.2.7 OPZETTEN TOOL KLANTTEVREDENHEID

In 2019 is SUWR gestart met het meten van de tevredenheid over de beoordeling van de aanvraag van urgent woningzoekenden. Sinds november wordt met een nieuwe vragenlijst gewerkt. De resultaten zullen worden geanalyseerd en verwerkt mede middels het lean traject waarbij klanttevredenheid een grote rol speelt.

2.2.9 URGENTIE INTAKE-PROCES

Begin 2019 werd door de vier grote woningcorporaties verzocht gezamenlijk het proces urgentie intake te optimaliseren. In het tweede kwartaal werd een bijeenkomst georganiseerd bij Maaskoepel met de managers KCC waarbij een probleemanalyse werd gemaakt.

Deze probleemanalyse werd uitgewerkt door het maken van de ideale en huidige klantreis, een probleembeschrijving en oplossingsrichtingen. Waarbij optimalisatie voor de klant voorop staat.

In het derde kwartaal heeft een medewerker bij de verschillende corporaties op de werkvloer meegekeken naar de werkwijze tijdens de intake. Vervolgens is een concept advies opgesteld waarin een eenduidige werkwijze is opgesteld. Eind 2019 is er gewerkt aan een plan van aanpak, het opstellen van een intentieverklaring en een voorstel uitgewerkt voor een verbeterteam. In 2020 staan drie bijeenkomsten gepland met het verbeterteam.

2.2.10 AVG

In 2018 is de nieuwe privacywetgeving, de Algemene verordening gegevensbescherming, in werking getreden. Als verwerker en bewerker van privacygevoelige informatie moet ook SUWR voldoen aan de wet- en regelgeving om zorgvuldig met de gegevens van onze klanten om te gaan. AVG en Privacy Impact Assessment (PIA) heeft onze voortdurende aandacht. In interne sessies zijn de SUWR-medewerkers in 2019 bewust gemaakt van het belang en de impact van gegevensbescherming. Ook in de komende periode wordt hieraan met regelmaat aandacht geschonken.

3. Bezwaar en Beroep

SUWR is een bestuursorgaan. De dienstverlening van SUWR valt hiermee onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Volgens de Algemene wet bestuursrecht hebben woningzoekenden 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). 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.

3.1 Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rotterdam

In 2019 zijn 201 bezwaren ingediend door urgentieaanvragers uit de gemeente Rotterdam. Het aantal ingediende bezwaren is ten opzichte van 2018 (153) fors gestegen. Het gaat in de meeste gevallen om een bezwaar tegen de afwijzing, gevolgd door een intrekking van de urgentie.

Binnengekomen bezwaren 2019

Onderwerp	Totaal
Urgentieverklaring weigering-medisch	33
Urgentieverklaring weigering-sociaal	84
Urgentieverklaring-zoekprofiel	22
Urgentieverklaring-divers	3
Urgentieverklaring-intrekking	59
Eindtotaal	201

Behandelde bezwaren 2019

Besluiten	Totaal
Ongegrond	91
Gegrond	5
Niet ontvankelijk	32
Tegemoetgekomen	39
Intrekking	16
Doorgezonden	3
Buiten behandeling	3
Vervallen	1
Eindtotaal	190

3.2 Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR)

In 2019 hebben 31 urgentieaanvragers uit de gemeenten Maassluis, Schiedam en Vlaardingen een bezwaar ingediend. Het aantal ingediende bezwaren is ten opzichte van 2018 (26) gestegen. Voor uitgebreide informatie verwijzen wij naar het eigen jaarverslag van Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam.

Binnengekomen bezwaren 2019

Onderwerp	Totaal
Urgentieverklaring weigering	17
Zoekprofiel	5
Urgentieverklaring-intrekking	9
Eindtotaal	31

Behandelde bezwaren 2019

Besluiten	Totaal
Nieuw besluit	6
Besluit handhaven	15
Niet ontvankelijk	6
Tegemoetgekomen	2
Intrekking	3
Buiten behandeling	1
Nog in behandeling	1
Eindtotaal	34

4. Organisatie

4.1 Algemeen

SUWR voert de urgentieregeling uit voor de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis. 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.

4.2 Bestuur

Het bestuur bestond in 2019 uit drie leden:

De heer J.A. Wijten : voorzitter

De heer R. de Wit : bestuurslid

De heer P.A.F. van Lieshout : secretaris/penningmeester

De heer F. van der Plas is in 2019 afgetreden, zijn rol in het bestuur is opgevolgd door de heer R. de Wit.

