[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiOotawwevaAhWQ6aQKHTpbBt8QjRx6BAgBEAU&url=http://nl.freeimages.com/search/hand-holding-house&psig=AOvVaw3EkkHot-vKn_S_hPwZypvz&ust=1525504519438497)



Het urgentieproces weer urgent

een onderzoek naar optimalisatie van het urgentieproces in gemeente Rotterdam

# Titelpagina

Product: Onderzoeksrapport

Code: SJ441

**Student**

Naam student: Hilde Herrewijnen

Studentnummer: S1089603

**School**

Begeleidende docenten: Mevrouw Hermsen, mevrouw Janssen en de heer In ‘t Groen

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening

Opleidingsinstituut: Hogeschool Leiden

**Organisatie**

Opdrachtgever: Woonbron IJsselmonde

Opdrachtbegeleider: De heer Rojér

Functie: Regiomanager

Datum: Rotterdam 1 juni 2018

# Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek van mijn studie Sociaal Juridische Dienstverlening, het onderzoekrapport gaat over het optimaliseren van het urgentieproces van de SUWR in regio Rotterdam. Het rapport zal antwoord geven op de vraag hoe het urgentieproces in gemeente Rotterdam geoptimaliseerd kan worden voor alle betrokken partijen.

Dit onderzoek is gedaan in opdracht van Woonbron IJsselmonde. Door de goede hulp van mijn directe collega’s, de medewerkers van de SUWR en de aanvragers in het proces is het eindproduct tot stand gekomen. Allen wil ik hartelijk danken voor de goede medewerking en samenwerking.

Ook wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor hun ondersteuning en hulp tijdens het onderzoek. In het bijzonder vrienden die mij hielpen mijn motivatie gedurende het onderzoek te houden en mij altijd stimuleerden.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Hilde Herrewijnen,

Rotterdam 1 juni 2018

# Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc515625419)

[Inhoudsopgave 3](#_Toc515625420)

[Samenvatting 5](#_Toc515625421)

[Hoofdstuk 1 De inleiding 7](#_Toc515625426)

[§1.1 Aanleiding 7](#_Toc515625427)

[§1.2 Probleemanalyse 7](#_Toc515625428)

[§1.3 Gewenste situatie/verandering 9](#_Toc515625429)

[§1.4 De doelstelling 10](#_Toc515625430)

[§1.5 Vraagstelling 10](#_Toc515625431)

[§1.6 Leeswijzer 10](#_Toc515625434)

[Hoofdstuk 2 Methode 12](#_Toc515625435)

[§2.1 Methode(n) van onderzoek 12](#_Toc515625436)

[§2.2 Kwaliteit van de gegevens 13](#_Toc515625439)

[§2.3 Analyse van de gegevens 14](#_Toc515625442)

[Hoofdstuk 3 Juridisch kader 16](#_Toc515625443)

[§ 3.1 Urgentie 16](#_Toc515625444)

[§ 3.2 Urgentievoorwaarden in gemeente Rotterdam 16](#_Toc515625445)

[§ 3.3 Relevante wetten 21](#_Toc515625448)

[Hoofdstuk 4 Maatschappelijk kader 22](#_Toc515625451)

[§ 4.1 Woningnood op de woningmarkt 22](#_Toc515625452)

[§ 4.2 WoonnetRijnmond 22](#_Toc515625453)

[§ 4.3 Organisaties betrokken bij het urgentieproces 22](#_Toc515625454)

[§ 4.4 De urgentieaanvraag en het urgentieproces 23](#_Toc515625457)

[Hoofdstuk 5 Resultaten op basis van literatuuronderzoek 26](#_Toc515625462)

[§1 De urgentieprocedure en voorwaardes in Amsterdam, Den Haag en Utrecht 26](#_Toc515625463)

[Hoofdstuk 6 Resultaten op basis van interviews 32](#_Toc515625469)

[§ 6.1 Verbeterpunten volgens de Sociaal beheerders en de manager van Woonbron IJsselmonde 33](#_Toc515625470)

[§ 6.2 Verbeterpunten volgens de SUWR 38](#_Toc515625476)

[§ 6.3 De ervaringen van de aanvragers met het urgentieproces 44](#_Toc515625485)

[Hoofdstuk 7 Conclusie en Aanbevelingen 48](#_Toc515625489)

[Conclusie 48](#_Toc515625490)

[Aanbevelingen 49](#_Toc515625491)

[Hoofdstuk 8 Discussie 51](#_Toc515625495)

[Literatuur 52](#_Toc515625496)

[Wetten en verordeningen 52](#_Toc515625497)

[Afkortingen 53](#_Toc515625498)

[Bijlagen 54](#_Toc515625499)

# Samenvatting

### Inleiding

Dit onderzoek is gedaan in opdracht van Woonbron IJsselmonde. Het onderzoek gaat uitgebreid in op het huidige urgentieproces voor woningzoekenden in regio Rotterdam. De aanvraag voor urgentie wordt gedaan door de woningcorporatie en het besluit op de aanvraag ligt bij de Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rotterdam (SUWR). Alle betrokken partijen in het urgentieproces worden geïnterviewd in dit onderzoek.

### Doelstelling en vraagstelling

Dit onderzoek is erop gericht om voor alle betrokken partijen het urgentieproces te optimaliseren. Om dit zo goed mogelijk te doen zijn er interviews gehouden onder de betrokken partijen. Het doel van het onderzoek is om ervoor te zorgen dat alle partijen het eens worden over de vorm en inhoud van het urgentieproces.

De onderzoeksvraag is als volgt:

*Hoe kan het proces voor de aanvraag van urgentie van woningzoekenden voor de SUWR, Woonbron IJsselmonde en de aanvrager geoptimaliseerd worden?*

Om de vraag goed te kunnen beantwoorden is deze opgedeeld in drie deelvragen. De eerste deelvraag gaat in op de vraag; Hoe verschillen de voorwaarden en het urgentieproces in Rotterdam met die van Amsterdam, Den Haag en Utrecht? De tweede deelvraag beantwoordt: Hoe kan het urgentie proces volgens de sociaal beheerders en de manager van Woonbron IJsselmonde worden verbeterd? De derde deelvraag is: Hoe kan het urgentieproces volgens medewerkers van de SUWR worden verbeterd? Tot slot wordt er gekeken hoe het urgentieproces volgens aanvragers van een urgentieverklaring verbeterd kan worden. De eerste vraag is beantwoord door middel van een literatuuronderzoek en de overige deelvragen door interviews af te nemen.

### Resultaten deelvragen

Uit de eerste deelvraag is naar voren gekomen de voorwaarden per gemeente over het algemeen vergelijkbaar zijn met de voorwaarden in Rotterdam. Het urgentieproces is per gemeente verschillend.

Uit de interviews met alle partijen zijn veel verschillende verbeterpunten naar voren gekomen. De sociaal beheerders vinden hoofdzakelijk dat hun rol en de woningcorporatie uit het urgentieproces moet verdwijnen. De rol moet volgens hen worden overgenomen door een andere instantie, zoals de SUWR. Volgens de SUWR moeten de aanvragen door de woningcorporatie vollediger worden ingediend en de samenwerking onderling verbeterd worden. Ook geven zij aan dat er met de ontwikkeling van een nieuw aanvraagsysteem een belangrijk knelpunt wordt opgelost.

De aanvragers zien het liefste dat er de aanvraag een stuk sneller gaat. Zo moeten zij nu 8 weken wachten tot de beslissing binnen is. De SUWR is op het moment bezig om de beslistermijn te verkorten naar 4 weken. Daarmee wordt ook dit knelpunt opgelost.

Aan respondenten van de corporatie, SUWR en de aanvragers is verder gevraagd of zij liever een ander systeem zien, zoals bijvoorbeeld in één van de andere gemeentes. Hierop waren de reacties uiteenlopend. Waar de één het systeem van een gemeente goed vind, vindt de andere respondent dat het geen optie is.

### C**onclusie onderzoek**

De conclusie op de centrale vraag bleek niet zo eenvoudig. De SUWR is al bezig met een aantal verbeteringen zoals het verkorten van het behandeltermijn en het vernieuwen van het IT-systeem waarin de aanvragen worden verwerkt. Aan de hand van verdere verbeterpunten is er een adviesrapport geschreven waarin wordt geadviseerd dat woningcorporatie en de SUWR met elkaar om de tafel gaan om afspraken te maken over de genoemde verbeterpunten. Daarnaast is het verstandig om na te denken of het huidige systeem nog wel passend is. Het advies is dan ook om zowel intern als extern in overleg te gaan over de verbeterpunten, een vervolgonderzoek te laten doen naar eventueel beter passende aanvraag systemen.

# Hoofdstuk 1 De inleiding

## §1.1 Aanleiding

Het hebben van een dak boven het hoofd is één van de belangrijkste levensbehoeftes van een persoon. Om in Rotterdam aan een woning te komen is niet altijd gemakkelijk, vooral sociale huurwoningen zijn schaars. Er zijn soms lange wachtlijsten en het kan jaren duren voor je eindelijk kans maakt op een woning.[[1]](#footnote-1) Omdat er in sommige gevallen niet zolang gewacht kan worden, is er een mogelijkheid om urgentie aan te vragen. Dit houdt in dat je als woningzoekende sneller bovenaan de wachtlijst voor een woning komt te staan.

Voor het verkrijgen van een zogenoemde urgentieverklaring moet er een heel proces doorlopen worden, dit begint in de reguliere route bij de woningcorporatie en eindigt bij het orgaan dat beslist op de aanvraag, namelijk de SUWR. Het proces is niet altijd zo vanzelfsprekend en er wordt geregeld tegen problemen aangelopen.



Dit onderzoek is bedoeld om het urgentieproces in gemeente Rotterdam te verbeteren. Naar aanleiding van dit onderzoek zal een advies worden uitgebracht aan de opdrachtgever van dit onderzoek.

## §1.2 Probleemanalyse

De urgentieaanvraag is voor veel mensen geen vanzelfsprekende procedure. Urgentie wordt pas aangevraagd wanneer er sprake is van een ernstig huisvestingprobleem. Een voorbeeld van een huisvestingprobleem dat door de meeste gemeentes worden erkend, is een woningzoekende die verblijft in een voorziening voor tijdelijke opvang van personen, die in verband met problemen van relationele aard of geweld zijn woonruimte heeft moeten verlaten. Een ander voorbeeld zijn woningzoekenden die mantelzorg verlenen of ontvangen.[[2]](#footnote-2) Naast de bovenstaande voorbeelden kan in regio Rotterdam ook urgentie worden aangevraagd wanneer er sprake is van ziekte, geweld en bedreiging, te hoge woonlasten, onbewoonbaarheid of uitstroming vanuit een opvanginstelling.[[3]](#footnote-3)

Veel personen die misschien in aanmerking komen voor een urgentieverklaring zijn niet bekend met deze mogelijkheid voor het aanvragen van urgentie. Daarbij komt dat als je een van bovenstaande huisvestingprobleem hebt, dit nog geen garantie hoeft te zijn voor het verkrijgen van een urgentieverklaring. Je moet voldoen aan de basisvoorwaarden en aan de voorwaarden van het huisvestingprobleem waar je mee te maken hebt.[[4]](#footnote-4) Deze voorwaarden worden besproken tijdens de urgentie aanvraag.

De aanvraag van de urgentie begint in de meeste gevallen bij het maken van een afspraak met een woningcorporatie.[[5]](#footnote-5) Dit wordt het urgentiegesprek genoemd. Vanwege de hoeveelheid aanvragen staat gemiddeld een minimale wachttijd van 2 weken voordat het urgentiegesprek kan plaatsvinden. Deze tijd heeft ook de aanvrager nodig om belangrijke formulieren en documenten voor de aanvraag te verzamelen en in te vullen. Het gesprek vindt plaats met een sociaal beheerder. Een sociaal beheerder is een medewerker die taken uitvoert op het gebied van leefbaarheid, denk aan overlastzaken en urgentiegesprekken. De sociaal beheerder controleert de documenten en hoort het verhaal aan. Daarna brengt hij op basis van het gesprek een advies uit over de urgentieaanvraag. Als blijkt dat de aanvrager kans maakt op een urgentieverklaring, wordt de aanvraag doorgezet naar het Stichting Urgentieaanvraag Woningzoekenden Rotterdam (SUWR). Dit is de organisatie die de aanvraag voor urgentie beoordeeld. Hier hebben zij 8 weken de tijd voor.[[6]](#footnote-6) In totaal duurt het dus 10 weken voor de aanvrager te horen krijgt of hij of zij een urgentieverklaring krijgt.

De procedure duurt vrij lang, maar dit is niet het enige probleem. Er zijn er een aantal knelpunten waar, vooral, de sociaal beheerders tegenaan lopen. De voorwaarden die de sociaal beheerders kennen, komen niet altijd overeen met de voorwaarden die door de medewerkers bij de SUWR gehanteerd worden[[7]](#footnote-7). Dit maakt het beoordelen van de urgentieaanvraag moeilijk voor sociaal beheerders en natuurlijk voor de aanvragers zelf. Door verkeerde informatie worden er sneller fouten gemaakt door de sociaal beheerders waar de aanvrager de dupe van is.

Niet alleen ligt het probleem bij het gebrek aan juiste informatie, ook zijn er knelpunten rondom het proces. Bijvoorbeeld, voor de aanvraag vraagt de SUWR de sociaal beheerders legitimatiebewijzen aan te leveren van de aanvragers. Maar, volgens de nieuwe privacywetgeving mogen de woningcorporaties dit met ingang van 25 mei 2018 niet meer.[[8]](#footnote-8)

Door deze onduidelijkheden kunnen er situaties ontstaan waar een aanvrager die door de woningcorporatie als urgent gezien wordt, geen urgentieverklaring krijgt. Op 22 procent van alle ingediende aanvragen kregen de aanvragers geen urgentie toegewezen.[[9]](#footnote-9) Ook komt het met enige regelmaat voor dat personen die volgens de sociaal beheerders niet voldoen aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een urgentieverklaring, toch een urgentieverklaring krijgen. Voor een persoon die urgent een andere woning nodig heeft, kunnen zulke situaties enorme gevolgen hebben.

