Gemeente Amsterdam

Auditrapport

Huisvesting Beroepsgroepen

Opdrachtgever: Concerncontroller

Auteur: Interne Audit & Beleidsonderzoek

Proceseigenaar: Directie Wonen

1 augustus 2023 (definitieve versie 1.0)

1 Samenvatting en conclusies

De audit Huisvesting beroepsgroepen is uitgevoerd in het kader van het auditjaarprogramma 2023 en richt zich op de efficiency en de effectiviteit van het proces van de Voorrangsregeling voor bepaalde maatschappelijke beroepsgroepen (hierna de Voorrangsregeling).

Centrale vraag

Is het proces waarmee bepaalde beroepsgroepen voorrang krijgen bij de verdeling van (corporatie)woningen efficiënt en effectief?

De Voorrangsregeling wordt anno 2023 door circa 6 fte uitgevoerd. In 2022 zijn 725 aanvragen Voorrangsregeling afgehandeld. Voor deze regeling is bestuurlijke aandacht vanwege het Amsterdams coalitieakkoord 2022-2026. Het proces van de Voorrangsregeling bestaat in de kern uit 2 delen:

1. het aanvraagproces bij de gemeente
2. het bemiddelen naar een huurwoning van een corporatie of een particulier. De gemeente bemiddelt de huurwoningen van particulieren en daarnaast de middeldure huurwoningen van de corporaties. De corporaties voeren de bemiddeling uit van de “eigen” sociale huurwoningen.

De belangrijkste systemen bij de uitvoering van de regeling zijn:

- Urgentiewijzer, het portaal voor het indienen van een aanvraag
- Voorrangsysteem (VRS) voor het afhandelen van de aanvraag
- Woonruimtebemiddeling (WRB)

Alle drie de systemen zijn van WoningNet NV.

Conclusie efficiency

Onze conclusie is dat het proces van de Voorrangsregeling weinig efficiënt is. In het proces zijn inefficiënties aanwezig zoals meer maken dan je nodig hebt (overproductie), teveel doen (overbewerking), onnodig heen en weer sturen van mails of data (transport) en het herstellen van fouten (fouten).

De inefficiëntie wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt doordat het proces onvoldoende wordt ondersteund door de automatisering. Daarbij gaat het om de ondersteuning bij het afhandelen van de aanvraag en het beschikken over adequate managementrapportages.

Conclusie effectiviteit

Onze conclusie is dat op basis van de output het proces deels effectief is. De doelen voor 2022 hadden betrekking op het aantal toe te wijzen huurwoningen aan de beroepsgroepen, te weten 50-100 sociale huurwoningen en 50-100 middeldure huurwoningen (exclusief de particuliere sector). In 2022 zijn 177 sociale huurwoningen en 27 middeldure huurwoningen aan de beroepsgroepen toegewezen. Er is een onderschrijding op het aantal toegewezen middeldure huurwoningen. De doelstelling van 100 sociale huurwoningen is bereikt (zelfs meer dan beoogd).

Vertrouwen

Vertrouwen van de burger. Directie Wonen analyseert niet periodiek klachten en (gegronde) bezwaarschriften van burgers. Hierdoor is het risico dat er geen inzicht is in de tekortkomingen van een proces en/of beleid. Voor het leren van “fouten” is eerst inzicht nodig in oorzaken.
Vertrouwen in elkaars vakmanschap. Enerzijds adviseren we een uitbreiding van bepaalde controles en anderzijds zien we mogelijkheden om controles minder uitgebreid te doen.

De belangrijkste bevindingen zijn:

- Er is een spanningsveld tussen de uitvoerbaarheid van de regeling, de financiële middelen en de bestuurlijke wensen.
- Directie Wonen heeft in 2022 niet tijdig gestuurd op het aantal toe te wijzen sociale huurwoningen voor de beroepsgroepen.

Ten slotte melden wij u dat het definitieve auditrapport wordt toegestuurd aan de concerncontroller, de Stedelijk Directeur Ruimte en Economie, de manager Control, de (proces)controller en de Auditdienst ACAM. Wanneer ACAM erom verzoekt, verstrekken wij hen ook toegang tot ons dossier. De conclusies en belangrijkste bevindingen worden opgenomen in onze voortgangsrapportage die aan het Gemeentelijk Management Team (GMT) wordt toegestuurd.

Samenvatting managementreactie directie Wonen d.d. 25 juli 2023

"Directie Wonen dankt het team interne audit en beleidsonderzoek voor haar inzet en de samenwerking voor het Auditrapport huisvesting beroepsgroepen. De centrale vraag was: Is het proces waarmee bepaalde beroepsgroepen voorrang krijgen bij de verdeling van (corporatie)woningen efficiënt en effectief? Het doel vanuit de directie Wonen was om inzicht te krijgen in de efficiency, effectiviteit en daarmee in de interne beheersing van het proces Voorrangsregeling beroepsgroepen en verbeterpunten aangereikt te krijgen. De beknopte auditrapportage biedt inzicht in de processen en reikt aanknopingspunten voor verbetering van de regeling aan. De inzichten en aanbevelingen zijn waardevol. Het uitvoeringsteam en de betrokken beleidsadviseurs zijn inmiddels gestart met invulling geven aan een aantal verbeteringen en aanbevelingen uit het rapport. Dit loopt parallel aan het doorontwikkelen en optimaliseren van de regeling, omdat deze uit een experiment en vanuit pionieren is ontstaan.

De bevindingen missen soms achtergrond, context of een nadere toelichting waardoor het auditrapport lastig zelfstandig leesbaar is. Soms wordt een waardeoordeel toegekend aan een onderdeel van de regeling en is onduidelijk wat de onderbouwing of definitie hiervan, of de toelichting hierop, is. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van 'weinig effectief' of 'efficiency' . Het is niet overal duidelijk waar de regeling mee vergeleken wordt en langs welke lat deze wordt gelegd.

Wij herkennen dat de uitvoering van de regeling arbeidsintensief is en dat systemen die het werkproces moeten ondersteunen niet optimaal werken. Zo kan er niet makkelijk informatie worden gegenereerd en zijn er knelpunten in de processen. Er zijn verbeteringen gedefinieerd om de IV systemen (Woningnet) aan te passen, maar door capaciteitsproblemen bij leverancier is dit nog niet gelukt. Hier zijn ondertussen ook aanvullende afspraken over gemaakt met Woningnet. De beoordeling van de kandidaten aan de criteria blijft daarnaast handwerk.
Er is een relatie tussen de twee aanbevelingen over het spanningsveld van de bestuurlijke wens en de uitvoering en de aanbeveling over het ontbreken van een procesbeschrijving. Hoewel de aanbeveling over een procesbeschrijving een lagere prioriteit heeft in het overzicht, zien we hier juist prioriteit en zetten we in op het spoedig opstellen van een procesbeschrijving omdat deze helpt bij het inzicht krijgen in welke verbeteringen waar in het proces nodig zijn.

