



SUWR

Urgentiebepaling Woningzoekenden

Jaarverslag 2021

Voorwoord

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

Het was opnieuw een bijzonder jaar gezien de coronacrisis. Onze medewerkers hebben het gehele jaar volledig thuisgewerkt en kregen opnieuw te maken met het sluiten van de scholen en kinderopvang. We zijn erg trots en dankbaar voor de getoonde flexibiliteit van onze collega's! Ondanks de crisis zijn er mooie resultaten behaald. We hebben de stijgende lijn in het afgeven van het aantal besluiten vast kunnen houden en daarnaast een aantal mooie resultaten behaald.

In 2021 werden 3.602 aanvragen ingediend en 3620 besluiten genomen, in 2020 waren dit 3048 aanvragen en 2.900 besluiten. We zagen afgelopen jaar dus een forse stijging van het aantal aanvragen. Voor 2022 verwachten we een vergelijkbaar aantal aanvragen.

Een aantal belangrijke resultaten:

De gemeenten in het werkgebied kennen een grote groep ouders die te maken hebben met de Kinderopvangtoeslagaffaire. 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 konden bekostigen en om deze reden zijn kwijtgeraakt.

SUWR heeft afgelopen jaar de samenwerking gezocht met het Team Toeslagen van de gemeente Rotterdam en Stroomopwaarts (gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis) en een werkwijze ontwikkeld waarin snel getoetst kan worden of er mogelijkheden zijn binnen de urgentieregeling of toepassing van de hardheidsclausule. Wekelijks bespreken partijen nu een aantal casussen. Iedere casus is uniek, vandaar dat SUWR graag actief meedenkt over het woonvraagstuk waar deze gedupeerden soms mee geconfronteerd zijn. Vanuit deze rol levert SUWR merkbare meerwaarde door in het heden een stuk vertrouwen en grip terug te kunnen geven. Meedenken met de hulpverleners, snelle praktische afspraken maken om zo een bijdrage te leveren.

De toename van het aantal aanvragen de afgelopen jaren wordt mede veroorzaakt door de doorstroming vanuit opvanginstellingen. Dit is een gevolg van het beleid van de overheid om mensen zoveel mogelijk in een eigen huis te laten wonen. De gemeenten in het werkgebied hebben 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 huurcontracten sneller te laten doorstromen naar een corporatiewoning. Een mooi effect waarbij mensen goed geholpen en ondersteund worden in hun zorg en woonbehoefte. En waar dienstverlenende partijen de samenwerking nauw op elkaar aansluiten.

In 2021 heeft SUWR op verschillende manieren kennis gedeeld met corporaties, instellingen en gemeenten. Voorlichtingen werden, als gevolg van Corona, via Teams gegeven. Begeleiders en adviseurs van zorginstellingen en gemeenten 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. In het contact met gemeenten, zorginstellingen en corporaties blijkt dat onze rol als schakel tussen hen belangrijk is en gewaardeerd wordt.

Als we in de organisatie vragen om terug te kijken naar het afgelopen jaar, staat één woord centraal. Flexibel. Flexibel inspelen op de buitenwereld, acceptatie dat verandering de enige constante is. Daarop steeds weer de Rotterdamse mentaliteit, mouwen opstropen en aan de slag. Waar het vorig jaar op veel manieren zoeken was naar #hoedan, bleek dit jaar veel soepeler te verlopen. We draaien onze hand niet meer om voor digitale bijeenkomsten of het vastpakken van een complex vraagstuk. Daarom dus grote dank voor de flexibiliteit van onze collega's! Door jullie inzet en oog voor elkaar bleef het mogelijk om onze woningzoekenden en klanten goed te helpen en deze centraal te laten staan in onze dienstverlening.

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
2.1.5 1-route-regeling werkgebied SUWR	9
2.1.6 Uitstroom uit instellingen met huurzorgcontract	9
2.2 De projecten.....	11
2.2.1 Toeslagenaffaire.....	11
2.2.2 Urgentie Project optimalisatie intake-proces	11
2.2.3 Van taken naar Rollen	12
2.2.4 Regionale Overleggen	12
2.2.6 AVG en privacy gerelateerde activiteiten	12
3. Bezwaar en Beroep	13
3.1 Bezwarencommissie gemeente Rotterdam	13
3.2 Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR).....	14
4. Organisatie	15
4.1 Algemeen	15
Bestuur.....	15
Rooster van aftreden.....	15
(Neven)functies van het bestuur op 31 december 2021:	16
4.3 Werkorganisatie	17
5. Jaarrekening	18

1. Inleiding

Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) is een zelfstandige stichting die in opdracht van de gemeentes Rotterdam, Capelle aan den IJssel en de woningcorporaties Maasdelta Groep Maassluis, Woonplus Schiedam, Waterweg Wonen en Woningstichting Samenwerking in Vlaardingen aanvragen beoordeeld 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 beoordeeld.