De SUWR krijgt per jaar steeds meer urgentieaanvragen binnen. In 2016 heeft de SUWR 2077 beslissingen genomen op de urgentieaanvragen terwijl dit in 2012 nog maar 1737 aanvragen waren.[[10]](#footnote-10) De SUWR wordt steeds groter. Het is van groot belang dat het proces wordt geoptimaliseerd en duidelijk wordt voor de verschillende partijen. Het onderzoek is in opdracht van Woonbron maar er zal ook onderzoek worden gedaan bij de SUWR. Het doel van dit onderzoek is om ervoor te zorgen dat mensen die daadwerkelijk urgent zijn, zo snel en zo goed mogelijk begeleid worden in het verkrijgen van een urgentieverklaring. Daarnaast is het doel om de samenwerking tussen Woonbron en de SUWR te verbeteren om situaties zoals het schenden van de privacywetgeving te voorkomen. Dit is voor belang voor de SUWR, zo kunnen zij sneller urgentieaanvragen afwikkelen, voor Woonbron en andere woningcorporaties, zij kunnen effectiever en beter aanvragers adviseren.

## §1.3 Gewenste situatie/verandering

Omdat de voorwaarden en het beleid betreffende de urgentieaanvraag niet altijd duidelijk zijn voor sociaal beheerders en de aanvragers, zoals hierboven beschreven, zal door middel van dit onderzoek een advies uitgebracht worden hoe het urgentieproces geoptimaliseerd kan worden voor de aanvrager, de woningcorporatie en de SUWR.

De gewenste situatie voor de aanvragers is dat zij op een makkelijke en snelle manier hun urgentie kunnen aanvragen. De gewenste situatie is bereikt als aanvragers voldoende informatie hebben om een urgentieverklaring aan te vragen en een duidelijk beeld hebben van de voorwaarden van urgentie en waar zij terecht kunnen. Hierdoor zal de aanvraag beter en sneller verlopen. Ook zal er minder snel een aanvraag worden afgewezen, omdat de aanvragers voorafgaand aan de aanvraag voldoende zijn geïnformeerd over hun kansen.

De gewenste situatie voor de sociaal beheerders is dat zij een helder beeld hebben van de voorwaarden voor het aanvragen van urgentie en een grotere rol krijgen in het urgentieproces. Hiermee worden hun kwaliteiten beter benut. Wanneer dit niet tot de mogelijkheden behoort, is de gewenste situatie dat de sociaal beheerder geen deel uitmaakt van het urgentieproces.

De gewenste situatie van de SUWR is een snel en doelmatig verloop van de urgentieaanvraag en de beslissing hierop.

Het beroepsproduct wat voortvloeit uit dit onderzoek moet daarom een adviserende functie hebben tegenover de SUWR en de woningcorporatie.

## §1.4 De doelstelling

Dit onderzoek heeft als doel om het urgentieproces te optimaliseren voor alle betrokken partijen. Dat zijn Woonbron IJsselmonde en de aanvrager en de SUWR. Dit wordt gedaan door de verbeterpunten van het proces in kaart te brengen. Daarnaast heeft het onderzoek het doel om duidelijkheid te geven over de voorwaarden voor de urgentieaanvraag voor woningcorporatie en aanvrager. Dit wordt gedaan doen door de opdrachtgever van dit onderzoek een advies te geven.

## §1.5 vraagstelling

Voor het onderzoek zijn een aantal vragen opgesteld. De centrale vraag en vier deelvragen. De centrale vraag zal ingaan op het optimaliseren van het urgentie proces. De deelvragen zullen stapjes zijn om de centrale vraag te kunnen beantwoorden.

### Centrale vraag

Hoe kan het proces voor de aanvraag van urgentie van woningzoekenden voor de SUWR, Woonbron IJsselmonde en de aanvrager geoptimaliseerd worden?

### Deelvragen

1. Hoe verschillen de voorwaarden en het urgentieproces in Rotterdam met die van Amsterdam, Den Haag en Utrecht?
2. Hoe kan het urgentie proces volgens de sociaal beheerders en de manager van Woonbron IJsselmonde worden verbeterd?
3. Hoe kan het urgentieproces volgens medewerkers van de SUWR worden verbeterd?
4. Hoe kan het urgentieproces volgens aanvragers van een urgentieverklaring worden verbeterd?

## §1.6 – Leeswijzer

In dit hoofdstuk zijn de aanleiding, de gewenste situatie, het doel en de vraagstelling van dit onderzoek toegelicht. In hoofdstuk 2 worden de onderzoeksmethoden van het onderzoek uitgelegd, hoe de kwaliteit van de bronnen is gewaarborgd en hoe de data is geanalyseerd.

In hoofdstuk 3 en 4 staat het juridisch en het maatschappelijk kader. Hierin worden relevante termen en begrippen die in het onderzoek terugkomen, uitgelegd.

Hoofdstuk 5 geeft antwoord op de vraag hoe het urgentieproces in gemeente Rotterdam verschilt met urgentieprocessen in 3 andere grote gemeentes.

Hoofdstuk 6 gaat dieper in op de verbeterpunten van het urgentieproces in Rotterdam volgens medewerkers van Woonbron IJsselmonde, medewerkers van de SUWR en de aanvragers van een urgentieverklaring.

In hoofdstuk 7 staat de conclusie op het onderzoek beschreven en de aanbevelingen. De conclusie geeft antwoord op de centrale vraag hoe het proces van de aanvraag van urgentie van woningzoekenden in Rotterdam verbeterd kan worden.

In hoofdstuk 8 leest u de discussie.

# Hoofdstuk 2 Methode

In dit hoofdstuk zal in paragraaf 1 stil worden gestaan bij de methode(n) van het onderzoek, paragraaf 2 gaat in op de kwaliteit van de gegevens en paragaaf drie de analyse van de gegevens.

## §2.1 Methode(n) van onderzoek

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek. Het doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de achtergrond van de processen en focust zich op het verbeteren van het urgentieproces. Het onderzoek focust niet op de hoeveelheid gegevens maar richt zich op de kwaliteit van de gegevens.

### Vraag 1:

Om de eerste deelvraag te beantwoorden, wordt een literatuuronderzoek gedaan. Allereerst is er gekeken naar de verordeningen en beleidsregels per gemeente en deze worden naast elkaar gelegd. Daarnaast wordt er op websites van de gemeente informatie verzameld over de procedures voor het aanvragen van urgentie. Zo kommen de verschillen in voorwaarden en procedure per gemeente naar voren. Deze urgentieprocedures worden vergeleken met de urgentieprocedure in Rotterdam. Zo is er voldoende informatie om in de interviews te gebruiken. Er wordt aan de respondenten gevraagd welke urgentieprocedure hun voorkeur heeft en of dit in de toekomst toegepast kan worden in Rotterdam en of dit nodig is.

Er is gekozen om deze informatie te verzamelen om een goed beeld te krijgen wat de respondenten als goed ervaren en wat volgens hen minder goed werkt.

### Vraag 2, 3 en 4:

De gegevens voor het beantwoorden deelvraag twee, drie en vier worden verzameld door respondenten te interviewen. Er zijn 4 medewerkers van Woonbron IJsselmonde waarvan 3 sociaal beheerders en 1 manager. Daarnaast worden er 5 medewerkers van de SUWR geïnterviewd, waarvan 1 medewerker administratie, 3 medewerkers urgentie en 1 manager. Als laatste worden er 5 aanvragers van een urgentieverklaring geïnterviewd. In totaal worden er 14 respondenten geïnterviewd.

#### Interviews Woonbron

De keuze voor de manager van Woonbron IJsselmonde is gemaakt omdat hij veel kennis heeft over de urgentieprocedure en hier regelmatig overleggen over heeft. Voor 3 sociaal beheerders is gekozen omdat zij de urgentieaanvraag doen. Deze groep is dus bekend met het urgentieproces en zijn betrokken bij de aanvragers.

#### Interviews SUWR

Na overleg met de SUWR is besloten dat er medewerkers zouden worden geïnterviewd met ieder zijn/haar eigen specialisatie. 1 medewerker is gespecialiseerd in de administratie, de 3 medewerkers zijn gespecialiseerd in het beslissen op de aanvraag voor urgentie en de manager heeft een breder beeld op het geheel. Hiervoor is gekozen om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen van de werkzaamheden binnen de SUWR en de verbeterpunten per gebied binnen de SUWR.

#### Interviews aanvragers

Als laatste is ervoor gekozen om een vijftal aanvragers voor urgentie te interviewen. Hier is voor gekozen omdat in de vorige deelvragen de specialisten hun mening hebben kunnen geven. Het beeld van een specialist is heel anders dan het beeld van de persoon waarvoor het urgentieproces is ontstaan. Om zo goed mogelijk te kunnen adviseren is het nodig om te weten wat de verbeterpunten in het proces volgens de aanvragers zijn. Er zal daarom gevraagd worden naar de ervaringen van de aanvragers met het urgentieproces wat betreft informatievoorziening, communicatie en wat beter kan in het proces.

## §2.2 Kwaliteit van de gegevens

### Deelvraag 1

Het literatuuronderzoek bestaat uit het onderzoeken van de wet- en regelgeving met betrekking tot de voorwaarden voor het aanvragen van urgentie en het urgentieproces per gemeente.

Omdat er geen of weinig onderzoek is gedaan naar de urgentieaanvraag en urgentieprocedure, is er weinig literatuur te vinden over dit onderwerp. Er is in dit onderzoek daarom vooral gebruik gemaakt van beleidsregels en wet- en regelgeving. Om er zeker van te zijn dat de informatie juist is, is er een aantal keer één van de gemeentes gebeld om te verifiëren dat wat is gevonden, kloppend is met de werkelijkheid.

### Deelvraag 2,3 en 4

Om de kwaliteit van de interviews te waarborgen zijn er werknemers van verschillende leeftijdscategorieën en verschillende functies geïnterviewd. Hetzelfde geldt voor de aanvragers. De aanvragers die geen of weinig kans hebben op een urgentie zullen anders reageren dan de personen die hier wel veel kans op hebben. Van tevoren is dit moeilijk te bepalen. Er is daarom gekeken naar personen met verschillende leeftijden, gezinssamenstelling en problematiek.

De interviews zijn als volgt gedaan; voorafgaand aan het interview is een topiclijst gemaakt (zie bijlage 3), waarin staat welke informatie in ieder geval tijdens het interview opgevraagd moet worden. De belangrijkste punten zijn de samenwerking met de andere instantie, informatievoorziening en de verbeterpunten. In de eerste interviews werd duidelijk dat alle respondenten concrete verbeterpunten wist aan te dragen. Om te voorkomen dat er weinig tot geen verbeterpunten werden aangedragen, zijn er maatregelen getroffen. Zo is er ook gevraagd wat de persoon zou vinden van een urgentiesysteem zoals gebruikt wordt in andere gemeentes, behandeld in deelvraag 1, om respondenten te laten nadenken over wat zij het liefste zouden zien.

Wanneer een, door een respondent, gegeven antwoord niet duidelijk was of deze niet werd begrepen, is de respondent gevraagd wat hij of zij bedoelt. Daarnaast werd altijd gebruik gemaakt van luisteren, samenvatten en doorvragen ook werden er parafrases gedaan om na te gaan of de respondent werd begrepen. Voor de interviews is er altijd gebruik worden gemaakt van audioapparatuur en het interview is zo letterlijk mogelijk verwerkt in de bijlagen van het onderzoek. Zo is de kwaliteit van het onderzoek gewaarborgd.

## §2.3 Analyse van de gegevens

Voor het literatuuronderzoek, deelvraag 1, zijn eerst alle gegevens verzameld. Alle bronnen zijn doorgelezen en bewaard in een word bestand. De bronnen naast elkaar neergelegd en relevante delen zijn gemarkeerd en vergeleken. Daarna is een topiclist gemaakt van de informatie die in ieder geval in het onderzoek moest komen. Na de analyse van de gegevens is de relevantie informatie gebruikt om een goedlopend stuk tekst te schrijven.

Voor deelvraag 2,3 en 4 zijn allereerst de interviews per deelvraag getranscribeerd. Daarna zijn de volledig uitgeschreven interviews geprint en is overbodige informatie geschrapt en relevante informatie gecodeerd. Aan de zijlijn van de relevante stukken tekst is het hoofdonderwerp geschreven en in de tekst zijn de verbeterpunten gemarkeerd. Als er meerdere keren terug werd gekomen op een verbeterpunt, werd het verbeterpunt in de stukken tekst in dezelfde kleur gemarkeerd om zo een duidelijk overzicht te krijgen.

Nadat de hoofdonderwerpen zijn genoteerd, zijn dezelfde hoofdonderwerpen bij elkaar gelegd. Daarna is begonnen met het labelen. De antwoorden van respondenten die meerdere keren voorkwamen zijn in een nieuw document genoteerd met de naam van der respondent. Daarna zijn de relevante thema’s eronder genoteerd zodat per categorie het meest voorkomende antwoord bovenaan staat. Tegelijkertijd zijn de letterlijke uitspraken per onderwerp en thema in een apart word-document gezet zodat deze later gebruikt konden worden om de informatie direct terug te vinden en eventueel citaten te gebruiken.

Als laatste zijn de resultaten uitvoerig beschreven. Hiervoor zijn de labels en de uitspraken die bij de labels horen, naast elkaar gelegd. Zo zijn uiteindelijk de resultaten verwerkt.

# 

# Hoofdstuk 3 Juridisch kader

De basis van dit onderzoek is terug te vinden in wet- en regelgeving. In dit hoofdstuk zal allereerst het begrip urgentie worden uitgelegd. Als tweede zullen de voorwaarden voor het verkrijgen van een urgentieverklaring worden beschreven. Als laatste zullen voor dit onderzoek relevante wetten kort toegelicht worden.

## § 3.1 Urgentie

Urgentie is een voorrangsregeling voor woningzoekenden met een lager inkomen. Deze voorrangsregeling geldt daarom uitsluitend voor sociale huurwoningen. Deze voorrangsregeling geldt voor mensen die wegens een persoonlijke noodsituatie met spoed een andere woning nodig hebben. Voorwaarden voor het verkrijgen van urgentie is terug te vinden in artikel 12 van de huisvestingwet en voor Rotterdam bijlage 1 van de Verordening woonruimte bemiddeling Rotterdam.