Wij herkennen de bestuurlijke aandacht voor de beroepsgroepenregeling die in de audit wordt genoemd en het spanningsveld tussen de bestuurlijke wens en de uitvoering van het beleid en de regeling. Wij hechten eraan de achtergrond en aanleiding voor de regeling nader toe te lichten omdat dit direct verband heeft met de bestuurlijk aandacht waar in de audit naar verwezen wordt. Er is veel aandacht voor de beroepsgroepenregeling ook in media vanwege de grote tekorten in combinatie met de wooncrisis in de stad. Dit was in 2018 de aanleiding om te starten met een experimenteerregeling om met voorrang woningen toe te kunnen wijzen aan leraren. De gedachte hierachter is dat door toegang tot een woning, personeel uit de maatschappelijke beroepsgroepen van onderwijs, zorg en politie, behouden kan blijven voor de stad. Dit is onderdeel van een groter pakket van maatregelen in de strijd om de tekorten terug te dringen of om het verder oplopen van tekorten tegen te gaan. Het experiment was een succes in die zin dat leraren zich aanmeldden, woningen zijn toegewezen en leraren konden worden behouden voor de stad. Later zijn zorg en politie toegevoegd aan de beroepsgroepenregeling. Ook in het huidige coalitieakkoord 2022 - 2026, in de Amsterdamse Aanpak Volkshuisvesting (AAV) en in de Lerarenagenda 2023-2027 wordt de beroepsgroepenregeling als een van de instrumenten gezien om de tekorten in de stad tegen te gaan. De tekorten van personeel in het onderwijs, zorg en politie zijn nog altijd actueel en de wooncrisis houdt aan. Onderzoek en Statistiek (O&S) heeft onlangs in opdracht van de directie Wonen een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen met de beroepsgroepenregeling. De belangrijkste informatiebron voor het onderzoek was een online-enquête onder kandidaten, waarvan 716 van de 2.200 kandidaten hebben deelgenomen. Uit de evaluatie blijkt dat de regeling bijdraagt aan de belangrijkste doelstelling: het behouden van werknemers uit de drie essentiële beroepen voor de stad. Het doorgaan met de regeling is een politieke keuze. Bevindingen van de audit moeten in deze context worden gezien.
Voor een managementreactie per bevinding verwijzen wij naar bijlage 1 van ons rapport.

2 Inleiding

Op basis van het auditjaarprogramma 2023 heeft de afdeling Interne Audit & Beleidsonderzoek (IA&BO) een audit uitgevoerd rondom het proces van de Voorrangsregeling. Dit proces valt onder de verantwoordelijkheid van directie Wonen.

Aanleiding

Aanleiding van de audit is dat directie Wonen heeft aangegeven dat het proces van de Voorrangsregeling arbeidsintensief is. Om die reden is onderzocht of het proces van de Voorrangsregeling effectief en efficiënt is.

Voorrangsregeling voor de maatschappelijke beroepsgroepen

Om de personele tekorten in het onderwijs, bij de politie en bij de zorg terug te dringen heeft de gemeente Amsterdam diverse maatregelen genomen. Eén van de maatregelen is de invoering van een voorrangsregeling voor bepaalde maatschappelijke beroepsgroepen. Onderzoek in de sectoren onderwijs, zorg en politie toonde namelijk aan dat de woningschaarste in Amsterdam invloed heeft op de keuzes die werknemers maken om in de stad te gaan werken. De beroepen die in aanmerking komen voor de Voorrangsregeling zijn werknemers (soms met specifieke functies) binnen de politie, de zorgsector en het primair en voortgezet onderwijs. Zij krijgen voorrang bij de toewijzing van een huurwoning als zij voldoen aan de voorwaarden van de regeling. Deze maatregel is na een experimentele periode structureel ingevoerd per januari 2020.

Doelstelling van de audit

Bij deze audit verstrekken wij inzicht in de efficiency, effectiviteit en daarmee in de interne beheersing van het proces Voorrangsregeling beroepsgroepen.

Centrale vraag

Is het proces waarmee bepaalde beroepsgroepen voorrang krijgen bij de verdeling van (corporatie)woningen efficiënt en effectief?

Scope

Het proces Voorrangsregeling doorloopt de PDCA cyclus van Deming: Startpunt van het proces is het beleid en de doelstellingen, de uitvoering van beleid in operationele processen, vervolgens monitoring en eindigt bij aanpassingen in de processen en/of beleid.

Van de operationele processen zijn in scope:

- De aanvraag;
- De bemiddeling naar een huurwoning;
- De herbeoordeling.

Vertrouwen

Het GMT heeft aangegeven dat “vertrouwen” een belangrijke waarde is in ons dagelijks werk en onderwerp is van een gemeentebrede organisatieontwikkeling. Enerzijds gaat het om vertrouwen tussen overheid en burger en anderzijds om ambtenaren die vertrouwen op elkaars vakmanschap. In het auditrapport besteden we hier separaat aandacht aan.

Onderwerpen welke meegenomen worden vanwege het aspect Vertrouwen:

- Monitoring van signalen die directie Wonen ontvangt vanuit de beroepsgroepen in de vorm van bezwaarschriften, klachten en vragen over de Voorrangsregeling bij het Servicecentrum Onderwijs en Zorg.
- Uitvoerbaarheid van functiescheiding in een klein team en een eventuele stapeling van beheersmaatregelen

Niet in scope

- Werkzaamheden van de verhuurders van de woningen.
- Het proces van afhandeling van bezwaarschriften bij het Juridisch Bureau.
- Andere maatregelen die als doel hebben het terugdringen van de personele tekorten bij de beroepsgroepen.
- IT controls en application controls.

- Evaluatie van de Voorrangsregeling, een onderzoek naar de maatschappelijke effecten. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Onderzoek en Statistiek.
- Rechtmatigheid.

Referentiekader

Voor de beoordeling van de efficiency en de effectiviteit van het proces hebben we de volgende referentiekaders gehanteerd:

- Kader procesbeheersing (voorheen stedelijke criteria AO/IC)
- Huisvestingsverordening (HVV) Amsterdam 2020: art. 2.93 tm 2.97
- Nadere regels HVV Amsterdam 2020: Hoofdstuk 10
- De samenwerkingsafspraken 2020-2023, Amsterdams prestatieafspraken tussen de woningcorporaties, de huurderskoepels en de gemeente
- “Lean” principes
- Amsterdam Doelgericht: slimmer sturen, beter beheersen (hierin is de PDCA cirkel van Deming opgenomen)

Wij hebben deze audit uitgevoerd conform het Audit Charter 2023. Hierin staat de reikwijdte van onze werkzaamheden en bevoegdheden beschreven en is te vinden op onze intranetpagina van IA&BO. Wij voeren onze werkzaamheden uit in overeenstemming met de normen van de beroepsgroep voor interne auditors. Dit is het Instituut voor Interne Auditors (IIA). Sinds september 2022 is IA&BO gecertificeerd.

