

# Jaarverslag Locket Housing Maastricht 2021



Auteur: H Blokker, Teammanager Locket Housing  
Datum: januari 2022

## Inhoud

1. Doelstelling .....	3
2. Stand van zaken Loket Housing Maastricht 2021 .....	3
3. Vooruitblik naar 2022 .....	5
4. focus Loket Housing Maastricht 2022.....	5
5. Duurzaamheid Housing Maastricht 2021 .....	5
5.1 Duurzaamheid in 2018 .....	5
5.2 Duurzaamheid in 2019 .....	6
5.3 Duurzaamheid in 2020 .....	6
7. Housing Maastricht jaarcijfers 2021 .....	7
7.1 Conclusie .....	7
8. Housing Maastricht jaarcijfers 2021 Woningcorporaties .....	7
9. Spreiding op beeld, Housing Maastricht 2021, .....	8

## 1. Doelstelling

Het jaar 2021 heeft voor Loket Housing Maastricht in het teken gestaan van duurzaamheid, efficiëntie en leefbaarheid.

## 2. Stand van zaken Loket Housing Maastricht 2021

In het jaar 2019 hebben we een professionaliseringsslag ingezet bij het Loket op diverse processen o.a. het stroomschema en het werkproces zijn onderzocht. 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 (efficiëntie) 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.
- ✓ 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.
- ✓ Met ingang vanaf 2021 is er een werkgroep Coördinatiepunt vanuit Loket Housing tot stand gekomen. Doelstelling was het nader tot elkaar komen van de werkgroep die het coördinatiepunt moet gaan inrichten versus Loket Housing
- ✓ In 2021 hebben we in een werkgroep de KPI's kunnen bepalen voor het Loket. De bedoeling is dat deze KPI's breed worden ingezet. Vandaar dat we deze KPI's eerst zullen bespreken op het Housing Zuid Limburg overleg.
- ✓ Het loket Housing Maastricht is in 2021 van start gegaan met de pilot versnellen woontraject . Deze pilot brengt in bijzondere situaties een versnelling aan in de huisvestingsvraag. We proberen dan zo spoedig mogelijk een woning te verkrijgen in

samenspraak met de corporaties. Inmiddels is ook deze pilot ge-evalueert en beëindigd. We zijn tot de conclusie gekomen dat er op dit moment in Maastricht wel een noodzaak is tot deze werkwijze maar dat het snel verkrijgen van huisvesting een uitdaging blijkt. Dit betekent dat de pilot versnellen is daarom niet haalbaar voor de regio Maastricht en daarom beëindigd.

- ✓ Het loket Housing Maastricht is in 2021 van start gegaan met de pilot Sluimeren/Verlengen. Doelstelling is dat deze pilot zorgdraagt voor een efficiënte werkwijze van het Housing traject. Mogelijk zal deze pilot voor een kostenbesparing gaan zorgen in 2022, dat kunnen we pas gaan meten als de pilot is afgerond. Inmiddels hebben we besloten dat de werkwijze van sluimeren/verlengen tot vaste waarde zal zijn in de het Housing proces en is de pilot afgerond.
- ✓ 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 huurderiving 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 klanten 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.
- ✓ De nieuwe website van LEVANTOgroep is afgelopen jaar operationeel gegaan. Op deze site heeft Loket Housing een prominente plek gekregen, waardoor we snel en gemakkelijk te vinden zijn voor onze ketenpartners. Via deze website kunnen zij aanmeldingen doen voor alle producten van Loket Housing.
- ✓ Het loket Housing Maastricht is in 2021 aan de slag gegaan met het vereenvoudigen van de huisstijl. Dit is inmiddels afgerond en heeft geresulteerd in herkenbare logo's.
- ✓ Met ingang vanaf 2021 is de naam van het Housing beraad veranderd in Klachtencommissie Loket Housing. Deze klachtencommissie is bestemd voor alle producten van het Loket. Er is een nieuwe commissie samengesteld uit een afvaardiging van woningcorporatie, zorginstellingen en gemeenten. Tevens is er een nieuwe voorzitter aangesteld: Jan Sengers. Tevens is het reglement aangepast en heeft de klachtencommissie Loket Housing een eigen email adres en plekje op de website gekregen bij Loket Housing.
- ✓ Er zijn in 2021 vanuit Loket Housing Maastricht twee klachten geweest waarbij de klachtencommissie Loket Housing een beslissing over moest nemen. Deze klachten zijn voorgekomen bij de klachtencommissie en er is een bindend advies uitgesproken. Tot nu toe hebben alle betrokken partijen dit bindend advies gerespecteerd en opgevolgd. Voor een gedetailleerde specificatie betreffende deze twee klachten verwijst ik u naar het Jaarverslag van de Klachtencommissie Loket Housing.
- ✓ In 2021 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.

