

Jaarverslag Locket Housing Housing en Housing Plus Zuid-Limburg 2024



Auteur: H Blokker, programmamanager Locket Housing
Datum: februari 2025

Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 LEVANTOgroep versus Loket Housing.....	3
1.2 Algemene ontwikkelingen tav Loket Housing Zuid-Limburg	4
2. Woonprocessen Loket Housing 2024	5
2.1 De regio's van Loket Housing.....	5
2.2 Samenvatting terugblik Loket Housing vanaf 2020	5
3. De voortgang in 2024.....	6
3.1 Woonproces Housing.....	6
3.1.1 Parkstad:	6
3.1.2 Westelijke Mijnstreek	7
3.1.2 Maastricht	7
3.1.3 Heuvelland	8
3.2 Housing Plus.....	8
3.2.1 Parkstad	8
3.2.2 Westelijke Mijnstreek	9
3.2.2 Vaals.....	9
5. Klachtencommissie	9
5.2 Opvolging aan de klachten:.....	9

1. Inleiding

In 2024 heeft Loket Housing zich gericht op het versterken van Loket Housing Zuid-Limburg. De focus lag op het uniformeren van de regio's en het evalueren van de bestaande werkwijzen. Om een heldere, gezamenlijke koers te waarborgen, is eind 2024 besloten om in het eerste kwartaal van 2025 een heidag voor bestuurders te organiseren.

De visie van Loket Housing Zuid-Limburg:

“Samen creëren we met alle partners in Zuid-Limburg een UNIEKE wereld waarin dakloosheid plaatsmaakt voor duurzaam wonen.”

Vanuit onze kernwaarden:

Zorgvuldig UNIEK Verbindend

Het jaar 2024 stond in het teken van het optimaliseren van Loket Housing en toe te werken naar een loket voor de regio Zuid-Limburg. Belangrijke thema's die besproken zijn met onze partners:

- Uitbreiding naar de gehele regio incl. het Heuvelland
- Financiën
- Processen en inhoud, inclusief uitbreiding
- Housing Justitieel
- Doorontwikkeling van alle woonprocessen in Maastricht.

1.1 LEVANTOgroep versus Loket Housing

LEVANTOgroep fungeert niet alleen als samenwerkingspartner van Loket Housing, maar is tevens de moederorganisatie ervan. Enkele jaren geleden is besloten om de juridische verantwoordelijkheid van het loket onder te brengen bij LEVANTOgroep. Dit biedt het voordeel dat LEVANTOgroep ervoor zorgt dat we gebruik kunnen maken van hun ondersteunende diensten.

Hoewel Loket Housing een neutrale partner is, zijn er toch enkele kenmerken die aangeven dat we onder de juridische verantwoordelijkheid vallen van de LEVANTOgroep.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- De aanmeldprocedure voor alle woonprocessen 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 vermeld als de vertegenwoordigende partij.

Tijdens de regiegroep Loket Housing in juni 2024 heeft de bestuurder van LEVANTOgroep, H. Henselmans, aan de aanwezige bestuurders gevraagd of de positionering van Loket Housing nog steeds door alle partijen wordt onderschreven. Hierop is unaniem bevestigend geantwoord.