FullyInControl

De bevindingen worden door de afdeling IA&BO in het Governance, Risk en Compliance Tool van de gemeente Amsterdam, genaamd FullyInControl opgenomen. Vervolgens dient de auditee de nadere opvolging in dit systeem vast te leggen.

Openbaar maken van rapporten

Alle definitieve auditrapporten worden 6 maanden na bespreking in het Risk en Audit Comité (RAC) openbaar gemaakt.

In hoofdstuk 1 hebben wij de samenvatting en conclusies opgenomen. In hoofdstuk 3 zijn onze bevindingen en aanbevelingen opgenomen. In bijlage 1 hebben wij de bevindingen nader uitgewerkt.

Wij bedanken directie Wonen voor het beschikbaar stellen van een gastauditor en voor de open en constructieve samenwerking van de medewerkers die betrokken zijn geweest bij dit onderzoek.

3 Bevindingen en aanbevelingen

Allereerst merken we op dat team Beroepsgroepen met haar inzet, onder niet optimale omstandigheden, een goede prestatie levert. De constructieve samenwerking tussen de uitvoering en de afdeling beleid draagt daartoe bij.

Hieronder volgen de 7 bevindingen die betrekking hebben op de efficiency en effectiviteit van het proces. Per bevinding geven we op hoofdlijnen inzicht in het risico, de oorzaak en de aanbeveling. Daarna volgt een korte terugkoppeling over het onderwerp Vertrouwen.

1. Spanningsveld tussen uitvoerbaarheid van de regeling, de financiële middelen en de bestuurlijke wensen

Bevinding: In de interviews is aangegeven dat er voor de uitvoering van de regeling geen expliciet budget is; deze wordt uitgevoerd vanuit de bestaande capaciteit bij directie Wonen. In de raadsinformatiebrief van 15 juni 2022 staat dat tot en met 2023 financiële dekking is voor de regeling. Alleen zijn sinds de start van de regeling de regels, de werkzaamheden en daarmee de benodigde capaciteit toegenomen. Zo is in 2022 de politie als maatschappelijke beroepsgroep toegevoegd aan de regeling. Sedert 2023 geldt een toewijzingsquotum per sector zorg, onderwijs en politie. En binnen het toewijzingsquotum van onderwijs gelden nadere voorrangsregels per school.
Risico: Overbelasting van de medewerkers en minder capaciteit voor andere opgaven.
Oorzaak: Toename van het aantal regels door o.a. de wensen van de betrokken directies, wethouders en het budget.
Aanbeveling: Bespreek met de betrokken directies, de programmadirecteur en de wethouders de onderwerpen zoals een versimpeling van de regeling, de benodigde capaciteit voor de uitvoering en de allocatie van middelen. Alle partijen hebben baat om de regeling uitvoerbaar te houden.

2. Directie Wonen heeft in 2022 niet tijdig gestuurd op het aantal toe te wijzen sociale huurwoningen voor de beroepsgroepen

Bevinding: In 2022 zijn 177 sociale huurwoningen toegewezen aan de beroepsgroepen. In de gemeenteraad is het maximumaantal sociale huurwoningen voor de beroepsgroepen vastgesteld op 100 per jaar. In een besluit van het college van 29 november 2022 is ingestemd om het aantal sociale huurwoningen voor 2022 te maximeren tot 175 vanwege de al toegekende sociale huurwoningen (163) en de nog lopende aanbiedingen (5) en de verwerkingstijd. In december is door directie Wonen vervolgens de bemiddelingslijst tijdelijk stopgezet. Als gevolg van niet tijdige sturing is het maximumaantal toe te wijzen sociale huurwoningen aan de beroepsgroepen overschreden. In 2023 is aan de regeling een toewijzingsquotum per sector toegevoegd.
Risico: Niet tijdig sturen op het aantal toe te wijzen sociale huurwoningen met toewijzingsquotum waardoor doelen niet of niet efficiënt worden bereikt.
Oorzaak: Het was voor directie Wonen onduidelijkheid vanwege ervaringen in het voorgaande jaar of een overschrijding van het aantal sociale huurwoningen was toegestaan. Daarnaast neemt de directie bij haar overwegingen de onderschrijding van het aantal middeldure huurwoningen mee.
Aanbeveling: In het collegebesluit van 29 november zijn de afspraken over het maximumaantal toe te wijzen sociale huurwoningen voor het jaar 2023 herbevestigd. We adviseren de huidige monitoring voort te zetten en concrete afspraken te maken over het moment van sturing waarbij rekening gehouden wordt met de verwerkingstijd door corporaties.
Voor de eenduidigheid adviseren we om in de doelenboom eveneens het onderscheid te maken tussen aantal middeldure en sociale huurwoningen. Op deze wijze sluit het aan op het collegebesluit en de samenwerkingsafspraken tussen gemeente en corporaties.

3. Inefficiënties in het proces

Bevinding: Binnen het proces zijn verschillende inefficiënties aan te wijzen zoals meer maken dan nodig (overproductie), teveel doen (overbewerking), heen en weer sturen van mails of data (transport) en het herstellen van fouten (fouten).

Risico: het proces is weinig efficiënt en foutgevoelig.
Diverse oorzaken o.a.: onvoldoende ondersteuning door automatisering, op onderdelen is er een niet efficiënte procesinrichting en risicobeheersing.
Diverse aanbevelingen: Diverse acties zijn uitgezet om de ondersteuning vanuit de automatisering voor de processen binnen de teams van Woningtoewijzing te verbeteren. Het proces van de Voorrangsregeling heeft hier geen hoge prioriteit. Wij vragen hier aandacht voor.
Onderzoek een meer systeemgerichte wijze voor het monitoren van het bemiddelingsproces door de corporaties, bijvoorbeeld door verkrijgen van periodieke overzichten vanuit WRB of beleg deze taak bij de corporaties of WoningNet.
Richt op onderdelen een andere risicobeheersing in: enerzijds het versterken van controle en anderzijds het verminderen van controles.

4. Managementinformatie is niet afkomstig vanuit de bronsystemen WRB en VRS

Bevinding: Het proces van de Voorrangsregeling wordt handmatig door de teamleden in Excel bijgehouden. Dit is foutgevoelig. Vanuit het Excelbestand wordt de managementinformatie gegenereerd en vervolgens verstuurd naar het management van directie Wonen en de betrokken beleidsadviseurs. De informatie wordt gebruikt om de Voorrangsregeling te monitoren, hierop te sturen en het college en de raad te informeren. Daarbij worden de aantallen vanuit de Excellijsten niet vergeleken met de aantallen vanuit de bronsystemen.
Risico: Het management neemt besluiten op basis van onjuiste en/of onvolledige informatie. Daarnaast zijn handmatige bewerkingen in Excel inefficiënt.
Oorzaak: Managementrapportages vanuit de systemen ontbreken of zijn niet toereikend.
Aanbeveling: De data analist van team Data en Onderzoek, directie Wonen heeft aangegeven te werken aan verbeteringen in het dashboard van VRS. We adviseren om goed te inventariseren wat de exacte informatiebehoefte en de gewenste mate van detaillering is. Zolang er geen gebruik gemaakt kan worden van het dashboard adviseren we om bij Data en Onderzoek periodiek de data vanuit VRS en WRB op te vragen en deze aan te sluiten op de Excel lijsten.

