



Urgentieaanvraag woningzoekenden

Rekenkamerbrief opvolgonderzoek



rekenkamer
Haarlemmermeer

Colofon

Tekst en vormgeving

Rekenkamer Haarlemmermeer

Postbus 250

2130 AG Hoofddorp

Telefoon 023 5676015

E-mail rekenkamer@haarlemmermeer.nl

Internet www.haarlemmermeer.nl/rekenkamer

Fotografie

Jur Engelchor

november 2023

Inhoudsopgave

1. Waarom deze rekenkamerbrief?	4
2. Wat onderzocht de rekenkamer in 2019?.....	4
3. Wat is de situatie sinds het onderzoek uit 2019?	5
4. Toetsing van de aanbevelingen.....	5
5. Beschouwing	7

1. Waarom deze rekenkamerbrief?

De rekenkamer wil waarde toevoegen voor de samenleving en de gemeenteraad van Haarlemmermeer. Daarom doet ze onderzoek voor goed bestuur voor de samenleving van Haarlemmermeer. In een opvolgonderzoek toetst de rekenkamer of het college en / of de raad haar aanbevelingen uit eerder onderzoek heeft opgevolgd. De rekenkamer kiest bewust en in samenspraak met haar klankbordgroep uit de raad voor welke onderzoeken zij een opvolgonderzoek doet. In dit geval betreft het de aanbevelingen van haar onderzoek Help! Ik heb nu een woning nodig uit maart 2019. Voor dit opvolgonderzoek heeft de rekenkamer interviews¹ gedaan en documenten² bestudeerd.

2. Wat onderzocht de rekenkamer in 2019?

Met het onderzoek *Help! ik heb nu een woning nodig* gaf de rekenkamer in 2019 de raad inzicht hoe inwoners het proces van het aanvragen en het verkrijgen van een urgentieverklaring ervaren. In het onderzoek is de systeemwereld van de uitvoering van de urgentieregeling naast de leefwereld (=ervaring en beleving) van de aanvragers gezet.

Een deel van de woningzoekenden in Haarlemmermeer heeft zo dringend een woning nodig dat ze een urgentieaanvraag doet om met voorrang een sociale huurwoning te krijgen. De gemeente is verantwoordelijk voor de urgentieregeling, en heeft de uitvoering uitbesteed aan Het Vierde Huis en Stichting Woonservice Kennemerland. Omdat de vraag naar sociale huurwoningen ook in Haarlemmermeer veel groter is dan het aanbod, hanteert de gemeente strenge regels bij de beoordeling van urgentieaanvragen. Slechts een klein deel van de inwoners die denken aan de vereisten te voldoen, krijgt daadwerkelijk een urgentieverklaring (tabel 1). Niet zelden zitten inwoners die geen urgentieverklaring krijgen, toch in preciaire situaties. Zo is dakloosheid bijvoorbeeld geen criterium voor het verkrijgen van een urgentieverklaring³.

In het onderzoek uit 2019 deed de rekenkamer in totaal vier aanbevelingen. Met de aanbevelingen wilde de rekenkamer bevorderen dat de situatie en beleving van deze inwoners meer aandacht krijgt bij raad en college in het opstellen en uitvoeren van beleid. Alle aanbevelingen zijn door de raad overgenomen.

Een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksvraag, de resultaten, conclusies, aanbevelingen en bestuurlijke toezeggingen van het oorspronkelijke onderzoek *Help! Ik heb nu een woning nodig* leest u in de rekenkamernota. Wat de raad heeft gezegd in het raadsdebat over het onderzoek kunt u hier lezen.

	2020	2021	2022
Kansadviesgesprekken	745	744	655
Urgentieaanvragen	167	200	164
Afgegeven urgentie verklaringen, waarvan:	86	102	90
- midstay urgentie	14	13	11
- reguliere urgentie	57	81	55
- overige urgentie ⁴	15	8	24

Tabel 1: uitvoering urgentieregeling Haarlemmermeer

¹ Interviews met medewerkers woonbeleid van de gemeente en medewerkers van Het Vierde Huis en Woonservice Kennemerland.

² De documenten zijn waar relevant in de tekst vermeld.

³ Bron: <https://www.hetvierdehuis.nl/haarlemmermeer/>

⁴ Het betreft o.a. uitstroom huiselijk geweld en mantelzorg.