1.2 Algemene ontwikkelingen tav Loket Housing Zuid-Limburg

- Vanaf 1 januari 2024 is Loket Housing Zuid-Limburg definitief gestart.
- In 2023 is de werkgroep Financiën Housing opgericht met als doel een eenduidige financieringswijze voor het woonproces Housing te ontwikkelen. Ondanks inspanningen om de financieringsstructuur aan te passen, is er geen bestuurlijk akkoord bereikt. Voor 2024 staat de oprichting van een bestuurlijke werkgroep gepland, waarin samen met alle partners opnieuw wordt gezocht naar een vereenvoudigde en uniforme financieringsstructuur. Tot op heden heeft deze vereenvoudiging echter geen verdere uitwerking gekregen vanuit de bestuurders, waardoor de financiering voorlopig blijft zoals oorspronkelijk afgesproken.
- In 2023 hebben we in Maastricht overeenstemming bereikt over de financiële Woonblokkade. Kandidaten die met een huurschuld aan een Housing-traject moesten beginnen, konden voor 50% gecompenseerd worden vanuit de 50 gezinnen aanpak. Hierdoor vormde een nieuwe bemiddeling bij een woningcorporatie geen belemmering, ondanks de huurschuld. In 2024 is deze werkwijze gehandhaafd via de 50 gezinnen aanpak.
- De afgelopen jaren hebben we consistent de duurzaamheid van onze inspanningen gemeten. In 2024 hebben we opnieuw de duurzaamheid geëvalueerd, en de resultaten waren nog beter dan afgelopen jaren, hierdoor kunnen we zien dat alle ontwikkelingen vanuit Loket Housing invloed hebben gehad op de werkwijze en duurzaamheid. In 2024 was de duurzaamheid voor Loket Housing Zuid-Limburg 93%. Duurzaam wonen wordt hier gedefinieerd als vijf jaar lang het behoud van bewoning zonder huurschulden en overlast is gerealiseerd nadat het traject van Loket Housing is beëindigd.
- Vanaf 2024 zijn we gestart in Parkstad en Westelijke Mijnstreek met Housing Justitieel. Hierin hebben we de doorstroomwoningen overgenomen van Exodus en Triade en zijn er doorstroomwoningen bijgekomen. Verder is het team uitgebreid met collega's met expertise Justitieel die zorgen voor de kwaliteit van de begeleiding. Team Housing First en Housing Justitieel zijn samengevoegd om voldoende continuïteit te borgen.
- In 2024 hebben we een grondige evaluatie en heroverweging uitgevoerd van Housing-Housing Plus en zijn we gestart met de evaluatie van Housing First. Hierbij hebben we de processen vereenvoudigd en duidelijke termijnen vastgesteld.
- In januari 2024 zijn we gestart met de uitbreiding van Loket Housing Westelijke Mijnstreek op alle producten; Housing Plus, Housing First en Housing Justitieel.
- In 2024 zijn we verder aan de slag gegaan met de doorontwikkeling in het Heuvelland, in eerste instantie van Vaals naar Gulpen, later ook naar Meerssen en Valkenburg. Eijsden-Margraten is de enige gemeente waarbij de werkwijze van Loket Housing nog niet is geïntegreerd.
- In 2024 is ook de samenwerking met woningcorporatie Meerssen tot stand gekomen. Hierin hebben we duidelijke afspraken gemaakt met betrekking tot hun commitment.
- In 2024 heeft het Kansfonds ons aangeboden om huisvesting te kopen voor Loket Housing kandidaten in Zuid-Limburg. Dit proces zal verder in 2025 vorm gaan krijgen.
- In april 2024 hebben we deelgenomen aan de Ethostelling in de Westelijke Mijnstreek.
- In 2024 hebben we ook onze samenwerking gevonden in de doorbraakmethode. Citticess is het doorbraakproject in de gemeente Heerlen, waarin we al actief aan de slag zijn gegaan met het verlenen van huisvesting tgv doorbraken.

2. Woonprocessen Loket Housing 2024

In 2024 zijn er 4 woonprocessen die binnen Loket Housing worden ingezet om dakloosheid te voorkomen en te bestrijden:

- Housing: het bemiddelen van kandidaten uit beschermd wonen en opvang voorzieningen en extramuraal niet passend. Het bemiddelen van kandidaten via een urgentieregeling met een woonvraag en een begeleidingsnoodzaak naar zelfstandige huisvesting.
- Housing Plus: Het tweede kans-beleid houdt in dat we zittende (hurende) kandidaten of kandidaten met een overlastaantekening in TiL (Thuis in Limburg) herplaatsen. We (her)plaatsen kandidaten die overlast veroorzaken in hun huidige woning onder strikte voorwaarden naar nieuwe huisvesting.
- Housing First: We bemiddelen kandidaten die acuut dakloos zijn naar een woning gecombineerd met begeleiding. Met als doel de dakloosheid op te heffen en een pad te bewandelen naar duurzaam wonen.
- Housing Justitieel: Het bemiddelen en begeleiden van mensen die uit detentie komen of herhaaldelijk in aanraking zijn geweest met justitie, met als doel dakloosheid te voorkomen en de kans op recidive te verkleinen.

