

# Jaarverslag Locket Housing Maastricht 2022



Auteur: H Blokker, Teammanager Locket Housing  
Datum: januari 2023

## Inhoud

1. Doelstelling .....	3
1.1 LEVANTOgroep versus Loket Housing.....	3
2. Stand van zaken Loket Housing Maastricht 2022 .....	3
2.1 Terugblik Loket Housing 2021.....	4
2.2 Voortgang in 2022.....	4
2.3 Klachten .....	5
2.4 Resultaten in cijfers.....	5
3. Housing Maastricht jaarcijfers 2022 Woningcorporaties .....	6
4 Focus Loket Housing Maastricht 2023 .....	6
5. Duurzaamheid (product) Housing Maastricht 2022 .....	7
4.1 Duurzaamheid in 2020:.....	7
4.2 Duurzaamheid in 2021:.....	7
4.3 Conclusie: .....	8

## 1. Doelstelling

Het jaar 2022 heeft voor Loket Housing Maastricht in het teken gestaan van duurzaamheid, leefbaarheid en spreiding. Daarnaast zijn we intensief bezig geweest met verder solidieren van Loket Housing in alle regio's.

### 1.1 LEVANTOgroep versus Loket Housing

LEVANTOgroep is naast een samenwerkingspartner van Loket Housing, ook de adoptie ouder van Loket Housing. Jaren geleden is besloten dat de juridische verantwoordelijkheid van het loket onder gebracht zou worden bij LEVANTOgroep. Het voordeel is dat LEVANTOgroep zorgdraagt, dat we gebruik kunnen maken van hun ondersteunende diensten en zij ons financieel, als groots betalende partij, een warm hart toedragen.

In 2022 heeft er tevens bij de LEVANTOgroep een bestuurswissel plaatsgevonden. Vanaf 01-10-2022 is Rene Fontijn verantwoordelijk voor de LEVANTOgroep/NoviZorg, hij heeft het stokje overgenomen van Paul Schefman.

Ondanks dat we als Loket Housing vanuit onze White label gedachte een neutrale partner zijn. Kun je aan een aantal zaken merken dat we geadopteerd zijn door LEVANTOgroep. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- ✓ De aanmeldprocedure van alle producten, van Loket Housing verloopt via de website van LEVANTOgroep. Op deze site heeft Loket Housing een prominente plek gekregen, waardoor we snel en gemakkelijk te vinden zijn voor onze ketenpartners.
- ✓ In alle overeenkomsten die wij sluiten met onze kandidaten, staat LEVANTOgroep als vertegenwoordigde partij.

## 2. Stand van zaken Loket Housing Maastricht 2022

Het jaar 2020 heeft met name in het teken gestaan van meten, verfijnen en bijstellen, waarna we in het jaar 2021 aan de slag zijn gegaan met het automatiseren van deze werkwijze en het meten van de duurzaamheid van loket housing.

Het loket Housing Maastricht is in het jaar 2018 gestart in zijn huidige vorm, maar tot op heden is dit nog altijd geen officieel loket maar een pilot. In het jaar 2021 heeft de gemeente het initiatief genomen om een algemene evaluatie te doen onder alle samenwerkingspartners om de pilot te beoordelen, waarna besloten wordt hoe verder te gaan met Loket Housing Maastricht. Deze evaluatie zal in het jaar 2022 worden afgerond door het externe bureau dat zij hiervoor hebben aangesteld.

Verder stond het jaar 2022 stond in het teken van spreiding, de juiste kandidaat op de juiste locatie. Tevens hebben we de handen van onze samenwerkingspartners op elkaar gelegd in de werkgroep Housing Zuid Limburg.