Het rooster van aftreden is op 31 december 2019 als volgt:

ROOSTER VAN AFTREDEN

Naam	Functie	Benoemd in	Datum aftreden evt. herbenoemen	Datum finaal aftreden
De heer van P. Lieshout	Secretaris/ Penningmeester	juni 2018	juni 2021	juni 2024
De heer F. van der Plas	Bestuurslid	oktober 2017		oktober 2019
De heer R. de Wit	Bestuurslid	oktober 2019	oktober 2022	oktober 2025
De heer J. Wijten	Voorzitter	juni 2017	juni 2020	juni 2023

(NEVEN)FUNCTIES VAN HET BESTUUR OP 31 DECEMBER 2019:

De heer J.A. Wijten	directeur ambulancezorg Rotterdam Rijnmond (hoofdfunctie) voorzitter rekenkamer Hendrik-Ido-Ambacht voorzitter rekenkamer gemeente Midden-Delfland
De heer R. de Wit	Manager Wonen Maasdelta (hoofdfunctie) bestuurslid / Secretaris tennisvereniging Westvoorne te Rockanje
De heer P.A.F. van Lieshout	directeur Wonen Havensteder (hoofdfunctie) lid RvT St. Walang lid bestuur Maaskoepel

De heer J.A. Wijten ontving in 2019 een bestuursvergoeding van € 1.500.

Het bestuur vergaderde in 2019 drie keer. Genomen besluiten zijn o.a.

nr.	datum	onderwerp	besluit
1	13-mrt-19	Kwartaalrapportage	Het bestuur stelt de kwartaalrapportage Q4 2018 vast
2	20-mei-19	Jaarstukken	Het bestuur stelt het jaarverslag over 2018 vast
3	20-mei-19	Jaarstukken	Het bestuur stelt de jaarrekening over 2018 vast
4	20-mei-19	Kwartaalrapportage	Het bestuur stelt de kwartaalrapportage Q1 2019 vast
5	31-okt-19	Samenstelling	De termijn van R. de Wit als bestuurslid bij SUWR vangt aan op 31 oktober 2019
6	31-okt-19	Samenstelling	Het bestuur stelt het rooster van aftreden vast
7	31-okt-19	Kwartaalrapportage	Het bestuur stelt de kwartaalrapportage Q2 2019 vast
8	31-okt-19	Kwartaalrapportage	Het bestuur stelt de kwartaalrapportage Q3 2019 vast
9	31-okt-19	Jaarplan	Het bestuur stelt het jaarplan en de begroting SUWR 2020 vast.

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. SUWR werkt met een vaste kern van medewerkers en een flexibele schil. Deze flexibele schil maakt onze organisatie wendbaarder en zorgt ervoor dat we beter kunnen inspelen op veranderende omstandigheden. In de praktijk is het niet altijd gemakkelijk gebleken om voor urgentieverlening geschikte tijdelijke medewerkers te vinden: het inwerken vergt tijd en de relatief lange inwerkperiode geeft productieverlies. Het is een continue afweging tussen het uitbreiden van het vaste bestand van medewerkers en het inhuren van tijdelijk personeel om de flexibiliteit te behouden.

4.3.1. MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Sinds februari neemt SUWR deel aan Corporaties in Beweging, een samenwerkingsverband in het verlengde van FLOW gericht op ontwikkeling van medewerkers. Door aan te sluiten hierbij wordt de mogelijkheid om kennis uit te wisselen met corporaties in de regio vergroot. Alle medewerkers kunnen laagdrempelig kennismaken met andere collega's, deelnemen aan workshops en zichzelf verbreden.

In het tweede kwartaal is een vitaliteitsAPK uitgevoerd. Voor het eerst werd dit in 2015 gedaan, daarna in januari 2017. Het vitaliteitsonderzoek gaf voldoende aanknopingspunten voor vervolgstappen. In oktober is gestart met het traject Eigenaarschap in de praktijk met het maken van een gedragsvoorkeurentest. Het traject loopt verder in 2020. Met als resultaat het vergroten van inzicht in elkaars kwaliteiten en het verbeteren van de onderlinge communicatie.

5. Jaarrekening

Balans per 31 december 2019

	2019 (in €)	2018 (in €)
Activa		
Debiteuren	130.666	962.114
Overlopende activa	127.692	18.815
Liquide middelen	34.878	111.933
Totaal activa	293.236	1.092.862
Passiva		
Crediteuren	165.415	1.048.837
Overlopende passiva	127.821	44.025
Totaal passiva	293.236	1.092.862

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

Staat van Baten en Lasten 2019

	Werkelijk 2019 (in €)	Begroot 2019 (in €)	Werkelijk 2018 (in €)
Baten			
Outputfinanciering			
- Urgentieaanvragen	1.604.620	1.566.213	1.600.883
- Medische keuringen	113.190	51.201	95.998
- Overige werkzaamheden	10.239		160.147
Totaal baten	1.728.048	1.617.414	1.857.028
Lasten			
Maaskoepel			
- Urgentieaanvragen	1.604.620	1.566.213	1.600.883
- Medische keuringen	113.190	51.201	95.998
- Overige werkzaamheden	10.239		160.147
Totaal lasten	1.728.048	1.617.414	1.857.028
Saldo	0	0	0
Resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de balans - activa

	2019 (in €)	2018 (in €)
<i>Debiteuren</i>	130.666	962.114
<i>Overlopende activa</i>		
- af te rekenen urgentie aanvragen	74.764	
- af te rekenen medische keuringen	23.644	18.815
- inschrijfgelden	27.575	
- nog te ontvangen bedragen	1.709	
	127.692	18.815
<i>Liquide middelen</i>		
NL79INGB0002156557	32.895	90.215
NL68INGB0002621579	1.983	21.718
	34.878	111.933
Totaal activa	293.236	1.092.862

Debiteuren

Op 1 april 2010 is SUWR gestart met het incasseren van de statiegeldbedragen door de corporatie waar de urgentieaanvraag wordt ingediend door de urgentie-aanvrager. Deze statiegeldbedragen worden door SUWR achteraf per kwartaal doorbelast aan de betreffende corporaties.