In Artikel 12 is de basis voor de urgentieregeling. Hierin staat *dat de gemeenteraad kan bepalen dat voor een of meer daarbij aangewezen categorieën woonruimte bij het verlenen van huisvestingsvergunningen voorrang wordt gegeven aan woningzoekenden waarvoor de voorziening in de behoefte aan woonruimte dringend noodzakelijk is.[[11]](#footnote-11)* De gemeentes mogen dus zelf hun urgentiecriteria vaststellen. In bijlage 1 van de Verordening woonruimtebemiddeling Rotterdam staan deze criteria verder uitgewerkt. Als iemand voldoet aan deze voorwaarden wordt deze persoon gezien als iemand die urgent is. Elke gemeente heeft deze bijlage opgenomen in een soortgelijke verordening. Voorbeelden van soortgelijke verordeningen zijn:

* *Regionale Huisvestingsverordening 31 december 2014 Utrecht*
* *Huisvesting verordening Amsterdam 2016*
* *Uitvoeringsregels voorrangsbepaling gemeente Den Haag 2015-2019*

## § 3.2 Urgentievoorwaarden in gemeente Rotterdam

Een urgentieverklaring wordt niet zonder reden aangevraagd. Een urgentieverklaring wordt pas aangevraagd wanneer een persoon niet langer in de huidige woning of voorziening kan wonen en op korte termijn geen zicht heeft op een andere woning. Daarnaast wordt de urgentieverklaring gezien als laatste oplossing voor een huisvestingprobleem. Om te bepalen in welke gevallen een urgentieverklaring aangevraagd kan worden, is een verordening opgesteld. In gemeente Rotterdam zijn de voorwaarden voor het aanvragen van urgentie nader vastgelegd in Bijlage I: Urgentie- en herhuisvestingssysteem van de Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2015. In dit onderdeel zullen de voorwaarden worden beschreven en nader uitgelegd.



### Basisvoorwaarden

Nog voordat er wordt beschreven van welk huisvestingprobleem er sprake moet zijn, zijn de basisvoorwaarden opgenomen. De basisvoorwaarden waaraan in ieder geval voldaan moet zijn voor het aanvragen van een urgentieverklaring, zijn de volgende:[[12]](#footnote-12)

* Het huisvestingprobleem is niet op een andere manier op te lossen.
* De aanvrager is meerderjarig
* De aanvrager heeft de Nederlandse nationaliteit, wordt als Nederlander behandeld of is een vreemdeling die rechtmatig in Nederland verblijft.
* Het verzamelinkomen is niet hoger dan €36.798 in 2017(dit is de som van alle inkomens van bewoners excl. kinderen)
* De aanvraag wordt niet gedaan binnen twee jaar na het intrekken van een urgentieverklaring
* Er is sprake van een urgent huisvestingsprobleem
* Het huisvestingprobleem is niet verwijtbaar door doen of nalaten van de aanvrager of een lid uit zijn huishouden
* Het huisvestingsprobleem is niet ontstaan door het niet gebruik maken van een voorliggende voorziening.
* De aanvrager woont binnen de regio. (In dit geval regio Rotterdam)

### Het huisvestingprobleem

Een huisvestingprobleem als benoemd in de basisvoorwaarden moet bestaan uit één van de volgende categorieën.[[13]](#footnote-13)

* Doorstroming vanuit opvanginstelling
* Geweld en bedreiging
* Medische noodzaak
* Mantelzorg
* Onbewoonbaarheid
* Uitstroming uit voorziening voor tijdelijke opvang vanwege geweld of relationele aard
* Woonlasten

Per categorie zullen de aanvullende mogelijkheden en voorwaarden worden beschreven.

#### Doorstroming vanuit een opvanginstelling

Om op grond van dit huisvestingprobleem urgentie aan te vragen hoeft de aanvrager geen eigen woning te hebben. De persoon verblijft op het moment van aanvragen in een opvanginstelling. Denk aan een persoon die vanwege gokverslaving in de schulden terecht is gekomen en hierdoor dakloos is geworden. Hij is in het Leger Des Heils terecht gekomen en doorloopt een traject om van deze verslaving af te komen en om weer zelfstandig te worden en wonen. Dit traject is dus gericht op het re-integreren van de persoon. Wanneer het traject is afgelopen kan de persoon weer zelfstandig gaan wonen. In veel gevallen kan de persoon niet meer terug naar zijn oude woning omdat deze bijvoorbeeld is ontruimd. In dit geval kan de persoon misschien in aanmerking komen voor een urgentieverklaring. Om in aanmerking te komen moet hij aan de volgende voorwaarden voldoen:

* In afwijking van de basisvoorwaarde hoeft de persoon in tijde van het doorlopen van het traject niet in regio Rotterdam woonachtig te zijn. Wel moet hij direct voorafgaand aan het traject woonachtig geweest zijn in de regio.
* De persoon woonde in een zelfstandige woonruimte
* Het traject is afgerond en er wel of geen nazorg nodig, dit wordt besloten door de zorginstelling.

- In geval van nazorg kan de persoon onder begeleiding zelfstandig wonen

#### Geweld en bedreiging

Het probleem op grond van geweld en bedreiging hoeft niet van toepassing te zijn op de persoon die urgentie aanvraagt. Het kan ook zijn dat een lid van zijn of haar huishouden te maken heeft met geweld en bedreiging en dat het hele huishouden hier last van heeft. Er moet sprake zijn van ernstig psychisch- of fysiek geweld of bedreiging, waardoor de aanvrager niet langer in de huidige woonruimte kan verblijven.

Verdere voorwaarden waaraan voldaan moet zijn, zijn de volgende:

* De aanvrager is woonachtig in een zelfstandige woonruimte
* Om te kunnen bewijzen dat de aanvrager niet langer in de huidige woning kan verblijven door geweld en bedreiging moet voor de aanvraag een schriftelijke verklaring van de politie toegevoegd worden waaruit aannemelijk kan worden gemaakt dat de aanvrager vanwege veiligheidsredenen niet langer in de woning kan wonen.

Voorbeeld:

Bewoner wordt mishandeld door zijn partner. Het gaat om zowel fysiek als psychisch geweld. Bewoner is naar de politie gegaan om aangifte te doen. Hij realiseert zich dat het zo niet langer kan en vraagt urgentie aan.

#### Medische noodzaak

Medische noodzaak is gericht op de medische achtergrond van de aanvrager of een lid van het huishouden van de aanvrager.

* De aanvrager is woonachtig in een zelfstandige woonruimte
* De medische problemen maken het onmogelijk om in de zelfstandige woonruimte te blijven wonen
* De medische problemen zijn verergerd in de woning

Een voorbeeld van een kanshebbende situatie is een vrouw die vanwege reumatische klachten die zijn ontstaan in de woning de trappen niet meer op kan. Zij zou op zoek moeten gaan naar een woning op begane grond of een woning toegankelijk met lift.

#### Mantelzorg

Een urgentieverklaring op grond van mantelzorg kan op twee manieren worden aangevraagd:

* Door degene die de mantelzorg verleent
* Door degene die afhankelijk is van mantelzorg

Een voorwaarde voor het aanvragen van urgentie op basis van mantelzorg is dat er dringend behoefte aan woonruimte binnen de regio moet zijn, waar de mantelzorger of de persoon die afhankelijk is van de mantelzorg woont.

Het bestuursorgaan dat belast is met de beslissing, in dit geval de SUWR, bepaalt wanneer er sprake is van een dringende behoefte.

Voorbeeld:

Een mevrouw met reuma kan niet goed meer voor zichzelf zorgen. Douchen, aankleden en eten kan ze zelf nauwelijks. Hiervoor krijgt ze twee keer per dag hulp van de dochter van een goede vriendin. Helaas woont zij 10 kilometer verderop en is het lastig om twee keer langs te komen. Mevrouw wil graag dichter in de buurt van de mantelzorger gaan wonen.

#### Onbewoonbaarheid

Wanneer het huisvestingsprobleem bestaat uit onbewoonbaarheid van de woning, kan de bewoner urgentie aanvragen wanneer aan de volgende voorwaarden voldaan is:

De woning is feitelijk onbewoonbaar. Dat wil zeggen dat de gemeente een onbewoonbaarheidsverklaring opgesteld moet hebben waaruit blijkt dat de woning (tijdelijk) niet meer bewoonbaar is.

Voorbeeld:

Vanwege een brand in de woning is de woning onbewoonbaar verklaard door de gemeente. De bewoner van de woning kan urgentie aanvragen.

#### Uitstroming uit voorziening voor tijdelijke opvang vanwege geweld of relationele aard

Dit huisvestingprobleem lijkt veel op de urgentiegronden doorstroming vanuit een zorginstelling en geweld en bedreiging. De persoon kon niet langer in de woonruimte verblijven vanwege het geweld en bedreiging en is zodoende in een tijdelijke opvang terecht gekomen. Voorwaarden waaraan voldaan moet zijn:

* De aanvrager verblijft in een voorziening voor tijdelijke opvang. Denk hierbij aan een blijf-van-mijn-lijfhuis en soortgelijke instanties.
* Omdat het gaat om een tijdelijke opvang, is er een uitstroom. De persoon kan niet terug naar de oude woonruimte en moet met spoed een woonruimte vinden binnen de gemeente waarin hij voorafgaand aan de opname woonde.

Voorbeeld:

Een vrouw is vanwege relationele problemen, denk aan mishandeling, in een blijf-van-mijn-lijfhuis terecht gekomen. De vrouw kan niet terug naar haar oude woonruimte en heeft daarom recht op urgentie.

#### Woonlasten

Woonlasten is het meest complexe huisvestingprobleem. De aanvrager moet veel bewijsstukken meebrengen naar de aanvraag om uiteindelijk kans te maken op een urgentieverklaring.

Er zijn een aantal voorbeeld situaties wanneer de persoon eventueel kans maakt op een urgentieverklaring:

* De aanvrager heeft een verhuisverplichting opgelegd gekregen van het bestuursorgaan dat de participatiewet uitvoert.
* De woonlasten zijn hoger dan de vaste lasten, ontstaan door:

- echtscheiding of beëindiging samenwoning in een huishouden met minderjarige kinderen

- inkomstendaling

- of de andere mogelijkheden van het huishouden om in die lasten te voorzien.

#### De hardheidsclausule

Het bestuursorgaan mag en kan beslissen dat een persoon, ondanks dat hij of zij niet voldoet aan de voorwaarden, toch een urgentieverklaring krijgt. Dit wordt hardheid genoemd. Hardheid kan worden toegepast in twee gevallen:[[14]](#footnote-14)

* Weigering leidt tot een schrijnende situatie
* Er zijn onvoorziene omstandigheden die als je kijkt naar het doel van de verordening redelijkerwijs toch een grond voor verlening van een urgentieverklaring zouden kunnen zijn.

## § 3.3 Relevante wetten

### De Algemene Wet Bestuursrecht (Awb)

De Algemene Wet Bestuursrecht is van belang voor de procedure voor de urgentieaanvraag. De SUWR heeft 8 weken de tijd om te beslissen op de aanvraag.[[15]](#footnote-15) Als de aanvrager het niet een is met de beslissing van de SUWR, heeft de aanvrager 6 weken de tijd om in bezwaar te gaan tegen deze beslissing.[[16]](#footnote-16)

### Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Eén van de knelpunten waar de medewerkers van Woonbron tegenaan lopen is het innemen van een kopie legitimatiebewijs. Volgens de AVG mag dit niet meer tenzij voldaan is aan de voorwaarden uit artikel 6. [[17]](#footnote-17) In het onderzoek zal daarom worden gefocust op deze nieuwe wetgeving.

# Hoofdstuk 4 Maatschappelijk kader

In dit hoofdstuk zullen relevante begrippen in dit onderzoek, worden toegelicht. Allereerst zullen de belangrijke instanties en bijbehorende medewerkers voor het onderzoek worden beschreven. Daarna zal worden uitgelegd wat woningnood op de woningmarkt inhoudt. Als laatste zullen de gronden voor urgentie en het urgentieproces van Woonbron en de SUWR worden uitgelegd.

## § 4.1 Woningnood op de woningmarkt

Al jaren is er een woningnood, in het bijzonder op het gebied van sociale huurwoningen. De wachttijd in Rotterdam is 3.3 jaar[[18]](#footnote-18). Dit is een lange tijd, helemaal als je met spoed een andere woning nodig hebt. Dit wordt ook wel woningnood genoemd. Om te voorkomen dat mensen die dringen moeten verhuizen, dit niet kunnen, is urgentieverklaring een goede oplossing.

## §4.2 WoonnetRijnmond

WoonnetRijnmond is de site waarop woningen en bedrijfsruimtes worden aangeboden. Het aanbod bestaat uit (sociale) huurwoningen, koopwoningen, bedrijfsruimtes, parkeerplaatsen en bergingen.[[19]](#footnote-19) Alle aangesloten woningcorporaties kunnen hun pand aanbieden op WoonnetRijnmond. Mensen kunnen via hun account reageren op woningen. Hoe langer je staat ingeschreven op WoonnetRijmond, hoe hoger je op de wachtlijst staat.

De urgentieverklaring wordt actief op WoonnetRijnmond. Met deze verklaring kom je hoger op de lijst te staan. Hierdoor kom je sneller aan een woning.

## § 4.3 Organisaties betrokken bij het urgentieproces

### SUWR

De SUWR, Stichting Urgentieaanvraag Woningzoekenden Rotterdam, is een gemeentelijke organisatie die belast is met het maken van beslissingen wie een urgentieverklaring krijgt.

### Woonbron

Woonbron is een woningcorporatie in Rotterdam IJsselmonde, Rotterdam Delfshaven, Delft, Dordrecht en Hoogvliet en Spijkenisse. Dit opdrachtgever voor dit onderzoek is Woonbron IJsselmonde. De respondenten die worden geïnterviewd komen van deze vestiging.

#### Sociaal beheerders

Sociaal beheerders begeleiden bewoners om een optimaal woonmilieu en leefklimaat te creëren in de wijk. Dit wordt gedaan door het handhaven van afspraken en bemiddeling/begeleiding van bewoners in de wijk bij sociale overlast, conflicten, ontruimingen en planmatige onderhoudsprojecten. Belangrijke onderdelen hierin zijn het bouwen en onderhouden van contacten met ketenpartners zoals gemeentelijke instanties, het zorgnetwerk, huurders, bewonerscommissies, buurtagenten en andere hulpverleners. Als sociaal beheerder vertegenwoordig je Woonbron. Andere belangrijke taken in deze functie is de bijdrage in het gebiedsteam als het gaat om rapportages, samenwerking, het afhandelen van bezwaarschiften en het verrichten van alle bijbehorende administratieve taken.