5. De coördinator bemiddelt kandidaten naar middeldure huurwoningen en past daarbij geen 4-ogen-principe toe

Bevinding: De corporaties voeren bij sociale huurwoningen het aanbod-, selectie- en acceptatieproces uit. Bij middeldure huurwoningen wordt de bemiddeling echter uitgevoerd door de coördinator van team Beroepsgroepen, waarbij geen 4-ogen-principe wordt toegepast bij de selectie van kandidaten.
Risico: Inefficiëntie en de mogelijkheid dat bewust of onbewust de selectie niet conform de regels van de volgordebepaling verloopt.
Oorzaak: Tot voor kort waren de corporaties niet ingericht om bij middeldure huurwoningen gebruik te maken van de bemiddelingslijsten in WRB. Inmiddels is dit wel het geval, echter heeft team Beroepsgroepen geen capaciteit om de gegevens te migreren.
Aanbeveling: Zet capaciteit in om de benodigde stappen te nemen, zodat de corporaties het aanbod-, selectie- en acceptatieproces kunnen uitvoeren bij de middeldure huurwoningen. Op de korte termijn kost dit meer capaciteit, maar op de langer termijn levert dit efficiëntiewinst op. Zolang de huidige werkwijze wordt voortgezet adviseren wij het 4-ogen-principe toe te passen.

6. Een procesbeschrijving ontbreekt, werkinstructies zijn niet actueel en moeilijk vindbaar

Bevinding: Voor de regeling is geen procesbeschrijving opgesteld. Wel zijn er meerdere werkinstructies aanwezig voor diverse situaties. Deze zijn op verschillende plekken opgeslagen, waardoor zij niet goed vindbaar zijn. Voor communicatie omtrent verbeteringen aan VRS wordt het gebrek aan procesdocumentatie als een gemis ervaren.
Risico: Inefficiëntie en daarnaast wordt de kans op fouten vergroot door eigen werkwijzen van medewerkers. Veel kennis is geconcentreerd bij een enkele medewerker; bij uitval van deze medewerkers kan het team niet terugvallen op documentatie.

Oorzaak: Er is geen capaciteit beschikbaar om een procesbeschrijving op te stellen en/of de werkinstructies te actualiseren. Vervolgens is er weinig structuur in de documenten en mappen op de G-schijf.
Aanbeveling: Zet capaciteit in voor het opstellen van de procesbeschrijving en het actualiseren van de werkinstructies. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van de procescontroller (DMC) voor advies en Team Bewust Verbeteren voor het opstellen van een procesbeschrijving.
Creëer daarnaast structuur in de mappen op de G-schijf door een medewerker als beheerder hiervan aan te stellen.

7. Nadere regels over welke woningen passend zijn voor de verschillende typen woningzoekenden binnen de Voorrangsregeling ontbreken.

In de Huisvestingsverordening staat dat er door het college nadere regels worden gesteld over welke woonruimten passend zijn voor de verschillende typen woningzoekenden binnen de Voorrangsregeling beroepsgroepen. Alleen zijn er door het college geen nadere regels opgesteld op dit onderwerp.
Risico: Door het ontbreken van deze regels is het onduidelijk wat het college beoogd heeft met het passend toewijzen bij de voorrangsregeling Beroepsgroepen.
Oorzaak: Onbekend
Aanbeveling: Wij adviseren de Huisvestingsverordening en/of de nadere regels aan te passen. De wetgevingsjurist is hierover geïnformeerd en heeft aangegeven dit verbeterpunt op te pakken.

Vertrouwen

We onderscheiden vertrouwen van de burger in de gemeente en vertrouwen van ambtenaren in elkaars vakmanschap.
Vertrouwen van de burger in de gemeente: De burger mag erop vertrouwen dat de gemeente anticipeert op signalen van burgers over zaken die niet goed gaan binnen de gemeente. Van een lerende organisatie wordt verwacht dat zij het beleid of het proces wijzigt als daar aanleiding voor is vanuit bijvoorbeeld klachten en bezwaarschriften. Wij zijn nagegaan in hoeverre directie Wonen inzicht heeft in de klachten en/of bezwaarschriften. En vervolgens of het inzicht leidt tot aanpassingen in het beleid of in het proces.
We constateren dat klachten en (gegronde) bezwaarschriften over de Voorrangsregeling niet periodiek en gestructureerd worden geanalyseerd. Van de klachtencoördinator directie Wonen hebben we vernomen dat een klachtenrapportage voor directie Wonen in de planning staat. We adviseren om hier zo spoedig mogelijk een start mee te maken. Belangrijk om te melden is dat van de beroepsgroepen in 2022 minder dan 5 klachten zijn ontvangen. Naast analyse van de overzichten met (gegronde) bezwaarschriften kan overleg tussen de juridisch medewerker, die de bezwaarschriften afhandelt en de medewerkers van team Beroepsgroepen het lerend vermogen bevorderen. Het overleg vindt nu incidenteel plaats. De juridisch medewerker heeft aangegeven behoefte te hebben aan een meer structureel overleg met team Beroepsgroepen.

Vertrouwen van ambtenaren in elkaars vakmanschap: Enerzijds adviseren we een uitbreiding van bepaalde controles zoals het toepassen van het 4-ogen-principe op de beschikkingen op aanvraag anderzijds zien we mogelijkheden om controles minder uitgebreid te doen, zoals het terugbrengen van een 6-ogen-principe naar een 4-ogen-principe. Deze bevindingen hebben we opgenomen bij “inefficiënties in het proces”.

In onderstaand schema hebben wij op basis van een risico-inschatting aangegeven welke prioriteit aan de bevindingen moet worden gegeven. Wij maken daarbij het volgende onderscheid in de bevindingen:
Prioriteit 1: Zeer belangrijk, grote impact, urgent, opvolging direct vereist
Prioriteit 2: Belangrijk, gemiddelde impact, minder urgent, opvolging nodig
Prioriteit 3: Aandacht nodig, beperkte impact, niet urgent
Bevindingen met prioriteit 1 worden in de voortgangsrapportages aan het GMT opgenomen. Prioriteit 2 bevindingen worden alleen aan het GMT gemeld als er geen opvolging aan wordt gegeven en prioriteit 3 bevindingen worden enkel aan de directie en management gerapporteerd.