De inschrijfgelden over het 4e kwartaal 2019 en de afrekening outputfinanciering over december 2019 zijn in 2020 aan de corporaties en gemeenten doorbelast, in tegenstelling tot 2018.

Afrekening urgentie aanvragen en medische keuringen

De Gemeente Rotterdam en de corporaties Maasdelta Maassluis, Woonplus Schiedam, Waterweg Wonen en Samenwerking Vlaardingen betalen na afloop van het boekjaar de afrekening over 2019.

De afrekening outputfinanciering 2019 is in 2020 afgerekend (€ 79.944). Hierop zijn de inschrijfgelden (€ 5180) in mindering gebracht.

De af te rekenen medische keuringen zijn in 2020 afgerekend (€ 31.444). Hierop zijn de medische bijdragen (€ 7.800) in mindering gebracht.

De inschrijfgelden over het 4e kwartaal 2019 (€ 27.575) zijn in 2020 aan de corporaties doorbelast, in tegenstelling tot 2018.

Toelichting op de balans - passiva

	2019 (in €)	2018 (in €)
<i>Crediteuren</i>	165.415	1.048.837
<i>Overlopende passiva</i>		
Af te rekenen urgentie aanvragen Maaskoepel	79.944	0
Af te rekenen output medisch Maaskoepel	31.444	27.665
Nog te betalen bedragen	23	15
Vooruit ontvangen bedragen volgend boekjaar	16.410	16.345
	127.821	44.025
Totaal passiva	293.236	1.092.862

Crediteuren

Per balansdatum 31-12-2019, is er nog een te betalen saldo aan Maaskoepel (€ 165.415). De afrekeningen 2019 van de urgentieaanvragen en medische keuringen zijn door Maaskoepel in 2020 afgerekend.

Overlopende passiva

De afrekeningen urgentie aanvragen en medische keuringen over 2019 zijn in 2020 afgerekend met Maaskoepel.

Vooruit ontvangen bedragen volgend boekjaar

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

	aantal	€ Totaal
- urgentie aanvragen	206	€ 7.210
- medische keuringen	184	€ 9.200

Toelichting op de exploitatierekening - baten

Baten	Werkelijk 2019 (in €)	Begroot 2019 (in €)	Werkelijk 2018 (in €)
Outputfinanciering			
- urgentieaanvragen	1.604.620	1.566.213	1.600.883
- medische keuringen	113.190	51.201	95.998
- overige werkzaamheden	10.239	0	160.147
Totaal baten	1.728.048	1.617.414	1.857.028

De lasten over 2019 zijn gedekt door:

- Inkomsten uit urgentieaanvragen
- Inkomsten uit medische keuringen

De baten uit overige werkzaamheden € 10.239 betreft de vergoeding van de werkzaamheden van de monitor 2019.

Outputtarief

Voor 2019 heeft SUWR een tarief € 631,61 gehanteerd.

Indien SUWR voor een gemeente meer dan 2000 urgentiebesluiten had afgegeven, werd voor alle aanvragen boven de 2000 een tarief van € 282,43 gehanteerd.

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

Voor 2019 heeft SUWR een tarief gehanteerd van € 157,50 per medische keuring.

In 2012 tot en met 2018 € 143,00 en in 2011 € 141,90 per medische keuring.

Opdrachtgevers

Bij SUWR zijn op 31 december 2019 de Gemeente Rotterdam en de corporaties Maasdelta Maassluis, Woonplus Schiedam, Waterweg Wonen en Samenwerking Vlaardingen aangesloten.

Toelichting op de exploitatierekening - lasten

	Werkelijk 2019 (in €)	Begroot 2019 (in €)	Werkelijk 2018 (in €)
Maaskoepel			
Maaskoepel			
- urgentieaanvragen	1.604.620	1.566.213	1.600.883
- medische keuringen	113.190	51.201	95.998
- overige werkzaamheden	10.239		160.147
Totaal lasten	1.728.048	1.617.414	1.857.028

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.

Overige gegevens

Gebeurtenissen na balansdatum

Geen

Resultaatbestemming

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

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

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.

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 loopt.

Verklaringen

VERKLARING VAN HET BESTUUR

Rotterdam, 23 maart 2019

Het bestuur van SUWR verklaart hierbij dat alle uitgaven gedaan in het boekjaar 2019 in het belang geweest zijn van de uitvoering van taken van de Stichting.

WG
De heer J.A. Wijten, voorzitter

WG
De heer R. de Wit, bestuurslid

WG
De heer P.A.F. van Lieshout, secretaris/penningmeester

ACCOUNTANTSVERKLARING