## § 4.4 De urgentieaanvraag en het urgentieproces

## Urgentieaanvraag en gronden

Wanneer er sprake is van woningzoekenden die verblijven in voorziening voor tijdelijke opvang van personen, die in verband met problemen van relationele aard of geweld hun woonruimte hebben verlaten en woningzoekenden die mantelzorg verlenen of ontvangen kan er urgentie worden aangevraagd om op een versnelde manier een sociale huurwoning te krijgen. In regio Rotterdam kan dit ook wanneer er sprake is van ziekte, geweld en bedreiging, te hoge woonlasten, onbewoonbaarheid of uitstroming vanuit een opvanginstelling.

## Urgentieproces Rotterdam

Het urgentieproces in Rotterdam (regio Rijnmond) kent twee routes. De reguliere route en de een route regeling. Beide zullen hieronder uitvoerig worden besproken.

### *Reguliere route*

Allereerst neemt de aanvrager contact op met een woningcorporatie wanneer men denkt te voldoen aan de voorwaarden voor urgentie. De medewerker van het Klant Contact Centrum van Woonbron, ook wel klantadviseur genoemd, doorloopt telefonisch een beslisboom met de basisvoorwaarden voor urgentie. Denk hierbij aan de voorwaarden of de aanvrager voldoet aan de inkomenseis, een huisvestingprobleem heeft, woonachtig is in Regio Rotterdam en rechtmatig in Nederland woont.

Als de aanvrager samen met de klantadviseur de beslisboom doorlopen heeft en aan de basisvoorwaarden voldoet, toegewezen aan een Woonbronmedewerker van een vestiging, namelijk de medewerker gebiedsadministratie.

De medewerker gebiedsadministratie wijst de aanvraag toe aan een sociaal beheerder van de vestiging. Hierop neemt de sociaal beheerder contact op met persoon en doorloopt vragenlijst om te kijken of de persoon voldoet aan de voorwaarden van de urgentiegrond ook wordt uitgelegd hoe het urgentieproces verloopt en er zal verteld worden dat het belangrijk is dat alle documenten mee worden genomen naar het urgentiegesprek.

Hierna wordt het urgentiegesprek ingepland en wordt een bevestiging van de afspraak en formulieren doormiddel van een brief.

In het urgentiegesprek worden alle stukken die de aanvrager heeft meegenomen gecontroleerd, is de aanvraag compleet dan wordt de aanvraag digitaal ingediend, tegelijkertijd wordt de betaling gedaan. De kosten voor de aanvraag zijn €35 of €85 als het gaat om een medische aanvraag. Er moet bij een medische aanvraag een medisch onderzoek worden gedaan. De kosten hiervan zijn €50. Na het gesprek worden alle stukken gescand en gekoppeld aan de aanvraag (digitaal). Vanaf nu ligt de aanvraag bij de SUWR.

Een medewerker administratie van de SUWR kijkt allereerst of alle gegevens aanwezig zijn en juist zijn ingevuld, als dit niet het geval is, krijgt de behandeld medewerker van Woonbron en de aanvrager een mail om de missende stukken alsnog aan te leveren. Hier krijgt de aanvrager 5 werkdagen de tijd voor.

Als alles compleet is, wordt de aanvraag in behandeling genomen door een behandelaar van de SUWR. Bij een medische urgentie wordt er gekeken of er meer medische informatie nodig is. De behandelaar zal beslissen of het nodig is om de aanvrager door te sturen naar de GGD-arts voor een medisch onderzoek.

Als de urgentieaanvraag is toegewezen, begint fase één van de urgentieverklaring. Deze fase houdt in dat op de zogenaamde woonpas, die toegang biedt tot Woonnetrijnmond de urgentie komt de staan. De urgente woningzoekenden kan vanaf nu met urgentie op woningen reageren Daardoor komt hij of zij hoger op de lijst te staan. De urgente woningzoekende heeft drie maanden de tijd om op woningen te reageren.

Als het de urgente woningzoekenden niet is gelukt om een woning te vinden, zal de behandelaar bij de SUWR beslissen of de persoon recht heeft op directe bemiddeling, ook wel *fase twee* genoemd.

### *Alternatieve route*

De andere route is de zogenaamde één route regeling. Personen die doorstromen vanuit een opvang instelling kunnen aanspraak maken op deze route.

Deze route gaat, in tegenstelling tot eerdergenoemd, niet via de woningcorporatie maar via een zorginstelling.

De zorginstelling vult samen met de aanvrager het rapportageformulier doorstroming vanuit een opvanginstelling in en verzameld de benodigde stukken. Dan wordt de aanvraag ingediend bij de SUWR. De SUWR beslist binnen 5 werkdagen op de aanvraag voor urgentie, een stuk sneller dan de reguliere aanvraag.

Als de aanvrager urgent is, krijgt hij of zij directe bemiddeling. Eén van de vier grote woningcorporaties; Vestia, Woonbron, Havensteder of Woonstad, zal binnen twee maanden een passende woning aanbieden.

De urgente woningzoekende moet deze woning accepteren. Wordt dit niet gedaan, dan wordt de urgentie stopgezet.

# Hoofdstuk 5 Resultaten op basis van literatuuronderzoek

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de voorwaarden van urgentie en urgentieprocedures in de gemeente Amsterdam, Den Haag en Utrecht. Allereerst zullen de voorwaarden voor urgentie in Amsterdam benoemd worden, daarna wordt er gekeken naar de urgentie procedure in Amsterdam. Als derde zullen de voorwaarden en de urgentieprocedure van den Haag worden beschreven.

## §1 De urgentieprocedure en voorwaardes in Amsterdam, Den Haag en Utrecht

Het urgentieproces is geen vastgestelde procedure. Sterker nog, dit proces is in veel gemeentes verschillend. In dit hoofdstuk wordt de volgende vraag beantwoord: *Hoe verschillen de voorwaarden en het urgentieproces in Rotterdam met die van Amsterdam, Den Haag en Utrecht?* De focus bij het beantwoorden van de vraag zal hierbij liggen op de urgentieaanvraag. Het doel van dit hoofdstuk is om een beeld te krijgen hoe het urgentie (aanvraag) proces verloopt in andere gemeentes en welk proces het beste aansluit met de gewenste situatie in regio Rotterdam.

Hoe gaat deze aanvraag in andere grote gemeentes? Er zal worden gekeken naar gemeente Amsterdam, Den Haag en Utrecht.

### §1.1 Amsterdam

#### Voorwaarden Amsterdam:[[20]](#footnote-20)

De voorwaarden om urgentie aan te vragen lijken deels op de voorwaarden in Rotterdam:

* Het huisvestingprobleem mag niet op een andere manier op te lossen zijn, dan door te verhuizen.
* De aanvrager is meerderjarig en de aanvrager heeft de Nederlandse nationaliteit, wordt als Nederlander behandeld of is een vreemdeling die rechtmatig in Nederland verblijft.
* Het verzamelinkomen is niet hoger dan €36.798 in 2017(dit is de som van alle inkomens van bewoners excl. kinderen)
* De aanvraag wordt niet gedaan binnen twee jaar na het intrekken van een urgentieverklaring op grond van het vervallen van de geldigheid van de urgentieverklaring en het wijzigen en intrekken van de urgentieverklaring. [[21]](#footnote-21)
* Er is sprake van een urgent huisvestingsprobleem
* Het huisvestingprobleem is niet verwijtbaar doen of nalaten van de aanvrager of een lid uit zijn huishouden
* Het huisvestingsprobleem is niet ontstaan door het niet gebruik maken van een voorliggende voorziening.
* De aanvrager woont binnen de regio (in dit geval regio Amsterdam)

Ook de verschillende categorieën huisvestingproblemen, ook wel urgentiegronden genoemd, komen overeen met die in Rotterdam.

#### Urgentie procedure Amsterdam**[[22]](#footnote-22)**

In Amsterdam gaat de urgentie aanvraag via gemeentelijke instanties. De woningcorporatie speelt in Amsterdam geen rol in de urgentieaanvraag. Daarbij is de aanvraag voor een urgentieverklaring gratis.

Als iemand denkt recht te hebben op een urgentie of meer informatie wil hebben over het aanvragen van urgentie en de urgentieverklaring, kan er informatie worden opgevraagd bij een Sociaal Loket, via het nummer van de gemeente of de website. Is dit al gedaan of is aanvrager al bekend met de basisvoorwaarden dan zijn er twee manieren om urgentie aan te vragen; via de WMO en via het stadsloket. De aanvrager kan zelf beslissen hoe hij of zij urgentie wil aanvragen. Beide manieren worden hieronder toegelicht.

##### Via de WMO

Allereerst wordt 14020 gebeld. Dit is het algemene nummer in gemeente Amsterdam. Een medewerker van de gemeente Amsterdam controleert telefonisch of de persoon aan de basisvoorwaarden voldoet, denk aan inkomenseis enzovoort. Voldoet iemand aan de voorwaarden, dan wordt de persoon doorverbonden met het WMO-loket ofwel sociaal loket

Het WMO-loket loopt met de persoon de verdere voorwaarden door, denk aan voorwaarden met betrekking tot de urgentiegrond. Wanneer voldaan is aan de verdere voorwaarden wordt er een afspraak gemaakt voor telefonische screening. Na deze screening zal er worden teruggebeld door de beoordelingscommissie. Zij zullen beoordelen of er wel of geen intake gedaan kan worden.

Wanneer intake gedaan kan worden, hoeft dit niet op afspraak. De aanvraag is telefonisch. Er wordt een rapport opgemaakt en wanneer nodig wordt een afspraak gemaakt met de GGD. Dit is bijvoorbeeld een aanvraag op medische gronden.

Na de intake volgt de (eerste) beoordeling op de urgentieaanvraag. Dit wordt gedaan door team indicatie van afdeling wonen. Wanneer er beslist wordt dat de aanvrager geen urgentieverklaring krijgt, kan de aanvrager eventueel nog stukken doorsturen en kan de GGD positief dan wel negatief advies geven over de situatie van de aanvrager.

De beslissing is genomen en de urgentie wordt, als er sprake is van een positief besluit, actief. Is deze niet positief, dan krijgt de aanvrager de gelegenheid om bezwaar in te dienen. Er zal dan opnieuw worden beoordeeld.

##### Via het stadsloket*[[23]](#footnote-23)*

Als iemand denkt recht te hebben of meer informatie wil hebben over het aanvragen van urgentie en de urgentieverklaring, kan er informatie worden opgevraagd bij een Sociaal stadsloket, via het nummer van de gemeente of de website. Is dit al gedaan of is aanvrager al bekend met de basisvoorwaarden dan wordt het gemeentelijke nummer 14020 gebeld. Net zoals in de voorgaande route. Hier wordt een tweede keer gecontroleerd of iemand aan de basisvoorwaarden voldoet, als dit het geval wordt de persoon doorgestuurd naar het stadsloket.

Vervolgens wordt er een afspraak gemaakt voor een intake bij het stadsloket. Tijdens de intake worden alle benodigde stukken voor het beoordelen van de urgentieaanvraag, ingenomen. Dan wordt de aanvraag ingediend. Net zoals is de andere route wordt de (eerste) beoordeling gedaan door team indicatie van afdeling wonen.

Wanneer deze beoordeling niet positief is, kan de aanvrager eventueel nog stukken doorsturen en kan de GGD-advies geven.

De beslissing is genomen en de urgentie wordt, als er sprake is van een positief besluit, actief. Is deze niet positief, dan krijgt de aanvrager de gelegenheid om bezwaar in te dienen. Er zal dan opnieuw worden beoordeeld.

### §1.2 Den Haag

#### Voorwaarden Den Haag:**[[24]](#footnote-24)**

* De woonsituatie is medisch of sociaal ontwrichtend/levensbedreigend, of
* Persoon woont met minderjarige kind(eren) langer dan 3 maanden in een gemeentelijk erkend huis voor noodopvang, of
* De huur is te hoog voor het inkomen en de woonkostentoeslag is hoger dan de maximaal toegestane huurtoeslag.
* Persoon ontvangt of verleent mantelzorg en door verhuizing wordt de afstand tussen de woning van de ontvanger en verlener minder.

Daarnaast moet er aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

* Persoon woont langer dan een jaar in de woningmarktregio Haaglanden, of is er economisch of maatschappelijk aan gebonden.
* De problemen zijn niet door eigen schuld ontstaan en zij nu zo erg dat er binnen 3 maanden een andere woonruimte moet zijn.
* Persoon heeft er zelf alles aan gedaan om de problemen op te lossen, maar dat is niet gelukt.
* Er is 3 maanden gereageerd op woningen, maar u heeft geen passende woning gevonden via de normale procedure.
* Er zijn geen passende woningen geweigerd.
* Het inkomen is minder dan € 45.225 per jaar.

#### Urgentieprocedure den Haag

In gemeente Den Haag werd voorheen de aanvraag gedaan door de woningcorporatie. De woningcorporatie had, in vergelijking met de procedure in Rotterdam, een grotere rol in het urgentieproces. Niet alleen deed de woningcorporatie de aanvraag. Ook gaven zij advies over de aanvraag.

Tegenwoordig is de urgentieprocedure veranderd. Den Haag en Utrecht hebben vrijwel dezelfde urgentieprocedure. In het volgende paragraaf zal dan ook de nieuwe procedure samen met de urgentieprocedure van Utrecht, orden toegelicht.

### §1.3 Utrecht

#### Voorwaarden Utrecht:**[[25]](#footnote-25)**

* De woningzoekende is ingezetene in de gemeente Utrecht en
* De woningzoekende beschikt over zelfstandige woonruimte in de woningmarktregio, namelijk Utrecht, en
* Er is sprake van een bijzondere persoonlijke noodsituatie en
* De noodsituatie is buiten de schuld van de woningzoekende en was niet te voorzien
* De woningzoekende kan aantonen eerst zelf naar een oplossing te hebben gezocht
* Een verhuizing op korte termijn, binnen zes maanden is noodzakelijk
* De woningzoekende is aantoonbaar niet in staat om zelf binnen zes maanden voor passende huisvesting te zorgen
* Het inkomen is niet hoger € 46.263 per jaar.