Bevindingen	Mate van prioritering		
	Hoog 1	Midden 2	Laag 3
1. Spanningsveld tussen uitvoerbaarheid van de regeling, financiële middelen en bestuurlijke wensen.	X		
2. Niet tijdig gestuurd op het aantal toe te wijzen sociale huurwoningen	X		
3. Inefficiënties in het proces.		X	
4. Managementinformatie is niet afkomstig vanuit de bronsystemen		X	
5. De coördinator bemiddelt kandidaten naar middeldure huurwoningen en past daarbij geen 4 ogen principe toe		X	
6. Een procesbeschrijving ontbreekt, werkinstructies zijn niet actueel en moeilijk vindbaar.		X	
7. Nadere regels over welke woningen passend zijn voor de verschillende typen woningzoekenden ontbreken.			X

Bevindingen Directie Wonen

1. Spanningsveld tussen de uitvoerbaarheid van de regeling, de financiële middelen en de bestuurlijke wensen	PRIO 1

Achtergrond	De Voorrangsregeling beroepsgroepen was in de jaren 2018 en 2019 een experiment en werd voor een belangrijk deel uitgevoerd door derden. Sedert 2020 is de regeling opgenomen in de Huisvestingsverordening 2020 en voert directie Wonen deze regeling uit. Directie Wonen heeft aangegeven dat zij de benodigde capaciteit bij de start enorm onderschat hebben. In 2022 zijn er 754 aanvragen ingediend waarvan 725 afgehandeld. De regeling wordt anno 2023 door circa 6 fte uitgevoerd. In interviews is aangegeven dat voor de uitvoering geen specifiek budget beschikbaar is gesteld. Het moest 'erbij' worden gedaan. De capaciteit voor de uitvoering van de Voorrangsregeling is een knelpunt. We merken op dat in de raadsinformatiebrief van 15 juni 2022, welke is behandeld door directie Wonen, is aangegeven dat er tot en met 2023 financiële dekking is voor de regeling. Sinds 2020 zijn de regels van de Voorrangsregeling toegenomen. In 2022 met een uitbreiding van de maatschappelijke beroepsgroep de politie, in 2023 met het toewijzingsquotum per sector Zorg, Onderwijs en politie. En binnen het toewijzingsquotum van Onderwijs gelden sinds 2023 nadere voorrangsregels per school. De uitbreiding van de regels leidt tot meer werkzaamheden en benodigde capaciteit.
Bevinding	Spanningsveld tussen de uitvoerbaarheid van de regeling, de financiële middelen en de bestuurlijke wensen.
Risico	• Minder capaciteit beschikbaar voor andere opgaves binnen het programma • Uitvoering is niet efficiënt

	• Medewerkers van team Beroepsgroepen raken overbelast	
Oorzaak	• Uitbreiding van de regels van de Voorrangsregeling. Binnen de gemeente Amsterdam zijn meerdere beleidsdirecties en wethouders betrokken met ieder hun eigen wensen voor hun doelgroep. • De regeling wordt uitgevoerd zonder dat er specifieke middelen beschikbaar zijn gesteld.	
Aanbeveling	Bespreek met de betrokken directies, de programmadirecteur en de wethouders de onderwerpen zoals een versimpeling van de regeling, de benodigde capaciteit voor de uitvoering en de allocatie van middelen. Het gezamenlijk doel is de regeling uitvoerbaar te houden.	
Managementreactie	Commentaar op bevinding: • Wij herkennen het spanningsveld tussen de uitvoerbaarheid van de regeling, de financiële middelen en de bestuurlijke wensen. Hoe op te volgen: • Inzicht vergroten in het werkproces door een procesbeschrijving op te stellen. • Verbetervoorstel opstellen en bespreken. • In de begroting AAV zijn tijdelijk extra middelen toegewezen voor deze regeling. Komende maanden maken wij hier een bestedingsplan voor. Door wie: • Directie Wonen, manager en controller.	Binnen welk tijdsbestek: Q3 2023 Einddatum gereed: Q4 2023 en 2024

2. Directie Wonen stuurde in 2022 niet tijdig op het aantal toe te wijzen sociale huurwoningen	PRIO 1

Achtergrond

Maximum aantal huurwoningen, welke met voorrang toegewezen mogen worden aan de beroepsgroepen

- In de doelenboom is het doel voor het aantal huurwoningen vastgesteld op een totaal van 200.
- In de Samenwerkingsafspraken 2020-2023 tussen gemeente, huurkoepels en de corporaties wordt onderscheid gemaakt tussen sociale huurwoningen (max. 100) en middeldure huurwoningen (max. 100).
- In de Huisvestingsverordening is het maximum voor het aantal sociale huurwoningen 100.

M.i.v. het jaar 2023 is er een toewijzingsquotum per sector: onderwijs, politie en zorg. Dit zijn nieuwe regels waarop gemonitord en gestuurd gaat worden.

Aantal geaccepteerde sociale huurwoningen door de kandidaten
Jaar 2022 – 177 (bron: def. cijferoverzicht 2022 van team Beroepsgroepen)
Jaar 2021 - 146 (bron: raadsinformatiebrief d.d. 16 juni 2022).

Op 29 november 2022 heeft het college ingestemd met het voorstel om tijdelijk het aantal toewijzingen van sociale huurwoningen bij de beroepsgroepenregeling voor 2022 te maximeren tot 175 vanwege de al toegekende sociale huurwoningen (163) en de nog lopende aanbiedingen (5).

Directie Wonen heeft aangegeven dat de bemiddelingslijst in WRB in december 2022 tijdelijk “on hold” is gezet. Vanaf dat moment was het voor de corporaties niet meer mogelijk sociale huurwoningen aan de kandidaten toe te wijzen.

Bevinding

Directie Wonen stuurde in 2022 niet tijdig op het aantal toe te wijzen sociale huurwoningen aan bepaalde maatschappelijke beroepsgroepen

Risico

- Meer toewijzen aan bepaalde maatschappelijke beroepsgroepen gaat ten koste van andere categorieën woningzoekenden en kan het draagvlak voor de Voorrangsregeling verlagen.
- Niet tijdig sturen op het aantal toe te wijzen sociale huurwoningen met toewijzingsquotum waardoor doelen niet of niet efficiënt worden bereikt.

Oorzaak	In voorgaande jaren is het aantal toe te wijzen sociale huurwoningen vaker overschreden. Het was voor directie Wonen onduidelijk, door ervaringen van voorgaande jaren, of het huidige college akkoord is met een overschrijding van het aantal toe te wijzen sociale huurwoningen voor de maatschappelijke beroepsgroepen. Bij een overschrijding van het aantal sociale huurwoningen worden door Wonen ook andere factoren meegewogen zoals een onderschrijding van het aantal toegewezen middeldure huurwoningen.
Aanbeveling	In het collegebesluit van 29 november 2022 zijn de afspraken over het maximumaantal toe te wijzen sociale huurwoningen voor het jaar 2023 herbevestigd. We adviseren de huidige monitoring voort te zetten en concrete afspraken te maken over het moment van sturing waarbij rekening gehouden wordt met de verwerkingstijd door corporaties. Voor de eenduidigheid adviseren we om in de doelenboom eveneens het onderscheid te maken tussen aantal middeldure en sociale huurwoningen. Op deze wijze sluit het aan op het B&W besluit en de samenwerkingsafspraken tussen gemeente en corporaties.