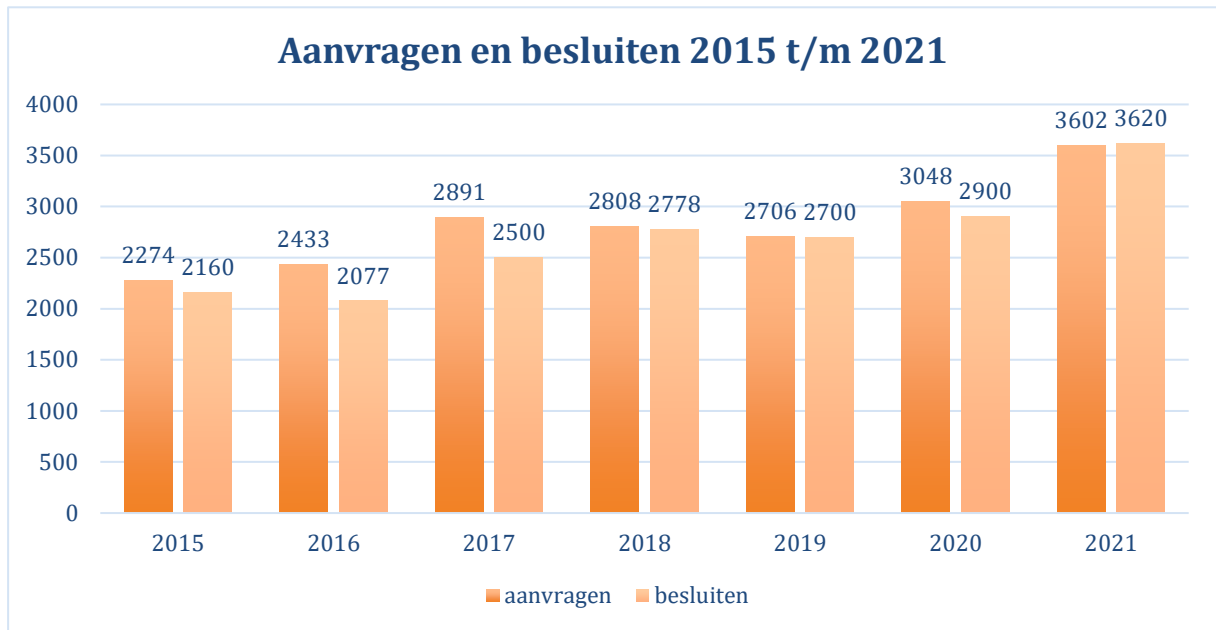
SUWR toetst de aanvraag die wordt ingediend bij de corporaties in haar werkgebied en onderzoekt of de betreffende dringende reden conform de criteria uit de Verordening een grond biedt voor toekenning van een urgentie. Vervolgens verstrekt SUWR namens de deelnemende gemeenten de beschikking (positief dan wel negatief). De urgentie geeft recht op voorrang ten opzichte van andere woningzoekenden in het woonruimte verdeelsysteem. 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

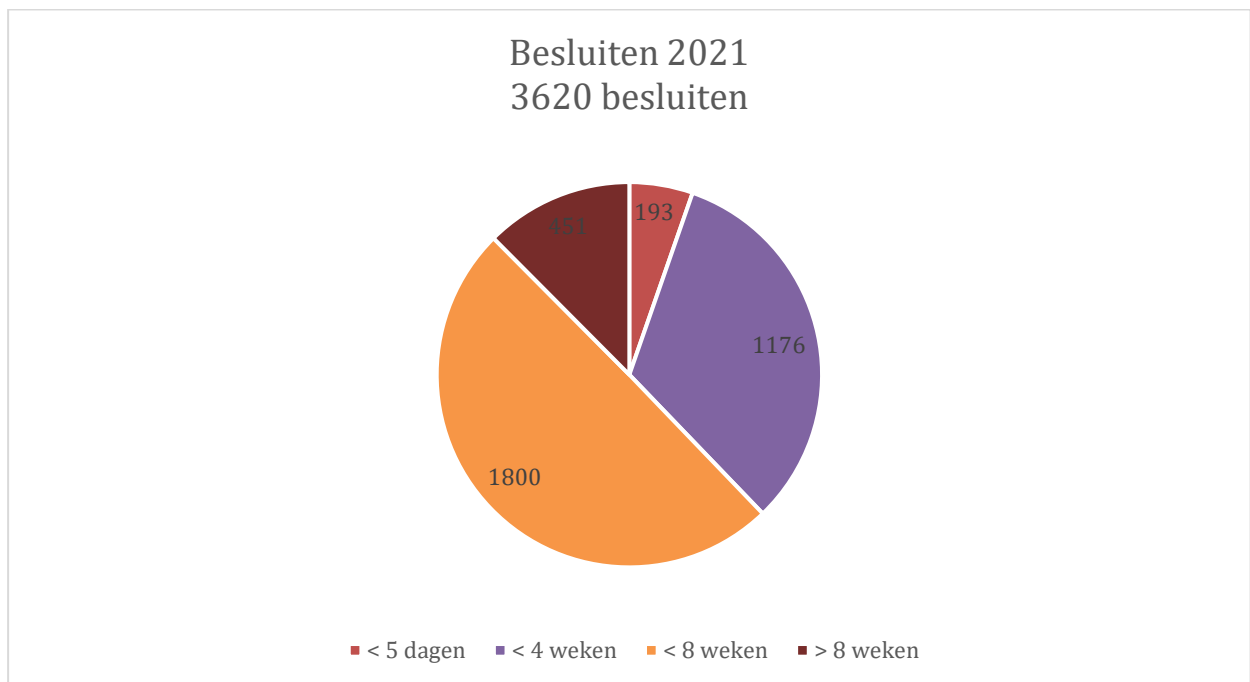
In 2021 waren opnieuw in onze organisatie, onze processen en bij onze collega's de maatregelen rondom het coronavirus voelbaar. Tegelijkertijd bleken we weerbaar en flexibel. In 2021 werkten alle collega's opnieuw volledig vanuit huis en gingen de processen door en werden de resultaten behaald. We zijn erg trots en dankbaar voor de getoonde flexibiliteit van onze collega's! Ondanks de crisis zijn er mooie resultaten behaald.

