

GELIJKE KANSEN VOOR IEDEREEN: HET IS EEN LOTERIJ

Evaluatie van experimenten met loting in de woonruimteverdeling



Dit is een publicatie uit het SEV-programma:

**WAT BEWEEGT
DE WONINGMARKT?**

Auteurs

Gelske van Daalen
Suzanne Davis
André Ouwehand
Onderzoeksinstituut OTB

Rotterdam, maart 2005.

Dit is een publicatie uit het SEV-programma: Wat beweegt de woningmarkt?

U kunt SEV-publicaties vinden op www.sev.nl, of bestellen bij:

SEV

Postbus 1878

3000 BW Rotterdam

telefoon 010 - 282 50 50

sev@sev.nl

De SEV ontwikkelt innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken op het gebied van wonen. Wij zijn onafhankelijk, maar kunnen niet zonder initiatiefrijke netwerkpartners. Samen met hen beproeven we ideeën voor innovaties in de praktijk.

Inhoud

1	Experimenten lotingmodel	5
1.1	Loten voor een sociale huurwoning	5
1.2	De sleutels naar de sleutel	5
1.3	Het lotingmodel	6
1.4	Onderzoeksvragen	7
1.5	Onderzoeksmethode	8
1.6	Opbouw evaluatie en leeswijzer	9
2	WoonbronMaasoevers – Rotterdam	11
2.1	Experiment woonruimteverdeling	11
2.2	Woonruimteverdeling in Rotterdam	11
2.3	Beschrijving experiment woonruimteverdeling	13
2.4	Resultaten lotingmodel	16
2.5	Ervaringen en beoordeling lotingmodel corporatie	20
2.6	Ervaring & beoordeling lotingmodel externe organisaties	21
2.7	Zoekgedrag en klanttevredenheid lotingmodel	22
2.8	Samenvatting en conclusie	27
3	Sité Woondiensten – Doetinchem	31
3.1	Woonbemiddeling door middel van loting	31
3.2	Achtergronden bij de keuze van het lotingmodel	31
3.3	Werking loting	32
3.4	Resultaten lotingmodel	35
3.5	Ervaringen en beoordeling corporatie	39
3.6	Ervaring & beoordeling lotingmodel externe organisaties	39
3.7	Zoekgedrag en klanttevredenheid lotingmodel	41
3.8	Samenvatting en conclusie	44
4	De Woonplaats – Achterhoek en Enschede	47
4.1	De Woonvinder	47
4.2	Achtergronden bij de keuze van het lotingmodel	47
4.3	Werking WoonVinder	48
4.4	Resultaten lotingmodel	50
4.5	Ervaringen en beoordeling lotingmodel corporatie	53
4.6	Ervaring lotingmodel externe organisaties	54
4.7	Zoekgedrag en klanttevredenheid lotingmodel	56
4.8	Samenvatting en conclusie	60
5	Wonen in Velsen	63
5.1	Het experiment optie-/winkelmodel Velsen	63
5.2	Achtergronden bij de keuze van het lotingmodel	63
5.3	Werking winkelmodel	64
5.4	Resultaten lotingmodel	67
5.5	Ervaringen en beoordeling corporatie en gemeente lotingmodel	69
5.6	Ervaring en beoordeling lotingmodel externe organisaties	70
5.7	Zoekgedrag en klanttevredenheid lotingmodel	72
5.8	Samenvatting en conclusie	75

6	Vier lotingmodellen vergeleken	79
6.1	Inleiding	79
6.2	Beweegredenen betrokken partijen lotingmodel	79
6.3	Inrichting en werking lotingmodel	80
6.4	Effecten loting en loslaten passendheidscriteria	82
6.5	Tevredenheid corporaties	84
6.6	Tevredenheid externe partijen	85
6.7	Zoekgedrag en tevredenheid woningzoekenden	86
7	Loten voor een sociale huurwoning, een korte beschouwing	89
7.1	Inleiding	89
7.2	Volkshuisvesting en de maakbare samenleving	89
7.3	De woonruimteverdeling als voorbeeld	90
7.4	Loten als stijlbreuk	91
7.5	Woonruimteverdeling als reflectie van de belangenafweging	91
8	Conclusies en aanbevelingen	93
8.1	Inleiding	93
8.2	Doelstellingen en modellen	93
8.3	Doelgroepen en keuzevrijheid	93
8.4	Urgentie en loten	94
8.5	Onzekerheid loten en alternatieven	95
8.6	Inrichting en werking lotingmodel	96
	Literatuur	99
	Bijlagen	
A	Geïnterviewde medewerkers	101
B	Deelnemers bijeenkomsten externe partijen	103
C	Focusgesprekken	105
D	Deelnemers discussiebijeenkomst	107
E	Leden begeleidingscommissie	109

1 Experimenten lotingmodel

1.1 Loten voor een sociale huurwoning

Discussies over woonruimteverdeling zijn net zo oud als de volkshuisvesting zelf. De afgelopen jaren zijn die discussies niet afgenomen. Ze zijn eerder toegenomen, onder invloed van verschillende ontwikkelingen.

Enkele jaren geleden werden in delen van het land gangbare regels deels afgeschaft en nieuwe verdeelsystemen ontwikkeld onder invloed van ontspanning op de markt voor huurwoningen. Recent worden woonruimteverdelingsregels juist weer bekritiseerd vanwege de toegenomen druk op de markt. Woonruimteverdeling is ter discussie gesteld als factor die het ontstaan van concentratiewijken met veel kansarmen zou veroorzaken of verstevigen. Dit punt heeft vooral binnen het politieke klimaat van de laatste jaren aan kracht gewonnen, het wordt als een zeer ongewenst effect bestempeld. Daarnaast spelen ook factoren een rol die van geheel andere aard zijn: de woonruimteverdeling is klantvriendelijk, inefficiënt en leidt niet tot de doelen die ze nastreeft.

De discussie blijft daarbij niet beperkt tot de selecte kring van volkshuisvesters en onderzoekers, maar haalt ruimschoots het politieke debat en de dagbladen. De woonruimteverdeling wordt samen met de lage woningbouwproductie en de herstructurering gezien als veroorzaker van de vastzittende woningmarkt en het oplopen van de wachttijden. In de vakwereld wordt naarstig gezocht naar oplossingen, tot uiting komend in veel studiedagen: Kiezen of (ver)delen? (Onderzoeksinstituut OTB & Aedes, juni 2003), De Woningmarkt in beweging (SEV, september 2003) en Wat beweegt de bewoners? (ministerie van VROM, 2004).

De discussie gaat over de gevolgen van de woonruimteverdeling, maar vaak wordt daarbij het model van de woonruimteverdeling als mikpunt gekozen. De discussie richt zich met name op het in veel gemeenten van toepassing zijnde advertentiemodel en de vaak daaraan gekoppelde strakke regelgeving. Tegen deze strakke regelgeving in worden nieuwe modellen ontwikkeld, in veel gevallen uitgaande van meer keuzevrijheid voor de woningzoekende, minder regels van corporaties en de overheid en gericht op een meer klantvriendelijke benadering.

Het lotingmodel dat enkele jaren geleden is ontwikkeld is een van de meest opvallende modellen. Loten voor een sociale huurwoning: dat lijkt haaks te staan op de mores van de volkshuisvesting die juist altijd gericht was op het bevorderen van de kansen voor mensen die daar door beperkte financiële middelen niet zo rijk mee gezegend zijn. Maar de lotingmodellen zijn niet voor niets ontwikkeld en er zijn al meer corporaties en gemeenten die het model toepassen, naar volle tevredenheid. Deze corporaties hebben hun lotingmodel ontwikkeld om gelijke kansen te creëren voor starters op de woningmarkt en huishoudens die al een woning hebben, om meer dynamiek op de woningmarkt te bereiken en meer keuze te bieden aan de woningzoekenden.

De SEV, die al geruime tijd intensief betrokken is bij actuele vernieuwingen in de woonruimteverdeling, heeft het Onderzoeksinstituut OTB gevraagd het lotingmodel te evalueren om daarmee inzicht te verkrijgen in de effecten van het model; inzichten die in de betreffende gemeenten en elders gebruikt kunnen worden voor verdere vernieuwingen in de woonruimteverdeling. In dit onderzoek staan de gevolgen van het lotingmodel centraal en niet de gevolgen van de woonruimteverdeling.

1.2 De sleutels naar de sleutel

Voordat we ingaan op het lotingmodel en dit onderzoek, is het noodzakelijk om enige basisprincipes van de woonruimteverdeling aan de orde te stellen. Er zijn veel verschillende modellen voor de woonruimteverdeling, die ook nog plaatselijk een verschillende naam

dragen. Binnen die woonruimteverdelingmodellen gelden vervolgens weer spelregels en die regels kunnen per gebied verschillen. De regels zijn onder te verdelen in drie soorten criteria: drie sleutels die uiteindelijk kunnen leiden tot de huissleutel die door de woningzoekende wordt begeerd. Uitgaande van een vrijkomende woning die voor de verhuur wordt aangeboden, zijn er verschillende criteria.

Toelatingscriteria

In alle situaties zijn criteria geformuleerd voor wie in aanmerking kan komen voor een woning. Deze regels zijn vaak gekoppeld aan de mogelijkheid tot inschrijving/registratie van de woningzoekende. Een minimumleeftijd van 18 jaar is een vaak gehanteerd criterium; in sommige gemeenten geldt als criterium dat men binnen de regio gevestigd moet zijn. Als men niet aan deze criteria voldoet, kan men zich niet inschrijven dan wel reageren op een woning.

Passendheidscriteria en labels

Omdat huisvesting schaars was, zijn in het verleden criteria geformuleerd om het schaarse goed zo eerlijk mogelijk te verdelen en de effectiviteit van de goedkope woningvoorraad ten aanzien van het huisvesten van lage inkomens zo groot mogelijk te maken. Onder de passendheidscriteria vallen regels ten aanzien van de verhouding tussen huishoudeninkomen en huurhoogte: alleen huishoudens met lage inkomens komen in aanmerking voor woningen met een lage huur en, spiegelbeeldig, voor een woning met een hoge huur dient men vaak een bepaald minimuminkomen te hebben. Het gaat hier om de regels die binnen de woonruimteverdeling worden gehanteerd. Deze staan in principe los van de normen die gelden bij het verkrijgen van huursubsidie. Maar in de beleidspraktijk is er vaak wel een relatie tussen deze verschillende regels. Een ander voorbeeld van passendheidscriteria zijn de regels die de relatie tussen de grootte van het huishouden en de grootte van de woning aangeven: om te voorkomen dat kleine huishoudens de relatief schaarse grote woningen huren. De vaak gehanteerde 'labels' dienen apart te worden vermeld binnen deze criteria. Het gaat dan bijvoorbeeld om het label 'ouderenwoning'. In veel situaties is daaraan gekoppeld dat deze woningen alleen verhuurd worden aan huishoudens waarvan een van de leden ouder is dan 55 of 65 jaar. Of het gaat om het label 'starterswoning', dat dient er toe om een zeker aantal woningen toe te wijzen aan starters.

Rangordecriteria

Als een huishouden binnen de toelatingscriteria valt en ook gezien zijn of haar inkomen en huishouden in aanmerking komt voor een vrijkomende woning, kunnen er natuurlijk andere gegadigden zijn. Er is kortom in vrijwel elke situatie behoefte aan een bruikbaar rangordecriterium. In het advertentiemodel is vaak als rangordecriterium gekozen voor de woontijd, het aantal jaren dat men de huidige woning reeds bewoont. Voor starters geldt vaak de inschrijfduur als rangordecriterium. Maar er zijn ook gemeenten die de leeftijd van de woningzoekende als rangordecriterium hanteren.

De laatste jaren is er een tendens om het aantal criteria in te perken en te snoeien in allerlei in de loop van de tijd ontstane woonruimteverdelingregels. Het experiment met het loslaten van inkomenscriteria in het KAN-gebied (Knooppunt Arnhem Nijmegen) was daarbij belangrijk. De effecten bleken beperkt te zijn. Introductie van nieuwe woonruimteverdelingsystemen op lokaal niveau gaan de laatste jaren daarom veel vaker gepaard met het loslaten van (een deel van) de tot dat moment geldende passendheidscriteria.