De voorwaarden voor urgentie in Utrecht zijn vrijwel gelijk aan die van Rotterdam. Wel zijn is er één afwijkende urgentiegrond die niet voorkomt in de andere grote gemeentes, namelijk; beroepsurgent

Personen die als beroepsurgenten urgentie kunnen aanvragen zijn personen werkzaam in de sectoren zorg, onderwijs en politie.· Om dit daadwerkelijk aan te kunnen vragen moet je voldoen aan de volgende voorwaarden;

* Je kan alleen aanspraak maken op deze urgentiegrond wanneer je een contract hebt van minimaal 1 jaar binnen gemeente Utrecht. Daarnaast moet je minimaal 24 uur werkzaam bent en drie dagen per week moeten reizen tussen woonruimte en werk.
* Ook moet de aanvrager minstens een jaar buiten de gemeentes dicht bij Utrecht wonen. Dit betekent dat de aanvrager niet in Gemeente Bunnik, De Bilt, Houten, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Vianen, IJsselstein en Zeist mogen wonen.
* Mensen die in de stad Utrecht wonen, kunnen ook urgentie aanvragen op deze urgentie grond mits zij vanaf het moment van het dienstverband minstens twee jaar onafgebroken in een onzelfstandige woonruimte hebben gewoond.

#### Urgentieprocedure Utrecht/den Haag

Het urgentieproces in Utrecht is heel anders dan in Rotterdam en Amsterdam. Gemeente Utrecht is aangesloten bij de instantie *Het Vierde Huis*. Bij deze instantie is de urgentie aanvraag volledig digitaal.

Sinds 8 februari 2018 is Den Haag ook aangesloten bij *Het Vierde Huis*. Hiervoor verliep de urgentieprocedure via de woningcorporatie. Sinds januari is dit zonder inmenging van de woningcorporatie. En kan net als in Utrecht digitaal worden aangevraagd. De enige verschillen zijn de voorwaarden per gemeente en de kosten voor de urgentieaanvraag. Deze zijn gratis in Utrecht en €75 in Gemeente Den Haag.

*Aanvraag via de urgentiewijzer*:

Je doorloopt een beslisboom (zie bijlage 4). Bij iedere stap krijg je een vraag over je situatie. Deze vragen laten zien of je wel of niet aan de voorwaarden voor een urgentieverklaring doet. Wanneer je niet aan de voorwaarden voldoet, komt dit in het scherm te staan. Je maakt geen kans op een urgentieverklaring.

Als je wel door de beslisboom heen komt, en dus aan de voorwaarden voldoet, kan je de bewijsstukken toevoegen en simpelweg op aanvragen klikken.

Binnen 8 weken krijg je de beslissing op de aanvraag. Missen er bewijsstukken dan wordt het termijn verschoven.

In den Haag is er de mogelijkheid hulp in te schakelen met het aanvragen van de urgentieverklaring bij een van de servicepunten van gemeente den Haag. Dit wordt bijvoorbeeld gedaan wanneer de aanvrager niet in staat is om de aanvraag zelf in te dienen.

### §1.4 analyse

In deze paragraaf zullen de verschillen in voorwaarden en procedures tussen Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Utrecht benoemd worden.

Voorwaarden

1. Verschillen in inkomenseisen. Het verzamelinkomen in Amsterdam en Rotterdam zijn hetzelfde. Dit mag niet hoger zijn dan €36.798 in Den Haag is dit €45.225 en in Utrecht mag dit €46.263. Deze bedragen verschillen enorm van elkaar. Amsterdam en Rotterdam kunnen minder mensen urgentie aanvragen omdat zij een hoger inkomen hebben.
2. Ook de kosten voor de aanvraag zijn verschillend per gemeente. In Rotterdam betaalt men €35 euro voor een urgentieaanvraag en €50 euro extra als het gaat om een medische urgentie. In Den Haag is een standaard bedrag van €75 euro terwijl in Amsterdam en Utrecht de urgentieaanvraag gratis is.

Procedures

1. In Rotterdam verloopt de reguliere urgentieprocedure via de woningcorporaties. Zij dienen de aanvraag in bij de SUWR, het beslisorgaan.
2. Amsterdam heeft een urgentiesysteem wat volledig gekoppeld is aan de gemeente. De woningcorporaties zijn niet betrokken bij de aanvraag. Het stadsloket of het WMO-loket doet de aanvraag en de afdeling Wonen van de gemeente beslist op de aanvraag.
3. Utrecht en Den haag hebben gebruiken hetzelfde systeem. Zij hebben een digitaal systeem, aangesloten bij *het Vierde Huis,* wat de aanvrager zelf kan invullen. Er is geen persoonlijk gesprek.

### § 1.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk is naar voren is gekomen dat de grote gemeentes hebben verschillende systemen hebben, met uitzondering van Utrecht en Den Haag.

In Rotterdam verloopt de urgentieaanvraag anders dan in de andere grote gemeentes. Zoals bekend is in Rotterdam de woningcorporatie betrokken in het urgentieproces. In Den Haag was dit voorheen ook het geval maar ook daar had de sociaal beheerder een andere rol dan in Rotterdam. Zij hadden namelijk een adviserende functie in het proces.

In Den Haag wordt sinds 3 februari 2018, net zoals in gemeente Utrecht, gebruik gemaakt van een digitaal aanvraagsysteem. Mensen kunnen nu zelf online de aanvraag voor urgentie indienen zonder tussenkomst van een woningcorporatie of gemeentelijke instanties.

# Hoofdstuk 6 Resultaten op basis van interviews

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op de interviews met de sociaal beheerders en de manager van Woonbron IJsselmonde (paragraaf 1), de medewerkers van de SUWR (paragraaf 2) en de aanvragers (paragraaf 3). Per paragraaf zullen de verbeterpunten ervaringen en ideeën over het urgentieproces van de respondenten uitvoerig beschreven worden.

## § 6.1 Verbeterpunten volgens de Sociaal beheerders en de manager van Woonbron IJsselmonde

In dit onderdeel zal de volgende vraag worden behandeld; *Hoe kan het urgentie proces volgens de sociaal beheerders en de manager van Woonbron IJsselmonde worden verbeterd?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zal er eerst worden in gegaan op de ervaring van de sociaal beheerders met het huidige urgentieproces ook zal het urgentieproces nog even in het kort worden toegelicht. Het uitgebreide proces in te vinden in het maatschappelijk kader, hoofdstuk 4. Daarna zal er worden gekeken naar de functie van sociaal beheerders in het proces en de samenwerking met de SUWR. Als derde zullen de verbeterpunten worden behandeld en hierin zullen de ideeën van de sociaal beheerders en manager over de verbeterpunten naar voren worden gebracht. Als laatste geven de medewerkers van de woningcorporatie hun mening over de urgentiesystemen van Amsterdam, Den Haag en Utrecht.

### Ervaring met het huidige urgentieproces

Het huidige urgentieproces bestaat nu 2 à 3 jaar. In het voorgaande urgentieproces werden de urgentieaanvragen gedaan door de baliemedewerkers bij Woonbron. Bij de sluiting van de balie is besloten om de urgentieaanvraag bij de sociaal beheerder neer te leggen. Bij een aantal Rotterdamse woningcorporaties wordt de urgentieaanvraag nog steeds aan de balie gedaan.

Het huidige urgentieproces loopt als volgt: Een verzoek voor een urgentieaanvraag komt eerst binnen bij het Klant Contact Centrum (KCC) van Woonbron. Hier wordt er gekeken of de aanvrager voldoet aan de basisvoorwaarden voor urgentie. Als dit het geval is, wordt de aanvraag doorgezet naar een sociaal beheerder van de regio waar de aanvrager woont. De sociaal beheerder neemt contact op met de aanvrager en kijkt of de persoon voldoet aan de voorwaarden voor een urgentiegrond. Hierna wordt een urgentiegesprek ingepland waarin de aanvraag zal worden gedaan. De sociaal beheerder neemt in het gesprek alle documenten die de aanvrager heeft meegebracht, door en kijkt of alle bewijsstukken voor de aanvraag compleet zijn. Dan wordt de aanvraag doorgezet naar de SUWR.

### Verbeterpunten

Alle geïnterviewde sociaal beheerders zijn vanaf het begin betrokken bij het huidige urgentieproces en hebben daarom voldoende ervaring op gedaan met het huidige urgentieproces. In dit hoofdstuk zullen de grootste verbeterpunten volgens de sociaal beheerders worden benoemd. Hieronder zijn de verbeterpunten opgesomd naar relevantie zoals genoemd in de interviews. Later in dit hoofdstuk zullen de verbeterpunten uitgebreid uitgewerkt worden.

1. De sociaal beheerders geven in eerste instantie aan dat het urgentieproces wel loopt. Dat wil zeggen, de sociaal beheerders zijn een doorgeefluik en daarin wordt niet vaak tegen problemen aangelopen. Maar de sociaal beheerders geven aan dat hun rol in het urgentieproces niet zinvol is.
2. De legitimatiebewijzen moeten nu door de aanvrager zelf ingediend moeten worden in verband met de nieuwe privacywet. Dat verloopt niet altijd even soepel en dat zouden ze graag anders willen zien.
3. De sociaal beheerders vinden dat zij te veel urgentieaanvragen binnenkrijgen van omdat andere woningcorporaties naar Woonbron doorverwijzen.
4. De voorwaarden voor urgentie zijn niet altijd even duidelijk voor de Sociaal beheerders. Zij willen graag een voorlichting vanuit de SUWR onduidelijkheid te krijgen over deze voorwaarden.
5. Ook vindt een manager en sociaal beheerder dat er te veel stappen doorlopen moeten in het proces

#### Rol urgentieproces

Wat het meest uit de interviews is naar voren is gekomen is dat de sociaal beheerders het niet eens zijn met hun functie in het urgentie proces. De sociaal beheerders zeggen niet in het urgentie proces thuis te horen en zij geven zelfs aan dat de woningcorporatie eigenlijk niet in het urgentieproces hoort.

De reden dat de sociaal beheerders hun rol niet relevant vinden is omdat zij in hun ogen geen wezenlijke rol hebben. Zo geven ze aan dat van de sociaal beheerder te verwachten valt dat zij advies zouden geven en niet enkel een doorgeefluik moeten n zijn. Nu dit niet het geval is, zien de sociaal beheerders geen meerwaarde in het voeren van het urgentiegesprek. Vooral omdat de sociaal beheerder nog veel andere taken heeft. Om deze reden zouden de sociaal beheerders het liefst zien dat de SUWR de taak van het aanvragen voor urgentie op zich neemt in plaats van de sociaal beheerder. Wanneer dit niet mogelijk zou zijn, vinden drie sociaal beheerders dat de administratie, voorheen baliemedewerkers, de urgentie weer op zich zouden kunnen nemen. Dit scheelt niet alleen tijd voor de aanvrager maar ook wordt het op deze manier duidelijker voor de aanvragers bij welke organisatie ze terecht komen.

Hoewel de sociaal beheerders zeggen dat zij geen rol willen hebben in het urgentieproces, geven twee van de drie sociaal beheerders aan dat zij, wanneer uit het proces stappen niet tot een mogelijkheid behoort, meer inspraak zouden willen hebben in het urgentieproces. Zij willen meer betrokken worden bij de besluitvorming (bijlage 3.1.1 en 3.1.2). Zij geven aan dat je van de sociaal beheerder kan verwachten dat zij advies kunnen geven over de beoordeling van de urgentieaanvraag.

#### Samenwerking SUWR

Een ander verbeterpunt dat naar voren is gekomen tijdens de interviews is de samenwerking met de SUWR. De drie sociaal beheerders geven aan goed contact te hebben met de SUWR als er vragen zijn. Er wordt goed advies gegeven en er wordt rekening gehouden met wat Woonbron wel en niet mag. Zo zijn er goede (tijdelijke) maatregelen getroffen als het gaat om het scannen van ID-bewijzen. Vanwege de nieuwe privacywetgeving doen wij dat niet meer en laten wij de aanvrager zelf het ID-bewijs naar de SUWR toesturen.

Door een sociaal beheerder (bijlage 3.1.1.1) werd gezegd dat de SUWR kort bereikbaar is. Zij zijn namelijk telefonisch te bereiken van 9.00 tot 12.00 uur. Wanneer er later op de dag een urgentiegesprek ingepland staat, kan er geen telefonisch contact worden opgenomen met de SUWR. Dit zou de geïnterviewde graag anders zien.

Daarnaast bestaat er onduidelijkheid onder de sociaal beheerders over de voorwaarden voor urgentie. Zo geven de drie sociaal beheerders aan dat wanneer zij twijfels hebben over een aanvraag, contact opnemen met de SUWR. De sociaal beheerder legt zijn of haar twijfels voor aan de SUWR. De SUWR adviseert vaak, tegen verwachting van de sociaal beheerder in, om toch de aanvraag in te dienen. Het is voor de sociaal beheerders niet duidelijk waarom dit wordt geadviseerd. De sociaal beheerders geven aan te willen weten hoe de SUWR tot dit besluit komt en wat de achterliggende argumenten zijn.

Twee sociaal beheerders geven aan dat een voorlichting van de SUWR of een overleg, bijvoorbeeld 1 keer in de maand, met de SUWR een goede oplossing kan zijn om verwarring te voorkomen (bijlage 3.1.1 en 3.1.3). Daarnaast willen sociaal beheerders graag weten hoe het afloopt met de ingediende aanvragen. Door een overleg kunnen aanvragen besproken worden.

### Vergelijking met andere gemeentes

Tijdens het interview zijn de verschillende aanpakken van gemeentes besproken. De geïnterviewden zijn gevraagd wat zij vinden van de processen en wat zij denken dat het meest effectief is.

#### Utrecht en Den Haag

Het digitale systeem in Utrecht in den Haag vinden twee sociaal beheerders in eerste instantie goed klinken. Toch kwam er al vrij snel naar voren dat er twijfels zijn over de betrouwbaarheid van het systeem. Bijvoorbeeld of de aanvragers de vragen wel juist beantwoorden en krijg je zo niet te veel aanvragen die worden afgewezen. Ook geven twee sociaal beheerders aan dat lang niet alle aanvragers bekwaam zijn om urgentie zelfstandig aan te vragen (bijlage 3.1.2 en 3.1.3).

Wel wordt daarop gezegd dat tegenwoordig veel aanvragen zijn gedigitaliseerd, zoals subsidieaanvragen. Als het eenmaal moet, kunnen mensen het ook wel.