In 2021 is een stijging te zien van ruim 550 aanvragen ten opzichte van 2020. De stijging is met name te zien in de urgentiegronden medisch en doorstroming uit een hulpverleningstraject. De jaren 2017, 2018 en 2019 waren redelijk stabiel qua aantallen. In 2021 werden 3.602 aanvragen ingediend en 3.620 besluiten genomen, in 2020 waren dit 3.048 aanvragen en 2.900 besluiten. Het gaat om ongeveer 80 procent van alle aanvragen in de regio Rotterdam.

Het aantal besluiten in de afgelopen jaren is als volgt.



SUWR stelt zich ten doel om aanvragen binnen de Algemene wet bestuursrecht (Awb) termijn van acht weken af te handelen, ongeacht het aantal aanvragen. In 2021 is voor de meeste dossiers (88%) binnen acht weken een besluit genomen (2020: 94%). Daarnaast hebben we de ambitie om een deel van de aanvragen binnen een afhandeltermijn van maximaal vier weken te realiseren. In 2021 hebben we 38% van onze aanvragen binnen vier weken afgehandeld.



2. Urgenties

2.1 Feiten en cijfers

2.1.1 AANTAL BESCHIKKINGEN

In 2021 is het aantal besluiten in het werkgebied van SUWR gestegen (+720), in 2020 was er een stijging van 200 besluiten. In de gemeenten Rotterdam, Maassluis en Schiedam stijgt het aantal besluiten. Vlaardingen is de enige gemeente die een nagenoeg gelijk aantal laat zien.

Aantal besluiten:	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Rotterdam	1.274	1.439	1.688	1.554	1.885	2.114	2.144	2.232	2.695
Maassluis	37	34	41	46	36	47	40	45	63
Vlaardingen	109	118	116	129	134	117	108	170	165
Schiedam	109	97	151	155	144	220	220	173	255
Capelle aan den IJssel	-	-	-	-	-	-	-	55	152
Overig	93	71	164	193	301	280	188	225	290
Totaal:	1.622	1.759	2.160	2.077	2.500	2.778	2.700	2.900	3.620

Het totaal aantal positieve/negatieve besluiten in 2021 bedraagt 3.620 (2020: 2.900). Het percentage positief beschikte urgentieaanvragen ligt al jaren rond de 80%. In 2021 was dit 77% (2020: 81%).

Drie factoren zijn hierbij van belang:

- Kwaliteit van het advies dat de woningcorporaties bij de intake geven;
- 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;
- Op basis van de huidige inzichten is de verwachting dat het aantal aanvragen, vooral de uitstroom uit opvanginstellingen, hoog blijft. Ten opzichte van 2019 is deze ook gestegen. Medewerkers van de gemeenten en corporaties monitoren de uitstroom uit zorginstellingen 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 2020. In de Verordening zijn de verschillende urgentiegronden vastgelegd op basis waarvan de urgenties worden verstrekt.

Toegekende urgenties Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Capelle aan den IJssel

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Medische noodzaak	474	443	446	506	461	599	721	675	656	926
Onbewoonbaarheid	4	1	9	4	7	5	11	3	7	5
Geweld en bedreiging	200	118	145	140	128	137	156	182	170	175
Woonlasten	284	301	289	276	240	241	263	224	223	244
Uitstroom uit voorziening	100	81	89	108	120	141	153	147	181	199
Mantelzorg	12	20	9	5	12	28	21	26	34	35
Doorstroming vanuit opvanginstellingen	294	353	444	660	652	914	1009	827	1035	1174
Hardheid	3	4	1	6	1	9	4	0	6	16
Totaal toegekende urgenties	1.371	1.321	1.432	1.705	1.621	2.074	2.338	2084	2312	2774
Totaal aantal besluiten (positief/negatief)	1.737	1.622	1.759	2.160	2.077	2.500	2.778	2700	2900	3620
Aandeel positief beschikt %	79%	81%	81%	79%	78%	83%	84%	77%	80%	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. Het overgrote deel van de toegekende urgenties leidt binnen drie maanden van eigen inspanning tot een passende woning. Tussen de derde en vierde maand wordt door ons team beoordeeld of een urgent woningzoekende door kan naar fase twee.