1.3 Het lotingmodel

Bij het advertentiemodel worden de woningen in de meeste situaties toegewezen aan de woningzoekenden die de langste woonduur of inschrijftijd hebben. Bij het lotingmodel is er gekozen voor een ander rangordcriterium: loting bepaalt de rangorde van de belangstellende woningzoekenden. Er wordt geloot onder de woningzoekenden die hebben gereageerd op een woning: de computer selecteert willekeurig de kandidaat aan wie de woning wordt aangeboden.

Een ontwikkeling die in principe losstaat van het lotingmodel, maar in de praktijk wel vaak wordt gecombineerd, is het loslaten van de passendheidscriteria. Na het experiment in het KAN-gebied worden steeds vaker de passendheidscriteria ten aanzien van inkomen, huishoudensgrootte en eventueel andere kenmerken van de woningzoekende losgelaten.

In deze evaluatie zijn de ervaringen met de lotingmodellen bij WoonbronMaasoevers in Rotterdam, Sité Woondiensten in Doetinchem, De Woonplaats in Enschede/Achterhoek en Wonen in Velsen in Velsen geëvalueerd. Elke corporatie heeft een andere lokale context. De uitwerking in de lotingmodellen en de effecten van deze modellen zijn dan ook verschillend.

1.4 Onderzoeksvragen

In dit evaluatieonderzoek staan acht onderzoeksvragen centraal:

1. Waarom is er door de betrokken corporaties gekozen voor een lotingmodel?

In alle vier de cases is vrij recent gestart met het gebruik van loting als rangordcriterium. Liggen dezelfde redenen ten grondslag aan de keuze voor een nieuw systeem, of liggen de keuzes meer besloten in de lokale context waarin elke corporatie opereert?

2. Hoe is het model ingericht en werkt het in de praktijk?

De werking van de vier modellen wordt apart beschreven, waarbij ook de inmiddels gerealiseerde aanpassingen worden meegenomen.

3. Wat zijn de effecten van de loting en versoepeling van de passendheidscriteria voor de slaagkans van de verschillende doelgroepen?

Wanneer woningen worden toegewezen op basis van loting in plaats van woonduur/ inschrijfduur, dan heeft dat gevolgen voor de samenstelling van de totale groep geslaagde woningzoekenden.

Het grotendeels loslaten van de passendheidscriteria is het andere element dat door alle vier de corporaties wordt toegepast. Ook dit heeft invloed op de slaagkans van verschillende doelgroepen. In deze evaluatie zal in beeld worden gebracht in hoeverre andere doelgroepen aan bod komen door het toepassen van loten en loslaten van de passendheidscriteria.

4. Zijn de corporaties die het model toepassen tevreden over het model?

De corporaties in de vier cases hebben inmiddels ruime ervaring opgedaan met het lotingmodel. In de evaluatie komt aan de orde in hoeverre de corporaties tevreden zijn over het model in zijn geheel en de verschillende onderdelen. De uitgangspunten (vraag een) worden hierbij getoetst aan de praktijkervaring.

5. Zijn de andere betrokken partijen (stakeholders) tevreden over het model?

Naast de klanten en de corporatie zelf, zijn er ook andere betrokken partijen, zoals bijvoorbeeld gemeenten, maatschappelijke organisaties, huurdersverenigingen of collega-corporaties. In de evaluatie wordt de mening van deze organisaties in beeld gebracht.

6. Zijn de klanten tevreden over het model als geheel en de afzonderlijke onderdelen?

De mening van de klanten over het toegepaste lotingmodel is erg belangrijk omdat het inzicht verschaft over de tevredenheid en het draagvlak bij de klanten voor het lotingmodel.

In de evaluatie wordt een onderscheid gemaakt tussen verschillende doelgroepen. Eerder onderzoek leert dat, als wordt gevraagd naar de mening van de woningzoekenden over de eerlijkheid van verschillende rangordecriteria, de persoonlijke kansen van de woningzoekenden een belangrijke rol spelen. Daarom wordt onderscheid gemaakt tussen geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden.

7. Op welke punten kan het lotingmodel worden verbeterd?

Alhoewel er duidelijke overeenkomsten zijn tussen de vier modellen, bestaan er ook verschillen in de inrichting en de uitvoering. Op basis van de voorgaande onderzoeksvragen wordt geschat op welke onderdelen de modellen kunnen worden verbeterd zowel per case als voor het loten in het algemeen.

8. Welke plek kan het lotingmodel innemen binnen de woonruimteverdeling in Nederland?

De corporaties in de vier cases zijn gestart met het verloten van (een deel) van hun vrijkomende woningen. Elders in Nederland zijn ook andere corporaties gestart met loten of denken erover om loten te gaan toepassen. Is loten een goed alternatief voor het gebruik van woonduur/inschrijfduur en/of is loten specifiek geschikt voor een bepaalde doelgroep of voor een bepaald deel van het woningaanbod?

1.5 Onderzoeksmethode

In deze evaluatie zijn verschillende onderzoeksmethoden met elkaar gecombineerd. Er is als volgt te werk gegaan:

1. inventarisatie gegevens en bestaand datamateriaal;
2. gesprekken met corporaties;
3. gesprekken met andere betrokken partijen (stakeholders);
4. focusgesprekken met klanten;
5. discussiebijeenkomst.

Hieronder worden de verschillende methoden toegelicht.

1. Inventarisatie aanwezige gegevens

Aan de hand van bestaande gegevens (startdocumenten, procedureafspraken, brochures, internetsites, rapportages e.d.) is een overzicht gemaakt van de inrichting van de lotingmodellen en de onderlinge overeenkomsten en verschillen.

Elke case heeft tijdens het onderzoek gegevens aangeleverd vanuit de eigen evaluatie/monitor/database over de effecten van het nieuwe model (resultaten lotingmodel). Tevens heeft elke case de gegevens over de mate van tevredenheid van de klanten aangeleverd. Daartoe heeft elke case een (telefonische) survey uitgezet onder geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden. Het OTB heeft vooraf geïnventariseerd welke onderdelen in alle evaluaties aanwezig zijn en op welke punten nog extra gegevens moesten worden aangeleverd door de corporaties.

De opzet van de enquêtes in de verschillende cases zijn vooraf onderling besproken. De enquêtes zijn grotendeels gebaseerd op de gehanteerde vragenlijst in de case Rotterdam, waar het klanttevredenheidsonderzoek in het eigen evaluatietraject al is uitgevoerd voor de start van deze evaluatie.

2. Gesprekken met corporaties

Bij elke case zijn gesprekken gevoerd met een verantwoordelijk bestuurder, een medewerker die beleidsmatig is betrokken bij de woonruimteverdeling en een medewerker die is betrokken bij de uitvoering (zie bijlage A). In de case Velsen is gesproken met een medewerker per corporatie. Bovendien is een medewerker van de gemeente geïnterviewd, aangezien de gemeente Velsen sterk is betrokken bij de woonruimteverdeling in Velsen.

3. Gesprekken met betrokken partijen (stakeholders)

Per case is een bijeenkomst georganiseerd met vertegenwoordigers van een aantal relevante organisaties om hun ervaring en mening over het gehanteerde woonruimteverdelingsysteem in beeld te krijgen. De meningen zijn, op verschillende onderdelen, vooraf schriftelijk gepeild. Tijdens de bijeenkomst werd op deze antwoorden dieper ingegaan. Degenen die zijn uitgenodigd voor deze bijeenkomsten, hadden zich in het verleden al eens eerder in de discussie rond het loten gemengd. De gesprekpartners zijn vertegenwoordigers van de gemeente, lokale collega-corporaties, huurdersverenigingen, ouderenbonden, maatschappelijke organisaties, welzijnsorganisaties (Zie bijlage B voor deelnemers bijeenkomsten). Per gesprek waren acht tot tien vertegenwoordigers aanwezig.

4. Focusgesprekken met klanten

Als aanvulling op de enquêtes onder de klanten zijn per case twee focusgesprekken gehouden. Een focusgesprek met geslaagde woningzoekenden en een met niet-geslaagde woningzoekenden. In de focusgesprekken kwam met name aan de orde hoe rechtvaardig en klantgericht zij het lotingmodel vinden. Focusgesprekken lenen zich goed voor het beantwoorden van deze vragen, omdat de deelnemers kunnen aangeven met welke situatie zij het vergelijken (bijvoorbeeld het oude model of ervaringen elders) en waarom het in hun specifieke situatie positief of negatief wordt ervaren. Voor de opzet en verwerking van de gegevens van de focusgesprekken verwijzen wij naar bijlage C.

5. Discussiebijeenkomst

De ervaring tot nu toe is dat het lotingmodel niet onomstreden is. Zowel lokaal, als op landelijk niveau, worden kritische vragen gesteld over het model door politici, belangengroepen, bewoners en woningzoekenden. Deze evaluatie is een goede aanleiding om met de verschillende partijen te spreken over het lotingmodel en de plaats van het model binnen de woonruimteverdeling. De bredere betekenis van de uitkomsten van deze evaluatie zijn besproken in een expertmeeting waarbij een deel van de begeleidingsgroep en een aantal extern deskundigen aanwezig was (Zie bijlage D). Doel van de discussiebijeenkomst was een beeld te krijgen van de kritiekpunten op het loten. De uitkomsten zijn meegenomen in dit rapport.

1.6 Opbouw evaluatie en leeswijzer

Deze evaluatie is opgebouwd uit drie delen. Het eerste deel is deze inleiding. Het tweede deel bestaat uit de beschrijving van de vier lotingmodellen. Elke case heeft een eigen hoofdstuk. Elke casebeschrijving start met een beschrijving van het lotingmodel, achtereenvolgens komen de resultaten van het lotingmodel, de ervaringen (medewerkers en externe partijen) en de gebruikservaring van de woningzoekenden (zowel enquêteresultaten als uitkomsten focusgesprekken) aan de orde. Gestart wordt met de case WoonbronMaasoevers (hoofdstuk 2), vervolgens komen Sité Woondiensten (hoofdstuk 3), De Woonplaats (hoofdstuk 4) en Wonen in Velsen (hoofdstuk 5) aan bod.

In het derde deel van de evaluatie worden de onderzoeksbevindingen van alle cases samen genomen. In het vergelijkende hoofdstuk 6 worden alle cases op een rij gezet, waarin de eerste zes onderzoeksvragen worden beantwoord. Hoofdstuk 6 wordt gevolgd door een beschouwend hoofdstuk over loten (7). In hoofdstuk 8 worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van dit evaluatieonderzoek beschreven. Dit hoofdstuk geeft antwoord op vraag 7 en 8.

De lezer die een overzicht wil hebben van de belangrijkste kenmerken en verschillen tussen de verschillende experimenten met loting, de belangrijkste conclusies en aanbevelingen en wil weten welke plek het lotingmodel kan innemen in de woonruimteverdeling in Nederland, wordt aangeraden hoofdstuk 1, 6, 7 en 8 te lezen. Voor degene die geïnteresseerd is in de precieze opzet en werking van en de ervaringen met elk van de lotingmodellen, wordt verwezen naar de hoofdstukken 2 tot en met 5.

2 WoonbronMaasoevers – Rotterdam

2.1 Experiment woonruimteverdeling

Op 1 maart 2003 is woningcorporatie WoonbronMaasoevers gestart met, zoals zij het noemen: 'het experiment woonruimteverdeling'. Het betreft hier een model waar woningen worden verdeeld op basis van loting. De gedachte achter dit experiment is te komen tot een beter werkend woonruimteverdelingsysteem dat niet wordt belemmerd door regelzucht. In het nieuwe model heeft de woningzoekende een grotere keuzevrijheid en elke woningzoekende heeft een gelijke slaagkans op het vinden van een woning van zijn of haar keuze. Door het ontbreken van bijna alle passendheidscriteria en rangordecriteria op basis van inschrijfduur en woonduur wordt getracht deze doelstellingen te behalen.

Naast het reageren op woningen in het experiment woonruimteverdeling, kunnen woningzoekenden ook reageren op woningen van andere corporaties die gelijktijdig worden aangeboden. Bij deze woningen gelden woonduur en inschrijvingsduur wel als rangordecriteria en worden meer passendheidscriteria gehanteerd. Voor de woningzoekende in Rotterdam is er op dit moment dus sprake van een gemengd systeem.

Omdat het experiment woonruimteverdeling is opgezet binnen het reguliere woonruimteverdelingsysteem in de stadsregio Rotterdam, start de volgende paragraaf met een beschrijving van het reguliere woonruimteverdelingsysteem. Paragraaf 2.3 beschrijft het experiment woonruimteverdeling. Daarna wordt ingegaan op de resultaten van het lotingmodel (2.4) en ervaringen van de corporaties (2.5), externe partijen (2.6) en de klanten (2.7). Tot slot in paragraaf 2.8 de conclusie.