2.1 De regio's van Loket Housing

In 2024 werken we bij Loket Housing in 3 regio's. In alle drie de regio's wordt een andere samenstelling van woonprocessen gevormd:

- Parkstad: Housing, Housing Plus, Housing First en Housing Justitieel
- Westelijke Mijnstreek: Housing, Housing Plus en Housing First en Housing Justitieel
- Maastricht: Housing
- Heuvelland: Housing
- Vaals, Gulpen en Meerssen: Housing - Housing Plus

2.2 Samenvatting terugblik Loket Housing vanaf 2020

- 2020: Het Loket Housing Parkstad heeft er voor gekozen om de producten Housing First, Housing Plus en Housing vanuit de één toegangslotet gedachte te integreren. De producten als zodanig blijven wel bestaan maar de aanmeldroute loopt nu identiek. Na aanmelding screenen we of het een Housing First kandidaat, Housing Plus kandidaat of een Housing kandidaat betreft.
- 2021: We hebben in dat jaar afgesproken dat met ingang vanaf 2022 de overlegstructuur van Loket Housing Parkstad voor alle producten is samengevoegd en dat er één taakstelling is afgesproken voor alle producten met de woningcorporaties.
- 2022: Uitgangspunt van het jaar 2022 is de juiste spreiding neerzetten, tussen alle gemeenten in de regio Parkstad. Daarnaast hebben we de handen op elkaar gelegd tussen alle samenwerkingspartners en een werkgroep Housing Zuid-Limburg opgericht.
- 2023: We hebben in 2023 de contouren van Loket Housing Zuid-Limburg verder neergezet. Daarnaast is het woonproces Housing Plus geëvalueerd en Housing Justitieel

ontwikkeld. Ook hebben we het woonproces Housing First mogen uitbreiden naar de Westelijke Mijnstreek.

- 2024: De start van Loket Housing Zuid-Limburg markeert een gezamenlijke inzet om dakloosheid en dreigende dakloosheid op te lossen, met aandacht voor voldoende spreiding en samenwerking. Daarnaast is gestart met de uitbreiding van woonprocessen in Parkstad (Housing Justitueel) en de Westelijke Mijnstreek (Housing Plus, Housing First en Housing Justitueel). Tegelijkertijd werken we toe naar een intensievere samenwerking in het Heuvelland, inclusief de betrokken woningcorporaties.

3. De voortgang in 2024

3.1 Woonproces Housing

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.

3.1.1 Parkstad:

- In 2024 zijn er **304 aanmeldingen** geweest. Daaruit hebben **176 intakes** plaatsgevonden en deze hebben geleid tot **93 bemiddelingen/plaatsingen**.
- Van de 304 aanmeldingen zijn er **133 aanmeldingen** gedaan door de overige zorgpartijen (deelnemers) en **171 aanmeldingen** van convenant partners, daarin was Levantogroep de partner met de meeste aanmeldingen (86).
- In 2024 zijn er **49 trajecten** gefactureerd voor de trajectprijs van €675,00 bij de zorginstellingen die geen convenantpartner zijn. Zorgpartners die wel convenantpartner zijn, betalen een vast bedrag per jaar. Convenantpartners in Parkstad zijn: Levantogroep, Radar, Mondriaan, Koraal en Leger des Heils.
- We hebben **85 trajecten** positief afgesloten en er zijn **5 trajecten** negatief afgesloten. Voor de specifieke redenen van negatief afsluiten, verwijs ik u naar de jaarcijfers van Loket Housing Parkstad.
- De gemiddelde wachttijd op een woning in 2024 is **5 maanden** na aanmelding bij een woningcorporatie.
- Voor het jaar 2024 hebben we in de taakstelling met de woningcorporatie, in totaal 150 woningen afgesproken, voor alle woonprocessen van Loket Housing Parkstad.
- We hebben in 2024 voor alle woonprocessen **149 plaatsingen** gedaan voor Loket Housing (Housing 95, Housing Plus 39, Housing First 17, Housing Justitueel 1)
- In het eerste jaar van het Housing traject wordt via de gemeente Heerlen een bedrag van € 5531,24euro ter beschikking gesteld voor de inzet van begeleiding in dat traject. De zorginstelling kan dit bedrag bij het Loket Housing Parkstad declareren zodra de kandidaat is gaan huren. Dit geldt voor trajecten in alle gemeenten in Parkstad m.u.v. gemeente Heerlen, deze huurders ontvangen begeleiding via Heerlen StandBy later Inclusio/ Buurteams Heerlen. Dankzij deze werkwijze is er in elk Housing traject een jaar begeleiding gegarandeerd. Dit bevordert de uitstroom.
In het jaar 2024 zijn er door de zorgpartijen **35 begeleidingstrajecten** aangevraagd en uitbetaald.