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 2021 verkeren 453 urgent woningzoekenden in fase 2, in 2020 waren dit er 472. Het gaat hierbij vooral om grote huishoudens en gezinnen waarvan ouder en/of kind een medische beperking heeft en/of gezinnen met meervoudige problematiek (377 medische noodzaak, waarvan 264 huishoudens met kinderen). 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 sinds 2018 het team Matchmaker Wonen ondersteuning bij de bemiddeling van urgent woningzoekenden. Matchmaker Wonen richt zich in deze bemiddeling op een specifieke doelgroep woningzoekenden, namelijk de woningzoekenden die een rolstoelgeschikte woning zoeken en/of een grote woning zoeken (> 4 kamers). De bemiddeling geschiedt op casusniveau. Na het inventariseren van de problematiek tijdens een huisbezoek wordt naar een (alternatieve) oplossing gezocht. Dit kan zijn het verruimen van het zoekgebied, programma van eisen voor nieuwe woning tot onderzoek naar het wel/niet geschikt maken van de huidige woning (in overleg met de Wmo adviseur). 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 2021 kwamen Matchmaker Wonen, SUWR en corporatiemedewerkers regelmatig rond de tafel waarbij aandacht is voor de specifieke doelgroep urgent woningzoekenden.

2.1.5 1-ROUTE-REGELING WERKGEBIED SUWR

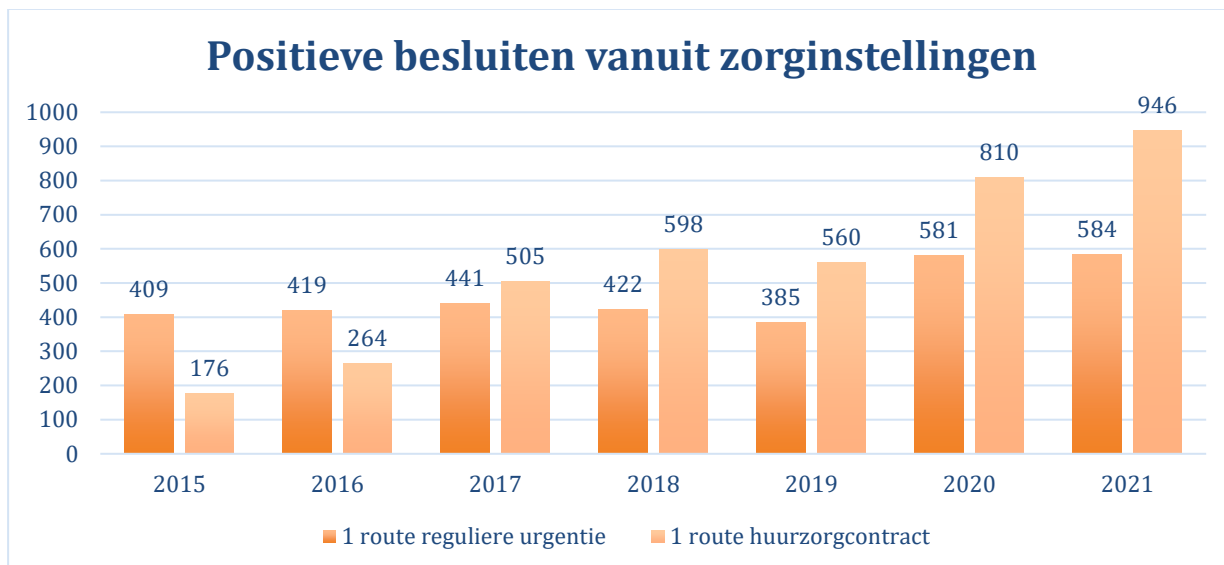
De 1-route-regeling is een samenwerkingsovereenkomst tussen gemeenten in ons werkgebied, zorginstellingen, corporaties en SUWR die in het leven is geroepen om duidelijk te krijgen op welke gronden een zorginstelling een route kiest voor zijn cliënten en hoeveel cliënten vanuit zorginstellingen worden 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 2021 was de uitstroom en doorstroom van cliënten met een huurzorgcontract hoger dan in 2020 (946 besluiten in 2021 tegenover 810 besluiten in 2020). SUWR draait met een aantal projecten mee, zoals Project Housing First, Rotterdamproject 010, Project versnelde uitstroom Nachtopvang en Project Toeslagenaffaire. Ook in 2021 is er veel aandacht voor het informeren van gemeenten, instellingen corporaties, over de regels en de mogelijkheden van de 1-route-regeling. SUWR sluit bij diverse actietafels en overleggen aan binnen het werkgebied van SUWR waarbij de cliënten besproken worden en levert hier een waarde toevoegende bijdrage. Veelal moet vanwege de complexe problematiek maatwerk geleverd worden. Dit vraagt van alle partijen om ook buiten eigen kaders te denken om zo te komen tot een acceptabele oplossing. Dit is niet altijd de meest ideale oplossing, maar vanwege de druk en de schaarste op de woningmarkt wel noodzakelijk. Creatief meedenken in oplossingen is dan ook een vereiste om de in- en uitstroom niet stagneren in de maatschappelijke opvang.