2.2 Woonruimteverdeling in Rotterdam

De woonruimteverdeling in de stadsregio Rotterdam is georganiseerd in een aanbodmodel met enkele andere gemeenten. Verschillende corporaties bieden gezamenlijk hun beschikbare huurwoningen aan via internet (Woonnet Rijnmond), de Woonkrant en teletekst. De organisatie Woonnet Rijnmond voert een groot deel van de werkzaamheden uit dat nodig is voor het verhuren van de corporatiewoningen, onder andere het verzorgen van de inschrijving en het publiceren van vrijgekomen corporatiewoningen op internet en in de Woonkrant. De corporaties dragen zelf zorg voor het aanleveren van de beschikbare woningen en de daadwerkelijke verhuring.

2.2.1 Werking aanbodmodel

Elke twee weken worden de beschikbare huurwoningen geplaatst in de Woonkrant en op de internetsite Woonnet Rijnmond. Wanneer een woningzoekende wil reageren op een beschikbare huurwoning, dan kan hij of zij reageren door het indienen van een woonbon per post of internet of bellen naar de reactielijn. De woningzoekende heeft twee weken de tijd om maximaal drie woningkeuzes door te geven. De woningzoekende dient wel ingeschreven te staan bij Woonnet Rijnmond. Aan deze inschrijving zijn geen kosten verbonden. Na de inschrijving krijgt de woningzoekende een woonpas thuisgestuurd. Bij de inschrijving geldt een minimumleeftijd van 18 jaar.

Woningzoekenden kunnen zich inschrijven als starter of als doorstromer. Een woningzoekende is een starter wanneer hij of zij op het moment van inschrijving niet over zelfstandige woonruimte beschikt. De woonpasdatum wordt vastgesteld op het moment van inschrijving bij Woonnet Rijnmond. Een doorstromer woont op het moment van inschrijving wel in een zelfstandige woning en laat bij verhuizing een lege woning achter. De woonpasdatum wordt vastgesteld op de dag van betrekking van de huidige woning. Per 1 januari 2005 zal het woonruimteverdelingsysteem worden aangepast. Het onderscheid tussen starter en doorstromer zal dan niet meer

bestaan omdat het rangordecriterium woonduur komt te vervallen en alleen inschrijvingsduur als rangordecriterium wordt gehanteerd. Woonduur wordt in een periode van drie jaar afgebouwd.

2.2.2 Passendheidscriteria

Voor de woningzoekende die op zoek is naar een huurwoning in Rotterdam geldt een aantal voorwaarden waaraan hij of zij moet voldoen om in aanmerking te komen voor een huurwoning. Het gaat hier met name om passendheidscriteria: regels ten aanzien van huishoudensgrootte en inkomen. De eerste regel is dat er sprake moet zijn van een redelijke verhouding tussen het aantal kamers en de grootte van het huishouden. Bij de meeste woningadvertenties staat een minimum of maximum aantal bewoners vermeld. De inkomensregel houdt in dat het inkomen van de woningzoekende moet passen bij de huurprijs van de woning. Bij de meeste woningadvertenties staat een maximum- of minimuminkomen vermeld.

2.2.3 Rangordecriterium & verantwoording

De organisatie Woonnet Rijnmond verwerkt alle reacties op de woningadvertenties en stelt de volgorde van de kandidaten voor de betreffende woning vast. De woningzoekende met de oudste woonpasdatum krijgt in principe de woning aangeboden. Deze volgorde van toewijzing verandert voor woningen die passen bij de urgentieverklaring. Urgent woningzoekenden krijgen gedurende drie maanden voorrang op reguliere woningzoekenden. Indien een urgent woningzoekende reageert op de betreffende woning, dan krijgt deze altijd voorrang.

Wanneer de woning door de woningzoekende is geaccepteerd, wordt deze opgenomen in de verantwoordingstabel. Deze tabel staat zowel in de Woonkrant als op de inter-netsite. In deze tabel zijn per verhuurde woning de woonpasdatum en het aantal reacties vermeld. Ook wordt vermeld als een woning is verhuurd aan een urgent woningzoekende.

2.2.4 Urgentie en andere uitzonderingen

In het reguliere woonruimteverdelingsysteem in Rotterdam hebben enkele groepen woningzoekenden voorrang op reguliere woningzoekenden. Het betreft hier urgent woningzoekenden en herhuisvestingskandidaten.

Woningzoekenden zijn urgent wanneer zij wegens hun persoonlijke situatie dringend behoefte hebben aan een andere woonruimte. Bij een corporatie in hun eigen woonplaats kunnen woningzoekenden een urgentieverklaring aanvragen. In deze verklaring is een zoekprofiel opgenomen. In dit zoekprofiel staat het woningtype omschreven waar de urgent woningzoekende op kan reageren, het gewenste aantal kamers en het gewenste stadsdeel in Rotterdam. De woningzoekende mag de eerste drie maanden aan de hand van het zoekprofiel zelf op zoek gaan naar een woning, daarna zal de corporatie een passend aanbod doen. De woningzoekende mag dit aanbod één keer weigeren. Indien de woningzoekende twee keer weigert, vervalt de urgentiestatus. Herhuisvestingskandidaten zijn woningzoekenden die op zoek zijn naar een andere woonruimte omdat hun huidige woning wordt gesloopt. Zij krijgen van de betreffende corporatie een herhuisvestingverklaring (met zoekprofiel). Herhuisvestingskandidaten krijgen hiermee dezelfde voorrang als woningzoekenden met een urgentieverklaring.

Daarnaast is een aantal woningen bestemd personen van 55 jaar en ouder. Woningzoekenden jonger dan 55 jaar komen niet in aanmerking voor deze woningen en kunnen dan ook geen reactie uitbrengen.

De woningen voor de volgende groepen woningzoekenden worden direct bemiddeld:

- Woningen voor bijzondere doelgroepen. Dit aantal wordt per jaar gezamenlijk met de gemeente Rotterdam vastgesteld. Dit aantal is inclusief de gemeentelijke prestatie-afspraken, bijvoorbeeld statushoudersproject (z)onder dak.

- Woningen die vrijkomen in herstructureringsgebieden in Rotterdam ten behoeve van de herhuisvestingskandidaten. De aantallen herhuisvestingskandidaten zijn vastgelegd in afspraken met de deelgemeente en-/of bewonerscommissies.
- Woningen die bestemd zijn voor urgenten en herhuisvestingskandidaten in de tweede of derde fase conform de Huisvestingsrichtlijn 2002.
- Ouderenwoningen met indicatie.
- Vrije-ruimzewoningen: het gaat hier om twee à drie procent van het totaal aantal vrijkomende woningen in het voorafgaande jaar die de corporaties naar eigen inzicht kunnen verdelen.

2.3 Beschrijving experiment woonruimteverdeling

Het experiment woonruimteverdeling wordt beschreven zoals het nu functioneert. Sinds de start van het experiment zijn wel enkele wijzigingen doorgevoerd. In de beschrijving worden deze wijzigingen benoemd.

2.3.1 Achtergronden bij de keuze van het lotingmodel

WoonbronMaasoevers neemt op 1 maart 2003 het initiatief voor het opzetten van het lotingmodel. De corporatie is van mening dat woningzoekenden in het aanbodmodel niet gelijk worden behandeld. De corporatie constateert dat bepaalde groepen woningzoekenden, bijvoorbeeld starters, haast niet aan bod komen voor een woonruimte. Kortom, in het aanbodmodel zijn geen gelijke kansen voor iedereen. Ook is zij van mening dat de passendheidscriteria die gelden bij het aanbodmodel beperkend werken op de keuzevrijheid van woningzoekenden: woningzoekenden kunnen door deze regels hun woonwensen niet naar volle tevredenheid bewerkstelligen. WoonbronMaasoevers vindt dat die situatie niet langer moet voortbestaan en zocht daarom naar een alternatief. Het experiment woonruimteverdeling dat zij heeft ontwikkeld, gaat uit van gelijke kansen voor iedereen omdat het beschikbare woningaanbod wordt verloot onder alle woningzoekenden. Het rangordecriterium woonduur en inschrijfduur zijn vervallen. Na een interne discussie (de meningen waren verdeeld) heeft WoonbronMaasoevers besloten om een beperkt aantal passendheidscriteria te hanteren. Op enkele uitzonderingen na, worden geen eisen gesteld inzake huishoudensgrootte en inkomenshoogte. Daarnaast is een onderdeel van het experiment dat bij elke woningadvertentie twee huurprijzen staan vermeld: de sociale huurprijs en de marktprijs. Woningzoekenden met een inkomen tot aan de ziekenfondsgrens betalen de sociale huurprijs en woningzoekenden met een inkomen daarboven betalen de marktprijs. Daarmee zijn (historisch gezien) dure woningen ook beschikbaar voor huishoudens met huursubsidie. Verder wil de corporatie woningzoekenden stimuleren bewuster te kiezen voor een woning. Dit wordt ten eerste gestimuleerd door de mogelijkheid van het inzetten van drie loten op één woning (ter vergroting van wijkbinding), ten tweede door een nieuwe manier van adverteren (extra informatie) en ten derde door het hanteren van twee huurprijzen en/of twee kooprijzen per woningadvertentie.

Omdat WoonbronMaasoevers opereert binnen de Rotterdamse woningmarkt, zijn meerdere partijen betrokken bij de woonruimteverdeling. Voor de implementatie van het lotingmodel is daarom commitment nodig van de gemeente Rotterdam, de Maaskoepel (samenwerkingsverband woningcorporaties in de stadsregio Rotterdam) en de Regioraad. In eerste instantie blijkt de Maaskoepel geen voorstander van het experiment te zijn. Het loslaten van de passendheidscriteria en het in beginsel geen voorrang verlenen aan (herstructurerings)urgenten leidt tot veel weerstand. De Regioraad heeft een iets gematigder mening; de gemeente Rotterdam stelt zich positief op. Na een periode van onderhandeling is besloten het experiment te starten, mits zou worden voldaan aan één voorwaarde: urgenten en herhuisvestingskandidaten zouden

voorrang krijgen boven de reguliere woningzoekenden in het lotingmodel. WoonbronMaasoevers heeft met deze voorwaarde ingestemd om de doorgang van het experiment te waarborgen. Indien zou blijken dat het merendeel van het woningaanbod zou worden verhuurd aan urgente woningzoekenden, dan zou deze voorrang worden ingetrokken.

2.3.2 Werking experiment

Elke twee weken worden de experimentwoningen tezamen met het reguliere woningaanbod in de Woonkrant geplaatst en op de internetsite Woonnet Rijnmond. Het onderscheid tussen reguliere woningadvertenties en experimentwoningen wordt aangegeven. Wanneer een woningzoekende wil deelnemen aan het experiment woonruimteverdeling van WoonbronMaasoevers, moet hij of zij staan ingeschreven bij Woonnet Rijnmond. Woningzoekenden kunnen hierdoor zowel reageren op het reguliere woningaanbod als op de experimentwoningen van WoonbronMaasoevers. Middels het indienen van een woonbon (met vermelding van het woonpasnummer) per post of via internet, heeft de woningzoekende vanaf de verschijningsdatum van de advertenties, twee weken de tijd om te reageren op maximaal drie beschikbare woningen. De woningzoekende heeft hierbij verschillende mogelijkheden:

- reageren op drie verschillende experimentwoningen;
- reageren op drie reguliere woningen;
- verdeling van de drie reacties over experimentwoningen en reguliere woningen;
- meerdere reacties (maximaal drie) op één experimentwoning.

Woningzoekenden die op zoek zijn naar een woning in Rotterdam kunnen dus gebruikmaken van twee woonruimteverdelingsystemen. Het experiment biedt woningzoekenden tevens de keuze om zijn of haar kansen op een bepaalde woning te vergroten door de mogelijkheid te geven van het inzetten van maximaal drie woonbonnen op één experimentwoning. Woningzoekenden mogen hun reactie wijzigen, mits voor sluitingstijd.