- Met ingang vanaf 01-01-2023 zijn we samen met de corporaties gestart om beter op de gemeentelijke spreiding te letten. Alle gemeenten zijn in 2024 onder de spreidingsafpraak gebleven, m.u.v. gemeente Heerlen. In deze gemeente heeft een overschrijding van 5 plaatsingen plaatsgevonden. Gemeente Heerlen heeft het grootste aantal plaatsingen gerealiseerd, dit waren er 74.
- Verkorte toeleiding opvang, met ingang vanaf het jaar 2022 zijn we van start gegaan met het versneld toe leiden van klanten vanuit de opvang. De intentie is om kandidaten in de opvang, waarbij geen grote hulpvragen zijn, binnen 3 maanden te bemiddelen naar zelfstandige huisvesting.

Aantal kandidaten die van 01-01-2024 t.m 31-12-2024 zijn aangemeld: 45

Aantal kandidaten bemiddeld in de verkorte toeleiding: 0

Aantal kandidaten bemiddeld in een regulier traject: 33

Afgewezen kandidaten: 12

3.1.2 Westelijke Mijnstreek

- In 2024 zijn er **155 aanmeldingen** geweest. Daaruit hebben **95 intakes** plaatsgevonden en deze hebben geleid tot **58 bemiddelingen/plaatsingen**.
- Van de 155 aanmeldingen zijn er **102 aanmeldingen** gedaan door de overige zorgpartijen (deelnemers) en **53 aanmeldingen** van convenant partners.
- In 2024 zijn er **42 trajecten** gefactureerd voor de trajectprijs van €675,00 bij de zorginstellingen die geen convenantpartner zijn. Zorgpartners die wel convenantpartner zijn, betalen een vast bedrag per jaar. De convenant partners in Westelijke Mijnstreek zijn: Moveoo en LEVANTOgroep.
- We hebben **62 trajecten** positief afgesloten en er zijn **7 trajecten** negatief afgesloten. Voor de specifieke redenen van negatief afsluiten verwijst ik u naar de jaarcijfers van Loket Housing Westelijke Mijnstreek.
- De gemiddelde wachttijd op een woning in 2024 is **4 maanden** na aanmelding bij een woningcorporatie.
- Voor het jaar 2024 hebben we in de taakstelling met de woningcorporatie, in totaal 83 woningen afgesproken, voor alle woonprocessen van Loket Housing Westelijke Mijnstreek. We hebben in 2024 voor alle woonprocessen **64 plaatsingen** gedaan voor Loket Housing (Housing 58, Housing Plus 3, Housing First 3 en Housing Justiteel 0)
- Verkorte toeleiding opvang, met ingang vanaf het jaar 2022 zijn van start gegaan met het versneld toe leiden van klanten vanuit de opvang. De intentie is om kandidaten in de opvang, waarbij geen grote hulpvragen zijn, binnen 3 maanden te bemiddelen naar zelfstandige huisvesting.

Aantal kandidaten die van 01-01-2024 t.m 31-12-2024 zijn aangemeld: 29

Aantal kandidaten bemiddeld in de verkorte toeleiding: 1

Aantal kandidaten bemiddeld in een regulier traject: 16

Gemiddelde wachttijd op een woning verkorte toeleiding: 12 dagen

3.1.2 Maastricht

- In 2024 zijn er **179 aanmeldingen** geweest. Daaruit hebben **107 intakes** plaatsgevonden en deze hebben geleid tot **77 bemiddelingen/plaatsingen**.
- In 2024 zijn er **107 trajecten** gefactureerd voor de trajectprijs van €675,00 bij de zorginstellingen die deelnemer zijn aan Loket Housing.

- We hebben **104 trajecten** positief afgesloten en er zijn **4 trajecten** negatief afgesloten. Voor de specifieke redenen van negatief afsluiten verwijs ik u naar de jaarcijfers van Loket Housing Maastricht.
- De gemiddelde wachttijd op een woning in 2024 is **8 maanden** na aanmelding bij een woningcorporatie.
- Voor het jaar 2024 hebben we in de taakstelling met de woningcorporatie, in totaal 88 woningen afgesproken. We hebben in 2024 voor alle woonprocessen **77 plaatsingen** gedaan voor Loket Housing.