Loket Housing in Maastricht bestaat uit het product:

- ✓ Housing

## 2.1 Terugblik Loker Housing 2021

- Het loket Housing Maastricht heeft ingestoken op een intensievere samenwerking met alle partners; gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen. We hebben een verbeterde overlegstructuur tot stand gebracht en in 2021 is deze verder verfijnd.
- Met ingang vanaf januari 2021 zijn we ook gaan werken met een trajectprijs €675,00 voor de zorginstellingen. In het jaar 2020 zijn we tot de conclusie gekomen dat er te weinig zorginstellingen willen meebetalen aan Loket Housing Maastricht, ondanks dat meer dan 50% van de aanmeldingen kwam van niet betalende zorginstellingen, voelden zij geen noodzaak om dit te doen. Zodoende is er door de convenant partijen afgesproken dat elke kandidaat die op intake komt een trajectprijs moet worden betalen.
- In 2021 is het coördinatiepunt wonen, wijken en zorg op papier uitgeschreven. Het is de bedoeling dat diverse lokketten geïntegreerd worden in dit coördinatiepunt. Dit coördinatiepunt valt als onderdeel in het herstructureren van de gemeente Maastricht. Aansturend aan deze vernieuwing is het BOWWZ, een regiegroep bestaande uit oa. bestuurders van de gemeente, zorginstellingen en woningcorporaties.
- Besloten is medio 2021 om de regiegroep van Loket Housing Maastricht te laten opgaan in het BOWWZ. Dit zal met ingang vanaf 2022 worden gerealiseerd. Het mandaat van het Loket Housing Maastricht wordt daarom verlaagd tot het ambtelijk niveau omdat hiervoor in het BOWWZ geen ruimte/tijd voor is om uitgebreide discussies te voeren over de voortgang van Loket Housing Maastricht.
- In 2021 zijn we ook aan de slag gegaan met het evalueren van de pilot Financiële Woonblokkade. Deze pilot was tevens in 2018 gestart op initiatief van de gemeente. Het gehele jaar 2021 hebben we nodig gehad om deze pilot te evalueren. Insteek vanuit de corporaties was om een gedeelte van de huurderving via her-bemiddeling door de gemeente te laten mee-financieren. In 2022 zal deze pilot een verder vervolg gaan krijgen, de intentie is echter wel uitgesproken om dit zo te gaan vormgeven.
- In 2021 hebben we afspraken gemaakt dat met ingang van 2022 één specifieke groep cliënten van het Veiligheidshuis Maastricht een andere route volgen voor het bemiddelen naar huisvesting. Deze kandidaten gaan met ingang vanaf 2022 niet meer via Loket Housing op zoek naar een woning, maar Veiligheidshuis Maastricht begeleidt deze kandidaten vanuit hun regie functie.

## 2.2 Voortgang in 2022

- In 2022 zijn de resultaten van de gemeente Evaluatie gedeeld en besproken. Deze evaluatie levert veel vragen op, ondanks dat uit de evaluatie de meerwaarde van Loket Housing blijkt. Vanwege deze vragen is de pilot fase nog steeds niet opgeheven maar verlengt. In 2023 moet er een definitief besluit komen over het vervolg van Loket Housing.
- In 2022 zijn alle werkdocumenten van het Loket Housing Maastricht ge-evalueert en waar nodig aangepast aan de nieuwe afspraken.
- Het Loket Housing Maastricht heeft voor het jaar 2021 een planning en controle cyclus vastgesteld en ingevoerd; dit betreft een jaarplanning waarin de

overlegstructuur icm de financiële verantwoording/verplichtingen staan gepland/beschreven.