2.3.3 Het beschikbare woningaanbod en passendheidscriteria

Iedereen die op zoek is naar een woning in Rotterdam kan reageren op een experimentwoning. Niet het gehele woningaanbod van WoonbronMaasoevers wordt echter via het experiment verdeeld. Er zijn verschillende uitzonderingen. Ten eerste vallen grote woningen (met vijf kamers of meer) die onder de ziekenfondsgrens vallen, buiten het experiment. Hier geldt het criterium dat het minimumaantal bewoners gelijk wordt gesteld aan het totaal aantal kamers. Deze woningen worden in de woonkrant en op de internetsite aangeboden met vermelding van huishoudensgrootte, inkomensnorm en toepassing van het rangordecriterium woonduur en inschrijvingsduur in toewijzing. Grote woningen met een huur boven de ziekenfondsgrens worden wel verloot in het experiment. Er gelden geen aanvullende criteria. Ten tweede worden woningen voor bijzondere doelgroepen en ouderenwoningen met indicatie, ook buiten het experiment om bemiddeld. Ten derde geldt voor ouderenwoningen een aparte procedure. In ouderenwoningen mogen alleen woningzoekenden van 55 jaar en ouder worden gehuisvest. Ouderenwoningen worden niet in het reguliere systeem aangeboden maar deze woningen worden in een aparte loting toegewezen. Dit betekent dat alleen woningzoekenden van 55 jaar en ouder mogen meeloten voor 55⁺-woningen. Ten vierde wordt een op de vijf woningen van het beschikbare woningaanbod van WoonbronMaasoevers met voorrang toegewezen aan urgente woningzoekenden en herhuisvestingskandidaten. Deze woningen worden buiten het experiment om aangeboden aan eerdergenoemde groepen in het reguliere systeem.

2.3.4 Woninginformatie en vergroting slaagkans

De experimentwoningen worden aangeboden met een uitgebreide beschrijving. Er wordt informatie gegeven over de kenmerken van de wijk (bevolkingssamenstelling, esthetische uitstraling, bouwjaar woningen en toekomstbeeld) en over de nabijheid van voorzieningen (groen, winkels, OV). Een gedetailleerde beschrijving stelt de woningzoekende in staat om een weloverwogen keuze te maken.

Voor woningzoekenden met een laag inkomen wordt extra informatie gegeven over welke maximale huursubsidiiegrens van toepassing is om nog in aanmerking te komen voor huursubsidie.

Figuur 2.1
Woningadvertentie van WoonbronMaasoevers



Bron: www.woonnet-rijnmond.nl

Ook heeft de woningzoekende de mogelijkheid om de eigen slaagkansen positief te beïnvloeden. Dit kan door drie woonbonnen op een woning in te zetten. Zo wordt de kans van 'shopgedrag' verkleind en wordt de woningzoekende op deze manier gestimuleerd om een bewuste keuze te maken voor een woning.

2.3.5 Selectieprocedure en verantwoording

Om de twee weken wordt er per woning geloot. De loting vindt plaats op basis van de ingediende woonbonnen uit de woonkrant en de reacties op internet. Na de loting maakt WoonbronMaasoevers de uitslag bekend. De eerste dertig woonpasnummers worden op de internetsite van WoonbronMaasoevers geplaatst. Iedereen heeft inzage in de verdeling van de experimentwoningen. Op de internetsite wordt het totaal aantal uitgebrachte reacties per woning niet vermeld. Tussenstanden van het aantal reacties op een advertentiewoning (binnen de tweewekelijkse reactietermijn) worden ook niet gegeven.

Wanneer een woningzoekende reageert op een woning, dan geeft de computer deze reacties willekeurig een 7-cijferig nummer. De woningzoekende met het hoogste nummer krijgt als eerste de woning toegewezen. Indien deze de woning weigert, dan wordt de woning aangeboden aan de woningzoekende met het tweede hoogste nummer.

2.3.6 Evaluatie en bijstelling

Het experiment woonruimteverdeling loopt vanaf maart 2003 en wordt tussentijds geëvalueerd. Op basis hiervan wordt het experiment bijgestuurd. De tussentijdse evaluaties vonden plaats in juni 2003, januari 2004 en mei 2004. Eind 2004 was de eindevaluatie gereed.

Op basis van reacties uit het veld en de evaluatie uit juni 2003 is het experiment bijgesteld. Er zijn veranderingen doorgevoerd die betrekking hebben op 55⁺-woningen en de voorrangpositie van urgent woningzoekenden en herhuisvestingskandidaten.

Ouderenwoningen

Sinds 18 september 2003 wordt voor 55⁺-woningzoekenden een aparte loting gehouden. Dit betekent concreet dat alleen woningzoekenden van 55 jaar en ouder mogen meeloten voor 55⁺-woningen. Jongere woningzoekenden mogen geen reactie uitbrengen. Bij de start van het experiment zijn de 55⁺-woningen vrijgegeven in het lotingmodel zonder voorwaarden te stellen. Er is vanuit gegaan dat goede informatie in de woningadvertentie voldoende duidelijkheid zou geven. Al vrij snel blijkt dat een aantal 55⁺-woningen is verloot aan jongere woningzoekenden, met onrust tot gevolg in bepaalde seniorencomplexen. Ook blijkt uit de evaluatie dat 71 procent van de reacties op seniorenwoningen afkomstig is van woningzoekenden jonger dan 50 jaar. Bij verhuurde woningen was ruim 40 procent jonger dan 50 jaar. Hierop besluit WoonbronMaasoevers het experiment in september 2003 bij te sturen.

Voorrangpositie urgenten en herhuisvestingskandidaten

Op basis een tussentijdse rapportage heeft WoonbronMaasoevers besloten urgenten en herhuisvestingskandidaten per 28 november 2003 geen voorrang meer te verlenen in het experiment. Bij aanvang van het experiment is namelijk afgesproken dat de urgentieverklaring en de herhuisvestingverklaring ook zouden gelden in het loting-experiment. Concreet houdt dit het volgende in: "... dat indien bij de aanmelders op een woning een urgente of herhuisvestingskandidaat zit wiens zoekprofiel past op de woning waarop is ingeschreven, de woning eerst wordt aangeboden aan deze urgente herhuisvestingskandidaat. Pas als deze weigert, wordt de woning via de gehouden loting toegewezen (WoonbronMaasoevers, 2002:6)." Uit de halfjaarrapportage blijkt dat veel experimentwoningen worden aangeboden aan urgenten en herhuisvestingskandidaten, waardoor volgens WoonbronMaasoevers niet wordt voldaan aan het uitgangspunt dat elke woningzoekende gelijke kansen heeft bij loting. Besloten is voorlopig een op de vijf woningen buiten het experiment om aan te bieden via de reguliere woonruimteverdeling. Concreet betekent dit dat herhuisvestingskandidaten en urgent woningzoekenden op deze woningen voorrang hebben. De andere vier woningen worden binnen het experiment verloot, er gelden geen voorrangregels.

2.4 Resultaten lotingmodel

Doel van deze paragraaf is te kijken naar de effecten van loting, alsmede het loslaten van de passendheidscriteria op de slaagkansen van verschillende (doel)groepen. De gegevens in deze paragraaf zijn afkomstig uit het evaluatieonderzoek Experiment woonruimteverdeling WoonbronMaasoevers (B&A groep, mei 2004). De gegevens worden gebruikt om een beeld te schetsen van de Rotterdamse situatie en de opvallende resultaten weer te geven. Voor degenen die zijn geïnteresseerd in gedetailleerde of meer uitgebreide gegevens, wordt verwezen naar het eerdergenoemde evaluatieonderzoek.

De evaluatie bestrijkt een periode van ruim een jaar (woonkranteditie 10-2003 t/m woonkranteditie 7-2004). In de evaluatie zijn de resultaten van de experimentwoningen vergeleken met controlewoningen. Controlewoningen zijn vergelijkbare woningen in dezelfde buurten, die volgens het reguliere systeem van woonduur en/of inschrijfduur en met passendheidscriteria zijn verhuurd. Deze werkwijze zorgt ervoor dat meer inzicht kan worden verkregen in de effecten van het loten en het weglaten van de passendheidscriteria.

2.4.1 Verhuurde woningen

In de beschouwde periode kwamen 10.266 woningen vrij in Rotterdam. Hiervan worden 820 woningen aangeduid als experimentwoning. De overige woningen kwamen via het reguliere woonruimteverdelingsysteem vrij (de controlewoningen). In totaal zijn 809 experimentwoningen en 1.038 controlewoningen met elkaar vergeleken.

Kenmerken verhuurde woningen

In Rotterdam worden voornamelijk flatwoningen verhuurd, circa tweederde van de vrijgekomen woningen heeft maximaal drie kamers. Verschillen tussen de experimentwoningen en controlewoningen zijn gering. Verder heeft een ruime meerderheid van de vrijgekomen woningen een lage huur. Wel hebben de experimentwoningen over het algemeen een lagere huur in vergelijking met de controlewoningen.

2.4.2 Reacties, verhuringen en weigeringen

In de onderzoeksperiode zijn er ruim 108.000 reacties van woningzoekenden op experimentwoningen geregistreerd. Het aantal reacties op de controlewoningen is vrijwel gelijk. Op het moment van de rapportage zijn bijna alle aangeboden woningen verhuurd of is inmiddels bekend wie de nieuwe huurder wordt. In totaal gaat het hierbij tot nu toe om 616 experimentwoningen en 824 controlewoningen die zijn verhuurd.

Gemiddeld aantal reacties

Experimentwoningen hebben gemiddeld 134 reacties. Dit gemiddelde is aanzienlijk hoger dan het gemiddelde van 105 reacties bij controlewoningen. Het totaal aantal reacties bij de experimentwoningen zal zelfs nog hoger liggen omdat woningzoekenden vaker kunnen meeloten met een experimentwoning. Internet is het meest gebruikte medium door de woningzoekenden om te reageren op een woning. De woonkrant is minder populair.

Kenmerken woningzoekenden en verhuringen

Als wordt gekeken naar de kenmerken van de woningzoekenden (type, leeftijd, huishoudensgrootte, inkomen) die reageren op de experimentwoningen, dan is het opvallend dat er weinig verschil bestaat met de woningzoekenden die reageren op de controlewoningen. Woningzoekenden met een korte woonduur/inschrijfduur hebben in principe meer kans op een woning die wordt verloot dan op een controlewoning. Het zou in de lijn der verwachting liggen dat jongeren en starters dan meer gebruik zouden maken van het lotingmodel.

Bij de uiteindelijke aanbiedingen en acceptatie van de woning komt dit verschil wel duidelijk naar voren: experimentwoningen worden aanzienlijk meer verhuurd aan jongeren en starters dan de controlewoningen (zie tabel 2.2).

Tabel 2.2
Type totaal woningzoekenden en geslaagden in percentages*

%	Starter	Doorstromer	Urgent/herhuisvesting
Experimentwoning			
Totaal woningzoekenden	52	45	3
Woning aangeboden	41	39	20
Geslaagden	47	32	21
Controlewoning			
Totaal woningzoekenden	51	45	4
Woning aangeboden	15	69	16
Geslaagden	17	59	28

*Tabel gebaseerd op figuur 1.6 (blz. 11) & 3.6 (blz. 31), B&A groep mei 2004.

Dat starters beter aan bod komen in het lotingmodel, blijkt ook uit een vergelijking tussen de kenmerken van de geslaagde woningzoekenden in beide modellen (zie tabel 2.3). Geslaagde woningzoekenden in het lotingmodel zijn gemiddeld tien jaar jonger, hebben een gemiddeld inkomen dat circa € 7.000 lager ligt en hebben een veel kortere woontijd, een verschil van 81 maanden. Er bestaat geen verschil in de gemiddelde huishoudensomvang.

Tabel 2.3
Kenmerken geslaagde woningzoekenden*

Gemiddelden	Leeftijd (in jaren)	Huishoudensomvang	Inkomen (in euro)	Woontijd (in maanden)
Experimentwoningen	34,7	1,99	17.405	39
Controlewoningen	44,2	2,00	24.654	120

*Tabel gebaseerd op figuren 1.6 t/m 1.9 bladzijde 11-13, B&A groep mei 2004.

Weigeringen

Het blijkt dat 49 procent van de experimentwoningen wordt geweigerd, bij de controlewoningen is dit 64 procent. Dit is een opvallende constatering, de kans dat een persoon de volgende keer wordt ingeloot voor een experimentwoning is immers bijzonder klein. Bijna 40 procent van de weigeraars blijkt een starter te zijn, dit is opvallend, zeker gezien hun beperkte kansen in het reguliere systeem. De controlewoningen worden vaker geweigerd door doorstromers (zie tabel 2.4).