2.1.6 UITSTROOM UIT INSTELLINGEN MET HUURZORGCONTRACT

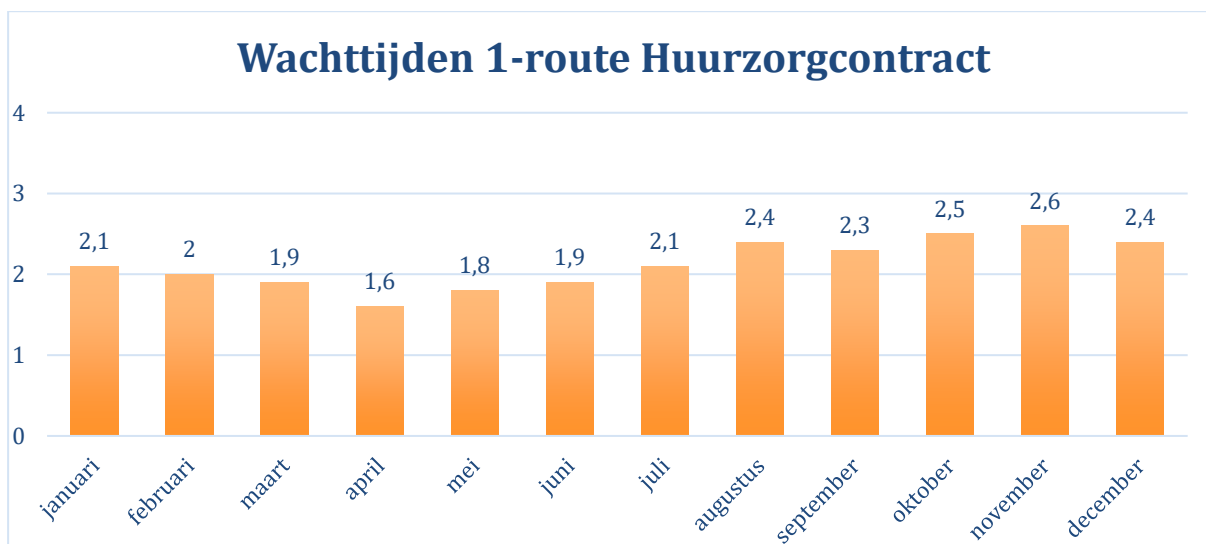
Bij de 1-route-aanvragen onderscheiden we twee varianten: één waarbij het hulpverleningstraject volledig is afgerond en de cliënt kan verhuizen met een regulier contract en één waarbij een huurzorgcontract met de woningzoekende wordt afgesloten omdat nazorg noodzakelijk is. Deze laatste variant wordt 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 2021 stabiel gebleven. De uitstroom van woningzoekenden uit instellingen met een huurzorgcontract laat in 2021 een stijging zien van 135 besluiten ten opzicht van het voorgaande jaar.



Wachttijden 2021 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 2020 is iets afgenomen ten opzichte van 2020; 2,1 maanden in 2021 tegenover 2,6 maanden in 2020. Op de peildatum 31 december 2021 stonden 243 directe bemiddelingkandidaten in afwachting van een woning met een Huurzorgcontract.



2.2 De projecten

2.2.1 TOESLAGENAFFAIRE

De gemeenten in ons werkgebied kennen een grote groep ouders die te maken hebben met de Kinderopvangtoeslagaffaire. 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 konden bekostigen en om deze reden zijn kwijtgeraakt.

SUWR heeft afgelopen jaar de samenwerking gezocht met het Team Toeslagen van de gemeente Rotterdam en Stroomopwaarts voor de gemeenten Vlaardingen, Schiedam en Maassluis. Met elkaar hebben we een werkwijze ontwikkeld waarin we snel kunnen toetsen of er mogelijkheden zijn binnen de urgentieregeling of eventuele toepassing van de hardheidsclausule. Wekelijks bespreken partijen een aantal casussen. Iedere casus is uniek, vandaar dat we graag actief meedenken over het woonvraagstuk waar deze gedupeerden soms mee geconfronteerd zijn. Vanuit onze rol zijn we van merkbare meerwaarde door in het heden een stuk vertrouwen en grip kunnen teruggeven. Meedenken met de hulpverleners, snelle praktische afspraken maken om zo onze bijdrage te leveren. In de laatste maanden van het jaar hebben we in samenwerking met de gemeente Rotterdam een werkinstructie gemaakt voor de hulpverleners van het Team Toeslagen en voor wijkteam medewerkers, waarin verschillende stappen zijn beschreven die ervoor zorgen dat gedupeerde ouder(s) opnieuw op een woning kunnen reageren (op reguliere grond) of uiteindelijk via de actietafel urgentie kunnen aanvragen. Begin 2022 zal SUWR een aantal voorlichtingsbijeenkomsten organiseren voor het Team Toeslagen en wijkteam medewerkers.

2.2.2 URGENTIE PROJECT OPTIMALISATIE INTAKE-PROCES

In 2021 is gewerkt aan de ontwikkeling van een digitaal systeem waarmee woningzoekenden straks zelfstandig een urgentie-aanvraag in kunnen dienen. Eenvoudig, snel en zelf aan het roer: uitgangspunten die belangrijk zijn voor het eindproduct. In het huidige aanvraagproces is de urgent woningzoekende afhankelijk van een woningcorporatie op een aantal manieren. De betaling kan nu pas gedaan worden na tussenkomst van een corporatiemedewerker en documenten die noodzakelijk zijn kunnen soms alleen via een corporatiemedewerker worden verwerkt in het dossier. Deze afhankelijkheden en de complexiteit van het aanvraagproces zijn aanleiding geweest bij woningcorporaties om samen aan de slag te gaan met het optimaliseren van dit proces.