- Het loket Housing Maastricht heeft ingestoken op een intensievere samenwerking met alle partners; gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen.
- In 2022 is de oprichting van het coördinatiepunt gestagneerd. Omdat er teveel onduidelijkheden waren bij de partijen is het coördinatiepunt nog steeds niet opgericht en zijn we terug naar de tekentafel gegaan. De intentie is er nog steeds om een coördinatiepunt op te richten, hiervoor zal in 2023 verdere stappen worden ondernomen.
- In 2022 is de regiegroep opgegaan in het BOWWZ, ervaring leert dat er in het BOWWZ weinig tijd is om goed Loket Housing te bespreken. Deze ervaringen zijn ook gedeeld in 2022. Daarnaast is er een vurige wens van bestuurders van corporaties en zorginstellingen om de regiegroep op Zuid-Limburgse schaal te organiseren. Vanuit deze wens is er commitment ontstaan bij de gemeenten en zullen we de regiegroep in 2023 op zuid Limburgse schaal vormgeven.
- De pilot financiële woonblokkade heeft het gehele jaar 2022 on Hold gestaan. Er bleek geen ruimte te zijn om tot overeenstemming te komen. De gemeente en corporaties hebben hierover intensief over gesproken en zal in 2023 tot een besluit moeten komen.
- In 2022 hebben we geconstateerd dat het zeer essentieel is dat meerdere gemeenten mee gaan doen met Loket Housing, zodat kandidaten in het Heuvelland geplaatst kunnen worden daar waar ze feitelijk hun netwerk/binding hebben. Tot nu toe is het niet mogelijk om kandidaten die komaf hebben uit het heuvelland ook terug te plaatsen naar het heuvelland, dit komt omdat de heuvelland gemeenten niet erkennen dat deze doelgroep ook tot hun inwoners behoort en niet aan Housing willen meebetalen.
- Op 10 november 2022 hebben we weer een succesvol symposium gehad in het cultuurhuis in Heerlen. Het thema van dit symposium was dakloosheid. We zijn voornemens om het symposium weer jaarlijks te gaan neerzetten.
- Met ingang vanaf 01-07-2022 zijn we gestart met een deelnemersovereenkomst voor alle zorgpartijen. De deelnemersovereenkomst is een raamovereenkomst voor onbepaalde duur, waarin de zorginstellingen akkoord gaan met de samenwerking van Loket Housing en alle bijbehorende verplichtingen oa. de trajectprijs.

### 2.3 Klachten

- Er is in 2022 vanuit Loket Housing Maastricht 1 klacht geweest waarbij de klachtencommissie Loket Housing een beslissing heeft moeten nemen. De klacht is naar Loket Housing gegrond verklaart. Wij hebben mevrouw daarop een nieuw traject aangeboden, maar omdat zij eerst bij een BW gaat wonen is het traject uiteindelijk alsnog beëindigd.

### 2.4 Resultaten in cijfers

- Bij het product "Housing" bemiddelt het loket de burger naar een passende huurwoning en woonomgeving. Hierbij is de vraag van de burger uitgangspunt en is er sprake van wonen altijd in combinatie met zorg op maat. Duurzaam wonen is leidend in deze bemiddeling.

- In 2022 zijn er **177 aanmeldingen** geweest. Daaruit hebben **127 intakes** plaatsgevonden en deze hebben geleid tot **67 bemiddelingen/plaatsingen**. Dit heeft te maken met de wachttijd van maximaal 12 maanden. Afgelopen jaar zijn vanwege corona minder kandidaten op de wachtlijst bij de corporatie geplaatst.
- Van de 177 aanmeldingen zijn er **106 aanmeldingen** gedaan door de kleine zorgpartijen (deelnemers) en **71 aanmeldingen** van convenant partners. Dat is een terugloop ten opzichte van het jaar 2021.
- In 2022 zijn er **127 trajecten** gefactureerd voor de trajectprijs van €675,00 bij de zorginstellingen.
- We hebben **63 trajecten** positief afgesloten en er zijn **3 trajecten** negatief afgesloten. Voor de redenen van afwijzen/negatief verwijs ik u naar de cijfers van Loket Housing Maastricht.
- De gemiddelde wachttijd op een woning in 2022 is **9 maanden**.
- Voor het jaar 2022 hebben we in de taakstelling met de woningcorporatie, in totaal 88 woningen afgesproken. We hebben in 2022 **67 plaatsingen** gedaan voor Loket Housing. We verwachten dat dit door corona komt in combinatie met de wachttijd. In 2023 zal het spannend worden of we binnen de taakstelling zullen blijven er staan namelijk op 31-12-2022 nog **108 kandidaten** op de wachtlijst om in 2023 geplaatst te worden.

### 3. Housing Maastricht jaarcijfers 2022 Woningcorporaties

(voor uitgebreide analyse, verwijs ik u naar de cijfers van het 4<sup>e</sup> kwartaal 2022)

	Maasvallei	Servatius	Woonpunt	Totaal
<b>Taakstelling 2021</b>	16	38	34	<b>88</b>
<b>Start huren vanaf 01-01-2022 tot 30-06-2022</b>	10	32	25	<b>67</b>

Gemiddelde wachttijd aanmelding woningcorporaties tot start huren ( afspraak is 12 mnd.)		
Servatius	8	
Maasvallei	9	
Woonpunt	10	

### 4 Focus Loket Housing Maastricht 2023

- ✓ Duurzaamheid
- ✓ Uitbreiden op Zuid Limburgse schaal (spreiding).
- ✓ Solideren van Loket Housing.