Met de manager van Woonbron IJsselmonde is er dieper in gegaan op dit systeem. Hij is positief over dit systeem en geeft aan dat de twijfels van de sociaal beheerders eventueel opgelost kunnen worden als er verder wordt gekeken.

#### Amsterdam

In Amsterdam loopt het urgentieproces zonder inmenging van een sociaal beheerder. De gehele aanvraag wordt bij gemeentelijke instanties gedaan en ook de beoordeling wordt gedaan door een gemeentelijke instantie. De sociaal beheerders geven allemaal aan dat het urgentieproces het beste bij één instantie zou kunnen liggen. Hierdoor weten de aanvragers beter bij wie ze terecht kunnen en zal het urgentieproces misschien ook sneller kunnen.

Dit zou dan een soort gelijk systeem kunnen worden als in Amsterdam. Het maakt de sociaal beheerders niet zoveel uit of de aanvraag bij de gemeente komt te liggen of bij de SUWR. Wel blijkt uit de interviews dat de sociaal beheerders het makkelijker en logischer zouden vinden als de SUWR de aanvraag op zich neemt, zodat het proces bij dezelfde instantie ligt.

Ook de manager is het hiermee eens. Hij zegt: “*Of het nou rechtstreeks naar de SUWR of naar de gemeente. Het is maar hoe je de systematiek onderbrengt.”* (Bijlage 3.1.4)

### Ideeën over het te verbeteren

De sociaal beheerders en managers hadden zelf ook ideeën over hoe bepaalde problematieken opgelost zouden kunnen worden. De volgende ideeën zijn naar voren gekomen:

1. Een oplossing voor het doorsturen van de urgentieaanvragers door andere woningcorporaties.
2. Het wegnemen van een stap in het urgentieproces
3. Overleg met de SUWR

De ideeën zullen hieronder verder uitgewerkt worden.

#### Een oplossing voor het doorsturen van urgentieaanvragen door andere woningcorporaties:

De manager van Woonbron (bijlage 3.1.4) geeft aan dat er weinig of nooit overleggen zijn met de vier grote woningcorporaties van Rotterdam over de urgenties. Het zou een idee zijn om één keer per kwartaal een overleg met het Woonstad, Vestia, Havensteder, Woonbron en de SUWR in te plannen. In dit overleg zou besproken kunnen worden waar iedereen nu staat, hoe de urgentieaanvragen verlopen en of dat er verbeterpunten zijn.

#### Het wegnemen van een stap in het urgentieproces:

Het urgentieproces gaat langs drie werknemers van Woonbron. Namelijk langs een klantadviseur, medewerker gebiedsadministratie en de sociaal beheerder.

De gebiedsadministratie verdeelt de urgentieaanvraag onder de sociaal beheerders van de regio. Bij Woonbron wordt het zogenaamde first-time-fix uitgerold, wat in houdt dat er zoveel mogelijk in de eerste keer geregeld wordt bij het KCC. Het is een idee om te onderzoeken of tussenkomst van de gebiedsadministratie nodig is, of dat de klantadviseur de urgenties kan onderverdelen onder de sociaal beheerders van de regio.

#### Overleg met de SUWR:

Twee sociaal beheerders geven aan een voorlichting of overleg met de SUWR te willen. In de interviews met medewerkers van de SUWR is de vraag van de sociaal beheerders voor een voorlichting/overleg voorgelegd en zij stemmen in om dit te regelen. [[26]](#footnote-26)

### Samenvatting

In dit hoofdstuk vertellen de sociaal beheerders en de manager van Woonbron IJsselmonde hun ervaringen met het huidige urgentie proces en de verbeterpunten hieromtrent.

De respondenten zijn over het algemeen niet negatief over het proces. Wel geven ze aan dat de sociaal beheerders niet in het urgentieproces horen. Ook wordt er getwijfeld over de rol van de woningcorporatie in het urgentieproces.

De sociaal beheerders zouden graag zien dat de aanvraag van urgentie komt te liggen bij de SUWR of dat er naar een andere oplossing wordt gekeken. Om deze reden zijn er voorbeelden van andere systemen van Utrecht/Den Haag en Amsterdam aan de sociaal beheerders en de manager voorgelegd.

De sociaal beheerders en de manager geven aan dat beide een mogelijke optie zouden kunnen zijn. De sociaal beheerders spreken hun twijfels uit over de betrouwbaarheid van het digitale systeem en dit zou verder onderzocht moeten worden.

Tijdens de interviews hadden de sociaal beheerders en de manager ideeën over een aantal aangedragen verbeterpunten, namelijk:

* Eén keer in het kwartaal een overleg met de vier grote woningcorporaties om de urgentieaanvraag te bespreken en problemen hieromtrent bespreekbaar te maken
* Het verwijderen van een stap uit het aanvraag proces. Omdat een urgentieaanvraag langs een aantal medewerkers bij woonbron gaat is, kan er worden gekeken of deze stappen noodzakelijk zijn, of dat er misschien een schakel tussenuit kan worden gehaald.
* Een overleg met de SUWR voor vragen van sociaal beheerders over casussen en voorwaarden voor urgenties.

## § 6.2 Verbeterpunten volgens de SUWR

In dit onderdeel zal de volgende vraag worden behandeld; *Hoe kan het urgentie proces volgens de medewerkers van de SUWR worden verbeterd?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zal er eerst worden in gegaan op de ervaring van de medewerkers van de SUWR met het huidige urgentieproces ook zal er worden gekeken naar de functie van deze medewerkers in het proces. Als tweede worden de verbeterpunten volgende de medewerkers van de SUWR worden behandeld. Deze zijn opgedeeld in interne verbeterpunten en externe verbeterpunten, hieronder valt ook de reactie op de verbeterpunten van de medewerkers van de SUWR op de woningcorporatie (zie vorige paragraaf). Als laatste geven de medewerkers van de SUWR hun mening over de urgentiesystemen van Amsterdam, Den Haag en Utrecht.

### Ervaring met het huidige urgentieproces

De SUWR bestaat nu 12 jaar. De SUWR is een samenvoeging van medewerkers uit Rotterdam, een gedeelte van Vlaardingen, Maasluis en Hoek van Holland.

De rol van de SUWR is het verstekken van urgentieverklaringen aan woningzoekenden in regio Rijnmond namens de gemeente Rotterdam. Zij hebben deze bevoegdheid in de gemeente Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maasluis. De SUWR is betrokken met het urgentieproces vanaf de aanvraag van de urgentieverklaring tot en met de intrekking van de urgentieaanvraag. Hieronder valt het beoordelen, het eventueel toekennen het monitoren van de urgentie en dan hopelijk tot men slaagt of dat we de urgentie in moeten trekken als er teveel geweigerd is of te weinig gereageerd.

De geïnterviewden werken minimaal een jaar bij de SUWR tot en met 12 jaar. De geïnterviewden zijn; 1 medewerker administratie, 3 medewerkers urgentie en 1 manager.

### Verbeterpunten

Wat opvalt in de interviews met de SUWR is dat zij een hele andere visie hebben over verbeterpunten in het proces dan de medewerkers bij Woonbron. De volgende verbeterpunten zijn naar voren gekomen:

Intern:

1. Het verbeteren van het IT- systeem voor behandelaars van de SUWR en de intakers.
2. Meer eenduidigheid binnen de SUWR over het beslissen op een urgentieaanvraag.

Extern:

1. De medewerkers van de SUWR zien graag dat aanvragen voor een urgentieverklaring (vaker) compleet worden aangeleverd door de intaker.
2. De samenwerking met de corporatie in directe bemiddeling en fase twee urgenten verbeteren wat betreft termijn en communicatie.
3. Het concretiseren van de verordening woonruimtebemiddeling.

In tegenstelling tot wat de sociaal beheerders zeggen, ziet de SUWR geen probleem in de rol van de corporatie in het proces. In de interviews hadden zij hier weinig op te zeggen. In dit hoofdstuk kan daarom niet uitvoerig worden ingegaan op de rol van de woningcorporatie.

### Intern

#### Verbeteren van het huidige IT-systeem

Eén van de meest voorkomende verbeterpunten naar voren gekomen in de interviews, is het verbeteren van het IT-systeem van de SUWR.

Op het moment is de SUWR bezig met het verbeteren van het IT-systeem van de SUWR en het intakeformulier. De medewerkers geven aan dat het systeem nodig verbeterd moet worden. Opvallend is dat de medewerkers van de SUWR aangeven dat het systeem nu lastig is, in het bijzonder voor de intakers. In de interviews met de medewerkers van Woonbron is dit niet naar voren gekomen als een verbeterpunt.

Naast dat het voor de intakers een stuk makkelijker wordt om de aanvraag via het nieuwe IT-systeem in te dienen, wordt het volgens ook voor de medewerkers bij de SUWR een stuk makkelijker om urgentieaanvragen bij te houden en te beoordelen. Vermoedelijk zal hierdoor de beoordeling op de urgentieaanvraag versnellen.

#### Eenduidigheid binnen de SUWR

Eén van de medewerkers gaf eenduidigheid binnen de SUWR een streven is. Niet omdat het nu niet goed gaat, maar omdat het beter kan. Zo zei zij: “*Vanuit de SUWR is ons streven om gelijke wegingen te maken en zoveel mogelijk uit te sluiten dat als iemand een toetsing doet bij mij dat ik tot hetzelfde oordeel kom als dat mijn collega doet. Zonder dat je over elke casus weer moet overleggen. We overleggen het wel in algemene zin. Maar dat is belangrijk. Ik denk tegelijkertijd dat de inspanningen die je daarin moet leveren wil je ook terugzien in het werk. Dus ja, dit is voor mij nog wel zoeken.*” (Bijlage 3.2.4)

### Extern

### Samenwerking met de woningcorporatie

#### De aanvragen compleet aanleveren

Het verbeterpunt wat het meest genoemd wordt in de interviews met medewerkers van de SUWR naar voren is gekomen, is het indienen van complete aanvragen door de woningcorporaties en de zorginstellingen.

De medewerkers van de woningcorporatie of een zorginstellingen dienen vaak de aanvraag incompleet in. In een aantal gevallen gaat dit over de ID-bewijzen die Woonbron niet inneemt en doorstuurt naar de SUWR. Toch gaat het lang niet altijd over het ID-bewijs. Zo missen er regelmatig andere bewijsdocumenten waardoor de aanvraag niet kan worden beoordeeld.

De SUWR stuurt een reminder naar de aanvrager en de intaker om te laten weten dat er nog wat mist. De aanvrager krijgt 5 werkdagen om deze gegevens alsnog aan te leveren. Gebeurt dit niet? Dan krijgen zij nog 5 werkdagen. Het wachten op deze gegevens kost de SUWR veel tijd. De aanvraag blijft liggen bij de administratief medewerker. De administratief medewerker controleert of de gegevens toegestuurd zijn en versturen nogmaals een brief wanneer dit niet is gebeurd (bijlage 3.2.1).

Als tijdens het urgentiegesprek strenger gecontroleerd wordt of de aanvrager alle benodigde documenten bij zicht heeft en correct zijn ingevuld (indien van toepassing) dan kunnen de aanvragen sneller door worden gezet aan de behandelaar urgentie. Ook krijgt de medewerker administratie van de SUWR meer tijd voor zijn of haar andere werkzaamheden. De medewerkers geven aan dat zij niet weten hoe dit opgelost zou kunnen worden.

#### Samenwerking met de woningcorporatie over directe bemiddeling en fase twee urgenten

Een aantal medewerkers geven aan dat de samenwerking met de corporatie omtrent het aanbieden van woningen aan urgente in fase twee en de directe bemiddeling niet altijd even goed gaat. [[27]](#footnote-27)

Na fase één, de zelf zoek fase, krijgen urgenten in sommige gevallen een directe bemiddeling. Dit houdt in dat de vier grote woningcorporaties woningen aanbieden aan de urgente woningzoekende. Er is onderling afgesproken dat de woningcorporaties hier twee maanden voor krijgen.

De medewerkers geven aan dat het regelmatig gebeurt dat er niet binnen de termijn een woning wordt aangeboden. Dit is vooral het geval met grote gezinnen of jongeren.

#### Reactie op verbeterpunten in de samenwerking volgens Woonbron

In de vorige paragraaf zijn de verbeterpunten van de sociaal beheerders omtrent de samenwerking met de SUWR naar voren gekomen.

Als grootste verbeterpunt zeggen de medewerkers bij Woonbron niet meer betrokken te willen zijn bij het aanvraagproces omdat zij enkel een doorgeefluik zijn. In tegenstelling tot wat de sociaal beheerders zeggen, ziet de SUWR geen probleem in de rol van de corporatie in het proces. Zij geven aan dat huisvestingsprobleem bij een woningcorporatie hoort.

Als tweede verbeterpunt geeft de manager van woonbron aan (bijlage 3.1.4) meer duidelijkheid te willen hebben over de aanpak van het indienen van de kopie legitimatiebewijs. Dit verbeterpunt is voorgelegd aan de medewerkers van SUWR. Er is gezegd dat op dit moment nieuwe wetgeving omtrent de privacy onder de loop genomen en er wordt gekeken naar oplossingen omtrent dit probleem. Naar alle verwachting zal hier dit jaar een oplossing voor komen.

Als laatste komt uit de interviews naar voren dat er vraag is naar een voorlichting en of overleg met de SUWR over de voorwaarden voor urgentie en eventuele casusbesprekingen. De SUWR geeft aan dat ze regelmatig voorlichtingen geven aan woningcorporaties en hulpverleningsinstanties. Zij staan hier open voor en zeggen dat er via een mailtje zo een afspraak kan worden gemaakt.

#### Concretiseren van de huisvestingsverordening

In één interview is naar voren gekomen dat de verordening woonruimtebemiddeling misschien herzien zou kunnen worden. Op dit moment zijn de regels en voorwaarden voor urgentie volgens een medewerker niet altijd even duidelijk. Er wordt regelmatig gebruik gemaakt van de hardheidsclausule. [[28]](#footnote-28) Dat wil zeggen dat de aanvrager niet voldoet aan alle voorwaarden maar toch de urgentieverklaring krijgt. De meest voorkomende afwijkingen zouden opgenomen kunnen worden in de verordening om te voorkomen de hardheidsclausule regelmatig moet worden toegepast.