Managementreactie	Commentaar op bevinding: • Dit is een punt van aandacht geweest eind 2022 en reeds besproken met corporaties waarbij de gemaakte afspraken zijn herbevestigd. Voor de komende Samenwerkingsafspraken 2024-2027 wordt dit meegenomen. In de doelenboom van de begroting kan onderscheid gemaakt worden tussen sociale huur en middeldure huur zoals ook al in de monitor gebeurt. Hoe op te volgen: • Maandelijkse rapportage voor monitoring aantallen. • Wordt meegenomen in de onderhandelingen voor nieuwe Samenwerkingsafspraken. Door wie: • Directie Wonen, Monitoring projectteam.	Binnen welk tijdsbestek: Opvolging is gestart. Einddatum gereed: Monitoring aantallen: vanaf heden Samenwerkingsafspraken: Q4 2023

3. Inefficiënties in het proces	PRIO 2

Achtergrond	In de kern bestaat het proces uit twee delen: het beoordelen van de aanvraag door directie Wonen en vervolgens het bemiddelen naar een huurwoning. Onder de inefficiënties in het proces verstaan we: meer doen dan nodig is (overproductie), teveel doen (overbewerking), heen en weer sturen van mails of data (transport) en het herstellen van fouten (fouten).
Bevinding	**Er zijn inefficiënties in het proces zoals overbewerking, overproductie, onnodig transport en fouten.** **Voorbeelden:** • In 2022 zijn 375 aanvragen toegekend. Het aantal toe te wijzen huurwoningen is gemaximeerd op 200. Dat is een overproductie van 175. De regel is dat als er 500 mensen op de bemiddelingslijst staan de volgende binnengekomen aanvragen op de wachtlijst komen. Het aantal van 500 wordt niet gehaald. • Het volledige proces wordt door de teamleden handmatig bijgehouden in een Excel bestand, terwijl deze gegevens grotendeels aanwezig zijn in de systemen VRS en WRB. In VRS is een dashboard (overbewerking). • De aanvraag wordt volledig gecontroleerd door een 1e en 2e beoordelaar. Bij de invoer in WRB controleert de administratie het overdrachtsformulier op volledigheid en juistheid. Op onderdelen is sprake van een 6 ogen principe (overbewerking). Bij de toewijzing van een woning voert de corporatie eveneens controles uit o.a. op inkomen en huishouden. • De administratie stuurt formulieren terug naar de beoordelaar, omdat bijvoorbeeld het inkomen of het huishouden niet overeenkomt met de gegevens in WRB. Dan volgt een nieuw onderzoek (fouten). • De beschikking wordt aangemaakt buiten VRS, namelijk in Smart documents. De beschikking wordt per mail naar de aanvrager verstuurd en in VRS wordt een bericht aangemaakt voor de aanvrager. De beschikking en de mail worden opgeslagen in VRS (overbewerking). • Uit interviews blijkt dat de be schikkingen niet altijd correct zijn. Het principe van 4 ogen wordt niet toegepast op het besluit/beschikking op de aanvraag (fouten). • De corporaties voeren het aanbod en acceptatieproces van sociale huurwoningen uit. Team Beroepsgroepen registreert dit onderdeel op casusniveau: van de corporatie ontvangt zij per kandidaat achtereenvolgens een mail van het aanbod, de acceptatie c.q. de weigering en het daadwerkelijk ondertekenen van het huurcontract (overbewerking en transport). • De beoordelaars signaleren herbeoordelingen vanuit de Excellijst. De administratie stuurt daarnaast wekelijks een overzicht van de (bijna) verlopen urgenties naar de beoordelaars (dubbel).

	• Er zijn twee formulieren “Verzoek tot toelating Voorrangsregeling” en “Voordracht verklaring” met een bijna gelijke strekking (deels dubbel). • Veel mailverkeer als een kandidaat met een toegekende Voorrangsregeling wijzigingen wil aanbrengen in zijn account (transport). Het gaat hier om mailverkeer tussen de kandidaat en de beoordelaar en tussen de beoordelaar en de administratie over het deactiveren en vervolgens activeren van de Urgentie in WRB.
Risico	• Het proces is niet efficiënt. • Maken van fouten of onvolledigheid bij handmatige handelingen.
Oorzaak	• Het aantal van 500 kandidaten op de bemiddelingslijst is te hoog vastgesteld en heeft daardoor geen effect. • Het proces is (op onderdelen) niet efficiënt ingericht. • Onvoldoende ondersteuning door de geautomatiseerde systemen Urgentiewijzer, VRS en WRB. • Onduidelijkheid over het jaarinkomen: voorafgaand jaar versus huidig jaar met gevolgen voor de indeling middeldure/sociale huur.

Aanbeveling	• Onderzoek de mogelijkheden voor het verlagen van het aantal van 500 kandidaten op de bemiddelingslijst.
	• Onderzoek een andere procesinrichting. Een meer systeemgerichte wijze voor het monitoren van het bemiddelingsproces door de corporaties, bijvoorbeeld door verkrijgen van periodieke overzichten vanuit WRB of beleg deze taken bij corporaties en/of WoningNet.
	• De risicobeheersing. Voer het 4-ogen-principe in bij de beschikkingen op aanvraag en breng het 6-ogen-principe terug naar een 4-ogen-principe.
	• Diverse acties zijn uitgezet om de ondersteuning vanuit de systemen te verbeteren:
	  ○ Aan WoningNet, als eigenaar van de systemen, is gevraagd om extra capaciteit beschikbaar te stellen voor Amsterdam.
	  ○ De Product Owner bij de gemeente heeft aangegeven dat een business analist en testers worden ingezet voor de processen en de systemen. Hierbij is prioriteit gegeven aan de processen van de andere teams binnen directie Wonen. We vragen hiervoor aandacht.
	• Creëer duidelijkheid over het inkomen in samenspraak met WoningNet en de beleidsadviseur.
	• Stimuleer en stuur op het lerend vermogen van de beoordelaars; streef naar afhandeling in één keer goed.