3. Wat is de situatie sinds het onderzoek uit 2019?

Tabel 1 geeft zicht op de uitvoering van de urgentieregeling in afgelopen jaren. Inwoners kunnen een afspraak voor een kansadviesgesprek met een medewerker van Het Vierde Huis maken om te onderzoeken of ze daadwerkelijk kans maken op een urgentieverklaring. Ze krijgen aan het einde van dat gesprek een advies over de slagingskans van een urgentieaanvraag. Daarna kunnen inwoners een urgentieaanvraag doen, ook als het advies uit het kansadviesgesprek negatief is. De kosten van een urgentieaanvraag bedragen € 50; dit was ook zo ten tijde van het onderzoek in 2019. Het aantal kansadviesgesprekken lag in 2022 lager dan de jaren daarvoor. Het aantal urgentieaanvragen schommelde de afgelopen jaren, evenals het aantal afgegeven urgentieverklaringen.

Sinds begin 2023 is het regionale woonruimteverdeelsysteem gewijzigd⁵. Door vaak te reageren op beschikbare sociale huurwoningen kunnen woningzoekenden punten verzamelen, waarmee ze sneller kans maken op een woning. Zo kunnen inwoners wier urgentieaanvraag is afgewezen, meer invloed uitoefenen op hun woningkansen dan voorheen. Of deze inwoners daadwerkelijk sneller een woning bemachtigen, is nog niet bekend. De urgentieregeling zelf is ongewijzigd, op één aspect na: waar inwoners voor 2023 binnen een half jaar na ontvangst van de urgentieverklaring zelf konden inschrijven op woningen die beschikbaar komen voor urgentiehouders, krijgen ze nu een woning toegewezen die ze niet kunnen weigeren. Meestal is er binnen een half jaar tot een jaar een geschikte woning beschikbaar. Deze wijziging vraagt een scherpe uitvraag bij het urgentiegesprek over de plaats waar de aanvrager wil wonen.

4. Toetsing van de aanbevelingen

In dit onderdeel bespreken we de toetsing van de aanbevelingen van het onderzoek *Help! Ik heb nu een woning nodig*. We bespreken eerst de aanbevelingen zoals in 2019 geformuleerd, dan geven we een korte toelichting en daarna een beoordeling van de opvolging.

Formulering aanbevelingen 1 en 2

De rekenkamer beval de raad aan:

1. Een breed debat te voeren over de doelen en de kaders van het woonbeleid.
2. Rolvast te blijven en de kaderstellende rol van de raad te benutten om aandacht voor de leefwereld van burgers te verankeren.

Toelichting op de aanbevelingen 1 en 2

Het onderzoek uit 2019 richtte zich op de beleving van woningzoekenden die dringend behoefte hebben aan schaarse huurwoningen. De omvang van deze schaarste is dusdanig groot dat de raad volgens de rekenkamer niet alleen aandacht moest hebben voor de vraag wat hij rechtvaardig vindt bij het verdelen van schaarse woningen, maar ook voor het achterliggende probleem: een tekort aan sociale huurwoningen. Aansluiten op de behoefte en beleving van inwoners betekent niet alleen een gelijkwaardige bejegening en een zo soepel mogelijk verloop van de aanvraagprocedure maar vraagt ook een (re)actie van de raad op het tekort aan sociale huurwoningen in de Haarlemmermeerse samenleving. De rekenkamer deed daarom de aanbeveling aan de raad om een debat te voeren over de doelen en de kaders van het woonbeleid.

Beoordeling aanbevelingen 1 en 2 door de rekenkamer

Deze aanbevelingen zijn niet opgevolgd. De rekenkamer heeft niet kunnen constateren dat er een debat heeft plaatsgevonden over de doelen en de kaders van het woonbeleid naar aanleiding van het onderzoek (aanbeveling 1). In het raadsdebat over het rekenkameronderzoek zelf vond een deel van de raad het niet het juiste moment voor een debat. Ook heeft de rekenkamer in latere debatten of raadsstukken geen opvolging van aanbeveling 2 aangetroffen.