3.1.3 Heuvelland

- In 2024 zijn er **3 aanmeldingen** geweest. Daaruit hebben **2 intakes** plaatsgevonden en deze hebben geleid tot **2 bemiddelingen/plaatsingen**.
- In 2024 zijn er **2 trajecten** gefactureerd voor de trajectprijs van €675,00 bij de zorginstellingen die deelnemer zijn aan Loket Housing.
- We hebben **2 trajecten** positief afgesloten en er is **1 traject** negatief afgesloten. Voor de specifieke redenen van negatief afsluiten verwijs ik u naar de jaarcijfers van Loket Housing Maastricht/Heuvelland.
- De gemiddelde wachttijd op een woning in 2024 is **8 maanden** na aanmelding bij een woningcorporatie.
- Voor het jaar 2024 hebben we geen concrete taakstelling met de woningcorporatie afgesproken. De afspraak is dat we kunnen aanvragen wat noodzakelijk is. Voor 2025 hebben we wel een taakstelling per gemeente afgestemd.

3.2 Housing Plus

- Het doel van Housing Plus is het voorkomen van dakloosheid onder overlastgevende (potentiële/zittende) huurders van woningcorporaties. Dit wordt bereikt door de maatschappelijke zelfstandigheid van de burger te bevorderen, zodat deze zich kan profileren als een goede huurder. Hiermee beoogt men uitstoting uit de samenleving te voorkomen en de sociale integratie van de kandidaat te bevorderen. Housing Plus biedt een tweede kans aan kandidaten met een woonblokkade op het gebied van overlast, waarbij zij onder strikte voorwaarden de mogelijkheid krijgen om opnieuw in aanmerking te komen voor een woning bij een woningcorporatie.
- In 2022 zijn we gestart met de evaluatie van het product Housing Plus Parkstad, waarvan de processen dateren uit 1993. Door samen met de corporaties en de gemeente het product Housing Plus kritisch te bekijken, streven we ernaar het nog effectiever in te zetten ter preventie van uitzettingen en toegankelijker te maken voor een complexe doelgroep, met als doel duurzaam wonen. In 2023 hebben we dit evaluatieproces afgerond. Dit heeft geresulteerd in een nieuwe notitie waar elke betrokken partner zijn goedkeuring aan heeft gegeven. In 2024 zullen we beginnen met het ondertekenen van een Housing Plus overeenkomst. Deze overeenkomst is essentieel om de afspraken rondom deze samenwerking adequaat vast te leggen.

3.2.1 Parkstad

- In 2024 waren er bij Housing Plus Parkstad **63 aanmeldingen**, hiervan hebben **46 intakes** plaatsgevonden en zijn uiteindelijk **39 kandidaten** herplaatst in een nieuwe woning.

- We hebben in 2024 bij Housing Plus Parkstad, **17 kandidaten** positief afgesloten en **1 kandidaat** negatief.

3.2.2 Westelijke Mijnstreek

- In 2024 waren er bij Housing Plus Westelijke Mijnstreek **16 aanmeldingen**, hiervan hebben **13 intakes** plaatsgevonden en zijn uiteindelijk **9 kandidaten** aangemeld bij de woningcorporaties en **3 kandidaten** gestart met huren.
- In 2024 zijn nog geen kandidaten afgesloten zowel niet positief als negatief.

3.2.2 Vaals

- In 2024 was er bij Housing Plus Vaals **4 aanmelding**, hiervan heeft **1 intake** plaatsgevonden en is uiteindelijk **1 kandidaat** herplaatst in een nieuwe woning.

5. Klachtencommissie

In totaal zijn er in 2024 door de commissie **4 klachten** ontvangen.

Overzicht klachten per product

Housing	4
Housing Plus	0
Housing First	0
Housing Justitieel	0

5.2 Opvolging aan de klachten:

We hebben de klachten opgevolgd aan de uitspraak van de klachtencommissie, dit heeft geleid tot de volgende acties:

- We hebben opnieuw onze overeenkomsten geëvalueerd en, indien noodzakelijk, aangepast.
- Naar aanleiding van een klacht hebben we ons Housing proces opnieuw geëvalueerd en de werkwijze voor het verstrekken van de Housingovereenkomst aangepast.