Managementreactie	Commentaar op bevinding: | Binnen welk tijdsbestek:

	Bij deze bevinding worden veel voorbeelden genoemd van verschillende onderdelen van de uitvoering van de regeling. • **Ten aanzien van het punt over overproductie:** Het aantal van 500 kandidaten is destijds gekozen omdat dit aantal voldoende kandidaten zou opleveren om tot een geslaagde bemiddeling te komen. Voor het matchen van kandidaten en het woningaanbod is, gelet op de verschillende groepen kandidaten qua inkomen, samenstelling huishouden en stadsdeelvoorkeur, een substantiële groep gewenst. **Ten aanzien van de opvolging:** We overwegen om het aantal te verlagen. Wat hierbij bij speelt is dat er veel ontwikkelingen zijn rond het woningaanbod en de nieuwe samenwerkingsafspraken, waarbij de inschatting is dat voldoende kandidaten op de lijst nodig zijn om tot een geslaagde match te komen. Om tot een keuze te komen moet eerst duidelijkheid zijn over het aanbod qua woningen. **Door wie:** Directie Wonen, coördinator en beleidsadviseur • **Ten aanzien van opvolging van het punt over het Excel sheet:** Wij onderzoeken de mogelijkheid voor een aanvullend systeem, in overleg met de 3 beleidsvelden. **Door wie:** Directie Wonen, coördinator en beleidsadviseur **Binnen welk tijdsbestek:** voor 1 maart 2024 • **Ten aanzien van de bevinding over overbewerking van een aanvraag:** De controle van een aanvraag wordt weliswaar door meerdere collega's gecheckt, maar vanuit verschillende rollen en verantwoordelijkheden, waardoor geen sprake is van overbewerking. • **Ten aanzien van de bevinding over fouten in het systeem:** Er is aandacht voor eventuele foute gegevens tijdens het werkproces maar fouten zijn niet uit te sluiten gezien de kandidaten bij inschrijvingen in meerdere regio's zelf hun gegevens kunnen aanpassen. **Ten aanzien van de opvolging:** Het werkproces wordt aangescherpt en er wordt om een aanpassing in Woningnet verzocht i.v.m. het uitsluiten van een aanpassing door een kandidaat zelf. **Door wie:** Coördinator voor werkproces en product-owner VRS.	Zie kolom hiernaast. Einddatum gereed: Zie kolom hiernaast.

- **Ten aanzien van de bevinding over de beschikking:** Op dit moment is het niet mogelijk om binnen het VRS een beschikking aan te maken die voldoet aan de stijl van Amsterdam.
  Ten aanzien van de opvolging: WoningNet onderzoekt een eigen brievengenerator.
  Door wie: Product-owner VRS.
  Binnen welk tijdsbestek: voor 1 maart 2024

- **Ten aanzien van de bevinding dat het 4-ogen principe niet wordt toegepast bij het opstellen van een beschikking:** De afspraak is dat het 4-ogen principe wordt toegepast bij niet standaard afwijzingen.
  Ten aanzien van de opvolging: Overleggen met B&B en onderzoeken welke fouten worden gemaakt. We willen de mogelijkheid onderzoeken om het 4-ogenprincipe op alle besluiten toe te passen, met daarbij aandacht voor extra motiveringen.
  Door wie: Directie Wonen, Coördinator.

- **Ten aanzien van de bevinding over overbewerking en transport bij het aanbod en acceptatieproces:** Informatie over de datum van de ondertekening van het huurcontract speelt alleen bij middeldure huurkandidaten aangezien die niet via WoningNet kunnen worden afgehandeld. De registratie is ook van belang voor het tijdig kunnen sturen op quota en het maximum aantal woningen.
  Ten aanzien van de opvolging: Dit zou onderdeel van een aanvullend systeem kunnen zijn.
  Door wie: Directie Wonen, Coördinator.

- **Ten aanzien van de bevinding over herbeoordelingen vanuit de Excellijst:** Er zit spanning op service richting kandidaten enerzijds en efficiency anderzijds. Het doorgeven van (bijna) verlopen voorrangen maakt onderdeel uit van werkafspraken.

- **Ten aanzien van de bevinding over de dubbeling in het verzoek tot toelating en de ondersteunende verklaring van de werkgever:** Het verzoek tot toelating is de ondersteunende verklaring van de werkgever.
  Ten aanzien van de opvolging: Onderzoeken of er informatie mist als het formulier niet meer gebruikt wordt.

	• **Ten aanzien van de bevinding over veel mailverkeer als een kandidaat met een toekende Voorrangsregeling wijzigingen wil aanbrengen in zijn account:** Gekozen is voor gescheiden rollen tussen beoordelaar en administratie WRB. **Ten aanzien van de opvolging:** Onderzoeken of het wenselijk is dat rollen en verantwoordelijkheden worden aangepast (zie ook bevinding 3). **Door wie:** Coördinator en teamleider.	

4. Managementinformatie is niet afkomstig vanuit de bronsystemen WRB en VRS	PRIO 2

Achtergrond	Het proces vanaf ontvangst aanvraag tot en met acceptatie/weigering van de kandidaat voor een huurwoning wordt handmatig in Excel bijgehouden door de medewerkers van team Beroepsgroepen. De coördinator genereert vanuit dat Excelbestand de managementinformatie en verstuurt deze maandelijks naar het management en de betrokken beleidsmedewerkers. Deze cijfers worden ook gebruikt om het college en de raad te informeren. De aantallen vanuit de Excellijsten worden niet vergeleken met de aantallen vanuit de bronsystemen VRS en WRB. Wel wordt aan het begin van het jaar informatie opgevraagd bij de corporaties over het aantal acceptaties van het voorafgaande jaar. Deze informatie wordt door team Beroepsgroepen aangesloten met de acceptaties vanuit de Excellijsten.
Bevinding	Managementinformatie is niet afkomstig vanuit de bronsystemen WRB en VRS.
Risico	• Het management neemt besluiten op basis van onjuiste en/of onvolledige informatie. • Inefficiëntie door handmatige bewerkingen
Oorzaak	Managementrapportages vanuit VRS en WRB ontbreken of zijn niet toereikend vanwege de gedetailleerde informatiebehoefte.
Aanbeveling	• Team Data en Onderzoek heeft aangegeven te werken aan verbeteringen in het dashboard van VRS. We adviseren om goed te inventariseren wat de exacte informatiebehoefte is en de gewenste mate van detaillering. • Zolang er geen gebruik gemaakt kan worden van het dashboard adviseren we om bij Data en Onderzoek de data vanuit VRS en WRB op te vragen en deze periodiek aan te sluiten op de Excel lijsten.

Managementreactie	Commentaar op bevinding: • Inmiddels wordt gebruik gemaakt van het dashboard voor de managementinformatie. Voor particulieren zal een aanvullend systeem nodig blijven. Hoe op te volgen: • Zie commentaar op bevinding. Door wie: • Afdeling Data en Informatie.	Binnen welk tijdsbestek: Afgerond Einddatum gereed: Afgerond