De livegang van de minimale variant (MVP) van de digitale intake stond gepland voor medio november 2021. Begin november hebben we met de deelnemende corporaties de MVP getest. Dit waren waardevolle en inzicht gevende sessies. Deze sessies leverden een aantal verbeterpunten op. Deze punten vonden we essentieel om door te voeren voordat we live zouden gaan. Ze dragen bij aan een kwalitatief beter product en zijn voorwaardelijk gebleken voor de livegang.

Daarnaast kregen we in de organisatie te maken met wisselingen op personeelsgebied. Randvoorwaarde voor de livegang was, dat er voldoende specialisten ingezet kunnen worden om het product direct door te ontwikkelen. Er was te weinig tijd en capaciteit beschikbaar om het product goed te laten landen en scherp te kunnen monitoren op wat er bij de klant gebeurt. De combinatie van eerdergenoemde punten heeft ervoor gezorgd dat we de livegang moesten uitstellen. Inmiddels is begin 2022 een projectleider ingehuurd en hebben we een doorstart gemaakt.

2.2.3 VAN TAKEN NAAR ROLLEN

De wereld verandert en die veranderingen volgen elkaar steeds sneller op. Daarom is het belangrijk dat organisaties wendbaar zijn. Dat geldt ook voor ons. Medewerkers bij Maaskoepel hebben hun eigen verantwoordelijkheden en worden uitgedaagd om na te denken over de bedoeling van hetgeen zij doen. Het steeds meer bewust bezig zijn met Merkbaar Meerwaarde toevoegen, dit doen we saMen. Daarbij is het belangrijk dat het uitvoeren van taken niet het einddoel is, maar het oplossen van feitelijke problemen. Maaskoepel werkt stap voor stap toe naar meer rolgericht werken. Verschillende activiteiten met een werkgroep binnen de organisatie hebben in 2021 geresulteerd in een set generieke rolprofielen voor de organisatie en een vastgesteld functieraster.

2.2.4 REGIONALE OVERLEGGEN

SUWR heeft tweemaal alle collega urgentieverleners in de regio uitgenodigd voor een regionaal overleg. Belangrijke agendapunten tijdens deze overleggen waren o.a. de wijzigingen in de urgentieregeling van de "nieuwe" huisvestingsverordening per juli 2020, het toepassen van de hardheidsclausule, de werkwijze gedupeerden Toeslagenaffaire en de cijfers monitor Woonruimtebemiddeling. Als vertegenwoordiger van vijf gemeenten en daarmee de grootste partij in de regio hebben wij ervaringen gedeeld en onze collega's van veel informatie kunnen voorzien. Trots dat we opnieuw een mooie bijdrage hebben kunnen leveren aan een eenduidige uitvoering van de urgentieregeling in de regio.

2.2.6 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. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de verschillende Awareness sessies die in 2021 zijn gehouden. Niet alleen de AVG en privacywetgeving werd uitgelegd aan de medewerkers maar ook aan nieuwe medewerkers. Daarnaast waren er ook twee sessies waar specifiek op privacy vragen van het Klant Informatie Team werd ingegaan. Het jaar werd afgesloten met een privacy quiz voor het hele team waar erg goed gescoord werd.

Naast dit voor de SUWR-medewerkers zichtbare deel werd er ook gebouwd aan de versteviging en onderhoud van de juridische privacy basis.

- De AVG-review 2020 werd afgerond;
- Er werd een controle van de volledigheid van de verwerkingsovereenkomsten met partijen buiten SUWR uitgevoerd en bijgewerkt;
- De afspraken met de Politie werden afgerond en ondertekend;
- De diverse actietafel overleggen werden beschreven voor het verwerkingsregister;
- De matchmaker overleggen werden beschreven voor het verwerkingsregister;
- Er werd privacy technisch advies gegeven over het ontwikkelen van de digitale (pre-) intake via het woonruimte verdeelsysteem;
- De digitale pre-intake werd beschreven voor het verwerkingsregister;
- Er werd advies gegeven over het verbeteren van de intake formulieren voor de urgentie en het registreren van de juiste toestemming;

Aan het einde van het jaar werden alle privacy zaken opnieuw beschouwd en de risico's opnieuw ingeschat met de organisatie en vastgelegd in een AVG-review 2021.

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 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.

3.1 Bezwarencommissie gemeente Rotterdam

In 2021 zijn 337 bezwaren ingediend door urgentieaanvragers uit de gemeente Rotterdam. Het aantal ingediende bezwaren is ten opzichte van 2020 (192) gestegen. De toename in het aantal bezwaren en de 58 zaken die ten dele gegrond zijn verklaard zijn gerelateerd aan aanvragen die eerder rechtstreeks zijn ingediend bij de gemeente Rotterdam en na uitspraak van de rechter alsnog in behandeling werden genomen.

Binnengekomen bezwaren urgenties 2021

Onderwerp	Totaal
Urgentie verklaring-weigering-medisch	45
Urgentie verklaring-weigering-sociaal	155
Urgentie verklaring-zoekprofiel	22
Urgentieverklaring-divers	68
Urgentieverklaring-intrekking	47
Eindtotaal	337

Behandelde bezwaren 2021

Besluiten	Totaal
Ongegrond	107
Gegrond volledig tegemoetgekomen	6
Gegrond ten dele tegemoetgekomen	58
Niet ontvankelijk	43
Tegemoetgekomen	76
Intrekking	42
Doorgezonden	6
Vervallen	2
Buiten behandeling	15
Eindtotaal	355

3.2 Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR)

SUWR werd door de BHR 22 keer als verweerder gevraagd te reageren op een bezwaar (2020, 22 keer). Zes bezwaren (2020: 4) werden opgelost na interventie van de commissie. Twee keer werd een bezwaar ingetrokken (2020: 0). Bij 13 zaken (2020: 7) adviseerde de commissie SUWR het eerder genomen besluit te handhaven en in geen van de gevallen adviseerde de commissie SUWR een nieuw besluit te nemen (2020: 6).