De verordening woonruimtebemiddeling kan volgens de SUWR niet worden aangepast door de SUWR zelf. Dit moet gedaan worden door de gemeente.

### Vergelijking met andere gemeentes

Ook aan medewerkers van de SUWR is de vraag voorgelegd wat zij vinden van urgentiesystemen in andere gemeentes en of zij vinden of die beter of slechter zijn dan het huidige urgentieproces in Rotterdam.

#### Den Haag en Utrecht

Het urgentiesysteem van Den Haag en Utrecht is in de interviews uitgelegd aan de medewerkers van de SUWR. Daarna is gevraagd wat zij van zo’n systeem vinden. Hier werd verschillend op gereageerd.

Drie medewerkers vinden het urgentiesysteem van den Haag en Utrecht geen slecht idee. Er wordt gezegd dat, om dit toe te passen in Rotterdam, er veel moet worden veranderd. De aanvragen zullen waarschijnlijk explosief stijgen en dan zullen er meer mensen moeten worden ingehuurd om deze aanvragen te behandelen.

Ook wordt gezegd dat een digitaal systeem misschien te zwart-wit is. In sommige gevallen voldoet iemand niet aan de voorwaarden en dan wordt de hardheidsclausule toegepast. Wanneer dit online wordt aangevraagd komen ze niet door de beslisboom heen. Aan de andere kant kan het juist zo zijn dat de vragen bewust verkeerd worden beantwoord waardoor er meer afwijzingen komen. Het systeem moet daarom goed worden dichtgetimmerd.

Als laatste komt naar voren dat je zo het persoonlijke stukje weghaalt. Mensen kunnen niet hun verhaal kwijt en krijgen weinig hulp. Als er een digitaal systeem en toch ook nog een kantoortje waar mensen, die dat willen, hun verhaal kwijt kunnen zou het misschien wel een goed idee zijn.

#### Amsterdam

Aan medewerkers van de SUWR is gevraagd wat zij ervan zouden vinden als de aanvraag van urgentie wordt weggehaald bij de woningcorporaties en bij de SUWR of een gemeentelijke instantie komt te liggen.

Zij gaven aan dat de aanvraag bij de SUWR wel lastig is. De woningcorporaties zijn groot en maken met elkaar een selectie van aanvragen. Als deze aanvragen bij de SUWR komen te liggen, moeten daar veel meer medewerkers voor worden ingehuurd. Daarnaast is het praktisch gezien nu niet mogelijk omdat de SUWR geen mensen kan ontvangen op het kantoor noch pinbetalingen uitvoeren.

Ook wordt door de medewerkers gezegd dat een ‘huisvestingsprobleem’ bij een corporatie thuishoort. De Woningcorporatie is de eigenaar van de woningen en zij kunnen ook weer woningen aanbieden. Dat is feitelijk waar de urgentieaanvraag om gaat. De corporatie staat, zo wordt gezegd, dichter bij de huurder dan dat de SUWR doet. De SUWR is bevoegd tot het verlenen van de urgentieverklaring maar ook mogen beslissen bij wie de aanvraag thuishoort. [[29]](#footnote-29)

Aan de andere kant ziet de SUWR wel voordelen als ook de aanvraag bij de SUWR gedaan wordt*: “Bij de woningcorporatie krijg je gewoon de algemene regels, als iemand daaraan voldoet dan kan je de aanvraag indienen. Zo niet, kan je iemand erop wijzen dat de kans klein is maar we dienen hem toch in. Wij zijn erin gespecialiseerd en we weten waar wij naar kijken en waar wij op afwijzen. Wij kunnen daarom misschien sneller zien wanneer een aanvraag geen zin heeft en dan kan je er mensen toch beter op voorbereiden.” (Bijlage 3.1.4)*

### Recente ontwikkelingen

In het interview met de manager van de SUWR is naar voren gekomen dat de SUWR bezig is met het verkorten van de beslistermijn. Volgens de Awb heeft de SUWR 8 weken de tijd om te beslissen op een urgentieaanvraag. De SUWR is bezig om dit terug te dringen naar maximaal 4 weken. Het streven is om dit in de loop van dit jaar te hebben bereikt.

### Samenvatting

De medewerkers van de SUWR zien andere verbeterpunten dan de medewerkers van de woningcorporatie. Zij vinden dat de manier waarop het proces nu ingericht is, goed verloopt. Daarnaast geven zij aan dat de woningcorporatie thuishoort in het urgentieproces.

Zij zouden graag zien dat de urgentieaanvraag vaker compleet wordt aangeleverd door de woningcorporaties en de hulpverleningsinstellingen. Ook zien zij graag dat de samenwerking met de corporaties verbeterd op het gebied van directe bemiddeling en fase twee urgenten.

Daarnaast wordt aangegeven dat het herzien van de verordening met betrekking tot de voorwaarden van de urgentieaanvraag ook het één en ander kan verduidelijken. Men streeft naar eenduidigheid binnen de SUWR.

De SUWR hoopt dat door het nieuwe systeem wat op het moment in ontwikkeling is, de urgentieaanvraag en de beoordeling op de aanvraag makkelijker en sneller maakt. Dit is niet de enige ontwikkeling. Ook is de SUWR bezig met het verkorten van de beslistermijn van 8 weken naar 4 weken.

Ook is aan de medewerkers van de SUWR de systemen in andere gemeentes voorgelegd. Voor Zowel Den Haag/Utrecht en Amsterdam zijn de meningen verdeeld. Beide systemen hebben voor- en nadelen. Zo wordt gezegd dat het digitale systeem onpersoonlijk is en dat de vragen gemanipuleerd kunnen worden.

## § 6.3 De ervaringen van de aanvragers met het urgentieproces

In de vorige paragrafen is er gekeken naar de ervaringen en ideeën over het proces van de sociaal beheerders en manager van Woonbron. Als tweede is er gekeken naar de ervaringen en ideeën over het urgentieproces van de SUWR en in dit laatste hoofdstuk van het onderzoek zal er worden gekeken naar wat de aanvragers vinden van het urgentieproces en hun ideeën hierover. De vraag die zal worden beantwoord is: ‘*Hoe kan het urgentie proces volgens de aanvragers van urgentie worden verbeterd?’*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zal er eerst worden in gegaan op de ervaring van de aanvragers met huidige urgentieproces, daarna zal er worden gekeken naar de verbeterpunten volgens de aanvragers en de informatievoorziening van de SUWR en de woningcorporatie.

### Verbeterpunten

* De tijd
* Samenwerken met andere instanties zoals belastingdienst waardoor aanvragers minder gegevens hoeven aan te leveren.
* Betere informatie

Opvallend is dat de aanvragers slechts drie verbeterpunten naar voren brachten. Dit is een stuk minder in vergelijking met de verbeterpunten volgens de medewerkers van de SUWR en de medewerkers van Woonbron IJsselmonde

#### Het versnellen van het urgentieproces

Als grootste verbeterpunt volgens de aanvragers is naar voren gekomen dat het aanvragen van een urgentie een stuk sneller moet kunnen. Bij de woningcorporatie duurt het een aantal weken voor de afspraak voor de urgentieaanvraag wordt ingepland. Als de aanvraag is ingediend krijgt de SUWR een termijn van 8 weken om te beslissen op de aanvraag. Twee aanvragers zouden dit graag een stuk sneller willen zien.

Zoals beschreven in het vorige paragraaf is de SUWR op moment bezig om de beslistermijn terug te brengen naar 4 weken. Daarmee hoopt de SUWR dit verbeterpunt te hebben opgelost.

#### Samenwerking met andere instanties

Eén van de respondenten vindt dat er te veel gegevens aangeleverd moeten worden om urgentie aan te vragen. Dit zou niet nodig moeten zijn, aangezien zoveel organisaties al desbetreffende gegevens hebben van de persoon.

Zij zou graag willen zien dat de SUWR gaan samenwerken met andere instanties zoals de belastingdienst zodat minder gegevens aangeleverd hoeven te worden door de aanvrager. Hierbij gaf ze wel aan dat ze niet weet wat de mogelijkheden daarin zijn, met betrekking op de nieuwe privacywetgeving.

#### Informatie en contact met de SUWR en Woonbron

In de interviews is gevraagd naar het contact met de woningcorporatie en de SUWR. Daarnaast is gevraagd naar de informatie dat verstrekt is aan de aanvrager door de SUWR en Woonbron.

De meeste respondenten geven aan dat contact met de Woonbron en SUWR goed verloopt. De aanvragers zijn voorafgaand aan de urgentieaanvraag goed geïnformeerd over wat meegenomen moet worden voor het gesprek en wat de voorwaarden zijn.

Niet alle respondenten zijn even tevreden: *“De SUWR was tijdens mijn enige telefoongesprek heel zakelijk. Ik kan me weer herinneren dat het eerste telefoongesprek dat ik had met Woonbron onprettig was. De mevrouw die ik sprak zuchtte toen ik een vraag niet begreep die zij zelf onjuist stelde. Ze vroeg me of ik nog extra informatie wilde. Ik vroeg haar 'zoals wat?' ze zuchtte en zei met een geïrriteerde stem: nou, dat je per 1 juni je huis uit moet. Ze had natuurlijk moeten vragen of ik nog extra informatie wilde toevoegen aan de aanvraag. Dit was de toon van een onprettig gesprek. De rest van de medewerkers van Woonbron die ik telefonisch of face-to-face sprak waren stuk voor stuk vriendelijk en behulpzaam.” (Bijlage 3.3.2)*

Een andere aanvrager (bijlage 3.3.4) geeft aan dat haar nog onbekend is waarom zij niet op specifieke woningen kan reageren. Zij zou graag een kamer voor haar uitwonende zoon willen en was niet bekend met het maximaal aantal kamers waarop zij mag reageren. Dit laat zien dat zij niet in alle informatie is voorzien.

### Vergelijking andere gemeentes

Als laatste is ook aan de aanvragers voorgelegd wat zij vinden van de urgentiesystemen in de andere gemeentes. Aan hen is gevraagd of zij een ander systeem beter vinden of dat het moet blijven zoals het nu is.

#### Den Haag en Utrecht

Aan de aanvragers is het digitale systeem voorgelegd en om hun mening gevraagd.

Vier van de vijf respondenten reageerden positief op het digitale systeem. Als kanttekening wordt er bij gezegd dat dit systeem niet voor iedereen is weggelegd. Voor mensen die niet goed met een computer kunnen omgaan of hulp nodig hebben met het aanvragen van urgentie is een ander systeem noodzakelijk.

Dit is ook wat de respondent zegt die het digitaal systeem niet als een verbetering ziet. Zij heeft liever alles op papier zodat ze hier en daar wat bij kan schrijven als dat nodig blijkt uit het gesprek. Zo vertelt zij dat er tijdens het urgentiegesprek meer boven water is gekomen dan dat zij in eerste instantie had genoteerd:

*“Ik denk dat als je het formulier zou lezen, dan waren we niet eens tot het tweede gedeelte gekomen. Dan zie je dat mensen toch denken; dat ik me bezwaarlijk voel, dat ga ik toch niet vertellen? Dat is toch overdreven als je dat verteld, ik stel me aan. Er zijn ergere dingen, er worden mensen in elkaar geslagen en dan kom ik met zo’n verhaal. Je wilt niet zielig doen” (bijlage 3.3.1)*

Als toevoeging wordt ook door de respondenten gezegd dat het fijn is om je verhaal kwijt te kunnen bij iemand. Er zijn mensen die hun verhaal slecht op papier kunnen zetten. Als er naast het digitale systeem toch nog een plekje is waar mensen hun verhaal kwijt kunnen en mensen die hulp krijgen met het aanvragen van urgentie, zou het systeem in de toekomst uitkomst kunnen bieden.

#### Amsterdam

De aanvragers is niet gevraagd of zij het fijner vinden om niet naar de corporatie te hoeven voor de urgentieaanvraag. Gevraagd is of zij het fijner zouden vinden als zij direct urgentie kunnen aanvragen bij de instantie die belast is met de beslissing op de urgentieaanvraag.

Twee aanvragers geven aan het fijner te vinden als de aanvraag van urgentie bij dezelfde instantie komt te liggen die ook beslist op de urgentie aanvraag. Dit zou het proces misschien enigszins versnellen en er is directer contact.

*“Dat kun je bijvoorbeeld iemand rechtstreeks spreken van de instantie zelf die de beslissing moet nemen in plaats van dat je eerst een tussenschijf moet hebben en daarmee jullie (woningcorporatie) belast met dingen. Jullie moeten het weer overbrengen. 100 procent, 70 procent dat verhaal zeg maar. Dat kunnen er meer misverstanden ontstaan. Dit is persoonlijk, maar jullie geven het door. Dan is het voor hen (SUWR) meer een formuliertje.” (Bijlage 3.3.1)*

### Samenvatting

In dit hoofdstuk is er gevraagd naar de ervaringen met het urgentieproces van de aanvragers van een urgentieverklaring.

Tijdens de interviews zijn er een aantal verbeterpunten naar voren gekomen, namelijk:

* De tijd voor het beslissen op de aanvraag moet verkort worden. De SUWR heeft nu een termijn van 8 weken om te beslissen.
* Samenwerking met andere instanties om gegevens te delen van de aanvrager zoals bijvoorbeeld de belastingdienst. Hierdoor hoeven aanvragers minder gegevens aan te leveren.
* Betere informatie verstrekken aan aanvragers om misverstanden te voorkomen.

De aanvragers zijn over het algemeen tevreden over de informatieverstrekking en het contact met de woningcorporatie. Eén aanvrager heeft een slechte ervaring door de zakelijke opstelling van een medewerker van de SUWR en een onvriendelijke medewerker bij Woonbron.

Ook de aanvragers is gevraagd wat voor systeem zij het liefste zien. De aanvragers zien graag dat de aanvraag bij dezelfde instantie ligt als waar het wordt beoordeeld. Ook zijn ze niet negatief over een digitaal systeem. Wel wordt gezegd dat er ook een alternatief moet zijn voor mensen die de aanvraag niet digitaal in willen of kunnen dienen.

