

Regionale Urgentiecommissie Regio Gooi en Vechtstreek

Jaarverslag 2023

Vastgesteld door de Urgentiecommissie: d.d. 29-05-2024



Voorwoord

Hierbij treft u het jaarverslag 2023 aan van de werkzaamheden van de Regionale Urgentiecommissie woonruimteverdeling Gooi en Vechtstreek (verder de commissie genoemd).

In dit jaarverslag wordt het aantal in behandeling genomen urgentieaanvragen toegelicht in relatie tot het aantal toekenningen en afwijzingen. Opvallende trends worden benoemd en er is specifiek aandacht voor de maatschappelijke doelgroepen.

Regionale huisvestingsverordening Gooi en Vechtstreek 2019-2023

In de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek is de mogelijkheid om met een urgentie voorrang voor een sociale huurwoning van de corporaties aan te vragen.

De huisvestingsverordening geeft in hoofdstuk 3 aan welke randvoorwaarden en criteria van toepassing zijn voor de behandeling van een urgentieaanvraag.

Regionale urgentiecommissie woonruimteverdeling

De urgentiecommissie is samengesteld uit vertegenwoordigers van de gemeenten en corporaties en een onafhankelijke voorzitter. De commissie werkt conform het reglement regionale urgentiecommissie en adviseert de colleges van B en W aan de hand van de huisvestingsverordening over de omstandigheden van de urgentieaanvragers. Het besluit op een urgentieaanvraag is gemandateerd aan de algemeen directeur van de regio Gooi en Vechtstreek.

Werkwijze urgentiebureau

Het regionale urgentiebureau woonruimteverdeling onderzoekt de digitaal ingediende urgentie aanvragen. Het urgentiebureau rapporteert de bevindingen aan de urgentiecommissie.

In 2023 is het urgentiebureau ISO gecertificeerd.

Unanimititeit

Alle door de commissie uitgebrachte adviezen zijn, na inhoudelijke discussie, unaniem tot stand gekomen.

1. Aanvragen voor urgentie

Het totaal aantal ontvangen urgentie-aanvragen in 2023 was 480. Dit cijfer is gebaseerd op het digitale registratiesysteem van het urgentiebureau (UB-digitaal). Binnen de registratie van de aantallen is een kleine dubbeltelling niet uit te sluiten.

Aantal in behandeling genomen aanvragen in de afgelopen jaren:

| Jaar | Aantal * |
|------|----------|
| 2018 | 311 |
| 2019 | 243 |
| 2020 | 427 |
| 2021 | 451 |
| 2022 | 452 |
| 2023 | 480 |

*In de jaarlijkse cijfers worden ieder jaar ook de aanvragen meegenomen die in de loop van de procedure worden ingetrokken.

Vanaf 2020 is er een hoge instroom in het aantal aanvragen.

Dit kan mogelijk worden verklaard door de gevolgen van de toenemende schaarste op de woningmarkt, financiële problemen en het hoge aantal scheidingen.

Adviesgesprek

Om burgers een niet kansrijke urgentie-aanvraag te besparen heeft het urgentiebureau in 2023 aanvullend op de reguliere procedure 310 adviesgesprekken met aanvragers gevoerd. In deze telefonische gesprekken is met de aanvragers doorgenomen wat de criteria zijn voor een urgentie-aanvraag, op welke wijze zij tot nu toe gereageerd hebben op sociale huurwoningen en op welke wijze zij de reguliere route naar een sociale huurwoning het beste kunnen benutten.

Naar aanleiding van deze gesprekken hebben 111 aanvragers er voor gekozen hun aanvraag voor een urgentie in te trekken en via de reguliere route op zoek te gaan naar een sociale huurwoning. Regelmatig concludeert de aanvrager in het adviesgesprek dat hij kansrijker is voor de reguliere route dan verwacht als hij op passende wijze op het aangeboden woningaanbod reageert.

Deze aanvragers kregen de eigen bijdrage voor het aanvragen van een urgentie retour omdat zij door de intrekking geen gebruik hebben gemaakt van de volledige urgentieprocedure. De overige aanvragers doorliepen de volledige urgentieprocedure. Ten behoeve van deze procedure vindt een face to face gesprek plaats met de aanvrager.