⁵ Voor meer informatie over het nieuwe woonruimteverdeelsysteem: <https://socialehuurwoningzoeken.nl/>

Formulering aanbevelingen 3 en 4 a t/m h

De rekenkamer beval de raad aan:

3. Het college opdracht te geven om initiatieven te ontplooien om de systeemwereld beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van inwoners.
4. Het college op te roepen de aanbevelingen a t/m h uit te voeren:
 - a. Ondersteun woningzoekenden, ook als ze geen urgentie krijgen.
 - b. Overweeg een vast aanspreekpunt toe te kennen gedurende het proces van urgentieaanvraag.
 - c. Overweeg alleen bij toekenning van de urgentieaanvraag een financiële bijdrage te vragen.
 - d. Onderzoek of de informatievoorziening over de mogelijkheden van een midstay-woning voor eenoudergezinnen beter kan.
 - e. Verkort de wachttijden waar mogelijk verder en wees duidelijker over de wachttijden.
 - f. Informeer woningzoekenden in het aanvraagtraject actief over wijzigingen in regels.
 - g. Communiceer helder hoe Het Vierde Huis en de urgentiecommissie omgaan met de urgentieaanvraag.
 - h. Informeer de woningzoekenden bij voorkeur telefonisch zo snel mogelijk na het besluit van de urgentiecommissie.

Toelichting op de aanbevelingen 3 en 4 a t/m h

Omdat in dit onderzoek de beleving van inwoners van het aanvraagproces centraal stond, deed de rekenkamer het advies aan het college om de systeemwereld minder leidend te laten zijn door ook aandacht te hebben voor de ervaringen en beleving van urgentieaanvragers (aanbeveling 3). Ze deed daarnaast enkele concrete adviezen voor verbetering van het proces zelf (aanbeveling 4a tot en met h). De gemeente vervult hierbij de rol van opdrachtgever voor de uitvoering door Het Vierde Huis en Woonservice.

Beoordeling aanbevelingen 3 en 4 a t/m h door de rekenkamer

Deze aanbeveling is deels opgevolgd. Volgens de uitvoerders (Het Vierde Huis en Woonservice) en de gemeente zijn de volgende punten uit aanbeveling 4 opgepakt, al is dit volgens hen niet per se een direct gevolg van het rekenkameronderzoek:

- Inwoners hebben vanaf het kansadviesgesprek tot en met de eventuele urgentieaanvraag inmiddels een vast contactpersoon bij Het Vierde Huis (4b). Deze contactpersoon doet zelf ook het urgentiegesprek op een datum en tijd die woningzoekende en contactpersoon uitkomt. Voorheen konden zij het urgentiegesprek alleen op een aantal vaste momenten plannen.
Deze contactpersoon gaat overigens niet 'mee' naar de toetsing van de aanvraag door de urgentiecommissie van Woonservice. Woonservice heeft geen contact met de aanvragers. Aanvragers kunnen desgewenst vragen stellen via e-mail.
- De duidelijkheid en volledigheid van de informatievoorziening op de website van de gemeente en Het Vierde Huis over de urgentieaanvraag, zijn sinds het vorige onderzoek verbeterd. Deze informatie betreft ook de wachttijden en veranderde regels, en wat de veranderde regels betekenen voor de al ingeschreven woningzoekenden (4e, f en g).

Daarnaast constateert de rekenkamer dat de gemeente verbeteringen in het aanvraagproces heeft aangebracht, die niet door de rekenkamer zijn voorgedragen maar wel kunnen bijdragen aan een betere ervaring van het proces door aanvragers (aanbeveling 3):

- Op de website van Het Vierde Huis zijn meer afspraakmogelijkheden toegevoegd, zodat inwoners sneller het aanvraagtraject kunnen starten.
- Het Vierde Huis en Woonservice hebben de afgelopen jaren geïnvesteerd in het informeren van maatschappelijk werkers over de vereisten voor het verkrijgen van een urgentieverklaring, zodat zij woningzoekenden realistisch kunnen informeren over de slagingskans. Met als doel het aantal kansadviesgesprekken te reduceren en zo meer aandacht te kunnen besteden aan de kanshebbers.

De volgende onderdelen van aanbeveling 4 zijn niet gerealiseerd:

- Er is geen contactpersoon vanuit de gemeente voor verdere begeleiding, ook als inwoners geen urgentie krijgen (4a). Sommige woningzoekenden krijgen wel begeleiding van een maatschappelijk werker, die de hele situatie van de inwoner in ogenschouw neemt. Zij kunnen de inwoner blijven ondersteunen, ook als ze geen urgentie verkrijgen.
- De financiële bijdrage van € 50 heeft de gemeente gehandhaafd voor alle aanvragers (4c). Deze keuze is bewust gemaakt. De gemeente wil met een financiële drempel voorkomen dat inwoners die geen kans maken op urgentie een aanvraag doen, zodat er tijd en mankracht beschikbaar blijft voor de aanvragen van inwoners die wel een kans maken.
- De rekenkamer vindt de informatie over de mogelijkheden van een midstay-woning via de website en zoekmachines nog steeds moeilijk te vinden (4d).
- De wachttijden na het indienen van de urgentieaanvraag zijn niet verkort sinds het onderzoek van 2019 (4e). Wel kunnen inwoners de aanvraag sneller starten doordat er meer mogelijkheden zijn voor het inplannen van een kansadviesgesprek.
- Woningzoekenden worden niet gebeld als de beschikking bekend is (4h). Dit heeft te maken met de beperkte capaciteit bij Woonservice. Daarnaast luistert de juridische formulering van zowel een positieve als een negatieve beschikking nauw. De gemeente wil voorkomen dat er misverstanden ontstaan in een mondelinge boodschap. Woonservice let er wel op dat positieve beschikkingen in ieder geval zo snel mogelijk, en binnen twee weken, per mail verzonden worden.

5. Beschouwing

De rekenkamer doet opvolgonderzoeken om na te gaan of haar aanbevelingen uit eerdere onderzoeken zijn opgevolgd. In dit opvolgonderzoek hebben we onderzocht of raad en college de aanbevelingen uit haar onderzoek *Help! Ik heb nu een woning nodig* hebben uitgevoerd. De raad heeft destijds alle aanbevelingen overgenomen. De rekenkamer constateert echter dat de raad de twee aan hem gerichte aanbevelingen niet heeft opgevolgd. De rekenkamer riep de raad destijds op om niet alleen meer aandacht voor de beleving van inwoners te hebben, maar ook voor het onderliggende probleem: het grote tekort aan sociale huurwoningen. Ze deed de aanbeveling aan de raad om een debat te voeren over de doelen en de kaders van het woonbeleid. Zo'n debat is er niet gekomen.

Ondanks dat de kaderstellende rol van de raad beperkt bleef, heeft het college actie ondernomen om invloed uit te oefenen op het aanbod aan sociale huurwoningen. Het college deed dit ten eerste door een nieuw systeem van woonruimteverdeling te implementeren dat bij de toewijzing van betaalbare huurwoningen rekening houdt met wie de woning het hardst nodig heeft. Dit nieuwe woonruimteverdeelsysteem is in het voorjaar van 2023 gestart. Het systeem geeft woningzoekenden meer regie over hun eigen zoekproces, zodat woningzoekenden die geen urgentieverklaring krijgen maar wel dringend op zoek zijn, meer kans op een woning maken. Ten tweede stelt het college nieuwe eisen om huur- en koopwoningen in het lage en middensegment betaalbaarder te maken en de wachttijden te verminderen.

Ook heeft de gemeente samen met Het Vierde Huis en Woonservice stappen gezet om de ervaring van woningzoekenden tijdens het aanvraagproces te verbeteren. Zo zijn er maatregelen genomen om de procedure voor aanvragers soepeler te laten verlopen en is de informatievoorziening op de website van de gemeente en Het Vierde Huis verbeterd en toegankelijker gemaakt. Het was geen doel van het opvolgonderzoek om de effecten van de acties op de ervaringen van woningzoekenden vast te stellen. We kunnen dan ook niet beoordelen in hoeverre het aanvraagproces voldoet aan de vier serviceprincipes van de gemeente (makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden). Wel zien we dat het college binnen de grenzen van de zeer krappe woningmarkt, goede stappen zet om de ervaringen van woningzoekenden te verbeteren. Met het oog op de schrijnende situaties waarin sommige woningzoekenden verkeren, zijn de contacten tussen woningzoekenden en de gemeente tijdens het aanvraagproces belangrijke momenten waarop de gemeente haar zorgplicht richting kwetsbare burgers kan vervullen. De serviceprincipes kunnen hierbij een belangrijke leidraad zijn.

Suggesties voor het debat

De rekenkamer doet op basis van de uitkomsten van dit opvolgonderzoek geen (nieuwe) aanbevelingen aan de raad of het college. Wel doet de rekenkamer twee suggesties voor stellingen op basis waarvan de raad een debat over dit opvolgonderzoek kan voeren:

1. De gemeente spant zich voldoende in om mensen met een urgente woningbehoefte behoorlijk te bedienen.
2. Het is een probleem dat de raad de aan hem gerichte aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek niet heeft opgevolgd.

De stellingen zijn bedoeld om debat te stimuleren en geven niet de mening van de rekenkamer weer.