5. De coördinator bemiddelt kandidaten naar middeldure huurwoningen en past daarbij geen 4 ogen principe toe	PRIO 2

Achtergrond	De corporaties voeren bij sociale huurwoningen het aanbod-, selectie- en acceptatieproces uit. Zij selecteren de kandidaten vanuit de bemiddelingslijsten voor de maatschappelijke beroepsgroepen in WRB. De kandidaten zijn door team Beroepsgroepen op de lijst gezet. Bij de middeldure huurwoningen van de corporaties voert de coördinator zelfstandig het aanbod en selectieproces uit. Deze werkwijze wordt ook bij de woningen van particuliere verhuurders gehanteerd.
Bevinding	• De coördinator bemiddelt kandidaten naar middeldure huurwoningen van de corporaties. • Daarbij wordt geen 4 ogen principe toegepast.
Risico	• Het is voor de gemeente niet efficiënt taken uit te voeren die inhoudelijk meer bij de corporaties thuishoren • Selectie vindt niet conform de regels van volgordebepaling plaats (bewust of onbewust)
Oorzaak	• De corporaties waren tot voor kort niet ingericht om gebruik te maken van de bemiddelingslijsten voor middeldure huurwoningen in WRB. Inmiddels is een deel van de corporaties wel klaar voor deze werkwijze. Alleen heeft team Beroepsgroepen momenteel geen capaciteit voor het actualiseren van de gegevens van de kandidaten en de migratie ervan naar de bemiddelingslijsten in WRB. • Het is voor de coördinator efficiënter om zelfstandig de bemiddeling uit te voeren. Bij vragen of incidenten achteraf is het proces volgens de coördinator goed gedocumenteerd en navolgbaar.
Aanbeveling	• Een voorwaarde om de corporaties het aanbod, selectie en acceptatieproces uit te laten voeren voor de middeldure huurwoningen is de aanwezigheid van een bemiddelingslijst met kandidaten in WRB. Wij adviseren capaciteit vrij te maken binnen directie Wonen voor het uitvoeren van de noodzakelijke werkzaamheden. • Zolang de huidige werkwijze wordt voortgezet adviseren we het 4 ogen principe toe te passen bij de bemiddeling van de huurwoningen door Wonen.

Managementreactie	Commentaar op bevinding: • Dit is inmiddels opgepakt en er is een nieuwe werkwijze. Hoe op te volgen: • Bij de nieuwe werkwijze wordt de selectie door twee personen gedaan. Door wie: • Directie Wonen, Beoordelingsteam,	Binnen welk tijdsbestek: Afgerond Einddatum gereed: Afgerond

6. Een procesbeschrijving ontbreekt, werkinstructies zijn niet actueel en moeilijk vindbaar	PRIO 2

Achtergrond	Directie Wonen heeft aangegeven dat er bij de start geen risico-inventarisatie heeft plaatsgevonden. Bij team Beroepsgroepen zijn er meerdere werkinstructies aanwezig voor diverse situaties. In het wekelijkse teamoverleg worden werkafspraken gemaakt en vastgelegd in het document “doorlopende notulen teamoverleg”. De documenten zijn opgeslagen op de G schijf. Sommige beoordelaars maken voor hun werkzaamheden gebruik van modelteksten die ze opslaan in bijvoorbeeld hun eigen mailbox of in een schrift.
Bevinding	Een procesbeschrijving ontbreekt, werkinstructies zijn niet actueel en moeilijk vindbaar op de G schijf
Risico	• Het team is klein en daarmee kwetsbaar. Veel kennis is geconcentreerd bij de coördinator en een enkele medewerker. Als deze personen uitvallen door ziekte of vanwege vertrek andere functie kan het team niet terugvallen op een procesbeschrijving en/of geactualiseerde werkinstructies. • Onvoldoende inzicht in de aanwezige risico’s en benodigde beheersmaatregelen. • Moeilijk vindbare instructies leiden tot tijdverspilling en eigen werkwijzen van medewerkers.
Oorzaak	• Er is geen capaciteit beschikbaar om een procesbeschrijving op te stellen en/of de werkinstructies te actualiseren. • Er is weinig structuur in de documenten en mappen op de G-schijf.
Aanbeveling	• Zet capaciteit in voor het opstellen van een procesbeschrijving en het actualiseren van de werkinstructies. Mogelijk kan de procescontroller van DMC (als adviseur) en/of team Bewust Verbeteren (procesbeschrijvers) het team hierbij ondersteunen. De criteria waaraan een procesbeschrijving moet voldoen staan in het stedelijk kader procesbeheersing. Bij het opstellen van het proces kan tevens gebruik gemaakt worden van de procesopzet die de auditors met input van team beroepsgroepen hebben opgesteld. • Creëer structuur in de mappen op de G schijf door een medewerker als beheerder hiervan aan te stellen.
Managementreactie	Commentaar op bevinding: / Binnen welk tijdsbestek: Q4 2023

	• We geven prioriteit aan het opstellen van een procesbeschrijving omdat dit inzicht gaat bieden in welk deel van het proces verbeteringen nodig zijn. • Werkinstructies moesten deels nog afgestemd worden met corporaties. De werkinstructies krijgen nu een update door iemand buiten het projectteam. Hoe op te volgen: • De werkinstructies krijgen een update. Door wie: • Een collega buiten het Projectteam en het Projectteam.	Einddatum gereed: Q1 2024

7. Nadere regels over welke woningen passend zijn voor de verschillende typen woningzoekenden binnen de Voorrangsregeling ontbreken	PRIO 3

Achtergrond	In de Huisvestingsverordening 2020 staat dat er door B&W nadere regels worden gesteld over welke woonruimten passend zijn voor de verschillende typen woningzoekenden binnen de Voorrangsregeling beroepsgroepen. Het gaat om de volgende artikelen. **Artikel 2.93 Voorrangsregeling Bepaalde maatschappelijke beroepsgroepen** lid 4. Op woonruimten waar voorrang op basis van lokale economische binding geldt zijn de volgordebepalingen in artikelen 2.3.4 tot en met 2.3.6 en artikelen 2.8.1 tot en met 2.8.3 niet van toepassing **Artikel 2.95 lid 4.** Burgemeester en wethouder stellen nadere regels over welke woonruimten passend worden beschouwd voor de verschillende typen woningzoekenden binnen de voorrangsregeling beroepsgroepen.
Bevinding	Er zijn door college geen nadere regels opgesteld over welke woningen passend zijn voor de verschillende typen woningzoekenden binnen de Voorrangsregeling. Doordat de artikelen in artikel 2.93 lid 4 niet van toepassing zijn is er geen formeel kader voor de volgordebepaling van woonruimten binnen de Voorrangsregeling.
Risico	Er is onduidelijkheid over wat het college bedoeld heeft met passend toewijzen bij de Voorrangsregeling.
Oorzaak	De oorzaak is onbekend.
Aanbeveling	De Huisvestingsverordening en/of de nadere regels aanpassen met betrekking tot welke woningen passend zijn voor de verschillende woningzoekenden binnen de Voorrangsregeling. De wetgevingsjurist heeft aangegeven dit verbeterpunt mee te nemen bij de technische aanpassingen voor de verordening later dit jaar.
Managementreactie	Commentaar op bevinding: • De huidige formulering wekt wellicht onterecht de indruk dat het verplicht is voor burgemeester en wethouders om nadere regels te stellen. De strekking is dat burgemeesters en wethouders nadere regels kunnen stellen, maar dat het niet verplicht is. Binnen welk tijdsbestek: Afgerond Einddatum gereed:

	Hoe op te volgen: • De desbetreffende zin in de huisvestingsverordening wordt aangepast en verduidelijkt. Door wie: • Directie Wonen, wetgevingsjurist en beleidsadviseur.	01-01-2024