Aantal ontvangen aanvragen onderverdeeld naar gemeente:

| Gemeente | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------|------------|------------|------------|------------|
| Blaricum | 9 | 9 | 11 | 13 |
| Gooise Meren | 75 | 61 | 52 | 75 |
| Hilversum* | 233 | 242 | 284 | 274 |
| Huizen | 50 | 78 | 64 | 86 |
| Laren | 11 | 12 | 10 | 6 |
| Weesp** | 22 | 23 | 9 | |
| Wijdmeren | 27 | 26 | 22 | 26 |
| Totaal | 427 | 451 | 452 | 480 |

*De aanvragen van buiten de regio Gooi en Vechtstreek zijn aan Hilversum toebedeeld.

** In de periode tot 24 maart 2022 konden inwoners uit de gemeente Weesp hun aanvraag voor een urgentie nog doen via de regio Gooi en Vechtstreek, na die datum moesten Weespers een aanvraag doen in Amsterdam.

2. Toekenningen en toekenningsgrond

In 2023 zijn 369 aanvragen van de 480 door de urgentiecommissie in behandeling genomen. De overige aanvragers hebben zich dus in de loop van de procedure teruggetrokken. De urgentiecommissie heeft in 47 aanvragen een positief advies uitgebracht en de colleges hebben deze adviezen gevolgd en toegekend.

In 2023 vonden de meeste toekenningen plaats op basis van het urgentie criterium bijzondere maatschappelijke doelgroepen.

Aantal toekenningen onderverdeeld naar gemeente:

| Gemeente | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Blaricum | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Gooise Meren | 14 | 13 | 9 | 8 |
| Hilversum* | 64 | 48 | 39 | 32 |
| Huizen | 8 | 11 | 5 | 7 |
| Laren | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Weesp** | 6 | 6 | 2 | |
| Wijdmeren | 4 | 3 | 5 | 0 |
| Totaal | 97 | 82 | 61 | 47 |

*De aanvragen van buiten de regio Gooi en Vechtstreek zijn aan Hilversum toebedeeld.

** In de periode tot 24 maart 2022 konden inwoners uit de gemeente Weesp hun aanvraag voor een urgentie nog doen via de regio Gooi en Vechtstreek, na die datum moesten Weespers een aanvraag doen in Amsterdam.

3. Afwijzingen en afwijzingsgrond

Een negatief advies op de urgentieaanvraag is in verreweg de meeste gevallen het gevolg van het feit dat de aanvrager niet voldoet aan één of meer randvoorwaarden. De aanvrager heeft dan onvoldoende eigen verantwoordelijkheid en inzet getoond in het oplossen van zijn

eigen woonprobleem. Dit door tijdig en met regelmaat actief te reageren op het regionale woningaanbod waarop hij redelijkerwijs kon reageren, passend aanbod niet af te wijzen en mogelijkheden in het netwerk te benutten om het woonprobleem (tijdelijk) op te lossen. Er wordt nauwkeurig gekeken naar het individuele kunnen en de omstandigheden van de inwoner. Als hier aanleiding voor is wordt er soms voorbij gegaan aan de randvoorwaarden. Als aan de randvoorwaarden wordt voldaan wordt er verder onderzoek gedaan naar de vraag of er voldaan wordt aan een of meerdere van de in artikel 3.3. van de huisvestingsverordening vermelde criteria voor een urgentie.

4. Medische advisering

Als er sprake is van een vermoeden van ernstige woongerelateerde medische problematiek, wordt een onafhankelijk medisch advies ingewonnen. De arts brengt op basis van de gestelde kaders van de huisvestingsverordening Gooi en Vechtstreek een medisch advies uit.

Dit wil zeggen dat er sprake moet zijn van een medisch onhoudbare situatie of medische noodsituatie, die vergt dat er direct of uiterlijk binnen de periode van drie maanden een adequate woning beschikbaar komt ter voorkoming van ernstige schade voor de gezondheid en het welzijn van betrokkene. In 2023 kregen 13 aanvragers op basis van medische gronden een woonurgentie toegekend.