Over een aantal klachten en bezwaren is nog geen uitsluitel in 2021, deze waren op 31 december 2021 nog in behandeling.

Voor uitgebreide informatie verwijzen wij naar het [eigen jaarverslag van Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam](#).

Binnengekomen bezwaren 2021

Onderwerp	Totaal
Urgentieverklaring weigering	13
Zoekprofiel	8
Urgentieverklaring-intrekking	9
Eindtotaal	30

Behandelde bezwaren 2021

Besluiten	Totaal
Besluit handhaven	13
Tegemoetgekomen	6
Nog in behandeling	5
Ingetrokken	2
Eindtotaal	22

4. Organisatie

4.1 Algemeen

SUWR voert de urgentieregeling uit voor de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en sinds 2020 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.

Bestuur

Het bestuur bestond in 2021 uit drie leden:

De heer A.J.A. Wijten : voorzitter
De heer R. de Wit : bestuurslid
De heer ir. M. el Achkar MCM : secretaris/penningmeester

In 2021 heeft er een wijziging in de samenstelling van het bestuur plaatsgevonden. De heer P.A.F. van Lieshout is per 31 december 2020 als bestuurslid afgetreden. Per 12 april 2021 is de heer M. el Achkar toegetreden tot het Maaskoepel bestuur.

Het rooster van aftreden is op 31 december 2021 als volgt:

ROOSTER VAN AFTREDEN

Naam	Functie	Benoemd in:	Datum aftreden evt. herbenoemen	Datum finaal aftreden
De heer A.J.A. Wijten	Voorzitter	juni 2017	juni 2020	juni 2023
De heer R. de Wit	Bestuurslid	oktober 2019	juni 2022	juni 2025
De heer ir. M. el Achkar MCM	Secretaris/ Penningmeester	april 2021	juni 2021	juni 2024

In 2021 is besloten tot een statutenwijziging. In artikel 4, lid 3 is opgenomen dat een bestuurder die tussentijds wordt benoemd in de plaats van een andere bestuurder neemt diens plaats in op het rooster van aftreden. Dit wordt gewijzigd naar een tussentijds benoemd bestuurslid neemt niet de plaats in van een tussentijds afgetreden bestuurslid in het rooster van aftreden. Het bestuur neemt bij de benoeming het rooster van aftreden in ogenschouw. Deze statutenwijziging wordt in 2022 geïmplementeerd.

(NEVEN)FUNCTIES VAN HET BESTUUR OP 31 DECEMBER 2021:

De heer A.J.A. Wijten <i>Directeur ambulancezorg Rotterdam Rijnmond</i>	voorzitter rekenkamer Hendrik-Ido-Ambacht voorzitter rekenkamer gemeente Midden-Delfland lid raad van toezicht Stichting FLO Ambulance
De heer R. de Wit <i>Manager Verhuur, Participatie & VvE-beheer Maasdelta</i>	Bestuurslid/secretaris tennisvereniging Westvoor- te Rockanje
De heer ir. M. el Achkar MCM <i>Bestuurder bij Woonstad Rotterdam</i>	Voorzitter Raad van Toezicht Omnia Zorg Lid Adviescommissie Kansfonds Voorzitter Raad van Toezicht Jeugd Tandzorg West Bestuurlid Maaskoepel

De heer A.J.A. Wijten ontving in 2021 een bestuur vergoeding van € 1.500.

Het bestuur vergaderde in 2021 vier keer. Genomen besluiten zijn o.a.:

Nr.	Datum	Onderwerp	besluit
1	15 april 2021	Bestuur	Het bestuur bekrachtigd het besluit inzake de benoeming van de heer ir. M. el Achkar als bestuurslid/
2	15 april 2021	Statuten	Het bestuur gaat akkoord met het voorstel om artikel 4, lid 3 aan te passen
3	15 april 2021	Jaarstukken	Het bestuur stelt het jaarverslag over 2020 vast.
4	15 april 2021	Jaarstukken	Het bestuur stelt de jaarrekening over 2020 vast
5	3 november 2021	Jaarstukken	Het bestuur stelt het jaarplan 2022 vast.
6	3 november 2021	Begroting	Het bestuur stelt de begroting SUWR 2022.

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. In de afgelopen jaren is het aantal aanvragen toegenomen, met een piek in 2021. Tot op heden hebben we ervoor gekozen om met een vrij forse flexibele schil te werken, maar we hebben in 2021 de omslag gemaakt, ook gezien de steeds krappere wordende arbeidsmarkt, naar een groter bestand aan vaste medewerkers. Op die manier zorgen wij enerzijds voor (meer en langere) binding aan onze organisatie; anderzijds hebben we in de praktijk ook gemerkt dat veel wisselende inzet niet altijd goed is voor de kwaliteit.