Tabel 2.4
Weigeraars naar type woningzoekenden in percentages

%	Starter	Doorstromer	Herhuisvestingskandidaat	Urgenten
Experimentwoning	39	41	13	7
Controlewoning	13	75	9	4

*Tabel gebaseerd op figuur 1.3 bladzijde 8, B&A groep mei 2004.

Daarnaast valt op dat bij de experimentwoningen een groot deel van de potentiële nieuwe huurders is geweigerd door de verhuurder: 20 procent (bij de controlewoningen 9 procent). Als verklaring wordt gegeven dat het zoekprofiel van urgenten en herhuisvestingskandidaten niet altijd passend blijkt te zijn.

Huishoudensgrootte en passendheid

Het weglaten van de huishoudensgrootte-regels bij de experimentwoning zorgt voor een kleine verschuiving bij de reacties van de woningzoekenden. Het lotingmodel biedt de mogelijkheid voor kleinere huishoudens die op zoek zijn naar een grotere woning dan toegestaan in het reguliere systeem, te reageren op een grotere woning in het experiment. Uit de evaluatie blijkt dat op experimentwoningen meer door kleinere huishoudens (een of twee personen) wordt gereageerd dan op grotere woningen (vier of vijf kamers), dan bij de controlewoningen. Bij de grotere experimentwoningen bestaat 40 procent van de reagerende woningzoekenden uit een klein huishouden en bij de controlewoningen is dit 24 procent.

Bij de uiteindelijke toewijzing is dit verschil nauwelijks aanwezig. Grotere experimentwoningen (vier kamers of meer) worden niet vaker aan kleine huishoudens verhuurd dan bij de controlewoningen. Kortom, ondanks dat meer kleine huishoudens hebben gereageerd op de grotere woningen, heeft dat niet geleid tot meer verhuuringen van de grotere woningen aan kleine huishoudens (zie tabel 2.5).

Tabel 2.5
Verhuringen woningen aan kleine huishoudens*

%	1 kamer	2 kamers	3 kamers	4 kamers of meer
Experimentwoning				
Eenpersoonshuishouden (297)	9,1	46,6	34,6	9,7
Tweepersoonshuishouden (152)	0,0	17,8	48,0	34,2
Controlewoning				
Eenpersoonshuishouden (359)	5,3	51,3	41,2	2,2
Tweepersoonshuishouden (241)	0,4	13,7	53,9	32,0

*Tabel gebaseerd op tabel 0,4 (blz. 46) & 0.5 (blz. 31), B&A groep mei 2004. Bewerkt door OTB. Bij zowel de experiment- als controlewoningen is 73 procent verhuurd aan een- of tweepersoons- huishoudens.

Inkomen en passendheid

De meeste woningzoekenden hebben een laag inkomen (ruim 40 procent). Dit geldt zowel voor experimentwoningen als voor controlewoningen. De experimentwoningen zijn meer verhuurd aan woningzoekenden met een laag inkomen dan de controlewoningen: 63 procent is verhuurd aan een woningzoekende met een inkomen tot 18.325 euro, bij de controlewoningen is dit 49 procent. Het aandeel hogere inkomens bij de nieuwe huurders is bij de controlewoningen juist hoger: 36 procent heeft een inkomen vanaf 24.576 euro en bij de experimentwoningen bedraagt dit maar 18 procent. Enerzijds kan dit verschil worden verklaard omdat de experimentwoningen relatief vaker in een lagere huurklasse vallen dan de controlewoningen (B&A-groep, mei 2004:37). Anderzijds worden experimentwoningen vaker aan starters verhuurd. Ervan uitgaande dat starters gemiddeld een lager inkomen hebben dan doorstromers, kunnen starters nu ook in aanmerking komen voor duurdere huurwoningen, door de hantering van twee huurprijzen bij de woningadvertenties.

Het weglaten van de inkomensregels bij de experimentwoning zorgt enigszins voor een verschuiving bij de reacties van de woningzoekenden. Er zijn meer woningzoekenden met een laag inkomen die op een iets duurdere woning reageren en omgekeerd ook meer woningzoekenden met een hoger inkomen die op de goedkope experimentwoningen reageren (Zie tabel 2.6). Bij de tussenliggende huurklassen is dit verschil kleiner.

Tabel 2.6
Reacties inkomen in relatie tot huurhoogte in percentages

%	Huur tot € 317,03 & inkomen vanaf € 18.326	Huur vanaf € 486,31 & inkomen tot € 18.326
Experimentwoning	38	43
Controlewoning	19	22

*Tabel gebaseerd op tabel 0,3 & 2 (blz. 43), B&A groep mei 2004.

Maar bij de uiteindelijke verhuring van de goedkope woningen is het verschil met de controlewoningen nagenoeg weggefallen. De goedkope experimentwoningen worden niet méér verhuurd aan woningzoekenden met een hoog inkomen dan bij de controlewoningen. De duurdere experimentwoningen worden wel vaker aan woningzoekenden met een laag inkomen verhuurd dan de controlewoningen (zie tabel 2.7).

Tabel 2.7
Verhuringen inkomen in relatie tot huurhoogte in percentages

%	Huur tot € 453,77 & inkomen tot € 18.326	Huur vanaf € 486,31 & inkomen tot € 18.326
Experimentwoning	63	53
Controlewoning	62	15

*Tabel gebaseerd op tabel 7 & 8 (blz. 47), B&A groep mei 2004.

Het lijkt erop dat het loslaten van de inkomenscriteria heeft geleid tot een licht anti-segregatie-effect. In Rotterdam wonen nu meer huishoudens met een laag inkomen in een duurere woning. Woningen die zij in het aanbodmodel waarschijnlijk niet hadden kunnen bemachtigen, deels omdat hier de inkomenscriteria gelden en deels omdat zij waarschijnlijk een te korte inschrijfduur/woonduur hebben.

2.5 Ervaringen en beoordeling lotingmodel corporatie

De medewerkers zijn enthousiast over het lotingmodel en geven aan dat vanuit de klant gezien het lotingmodel een succes is. Starters komen nu beter aan bod. De medewerkers hebben het idee dat woningzoekenden het principe loten eerlijker vinden dan het principe woonduur. Klachten van woningzoekenden over het systeem zijn niet of nauwelijks binnengekomen, met uitzondering van de klachten over de seniorenwoningen (zie 2.3.6).

In de praktijk blijkt dat woningzoekenden een realistische keuze maken voor een bepaalde woning, aldus de medewerkers uitvoering. De meeste woningzoekenden houden rekening met de grenzen van de huursubsidieregels en de summere regels met betrekking tot huishoudensgrootte in relatie tot woninggrootte.

De medewerkers wijzen tevens op lichte anti-segregatie-effecten als gevolg van het lotingmodel. De rustige woonwijken met tot voor kort relatief veel dure eengezinswoningen zijn nu toegankelijker voor de lage inkomensgroepen, omdat zij enerzijds geen hinder hebben van de eigen korte woonduur/inschrijftijd en omdat anderzijds de duurere woningen bereikbaar zijn voor de lagere inkomensgroepen. Een aantal 'dure' eengezinswoningen gaat via loting naar lage inkomensgroepen, mede omdat deze groep veel omvangrijker is dan de midden- en hoge inkomensgroepen. De 'instroom' van lage inkomensgroepen heeft in sommige van die buurten geleid tot klachten van buurtbewoners. De lage inkomensgroepen zouden door gebrek aan financiële middelen hun tuin en buitengevels niet goed onderhouden.

Overigens wordt ook het tegenovergestelde in andere wijken door hen waargenomen: in sommige lage inkomenswijken worden meer woningen dan voorheen verhuurd tegen een markthuur in plaats van een sociale huur.

WoonbronMaasoevers constateert dat het aantal weigeringen is afgenomen. De medewerkers schrijven dit toe aan de gedetailleerde omschrijving van de woning en woonomgeving in de woningadvertenties, waardoor woningzoekenden een meer bewuste keuze voor een woning maken. Dit uit zich ook in het inzetten van drie loten op een woning door de woningzoekenden.

Deze bewuste keuzes zijn gericht op de grootte van de woning en de huurprijs. Een gerichte keuze voor een bepaalde wijk komt niet veel voor. De medewerkers uitvoering zien dit als een gevolg van de huidige krappe woningmarkt. Opvallend is dat de groep starters relatief vaak een aangeboden woning weigert.

Twee systemen naast elkaar

De medewerkers van WoonbronMaasoevers vinden het bestaan van twee woonruimteverdelingsystemen een pré. Nu is er sprake van enerzijds een systeem waar woningzoekenden actief kunnen zoeken naar een woning en anderzijds een systeem dat zekerheid biedt voor de woningzoekenden. WoonbronMaasoevers is van mening dat het lotingmodel in Rotterdam het beste functioneert in combinatie met een ander woonruimteverdelingsysteem.

De medewerkers van WoonbronMaasoevers denken dat de woningzoekenden tevreden zijn over het lotingmodel, juist omdat zij gebruik kunnen maken van twee systemen: keuze tussen loting of woonpasduur. Een goede voorlichting is hierbij belangrijk. De uitvoerende medewerkers krijgen wel veel vragen over de combinatie lotingmodel-aanbodmodel. Voor woningzoekenden is het soms moeilijk te bepalen in welk systeem zij het snelst een woning kunnen vinden. Ook neemt wellicht de onduidelijkheid voor de klant toe omdat collega-corporaties nu ook aanpassingen doorvoeren.

Kosten model

Precieze uitspraken over de kosten van het lotingmodel kunnen nog niet worden gedaan. Wanneer de kosten van het lotingmodel worden vergeleken met de oude manier van toewijzen, dan is het lotingmodel duurder. De hogere kosten zitten onder andere in de opstartkosten. Door de aanpassing van het automatiseringssysteem zijn de personele kosten (meerwerk) hoger omdat de vrijgekomen woningen niet meer centraal worden aangemeld bij Woonselectie Rijnmond. In de toekomst zal het aanmeldingssysteem verder worden geautomatiseerd, waardoor de kosten lager zullen uitvallen.

Indirect van invloed is de kostenverhoging als gevolg van de nieuwe lay-out van de woningadvertenties. In het lotingmodel bevat elke woningadvertentie een foto van de woning en een uitgebreide omschrijving. Voorheen werd volstaan, naast de algemene woningkenmerken, met het benoemen van enkele bijzonderheden. In de praktijk blijkt echter wel dat door de uitgebreide informatie in de woningadvertenties het aantal weigeringen afneemt. Hierdoor mag worden aangenomen dat de personele kosten in het lotingmodel lager komen te liggen.

Toekomst

Het experiment woonruimteverdeling is verlengd tot 1 juli 2004. Concreet houdt dit in dat de woningmarktgegevens tot aan 1 juli 2004 worden meegenomen in de eind-evaluatie. Het experiment loopt tijdens de evaluatiefase na 1 juli gewoon door. De eindevaluatie is eind 2004 gereed. Op basis van deze einduitkomsten wordt bepaald of het experiment een definitieve status krijgt. Hiervoor is toestemming nodig van de Stadsregio.

WoonbronMaasoevers heeft wel aangegeven dat de huidige manier van adverteren (gedetailleerd en geijkt op leefstijl) zal worden doorgezet. In de nabije toekomst zullen de slaagkanspercentages bij de woningadvertenties worden geplaatst, ter stimulering van een bewuste keuzevorming van de consument.

Ook wordt waarschijnlijk een groter deel van de seniorencomplexen, op basis van goede argumentatie, gelabeld. Het gaat hier dan bijvoorbeeld om serviceflats.

2.6 Ervaring & beoordeling lotingmodel externe organisaties

Collega-corporaties, bewonersgroepen, politieke partijen, gemeente en de maatschappelijke organisaties zijn overwegend positief over de verschillende aspecten van het lotingmodel.