5. Bijzondere maatschappelijke doelgroepen

Reguliere urgentieaanvragen met Huren Onder Voorwaarden

In 2023 kregen 2 aanvragers een urgentie toegekend met de voorwaarde van een zorgcontact Huren Onder Voorwaarden. Het gaat hier om urgentieaanvragers die vanwege huurachterstand en/of overlast zijn ontruimd en die op grond hiervan niet zonder meer als 'goed huurder' een huurcontract kunnen krijgen. Urgentieaanvrager, gemeente en de begeleidende instantie leggen gemaakte afspraken vast in een zorgcontract, dat wordt ondertekend door de drie betrokken partijen met als doel de urgentieaanvrager, met passende ondersteuning van de begeleidende instantie, toch de kans te bieden zelfstandig te wonen. Het huurcontract komt de eerste twee jaar op naam van de begeleidende instantie en kan dan na goed huurderschap op naam van de urgentieaanvrager gezet worden.

Toekenning urgentie op basis van de Huisvestingswet 2014

In de huisvestingsverordening 2019 is conform de Huisvestingswet 2014 opgenomen dat gemeenten verplicht zijn om urgentie toe te kennen aan woningzoekenden die verblijven in een voorziening voor tijdelijke opvang van personen die in verband met problemen van relationele aard of geweld hun woonruimte hebben verlaten. In 2023 zijn 6 urgenties aan deze woningzoekenden verstrekt.

Woningzoekenden die mantelzorg ontvangen of verlenen in de zin van de huisvestingswet, en die buiten de regio wonen kunnen in aanmerking komen voor een urgentie. Voorwaarde is dat

er voor de mantelzorger en mantelzorgontvanger geen voorliggende voorzieningen ingezet kunnen worden waarmee de noodzaak tot verhuizen vervalt. De mantelzorgrelatie wordt zo nodig aangetoond met een verklaring van deskundigen, bijvoorbeeld een huisarts of andere sociaal medische adviseur waaruit - de mate van- zorg blijkt; In 2023 zijn er geen urgenties verstrekt aan mantelzorg ontvangers/verleners.

Artikel 3.3.8 Bijzondere maatschappelijke doelgroepen

In de huisvestingsverordening 2019 is een 'nieuw' criterium opgenomen: Bijzondere maatschappelijke doelgroepen. Dit criterium is in de huidige verordening opgenomen om de uitstroom uit maatschappelijke instellingen te bevorderen. Wanneer woningzoekenden minimaal één jaar hebben verbleven in een maatschappelijke instelling en voldoen aan de gestelde voorwaarden kunnen zij in aanmerking komen voor een urgentie. In 2023 zijn 20 aanvragen vanuit deze doelgroep toegekend en 6 aanvragen afgewezen.

7. Klanttevredenheidsonderzoek 2023

Werkwijze client-ervaringsonderzoek

- **Onderzoeker:** Een onafhankelijk medewerker client-ervaringsonderzoek van de Regio Gooi en Vechtstreek, afdeling Inkoop en contractbeheer, heeft telefonisch contact opgenomen met de aanvragers. Bij de aanvragers die wilden deelnemen werd gebruik gemaakt van een standaard vragenlijst
 - **Deelnemers:** Bij de aanvragers die de gehele procedure doorlopen hadden vond het onderzoek plaats in de periode na het Urgentiegesprek en voor de behandeling in de Urgentiecommissie. Bij de aanvragers die hun aanvraag hadden teruggetrokken na het adviesgesprek vond het onderzoek bij voorkeur binnen 2 maanden, uiterlijk binnen een half jaar na terugtrekking plaats.
 - **Norm:** Om een betrouwbare en representatieve respons te hebben streven we naar een minimale deelname van 20%. Uitgaande van de cijfers van 2023 betekent dit een jaarrespons van tenminste 74 deelnemers van de 369 volledige procedures en 22 deelnemers van de 111 ingetrokken aanvragen. In 2023 hebben 81 deelnemers na de volledige procedure en 59 aanvrager deelgenomen na het adviesgesprek. Daarmee wordt aan de norm voldaan.
- De score van het Adviesgesprek ligt lager omdat de meeste bevroegde personen het vervelend vonden dat zij direct afgewezen werden voor een urgentie en hier niet blij mee waren.
 - Ieder persoon vindt zijn eigen situatie urgent, het bleek dat vele niet de juiste informatie en antwoorden kregen via de website.
 - Ik denk dat als er meer en duidelijke informatie gepubliceerd wordt het cijfer hoger zal zijn.