# Hoofdstuk 7 Conclusie en Aanbevelingen

## Conclusie

In dit onderzoek is onderzocht hoe het proces voor de aanvraag van urgentie van woningzoekenden voor de SUWR, Woonbron IJsselmonde en de aanvrager geoptimaliseerd kan worden. De vraag die in dit onderzoek beantwoordt wordt, is dan ook: *Hoe kan het proces voor de aanvraag van urgentie van woningzoekenden voor de SUWR, Woonbron IJsselmonde en de aanvrager geoptimaliseerd worden?*

Deze vraag is beantwoord doormiddel van een kwalitatief onderzoek. Er is literatuuronderzoek gedaan en er zijn interviews gehouden onder medewerkers van Woonbron IJsselmonde, medewerkers van de SUWR en aanvragers.

Gedurende dit onderzoek is gebleken dat het antwoord op deze vraag lang niet zo simpel is als het lijkt. Alle ondervraagden partijen geven in eerste instantie aan dat het proces niet slecht verloopt. Wel kwam als eerst naar voren dat de sociaal beheerders en de manager van Woonbron IJsselmonde als verbeterpunt het liefste zouden zien dat de woningcorporatie uit het urgentieproces gehaald wordt omdat zij vinden dat de rol van de sociaal beheerder/ woningcorporatie niet nodig is in het huidige urgentieproces en de aanvraag het beste door de SUWR gedaan kan worden. Ook drie aanvragers geven aan dat zij het liefste zouden zien dat de aanvraag bij één instantie komt te liggen.

Het grootste deel van medewerkers van de SUWR zijn het hier niet mee eens. De SUWR geeft aan dat de SUWR te klein is om de aanvragen op te vangen. Daarnaast geven de medewerkers aan dat de woningcorporatie wel degelijk een belangrijke rol heeft in het urgentieproces, urgentie wordt namelijk veelal aangevraagd door de huurders van de corporatie. De aanvraag hoort volgens hen bij de woningcorporatie en het urgentieproces moet zo blijven. In bijlage 1 van de verordening woonruimtebemiddeling staat dat de SUWR bevoegd is om de urgentieverklaring te verlenen maar niet bij wie de urgentieverklaring ingediend moet worden. Dit wordt beslist door de SUWR.

Omdat de meningen zo verschillen is in de interviews verder doorgevraagd naar alternatieve systemen. Het meest vernieuwende systeem is het digitaal systeem wat in Utrecht en Den Haag wordt toegepast. Ook hier wordt verschillend op gereageerd. Enerzijds vindt de groot deel van de respondenten dit een goed idee en anderzijds wordt afgevraagd of dit systeem betrouwbaar is en toegankelijk voor alle doelgroepen. Respondenten geven dan ook aan dat het een idee zou kunnen zijn als er naast het digitale systeem nog een kantoortje is waar mensen terecht kunnen die hulp nodig hebben met de aanvraag.

Dit zijn niet de enige verbeterpunten die naar voren gekomen zijn. Zo is ook naar voren gekomen dat de samenwerking tussen corporatie kan verbeteren door een permanente oplossing te vinden hoe om te gaan met het innemen van de ID bewijzen, duidelijke afspraken te maken over de aanbieding van een woning in fase twee of de een route regeling, overleggen /voorlichtingen met de SUWR over de voorwaarde en casussen, afspraken met woningcorporaties over de verdeling van de aanvragen en het inleveren van complete aanvragen.

De aanvragers zien het liefste dat de tijd voor het beslissen op de aanvraag wordt verkort. Er is namelijk hoge nood als er urgentie wordt aangevraagd. Tijdens de interviews is naar voren gekomen dat de SUWR bezig is om dit jaar de beslistermijn terug te brengen naar 4 weken.

Al met al zijn er een hoop punten naar boven gekomen over hoe het proces geoptimaliseerd kan worden. In het volgende hoofdstuk zullen aanbevelingen worden gedaan hoe deze verbeterpunten toegepast kunnen worden in het urgentieproces.

## Aanbevelingen

Naar aanleiding van de resultaten die uit het onderzoek naar voren zijn een gekomen, zijn een aantal aanbevelingen gedaan. Van deze aanbevelingen is een adviesrapport gemaakt. Het adviesrapport gaat verder in op de verbeteren en de maatregelen genomen moeten worden om het urgentieproces te optimaliseren.

Hieronder zullen de aanbevelingen kort uitgewerkt worden. (Het beroepsproduct is te vinden in bijlage 1.)

### Een vervolgonderzoek

Het vervolgonderzoek is misschien wel de belangrijkste maatregel als gevolg van het onderzoek. Omdat zowel de sociaal beheerders en de manager van Woonbron willen dat de woningcorporatie uit het urgentieproces wordt gehaald, is dit een goede vervolgstap. In het vervolgonderzoek moet worden gekeken hoe het nieuwe proces vorm moet krijgen. Hierbij zijn een aantal opties genoemd; het ontwerpen van een nieuw systeem, de aanvraag van urgentie bij de SUWR neerleggen of de gemeente betrekken bij de urgentieaanvraag.

### Overleggen met de SUWR

In het onderzoek zijn punten naar boven gekomen waarin de SUWR en Woonbron het niet met elkaar eens zijn. Doormiddel van een overleg kunnen beide partijen een begin maken met de verbeterpunten door ze met elkaar te bespreken. Ook kan bespreekbaar worden gemaakt hoe dit verder moet worden aangepakt, SUWR is en belangrijke partij in het onderzoek en een eventueel vervolgonderzoek.

### Intern overleg met betrokken medewerkers

Er is duidelijk naar voren gekomen dat de sociaal beheerders niet meer betrokken willen zijn in het urgentieproces. Doormiddel van een overleg met betrokken partijen kan duidelijk worden wat er moet veranderen en hoe dit veranderd moet worden. In dit overleg kunnen de medewerkers hun visie bespreekbaar maken. Als in de overleggen geen overeenstemming komt over wie de rol moet gaan vervullen, dan is het advies om verder te gaan kijken naar de laatste aanbeveling, een vervolgonderzoek.

# Hoofdstuk 8 Discussie

In het onderzoek wordt onderzocht hoe het urgentieproces in Rotterdam geoptimaliseerd kan worden voor medewerkers van Woonbron, de SUWR. Deze vraag lijkt gemakkelijk te beantwoorden. Toch waren er obstakels. Deze obstakels zullen in dit hoofdstuk uitgelegd worden. Voor het onderzoek zijn gebruik gemaakt van de wet en regelgeving omtrent de urgentiebepaling en half gestructureerde interviews.

In het literatuuronderzoek zijn urgentievoorwaarden urgentieprocessen van verschillende gemeentes met elkaar vergeleken. Dit is gedaan om een beeld te krijgen hoe het in andere gemeentes werkt. Met het beantwoorden van de eerste deelvraag kwam de eerste tegenslag. De voorwaarden voor urgentie zijn vrijwel hetzelfde als die van Rotterdam. Dit maakt dit onderdeel niet relevant voor het onderzoek en had beter vervangen kunnen worden door een andere deelvraag.

In de interviews die gedaan zijn om deelvraag 2,3 en 4 te beantwoorden, zijn medewerkers van Woonbron, de SUWR en aanvragers geïnterviewd. Nu de resultaten uit het onderzoek bekend zijn, had het onderzoek voor het meeste resultaat misschien anders aangepakt worden. Vooral wat betreft de respondenten. De ervaring en mening van Woonbron IJsselmonde omtrent het urgentieproces is bekend, maar verder is niet bekend wat de andere woningcorporaties van het urgentieproces vinden. Hebben zij overwegend dezelfde mening als Woonbron IJsselmonde of wijkt deze af? De resultaten hadden duidelijker geweest als andere woningcorporaties waren geïnterviewd.

De resultaten van het onderzoek zijn minder concreet als ingeschat. De respondenten geven weinig verbeterpunten aan in het huidig urgentieproces. Dit geldt voor alle respondenten. Voorafgaand aan het onderzoek waren de verwachtingen dat er meer verbeterpunten omtrent het huidig urgentieproces zouden zijn. Omdat duidelijk is dat de sociaal beheerders van Woonbron IJsselmonde liever geen rol willen in het urgentieproces is ervoor gekozen om buiten het huidige urgentieproces te gaan kijken en met succes. Door andere systemen voor te leggen aan de respondenten vertelden zij meer hun visie en werd duidelijk wat zij van het huidige systeem vinden.

Omdat de resultaten niet concreet genoeg zijn om specifieke maatregelen te treffen is ervoor gekozen om als maatregel een vervolgonderzoek te laten doen. Hierin wordt geadviseerd om andere woningcorporaties te betrekken bij het onderzoek om een volledig beeld te krijgen van de verbeterpunten van het urgentieproces in Rotterdam.

# Literatuur

**Baarda e.a. 2013**

B. Baarda e.a., *Basisboek Kwalitatief onderzoek,* Groningen: Noordhoff uitgevers 2013

**Franken, Aedes 4 september 2015**

R. Franken, ‘wie krijgt voorrang op een sociale huurwoning?’, Aedes 4 september 2015, aedes.nl/artikelen

**Kluwer, Leidraad voor juridische auteurs**

Leidraad voor juridische auteurs, Deventer: Kluwer 2013

**Rapport RIGO 2016**

Wachten, zoeken en vinden. Hoelang duurt het zoeken naar een sociale huurwoning (eindrapport RIGO P32620) 2016

**SUWR, 2016**

SUWR, jaarverslag 2016

**SUWR, het aanvragen van een urgentieverklaring**

SUWR, het aanvragen van een urgentieverklaring, augustus 2015

**Verbeek 2014**

M.Verbeek, Wat beweegt de herhuisvestingsurgent? (Masterscriptie Utrecht UU), 2014

**Woonnetrijnmond**

‘Hoe lang moet ik wachten op een sociale huurwoning?’, *woonnetrijnmond,* woonnetrijnmond.nl (zoek op: wachttijd sociale huurwoning)

**Het vierde Huis**

‘Beroepsurgentie’, *Het Vierde Huis* december 2016, Hetvierdehuis.nl (zoek op *beroepsurgentie gemeente Utrecht)*

## Wetten en verordeningen

* Algemene wet Bestuursrecht
* Algemene Verordening gegevensbescherming
* Wet bescherming persoonsgegevens
* Bijlage 1 van de verordening woonruimte bemiddeling Rotterdam
* Huisvestingsverordening Amsterdam 2016
* Huisvestingverordening Utrecht
* Huisvestingsverordening Den Haag
* Huisvestingwet 2014

## Afkortingen

**SUWR**

Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rotterdam

**Awb**

Algemene wet bestuursrecht

**AVG**

Algemene verordening gegevensbescherming

# Bijlagen

Bijlage I: het adviesrapport

Bijlage 2: het onderzoeksvoorstel

Bijlage 3: interviews en topiclists

Interviews Woonbron

Topiclist

Interview Sociaal beheerder 1

Interview Sociaal beheerder 2

Interview Sociaal beheerder 3

Interview Manager

Interviews SUWR

Topiclist

Interview administratief medewerker

Interview medewerker urgentie 1

Interview medewerker urgentie 2

Interview medewerker urgentie 3

Interview manager

Interviews aanvrager

Topiclist

Interview aanvrager 1

Interview aanvrager 2

Interview aanvrager 3

Interview aanvrager 4

Interview aanvrager 5

Bijlage 4: Voorbeeld urgentiesysteem Utrecht

1. Wachten, zoeken en vinden. Hoelang duurt het zoeken naar een sociale huurwoning (eindrapport RIGO P32620) 2016 [↑](#footnote-ref-1)
2. Artikel 3 huisvestingwet 2014 [↑](#footnote-ref-2)
3. Bijlage 1 van de verordening woonruimte bemiddeling Rotterdam [↑](#footnote-ref-3)
4. Zie juridisch kader [↑](#footnote-ref-4)
5. In sommige gevallen kan een zorginstelling de aanvraag zelf indienen. Er hoeft in dit geval geen woningcorporatie aan te pas te komen. [↑](#footnote-ref-5)
6. Artikel 4:13 lid 2 Algemene wet Bestuursrecht [↑](#footnote-ref-6)
7. Aldus verscheidene sociaal beheerders van Woonbron IJsselmonde [↑](#footnote-ref-7)
8. Artikel 6 AVG [↑](#footnote-ref-8)
9. SUWR, Jaarverslag 2016, pag. 6 [↑](#footnote-ref-9)
10. SUWR, Jaarverslag 2016, pag. 6 [↑](#footnote-ref-10)
11. Artikel 12 Algemene wet bestuursrecht [↑](#footnote-ref-11)
12. Artikel 2.3, bijlage I Verordening woonruimtebemiddeling [↑](#footnote-ref-12)
13. Paragraaf 5, bijlage I Verordening woonruimtebemiddeling [↑](#footnote-ref-13)
14. Art. 2.5, bijlage 1 Verordening woonruimtebemiddeling [↑](#footnote-ref-14)
15. Art. 4:13 Awb [↑](#footnote-ref-15)
16. Art. 6:7 Awb [↑](#footnote-ref-16)
17. Art.6 AVG [↑](#footnote-ref-17)
18. RIGO 2016, p. 11 [↑](#footnote-ref-18)
19. Wat is WoonnetRijnmond?, WoonnetRijnmond.nl (zoek op *wat is WoonnetRijnmond?*), bekeken op 13 maart 2018 [↑](#footnote-ref-19)
20. Art. 2.6.5 Huisvestingsverordening Amsterdam [↑](#footnote-ref-20)
21. Art. 2.6.9 Huisvestingsverordening Amsterdam en Art. 1.6.10 Huisvestingsverordening Amsterdam [↑](#footnote-ref-21)
22. Beleidsregel 5 urgenties, artikel 2 [↑](#footnote-ref-22)
23. HVV artikel 2.6.2 [↑](#footnote-ref-23)
24. Art. 30 Huisvestingsverordening Den Haag [↑](#footnote-ref-24)
25. Art. 2.5.1 lid 1 Huisvestingsverordening regio Utrecht 2015 [↑](#footnote-ref-25)
26. Zie pag. 39 [↑](#footnote-ref-26)
27. Zie maatschappelijk kader onder kopje ‘Urgentieproces Rotterdam’ [↑](#footnote-ref-27)
28. Art. 2.5 bijlage 1 Verordening woonruimtebemiddeling Rotterdam [↑](#footnote-ref-28)
29. Art. 2.1 lid 2 bijlage 1 van de verordening Woonruimtebemiddeling Rotterdam en Art. 2.1 lid 1 jo. Art. 2.2 lid 1 van bijlage 1 van de verordening Woonruimtebemiddeling Rotterdam [↑](#footnote-ref-29)