Loten als rangordecriterium

De externe partijen geven aan dat zij het eens zijn met het principe loten als rangordecriterium. Het lotingmodel is eerlijk, er bestaat geen ruimte voor strategisch gedrag, de woningzoekenden hebben gelijke kansen. Zij zijn van mening dat het lotingmodel alleen in combinatie met het aanbodmodel in Rotterdam goed functioneert. Op deze manier wordt actief zoeken beloond en vallen minder zelfredzame doelgroepen niet buiten de boot. De woningzoekende kan zelf een keuze maken in welk systeem hij op zoek gaat naar een woning. Volgens een deelnemer zou het lotingmodel als solosysteem alleen een optie zijn als een bepaald percentage woningen buiten het model om wordt bemiddeld aan bijzondere doelgroepen. Andere deelnemers geven tegelijkertijd aan dat ook deze oplossing niet ideaal is, want het aantal uitzonderingscategorieën zal nooit afdoende zijn: er zullen altijd nieuwe groepen woningzoekenden zijn die ook een uitzonderingspositie opeisen. Deze discussie maakt duidelijk dat de deelnemers het belangrijk vinden dat bijzondere doelgroepen, bij elk systeem, niet in de knel mogen komen. Dit is een belangrijke reden waarom de huidige combinatie loting-/aanbodmodel een hoge waardering krijgt. Wanneer loten als rangordecriterium wordt vergeleken met andere manieren van aanbieden van woningen, dan blijkt dat woonduur en bepaling door de corporatie als rangordecriterium veelal slechter scoren dan loten, omdat de woningzoekende zelf

zijn of haar kansen niet kan beïnvloeden. De meningen zijn verdeeld waar het gaat om het aanbieden van woningen aan de woningzoekende met de langste inschrijftijd. Inschrijftijd wordt soms gezien als een beter rangordecriterium dan loten want woningzoekenden hebben zekerheid. Zij zien inschrijftijd vaak als het meest eerlijke criterium. Bij het loten ontbreekt deze zekerheid. Tegelijkertijd geven de partijen aan dat de keuze voor inschrijftijd sterk samenhangt met de regionale context. In een krappe woningmarkt is inschrijftijd als rangordecriterium bijvoorbeeld niet gunstig voor starters, in een ruime woningmarkt speelt dit minder en is de positie van verschillende groepen woningzoekenden even gunstig.

Loslaten passendheidscriteria

De externe partijen zijn in het algemeen positief over het loslaten van de passendheidscriteria in het lotingmodel, ook als voor de gehele Rotterdamse woningmarkt de passendheidscriteria zouden worden losgelaten.

Vrijwel alle externe partijen zijn het eens met de ontkoppeling van de hoogte van het inkomen in relatie tot de huurprijs. De Rotterdamse woningmarkt kent een goed zelf-regulerend vermogen. Een aantal deelnemers geeft aan dat moet worden gekeken naar de regionale context, want in een ruime woningmarkt zal het loslaten geen beperkende invloed hebben op de woonruimteverdeling, maar in een krappe woningmarkt komt de minder zelfredzame woningzoekende in de knel.

Het loslaten van de koppeling aantal personen in het huishouden in relatie tot het aantal kamers in de woning leverde weinig discussie op, evenals de labeling van seniorenwoningen. De externe partijen merken hierbij op dat het een goede zaak is dat de vijfkamerwoningen nog wel zijn gelabeld en dat de corporatie goed moet kijken naar de labeling van de seniorencomplexen, bijvoorbeeld complexen met liften.

Positie groepen verschillende woningzoekenden en urgenten

De partijen geven aan dat de positie van starters op de woningmarkt door het lotingmodel sterk is verbeterd. Het algemene beeld bij de externe partijen is dat de positie van andere woningzoekenden niet daadwerkelijk is verslechterd. Zij relateren deze uitspraak aan het bestaan van twee systemen naast elkaar, bovendien, een klein deel van de woningvoorraad wordt immers verdeeld via het lotingmodel. Wanneer alleen het lotingmodel in beschouwing wordt genomen, dan worden de minder zelfredzame personen genoemd als groep woningzoekenden die in knel zouden komen (bijvoorbeeld mensen met beperkingen of urgente woningzoekenden).

In beginsel kregen urgenten en herhuisvestingskandidaten in het lotingmodel voorrang op reguliere woningzoekenden. Over het afschaffen van deze voorrangsregeling in het lotingmodel zijn de externe partijen tevreden. In het aanbodmodel hebben urgenten en herhuisvestingskandidaten wel voorrang.

Klantvriendelijkheid en duidelijkheid van het systeem

De externe partijen zijn van mening dat de corporaties meer aandacht moeten besteden aan de uitleg aan woningzoekenden van het lotingmodel in combinatie met het aanbodmodel. Hierbij wordt gedacht aan het verbeteren van de voorlichting aan de balie. Woningzoekenden blijken het hanteren van de verschillende regels in het lotingmodel en aanbodmodel gecompliceerd te vinden. Ook kan de verantwoording van de woningverdeling beter. Enkele partijen hebben het idee dat bij woningzoekenden soms het beeld leeft dat de corporaties niet eerlijk toewijzen.

2.7 Zoekgedrag en klanttevredenheid lotingmodel

Hoe tevreden zijn de klanten van WoonbronMaasoevers over het lotingmodel? Dit wordt bekeken aan de hand van de resultaten van een survey dat is afgenomen onder drie groepen woningzoekenden (B&A Groep, mei 2004):

- niet-geslaagden: woningzoekenden die hebben gereageerd op een experiment- of controlewoning maar (nog) geen woning hebben gevonden;

- geslaagden experimentwoning: woningzoekenden die een experimentwoning hebben gehuurd;
- geslaagden controlewoning: woningzoekenden die een controlewoning hebben gehuurd.

Daarnaast zijn de uitkomsten gebruikt van twee focusgesprekken gehouden met twee groepen woningzoekenden: geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden. De uitkomsten van de survey en de focusgesprekken worden gecombineerd.

Hierna wordt ingegaan op het zoekgedrag, bekendheid en duidelijkheid van het lotingmodel en het oordeel van de woningzoekenden over het lotingmodel. Voor inzicht in gedetailleerde enquête-uitkomsten verwijzen wij naar het evaluatieonderzoek (B&A Groep, mei 2004).

2.7.1 Zoekgedrag

Experimentwoning of reguliere woningen?

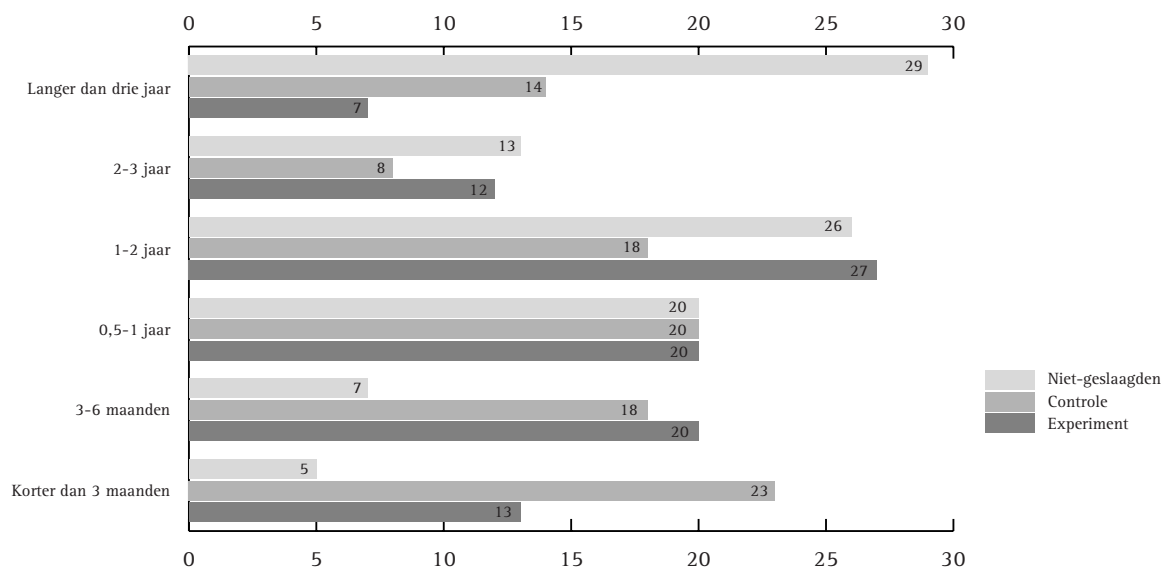
De woningzoekenden kunnen zowel reageren op experimentwoningen als reguliere woningen. Het blijkt dat veel woningzoekenden gebruikmaken van beide systemen. Het merendeel van de geslaagden bij experimentwoningen en niet-geslaagden maakt gebruik van beide systemen. Alleen de geslaagden van de controlewoningen reageren vrijwel alleen op controlewoningen. Dit is niet verwonderlijk als we er vanuit gaan dat zij over het algemeen een langere woonduur/inschrijfduur hebben, waardoor ze meer kans maken om te slagen in het reguliere systeem. Zowel de niet-geslaagden als geslaagden in beide focusgesprekken reageren voornamelijk op lotingwoningen. De woningzoekenden, starter, inwonend of net niet urgent, zijn van mening dat hun kansen in het lotingmodel veel groter zijn dan in het reguliere model.

Hoe lang op zoek?

De meerderheid van de niet-geslaagden is langer dan een jaar op zoek. Voor beide groepen geslaagden geldt dat de meerderheid binnen een jaar zoeken een woning heeft gevonden. Dit kan natuurlijk heel goed in het reguliere systeem. Als iemand veel woonduur of inschrijfduur heeft en actief gaat zoeken, zal die persoon veel kans maken om snel een woning te vinden. Bij het verloten van de woningen 'sparen' de woningzoekenden niets op en wordt de kans op een aanbieding vooral verhoogd door vaak te reageren (zie figuur 2.2).

Figuur 2.2

Hoe lang zijn woningzoekenden actief op zoek naar een woning? (in %)



Bron: B&A groep, mei 2004.

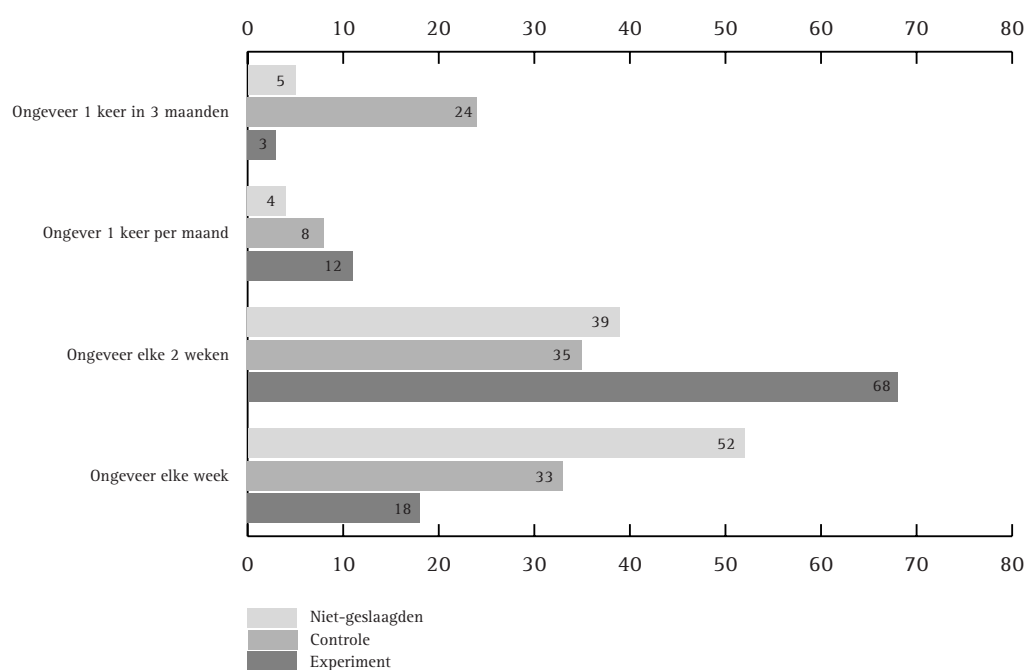
Hoe vaak reageren?

Bij het verloten van woningen neemt de kans op een aanbieding toe als men vaker reageert. Bij het aanbodmodel is veel reageren vooral zinvol als men enige woonduur/inschrijfduur heeft opgebouwd. Woningzoekenden in Rotterdam reageren veel, minimaal een keer per twee weken (zie figuur 2.3). De deelnemers in de focusgesprekken reageren ook elke twee weken. Zij geven verder aan dat het eens in de twee weken verschijnen van het beschikbare woningaanbod leidt tot een te lange periode van inactiviteit. Een keer in de week zou beter zijn.

Opmerkelijk is verder dat veel respondenten hebben aangegeven elke week te reageren op vrijgekomen woningen. Echter sinds september 2003 is dit niet meer mogelijk en kan slechts een keer in de twee weken worden gereageerd.