Vraag: **Welk rapport cijfer tussen de 0 en de 10 geeft u aan de dienstverlening van het Urgentiebureau?**

De score van het adviesgesprek ligt lager dan de score bij de volledige procedure doordat de informatie op de website door een aantal cliënten als onduidelijk is beoordeeld. Gekeken wordt hoe deze informatie kan worden aangescherpt.

Adviesgesprek



Volledige procedure



8. Wat valt verder op

Adviesgesprek

In 2020 is de digitale urgentiewijzer in gebruik genomen op de website van het urgentiebureau.

Hierdoor kunnen inwoners sneller zicht krijgen op de kansrijkheid van een urgentieaanvraag en deze eenvoudig digitaal indienen. Gezien de forse toename van het aantal urgentieaanvragen sinds 2020 heeft het urgentiebureau een adviesgesprek aan de procedure toegevoegd.

Dit adviesgesprek heeft er in 2023 toe geleid dat 36% van de aanvragers besloot zijn aanvraag in te trekken waardoor niet de gehele urgentieprocedure door hen werd doorlopen. In 2024 blijft daarom het adviesgesprek toegevoegd aan de procedure.

Eigen verantwoordelijkheid

Opvallend veel urgentieaanvragers krijgen een negatief advies omdat zij niet voldoen aan de voorwaarde dat zij voldoende eigen verantwoordelijkheid en inzet hebben getoond om het woonprobleem zelf op te lossen of te voorkomen. Daarbij wordt altijd gekeken naar het eigen kunnen en de omstandigheden van de aanvrager. Zij kunnen bijvoorbeeld onvoldoende aantonen dat zij regelmatig reageren op aangeboden woningen via Woningnet. Een veelgehoorde opmerking van aanvragers is dat reageren op woningen via woningnet zinloos lijkt, omdat aanvragers laag op de ranglijst voor een woning eindigen. Het veelvuldig reageren en niet aan de beurt komen voor woningtoewijzing werkt demotiverend. Toch is het aantoonbaar actief reageren volgens de randvoorwaarden voor een urgentie een belangrijk vereiste. Uit recente uitspraken van de rechter blijkt dat afwijzingen op grond van het niet voldoen aan de randvoorwaarden, stand houden.

Verder valt op dat, ondanks de aangegeven noodsituatie, er toch vaak een sterke voorkeur is voor wonen in één bepaalde gemeente of slechts enkele gemeenten. Als motivering hiervoor worden bijvoorbeeld de school en de clubs van de kinderen genoemd en een sterke gehechtheid aan één bepaalde woonplaats. Dit leidt dan tot selectief en onvoldoende actief reageren op het woningaanbod, terwijl aantoonbaar regionaal reageren een vereiste is. Tot slot zorgt een verkeerd aangegeven regionale of lokale binding er voor dat woningzoekenden of een woning, ondanks de eerste positie, toch niet krijgen, dan wel dat een ingezetene altijd op een kansloze positie eindigt omdat de binding niet staat aangevinkt.

Afname aantal toekenningen

Ondanks de toename van het aantal aanvragen en de terugtrekkingen na het adviesgesprek is het aantal toekenningen van een urgentie afgenomen. Verklarende factoren kunnen zijn dat in de screeningsgesprekken meer dan voorheen aangegeven wordt dat aanvragers zeer pessimistisch zijn over hun kansen op de woningmarkt en hopen dat een urgentie de oplossing biedt. Daarnaast valt op dat een groot deel van de aanvragers afgewezen wordt op de randvoorwaarden en zij niet voldoende gebruik hebben gemaakt van de voorliggende voorzieningen.