## 5. Duurzaamheid (product) Housing Maastricht 2022

Vanuit de regiegroep is het besluit genomen om de duurzaamheid van het Housingtraject te meten ook nadat Housing niet meer bij de kandidaat betrokken is. Het afgelopen jaar hebben we hier op zuid Limburgse schaal afspraken over gemaakt. De belangrijkste afspraak die we gezamenlijk gemaakt hebben op 10 mei 2022 (zie notulen) dat we kandidaten na positieve afsluiten nog twee jaar meten en erna permanent loslaten als Housing kandidaat.

Totaal aantal afgesloten positieve plaatsingen:

- 2020 = 73
- 2021 = 73

### 4.1 Duurzaamheid in 2020:

- Van de 73 kandidaten die positief zijn afgesloten in 2020 zijn er nog 65 kandidaten woonachtig in hun bemiddelde woning. 8 kandidaten zijn verhuisd op eigen initiatief, hierin kan bv een veranderende gezinssamenstelling een rol hebben gespeeld. Bij 1 kandidaten heeft het initiatief bij de corporatie gelegen.
- Bij 87.7% van alle positief afgesloten kandidaten in 2020 is er sprake van geen overlast. Bij 9.6% is er sprake geweest van 1 of meerdere overlast meldingen, maar hierin is de huurder wel bereid geweest om mee te werken aan het oplossen van de overlast. Bij 2.7% (2 kandidaat) is er sprake geweest van structurele overlast.
- Bij 90.4% van alle positief afgesloten kandidaten in 2020 is er geen sprake geweest van een huurachterstand. Bij 6.8% is er wel sprake geweest van huurachterstand, maar deze is in samenspraak met de corporatie opgelost en heeft niet geleid tot een problematische huurschuld. Bij 2.8% is er sprake geweest van een problematische huurschuld.
- **We kunnen hieruit concluderen dat er bij 87.7% van de positief afgesloten kandidaten in 2020 sprake is van duurzaam wonen.**

### 4.2 Duurzaamheid in 2021:

- Van de 73 kandidaten die positief zijn afgesloten in 2021 zijn er nog 68 kandidaten woonachtig in hun bemiddelde woning. 5 kandidaten zijn verhuisd op eigen initiatief, hierin kan bv een veranderende gezinssamenstelling een rol hebben gespeeld.
- Bij 86.3% van alle positief afgesloten kandidaten in 2021 is er sprake van geen overlast. Bij 11% is er sprake geweest van een of meerdere overlast meldingen, maar hierin is de huurder wel bereid geweest om mee te werken aan het oplossen van de overlast. Bij 2.7% (2 kandidaten) is er sprake geweest van structurele overlast.
- Bij 91.8% van alle positief afgesloten kandidaten in 2021 is er geen sprake geweest van een huurachterstand. Bij 8.2% is er wel sprake geweest van huurachterstand, maar deze is in samenspraak met de corporatie opgelost en heeft niet geleid tot een problematische huurschuld.
- **We kunnen hieruit concluderen dat er bij 86.3% van de positief afgesloten kandidaten in 2021 sprake is van duurzaam wonen.**

### 4.3 Conclusie:

- Als we kijken naar de duurzaamheid ten aanzien van de jaren 2018-2019, kunnen we constateren dat we steeds meer kandidaten duurzaam kunnen laten wonen. We hebben in 2018 82.5% duurzaamheid behaald, terwijl dit in 2019 94% is. Als we deze cijfers afzetten tov 2020/2021 is de duurzaamheid constant gebleven; 2020 =87.7% en in 2021= 86.3%.
- Verder is het wel opvallend dat het aantal personen die neen kleinere of grotere betalingsachterstand opbouwen in deze doelgroep minimaal is. De inspanning die de corporaties hier leveren, levert succes op.
- Tevens zijn er geen huisuitzettingen geweest vanuit verzoek van de corporaties dit komt overeen met de cijfers die we nu kunnen concluderen.