Figuur 2.3

Hoe vaak reageren woningzoekenden op vrijgekomen woningen? (in %)

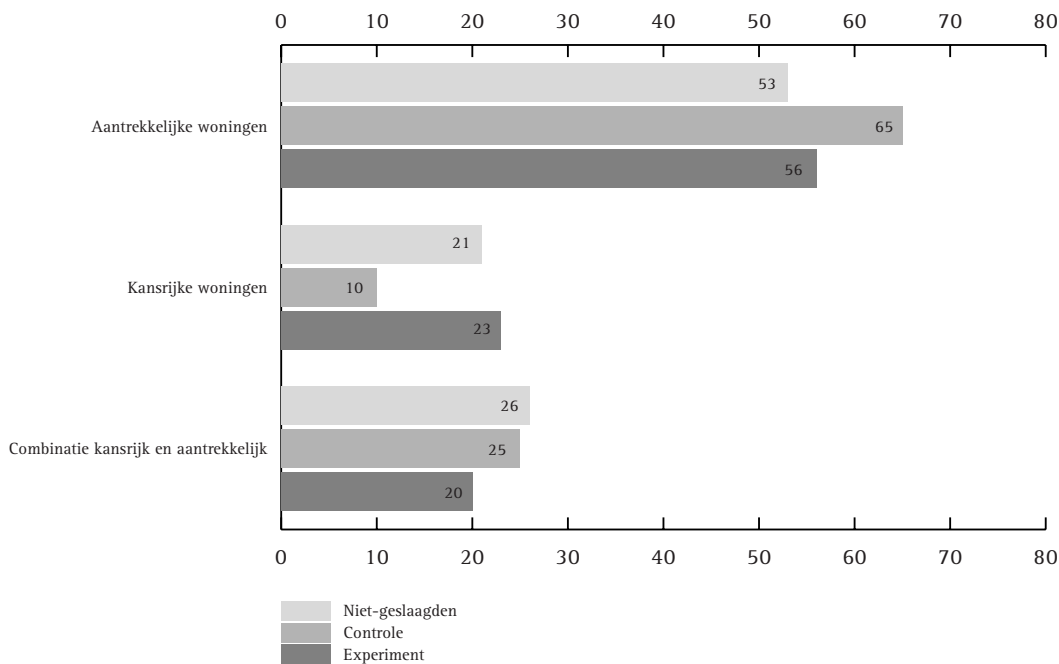


Bron: B&A groep, mei 2004.

Aantrekkelijk of kansrijk?

De meeste woningzoekenden reageren vaak en met name op de woningen die ze het meest aantrekkelijk vinden (zie figuur 2.4).

Figuur 2.4
Reactie op aantrekkelijke of kansrijke woningen? (in %)



Bron: B&A groep, mei 2004.

Het alleen reageren op kansrijke woningen is niet gangbaar. In de focusgesprekken komt dit ook naar voren. Weliswaar willen de deelnemers zo snel mogelijk een woning bemachtigen, deze woning moet wel in een zodanige staat verkeren dat woonplezier gegarandeerd blijft. Wanneer zij reageren, dan wordt vaak gekeken naar de huurhoogte en het aantal kamers, maar ook naar de ligging. Hoe hoog de woningnood bij sommige deelnemers is, wooncomfort blijkt belangrijker dan een slechte woning of een woning in een slechte buurt.

Overigens is het juist bij het experiment voor de woningzoekenden lastig om in te schatten op welke woningen zij meer of minder kans maken. Er wordt gedurende de reactieperiode niet aangegeven wat de tussenstand van het aantal reacties is en bij de verantwoording is ook niet terug te vinden wat het totaal aantal reacties is geweest. Bij het reguliere systeem wordt wel een tussenstand gepubliceerd op internet en is in de verantwoording ook het totaal reacties en de lengte van de inschrijfduur/woonduur per woning, terug te vinden. Met deze informatie is het voor de woningzoekende mogelijk om enigszins de eigen kansen in te schatten. Ook de deelnemers in de focusgesprekken vinden het vervelend dat nergens verantwoording wordt gegeven over het totaal aantal reacties of tussenstanden van het aantal reacties worden weergegeven.

Inzetten meerdere loten

De woningzoekenden in Rotterdam mogen per editie op maximaal drie woningen reageren. Kansen kunnen worden vergroot door meerdere loten (twee of drie) in te zetten op een woning. De meerderheid van de woningzoekenden is op de hoogte van deze mogelijkheid. Echter, een minderheid van de woningzoekenden maakt hier daadwerkelijk gebruik van. Iets meer dan een kwart (27 procent) van de geslaagden experimentwoningen heeft extra loten ingezet, bij de niet-geslaagden is dat 18 procent. De deelnemers in de focusgesprekken maakten wisselend gebruik van het inzetten van meerdere loten op een woning.

2.7.2 Duidelijkheid/klanttevredenheid model

Alhoewel de meerderheid van de respondenten bekend is met het experiment en ook vindt dat ze voldoende informatie krijgen over de werkwijze van het experiment, is er toch nog een aanzienlijk deel dat niet goed op de hoogte is van de werking van het experiment. Vooral de niet-geslaagden geven aan dat ze niet goed op de hoogte zijn. En juist dit is verreweg de grootste groep. In de onderzoeksperiode waren er meer dan 100.000 reacties op de experimentwoningen van niet-geslaagden (waarbij een woningzoekenden meerdere keren kan hebben gereageerd) (zie tabel 2.8).

Tabel 2.8

Bekendheid en duidelijkheid lotingmodel (in %)

%	Goed op de hoogte experiment?	Goed op de hoogte werking experiment?	Voldoende info over experiment?
Niet-geslaagden	62	40	52
Geslaagdenexperiment	83	62	70
Geslaagden Controle	53	37	60

**Tabel gebaseerd op bladzijde 17, B&A Groep mei 2004.*

De niet-geslaagde woningzoekenden in het focusgesprek geven ook aan dat er enige onduidelijkheid bestaat over de werkwijze in het experiment. Er worden door enkelen vraagtekens gesteld bij de eerlijkheid van het computersysteem. Ook vinden zij het vreemd dat per woning de aanbiedingsprocedure verschilt: of er wordt één persoon uitgenodigd of er worden tien personen uitgenodigd. Zij zouden graag meer informatie op de website zien over de selectieprocedure en het aanbiedingsbeleid.

2.7.3 Mening rechtvaardigheid model

De mening over het experiment verschilt sterk tussen de drie groepen. Het meest positief zijn – logischerwijs – de geslaagden van een experimentwoning. 86 procent van deze respondenten vindt het experiment goed. De meest genoemde redenen waarom men het goed vindt zijn: “meer kans voor starters” en “iedereen gelijke kansen”. Bij de geslaagden van de controlewoningen vindt minder dan de helft (44 procent) het experiment goed. De respondenten uit deze groep die het experiment niet goed vinden noemden vooral als reden “oneerlijk voor mensen die lang wachten”. Bij de niet-geslaagden vindt iets meer dan de helft (56 procent) het experiment goed. Zij noemen vooral “meer kans voor starters” als belangrijk pluspunt van het experiment. Beide groepen in de focusgesprekken zijn tevreden over het lotingmodel. Zij benoemen dezelfde positieve punten als de respondenten in de enquête. Tegelijkertijd geven zij aan dat een systeem op basis van alleen inschrijfduur het meest eerlijk is, mensen weten dan waar ze aan toe zijn.

Meer keuze?

De meeste respondenten vinden niet dat er meer keuze is bij het zoeken naar een huurwoning door het experiment. Bij de niet-geslaagden, verreweg de grootste groep, is 38 procent van mening dat er meer keuze is. Bij de geslaagden van de controlewoningen is dit 43 procent. Alleen bij de geslaagden van de experimentwoningen is 60 procent van mening dat er meer keuze is bij het zoeken naar een huurwoning door het experiment. Ook de deelnemers van beide focusgesprekken ervaren niet dat zij meer keuze kregen in het lotingmodel. Zij koppelen deze constatering aan het beperkte woningaanbod van WoonbronMaasoovers. Wanneer alle corporaties een deel van hun woningbezit zouden aanbieden in het lotingmodel, dan zou er sprake zijn van meer keuze.

Het weglaten van de passendheidscriteria ten aanzien van inkomen en huishoudensgrootte, ervaart de meerderheid van de respondenten niet als een vergroting van de keuzevrijheid bij het zoeken naar een huurwoning. Wel vindt de meerderheid van de respondenten het goed dat er door het experiment woningen zonder deze

passendheidscriteria worden aangeboden. De deelnemers in beide focusgesprekken geven hetzelfde aan. Wel plaatsen zij vraagtekens bij het loslaten van de inkomenseisen: zouden lage inkomensgroepen niet tegen zichzelf in bescherming genomen moeten worden wanneer zij een te dure woning zouden huren?

Alleen loten of een combinatie?

Een ruime meerderheid (tussen de 70 en 80 procent) van de respondenten uit alle drie de groepen heeft een voorkeur voor een woonruimteverdelingsmodel waarbij zowel woningen worden verloot als toegewezen op basis van woontijd/inschrijftijd. 25 procent van de geslaagden van de controlewoningen hebben daarnaast een voorkeur voor het alleen verhuren van woningen op basis van woontijd/inschrijftijd.

Geslaagden van de experimentwoningen en de niet-geslaagden hebben nauwelijks voorkeur voor dit rangordecriterium, respectievelijk 3 procent en 9 procent prefereren woonruimteverdeling op basis van woontijd/inschrijftijd.

In de focusgesprekken komt ook duidelijk naar voren dat beide groepen een voorkeur hebben voor een combinatiesysteem. Hierbij wordt tegelijkertijd aangegeven dat alle corporaties in Rotterdam zouden moeten participeren binnen het lotingmodel, waarbij elke corporatie een deel van haar woningbezit verloot en een deel via het aanbodmodel aanbiedt. Op deze manier wordt het woningaanbod dat wordt verloot groter, waardoor de woningzoekenden, ook in andere wijken in Rotterdam, sneller aan een woning zouden kunnen komen.

2.8 Samenvatting en conclusie

Gelijke kansen voor iedereen was het uitgangspunt van WoonbronMaasoevers bij de start van het experiment woonruimteverdeling. In het Rotterdamse aanbodmodel komen vooral starters niet aan bod. Bovendien beperken passendheidscriteria woningzoekenden in hun keuzevrijheden. Het experiment moet deze problemen ondervangen.

Starters en doorstromers

Starters hebben in het lotingmodel een sterke uitgangspositie. In vergelijking met het aanbodmodel maken starters veel meer kans op het vinden van een woning in het lotingmodel dan in het aanbodmodel. Starters en doorstromers reageren in dezelfde mate op woningen in het lotingmodel, maar bij de uiteindelijke verhuringen worden de experimentwoningen meer verhuurd aan starters dan aan doorstromers. Starters komen dus beter aan bod in het lotingmodel.

Tegelijkertijd blijkt echter dat starters ook selectief op zoek zijn naar een woning. Dit blijkt uit een hoge weigeringsgraad. Het blijkt dat starters, maar ook andere woningzoekenden, kritisch zijn en niet alleen kijken naar het zo snel mogelijk vinden van een woning. Ook wanneer we kijken naar de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat woningzoekenden toch vaker reageren op de aantrekkelijke woningen. Tevens blijkt het inschatten van kansen moeilijk omdat de tussenstanden van het aantal reacties en het totaal aantal reacties niet naar buiten worden gebracht.

Passendheidscriteria

Bij de start van het experiment bestond de vrees dat het loslaten van de passendheidscriteria zou leiden tot een scheve verdeling op de woningmarkt omdat woningzoekenden niet passend op zoek zouden gaan naar een woonruimte. De praktijk wijst uit dat hiervan echter geen sprake is. Weliswaar reageren kleinere huishoudens meer op grotere woningen en woningzoekenden met een lager inkomen meer op duurdere woningen, maar dit leidt bij de uiteindelijke verhuringen niet tot scheve verdelingen. Van verdringing van de laagste inkomensklassen op de woningmarkt is geen sprake en alleenstaanden wonen niet en masse in eengezinswoningen. Kortom, woningzoekenden blijken realistisch te kiezen.