### 3. Vooruitblik naar 2022

- ✓ Met ingang vanaf 2022 zal er een nieuwe overlegvorm aan worden toegevoegd: Loket Housing Zuid Limburg. Dit overleg is om betere afstemming te zoeken tussen de Loketten Housing in regio's Westelijke Mijnstreek en Maastricht. Doelstelling is om verder te uniformeren en het om regionale afspraken te maken en deze decentraal uit te rollen. Vanuit elke regio (ambtelijk niveau) zal er een afvaardiging aanwezig zijn van gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen.
- ✓ In het jaar 2022 zal de pilot van het Loket zal worden voltooid en we zullen aan de slag gaan met de aanbevelingen.
- ✓ In het jaar 2022 zal het coördinatiepunt van start gaan en zal Loket Housing Maastricht hier als onderdeel van gaan uitmaken.

### 4. focus Loket Housing Maastricht 2022

- ✓ Preventie
- ✓ Leefbaarheid
- ✓ Duurzaamheid

### 5. Duurzaamheid Housing Maastricht 2021

Vanuit de regiegroep is het verzoek gedaan om duurzaamheid van het Housingtraject te meten ook nadat Housing niet meer bij de kandidaat betrokken is. We zijn hierin samen met de woningcorporaties gaan bekijken welke kandidaten nog duurzaam wonen, nadat ze in 2018, 2019 of in 2020 positief door Loket Housing Maastricht zijn afgesloten.

Totaal aantal positieve plaatsingen:

- ✓ 2018 = 37
- ✓ 2019 = 67
- ✓ 2020 = 41

#### 5.1 Duurzaamheid in 2018

- ✓ Van de 37 kandidaten die positief zijn afgesloten in 2018 zijn er nog 32 kandidaten woonachtig in hun bemiddelde woning. 4 kandidaten zijn verhuisd op eigen initiatief, hierin kan bv een veranderende gezinssamenstelling een rol hebben gespeeld. Bij 1 kandidaat heeft het initiatief bij de corporatie gelegen.
- ✓ Bij 78.2% van alle positief afgesloten kandidaten in 2018 is er sprake van geen overlast of minimale overlast geweest (max.1 melding). Bij 13.6% is er sprake geweest van meerdere overlast meldingen, maar hierin is de huurder wel bereid geweest om mee te werken aan het oplossen van de overlast. Bij 8.1% (3 kandidaten) is er sprake geweest van structurele overlast.
- ✓ Bij 86.5% van alle positief afgesloten kandidaten in 2018 is er geen sprake geweest van een huurachterstand. Bij 5,4% 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 8.1% (3 kandidaten) is er sprake geweest van een

problematische huurschuld. Hierbij is de totale huur achterstand bij alle corporaties 18.5 maand.

- ✓ **We kunnen hieruit concluderen dat er bij 82.5% van de positief afgesloten kandidaten in 2018 sprake is van duurzaam wonen.**

## 5.2 Duurzaamheid in 2019

- ✓ Van de 67 kandidaten die positief zijn afgesloten in 2019 zijn er nog 59 kandidaten woonachtig in hun bemiddelde woning. 5 kandidaten zijn verhuisd op eigen initiatief, hierin kan bv een veranderende gezinssamenstelling een rol hebben gespeeld. Bij 3 kandidaten heeft het initiatief bij de corporatie gelegen.
- ✓ Bij 91.1% van alle positief afgesloten kandidaten in 2019 is er sprake van geen overlast of minimale overlast geweest (max.1 melding). Bij 5.1% is er sprake geweest van meerdere overlast meldingen, maar hierin is de huurder wel bereid geweest om mee te werken aan het oplossen van de overlast. Bij 2.9% (2 kandidaten) is er sprake geweest van structurele overlast.
- ✓ Bij 97% van alle positief afgesloten kandidaten in 2019 is er geen sprake geweest van een huurachterstand. Bij 1.5% 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 1.5% (1 kandidaat) is er sprake geweest van een problematische huurschuld. Hierbij is de totale huur achterstand bij alle corporaties 19 maanden.
- ✓ **We kunnen hieruit concluderen dat er bij 94% van de positief afgesloten kandidaten in 2019 sprake is van duurzaam wonen.**