5. Jaarrekening

Balans per 31 december 2021

	2021 (in €)	2020 (in €)
Activa		
Debiteuren	227.128	23.608
Overlopende activa	43	143.183
Liquide middelen	164.201	124.427
Totaal activa	391.372	291.219
Passiva		
Crediteuren	361.848	100.000
Overlopende passiva	29.525	191.219
Totaal passiva	391.372	291.219

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 2021

	Werkelijk 2021 (in €)	Begroot 2021 (in €)	Werkelijk 2020 (in €)
Baten			
Outputfinanciering			
- Urgentieaanvragen	2.087.410	1.699.622	1.727.252
- Medische keuringen	176.015	100.719	96.269
- Overige werkzaamheden	10.830	10.621	22.875
Totaal baten	2.274.256	1.810.962	1.846.396
Lasten			
Maaskoepel			
- Urgentieaanvragen	2.087.410	1.699.622	1.727.252
- Medische keuringen	176.015	100.719	96.269
- Overige werkzaamheden	10.830	10.621	22.875
Totaal lasten	2.274.256	1.810.962	1.846.396
Saldo	0	0	0
Resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de balans - activa

	2021 (in €)	2020 (in €)
<i>Debiteuren</i>	227.128	23.608
<i>Overlopende activa</i>		
- af te rekenen urgentie aanvragen	0	119.372
- af te rekenen medische keuringen	0	23.569
- nog te ontvangen bedragen	43	242
	43	143.183
<i>Liquide middelen</i>		
NL79INGB0002156557	129.317	119.038
NL68INGB0002621579	34.884	5.389
	164.201	124.427
Totaal activa	391.372	291.219

Debiteuren

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

De inschrijfgelden over het 4e kwartaal 2021, de outputfinanciering en de afrekening medische keuringen zijn in 2021 aan de corporaties doorbelast.

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 2021.

De afrekeningen outputfinanciering en medische keuringen zijn in 2021 geheel afgerekend.

Toelichting op de balans - passiva

	2021 (in €)	2020 (in €)
<i>Crediteuren</i>	361.848	100.000
<i>Overlopende passiva</i>		
Af te rekenen urgentie aanvragen Maaskoepel	0	125.707
Af te rekenen output medisch Maaskoepel	0	32.869
Nog te betalen bedragen	940	73
Vooruit ontvangen bedragen volgend boekjaar	28.585	32.570
	29.525	191.219
Totaal passiva	391.372	291.219

Crediteuren

Per balansdatum 31-12-2021, is er nog een te betalen saldo aan Maaskoepel (€ 361.848). De afrekeningen 2021 van de urgentieaanvragen en medische keuringen zijn door Maaskoepel in 2021 afgerekend.

Overlopende passiva

De afrekeningen urgentie aanvragen en medische keuringen over 2021 zijn in 2021 afgerekend met Maaskoepel, in tegenstelling tot 2020.

Vooruitontvangen bedragen volgend boekjaar

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

	aantal	€	Totaal
- urgentie aanvragen	371		€ 12.985
- medische keuringen	312		€ 15.600

Toelichting op de exploitatierekening - baten

Baten	Werkelijk 2021 (in €)	Begroot 2021 (in €)	Werkelijk 2020 (in €)
Outputfinanciering			
- urgentieaanvragen	924.916	1.070.654	887.283
- urgentieaanvragen - Zorg	1.022.861	628.969	819.293
- urgentieaanvragen - Mijn urgentie	139.633		20.676
- ondersteunende diensten	176.015	100.719	96.269
- overige werkzaamheden	10.830	10.621	22.875
Totaal baten	2.274.256	1.810.962	1.846.396

De lasten over 2021 zijn gedekt door:

- Inkomsten uit urgentieaanvragen
- Inkomsten uit ondersteunende diensten

De baten uit overige werkzaamheden € 10.830 betreft de vergoeding van de werkzaamheden van de monitor 2021.

Outputtarief

Voor 2021 heeft SUWR een tarief van € 668,10 (2020; € 646,13) gehanteerd. Indien SUWR voor een gemeente meer dan 2000 urgentiebesluiten had afgegeven, werd voor alle aanvragen boven de 2000 een tarief van € 298,74 (2020: € 288,92) gehanteerd.

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 2021 heeft SUWR een tarief gehanteerd van € 170,10 (2020 € 168, index 1,25%) per medische keuring.

Opdrachtgevers

Bij SUWR zijn op 31 december 2021 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 2021 (in €)	Begroot 2021 (in €)	Werkelijk 2020 (in €)
Maaskoepel			
Maaskoepel			
- urgentieaanvragen	924.916	1.070.654	887.283
- urgentieaanvragen - Zorg	1.022.861	628.969	819.293
- urgentieaanvragen - Mijn urgentie	139.633	0	20.676
- ondersteunende diensten	176.015	100.719	96.269
- overige werkzaamheden	10.830	10.621	22.875
Totaal lasten	2.274.256	1.810.962	1.846.396

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.

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 voorzover 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, 14 april 2022

Het bestuur van SUWR verklaart hierbij dat alle uitgaven gedaan in het boekjaar 2021 in het belang geweest zijn van de uitvoering van taken van de Stichting.

Dhr. A.J.A. Wijten

Dhr. R. de Wit

Dhr. M. El Achkar