## 5.3 Duurzaamheid in 2020

- ✓ Van de 41 kandidaten die positief zijn afgesloten in 2020 zijn er nog 37 kandidaten woonachtig in hun bemiddelde woning. 4 kandidaten zijn verhuisd op eigen initiatief, hierin kan bv een veranderende gezinssamenstelling een rol hebben gespeeld. Bij 0 kandidaten heeft het initiatief bij de corporatie gelegen.
- ✓ Bij 80.5% van alle positief afgesloten kandidaten in 2020 is er sprake van geen overlast of minimale overlast geweest (max.1 melding). Bij 9.7% is er sprake geweest van meerdere overlast meldingen, maar hierin is de huurder wel bereid geweest om mee te werken aan het oplossen van de overlast. Bij 7.3 % (3 kandidaten) is er sprake geweest van structurele overlast.
- ✓ Bij 95.1% van alle positief afgesloten kandidaten in 2020 is er geen sprake geweest van een huurachterstand. Bij 2.4% 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 2.4% (1 kandidaat) is er sprake geweest van een problematische huurschuld. Hierbij is de totale huur achterstand bij alle corporaties 3 maanden.
- ✓ **We kunnen hieruit concluderen dat er bij 89% van de positief afgesloten kandidaten in 2020 sprake is van duurzaam wonen.**

## 7. Housing Maastricht jaarcijfers 2021

(voor uitgebreide analyse, verwijst ik u naar de cijfers van het 4<sup>e</sup> kwartaal 2021)

✓ Aantal aanmeldingen	176
✓ Aantal kandidaten die na aanmelding geen Housing traject zijn aangeaan	69
✓ Aantal Intakes (taakstelling 140)	100
✓ Aantal kandidaten die na intake negatief zijn afgesloten	18
✓ Aantal kandidaten die geplaatst zijn op de wachtlijst woningcorporatie	75
✓ Aantal kandidaten die zijn gestart met huren in 2021	66
✓ Aantal kandidaten die na 1 jaar huren positief zijn afgesloten in 2021	73
✓ Aantal kandidaten die binnen 1 jaar huren negatief zijn afgesloten in 2021	4

### 7.1 Conclusie

- ✓ In het jaar 2021 zijn er 176 kandidaten aangemeld bij Loket Housing Maastricht. Het aantal afvallers in de aanmeldfase zijn 69 kandidaten. De meeste kandidaten vallen af omdat ze zelf een woning hebben gevonden.
- ✓ Tevens zien we ook dat het aantal kandidaten die van Loket Housing Maastricht gebruik willen maken zijn afgenomen. We vermoeden dat de trajectprijs hieraan debet is. Tot het jaar 2021, was er voor de meeste zorginstellingen geen trajectprijs om een Housing traject aan te gaan. Ook zien we dat zorginstellingen gebruik maken van andere urgentieregelingen om de trajectprijs te omzeilen.
- ✓ Tevens constateren we ook dat er regelmatig een beroep gedaan wordt vanuit de omliggende gemeente voor een aanvraag voor bemiddeling via Loket Housing Maastricht. Deze gemeenten (oa. Valkenberg en Meerssen) doen niet mee aan Loket Housing Maastricht omdat ze geen financiële bijdrage willen doen aan het Loket. Echter we zien dat er wel een behoefte/noodzaak is naar dit Loket ook in deze gemeenten.

## 8. Housing Maastricht jaarcijfers 2021 Woningcorporaties

(voor uitgebreide analyse, verwijst ik u naar de cijfers van het 4<sup>e</sup> kwartaal 2021)

	Maasvallei	Servatius	Woonpunt	Totaal
<b>Taakstelling 2021</b>	16	38	34	<b>88</b>
<b>Start huren vanaf 01-01-2021 tot 31-12-2021</b>	8	32	26	<b>66</b>

Gemiddelde wachttijd aanmelding woningcorporaties tot start huren ( afspraak is 12 mnd)		
Servatius		<b>8</b>
Maasvallei		<b>8</b>
Woonpunt		<b>7</b>

## 9. Spreiding op beeld, Housing Maastricht 2021,