Van belang hierbij is ook de hantering van twee huurprijzen bij de woningadvertenties, met een opvallend effect tot gevolg. Het loslaten van de inkomenscriteria heeft geleid tot een licht anti-segregatie-effect: nu wonen meer huishoudens met een laag inkomen in een duurdere woning die staan in de betere Rotterdamse wijken. Deze woningen hadden de woningzoekenden in het aanbodmodel waarschijnlijk nooit kunnen bemachtigen vanwege de hinder van hun korte inschrijftijd/woonduur en omdat in het aanbodmodel niet wordt gewerkt met twee huurprijzen voor dezelfde woning. Het gaat hier weliswaar om kleine aantallen, enerzijds omdat deze aantallen betrekking hebben op een deel van het woningbezit van WoonbronMaasoevers en anderzijds omdat het woningbezit van WoonbronMaasoevers slechts een deel is van het totale Rotterdamse woningbezit. Gezien de huidige politieke discussie over het spreidingsbeleid is dit een belangrijke constatering.

Meningen lotingmodel

De meningen zijn overwegend positief dat bij loten iedereen gelijke kansen heeft en starters/jongeren komen inderdaad sneller aan een woning. De positieve reacties kunnen echter niet los worden gezien van het feit dat het lotingmodel onderdeel uitmaakt van het aanbodmodel. Het enerzijds bestaan van gelijke kansen voor iedereen en de verbeterde positie van starters binnen het lotingmodel worden vaak even belangrijk geacht als het aanbieden van zekerheid en het helpen van de minder zelfredzame groepen binnen het aanbodmodel.

Echter, wanneer het lotingmodel op zichzelf in beschouwing wordt genomen, dan blijkt dat de meesten loten eerlijk vinden in vergelijking met het principe woonduur. Maar in vergelijking met inschrijftijd wordt dit rangordecriterium door externe partijen en klanten vaak geprefereerd boven loting: aan het hebben van zekerheid wordt veel waarde gehecht. Bovendien geven de woningzoekenden aan dat een solo-lotingstelsel oneerlijk is voor woningzoekenden die al jaren wachten op een woonruimte, waar deze groep in een systeem met alleen inschrijftijd voor wordt beloond.

Daarnaast geeft ook een aanzienlijk deel van de klanten en medewerkers van WoonbronMaasoevers aan dat er tot nu toe veel onduidelijkheid bestaat bij de woningzoekenden omtrent de combinatie van het loting- en het aanbodmodel: in welk model maakt de klant de meeste kans op een woning? Ook het gegeven dat starters en jongeren niet méér dan doorstromers reageren op woningen in het lotingmodel, kan een indicatie zijn. Dit kan enerzijds komen doordat de woningzoekenden de beschikbare informatie niet goed doornemen of anderzijds kan de informatie door de corporatie niet duidelijk genoeg zijn.

Verder geven externe partijen en klanten aan dat woningzoekenden de selectie- en aanbiedingsprocedures onduidelijk vinden. Het computersysteem zien zij als een blackbox (wordt er daadwerkelijk geloot?) en de verschillende procedures die worden gehanteerd bij het aanbieden van de woningen leidt tot verwarring. Het ontbreken van toelichting over deze procedures op de website of in de woningkrant voedt deze verwarring.

Constatering

Een belangrijke constatering is dat de goede beoordeling over het lotingsysteem juist positief is omdat er in Rotterdam een alternatief bestaat. Starters en jongeren komen in het lotingmodel het beste aan bod en doorstromers in het aanbodmodel. Een woonruimteverdelingsstelsel waarin enerzijds actief zoeken wordt gestimuleerd en anderzijds zekerheid voor de woningzoekenden kan worden gegarandeerd, blijkt het meest te worden gewaardeerd.

Verder blijkt dat WoonbronMaasoevers goed heeft gereageerd op de ontwikkelingen in de praktijk en naar oplossingen zoekt waar alle doelgroepen goed aan bod komen. Het tussentijds instellen van een aparte loting voor ouderen en het afschaffen van de voorrangspostie voor urgenten en herhuisvestingskandidaten maakt het lotingsstelsel een afgewogen model.

Wel kan WoonbronMaasoevers de verantwoording en de procedure voor het aanbieden van de woningen beter vormgeven. Een verantwoording waarin inzicht wordt gegeven in de verdeling van het verhuurde aanbod met het totaal aantal uitgebrachte reacties per woning en het hanteren van een eenduidige procedure voor de woningaanbieding, kan veel onduidelijkheid wegnemen bij de woningzoekenden. Tot slot blijkt dat het loslaten van de inkomenseisen niet heeft geleid tot verdringing van de laagste inkomensgroepen. Van belang hierbij is wel dat dit sterk wordt ingegeven door de hantering van twee huurprijzen in de woningadvertentie.

3 Sité Woondiensten – Doetinchem

3.1 Woonbemiddeling door middel van loting

Vanaf 31 maart 2003 is Sité Woondiensten gestart met de nieuwe manier van woonruimteverdeling: toewijzing op basis van loting. Voorheen werden woningen toegewezen via een aanbodmodel met een puntensysteem. In het nieuwe systeem zijn ook de meeste passendheidscriteria losgelaten. Het systeem gaat uit van actieve woningzoekenden die direct reageren op het beschikbare woningaanbod. Sité Woondiensten biedt woonruimten aan in Doetinchem, Steenderen, Hummelo & Keppel, en Wehl en Bergh. Sité Woondiensten is de enige sociale verhuurder in Doetinchem.

Dit hoofdstuk is als volgt opgebouwd. Eerst wordt ingegaan op de achtergronden, de opzet en de werking van het lotingmodel (3.2). Het lotingmodel wordt beschreven op basis van de huidige werking. Ook de wijzigingen die sinds de start van model zijn doorgevoerd, worden genoemd. In paragraaf 3.3 wordt de werking van het model beschreven, paragraaf 3.4 geeft de resultaten van het lotingmodel. Vervolgens komen de ervaringen en beoordelingen aan de orde van de corporatie (3.5), de externe partijen (3.6) en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek (3.7). De conclusies in paragraaf 3.8 sluiten het hoofdstuk af.

3.2 Achtergronden bij de keuze van het lotingmodel

Sité Woondiensten is in 2002 gestart met de ontwikkeling van het lotingmodel. De corporatie is van mening dat het aanbodmodel, waarbij het beschikbare woningaanbod wordt verdeeld middels gespaarde punten op basis van inschrijftijd niet meer werkt: de corporatie spreekt over het faillissement van het systeem. In het oude model is sprake van lange wachttijden. Dat heeft met name nadelige gevolgen voor woningzoekenden die op korte termijn een woning nodig hebben en niet in de gelegenheid zijn om zich jaren van tevoren in te schrijven (starters, mensen die in de regio werken of mensen in een urgente situatie). Deze groep woningzoekenden wordt verdrongen door de groep woningzoekenden die al wonen in een goede woning, hierdoor een lange inschrijftijd kunnen opbouwen, en via deze weg opnieuw een goede woning kunnen bemachtigen. Bovendien staat het systeem haaks op de maatschappelijke visie van Sité. De corporatie beschouwt de woningzoekende als een zelfstandig en verantwoordelijk individu, die de eigen woonwensen kan en wil vormgeven. In het aanbodmodel kan de woningzoekende dit niet realiseren.

Om deze problemen te ondervangen is het lotingmodel ontwikkeld. Het uitgangspunt bij het nieuwe woonruimteverdelingsysteem is dat iedereen die op zoek is naar een woning direct kan reageren op het woningaanbod waarbij de slaagkans voor elke woningzoekende gelijk is. De woningzoekende hoeft geen inschrijftijd meer op te bouwen om de slaagkans te vergroten. Dit komt enerzijds tot uiting in het afschaffen van inschrijftijd als rangordecriterium en anderzijds door het hanteren van een gering aantal passendheidscriteria. Alleen aan ouderenwoningen en onzelfstandige woonruimten worden aanvullende eisen gesteld. Bovendien komt de visie van Sité in het nieuwe systeem beter tot uiting: actieve woningzoekenden krijgen meer kansen en mogelijkheden om sneller woonruimte te vinden.

In de opzetfase is samengewerkt met woningcorporatie De Woonplaats. Aan andere Achterhoekse woningcorporaties is gevraagd of zij wilden participeren. De collega-corporaties wilden echter eerst intern hun visie bepalen, waarop Sité en De Woonplaats gezamenlijk de opzet van het lotingmodel verder uitbouwden om vertraging te voorkomen. Er bestaan enkele verschillen tussen beide lotingmodellen met als grootste verschil dat Sité een vangnetregeling hanteert voor enkele bijzondere doelgroepen en De Woonplaats niet.

Een half jaar voor de introductie zijn alle stakeholders (o.a. maatschappelijke instellingen en de gemeente) en woningzoekenden voorgelicht over de opzet en werkwijze. Er kwam minder kritiek dan verwacht bij de introductie van het lotingmodel.

Bij de introductie van het oude naar nieuwe systeem zijn de inschrijftijd en de opgebouwde punten van de woningzoekenden vervallen. Sité geeft aan dat deze overstaptijd weliswaar bedrijfsmatig goed is geweest maar misschien niet de beste oplossing was voor de klant.

3.3 Werking loting

Wanneer een woning beschikbaar komt, dan wordt de advertentie dezelfde of de volgende werkdag opgemaakt en geplaatst op de internetsite van Sité Woondiensten, op de telefoonlijn De Woonlijn, op de kabelkrant en teletekst van Lokaal Plus. Tevens zijn flyers van de beschikbare woningen te vinden op het kantoor van Sité en informatie over de beschikbare woningen kan ook worden opgevraagd bij de medewerkers van de klantenservice. Elke woning staat minimaal 48 uur in de 'etalage'. Woningzoekenden die interesse hebben voor een bepaalde woning kunnen op de reactiedatum reageren tussen 12:00 en 13:00 in de middag, per telefoon of via internet. De woning wordt verloot onder de personen die gedurende dit uur hebben gereageerd. Woningzoekenden mogen één keer per woning reageren. Per dag mogen zij op meerdere advertentiwoningen reageren. De loting vindt plaats met behulp van een notarieel goedgekeurd computerprogramma.

Overigens staan de seniorenwoningen een hele week in de 'etalage'. Senioren kunnen hun keuze op elke woensdag tussen 12:00 en 13:00 kenbaar maken. Woningzoekenden dienen ingeschreven te staan bij Sité Woondiensten voordat zij kunnen reageren. Een woningzoekende moet een klantnummer aanvragen met een aanvraagformulier via internet, telefoon of aan de balie. Er wordt één klantnummer verstrekt per huishouden. De inschrijving is gratis.

3.3.1 Het beschikbare woningaanbod en passendheidscriteria

Bij de loting kan iedere ingeschreven woningzoekende in principe reageren op alle woningen die worden aangeboden. Woningzoekenden kunnen geen urgentie aanvragen. Sité adviseert woningzoekenden die van mening zijn dat zij zeer urgent een woning nodig hebben vaak en op veel woningen te reageren.

Voor een deel van het woningaanbod gelden enkele specifieke regels, namelijk:

- bij seniorenwoningen geldt een minimumleeftijd van 55 jaar. Binnen deze groep hebben woningzoekenden van 65 jaar en ouder een voorrangspositie;
- voor nieuwbouwwoningen met een huur tot 453 euro geldt een maximuminkomensgrens van 30.000 euro.

Deze woningen worden op dezelfde manier aangeboden als de woningen waaraan geen voorwaarden zijn verbonden. De woning is voor de loting gelabeld. Bij de woningadvertentie staan duidelijk de extra voorwaarden beschreven waaraan de woningzoekende dient te voldoen. Bij de loting wordt hiermee rekening gehouden. Voor en/of na de loting controleert Sité of de aanmeldingen voldoen aan de gestelde voorrangrechten bij de woning. Daarnaast wordt ook gekeken naar de koppeling van het inkomen in relatie tot de huurprijs op basis van de huursubsidiewet.

Verder worden onzelfstandige woonruimten (kamers) uitsluitend verhuurd aan jongeren tot 23 jaar. Alle kandidaten die hebben gereageerd op de onzelfstandige woning worden geregistreerd. Een medewerker van de woningcorporatie gaat met de lijst geregistreerden naar het complex, waar de huidige bewoners tien kandidaten selecteren die de woning mogen bezichtigen. Zij bepalen welke van de tien kandidaten de nieuwe huurder wordt.

Niet het gehele woningaanbod van Sité Woondiensten wordt verloot. Wanneer een woning vrijkomt, wordt eerst bekeken of de vrijgekomen woning in aanmerking komt voor de vangnetfunctie. Voor bepaalde groepen woningzoekenden die niet zelfredzaam zijn en daardoor minder kansen op de woningmarkt hebben, wordt de woonruimte direct bemiddeld, via de zogenaamde vangnetregeling. De volgende criteria worden gehanteerd om te bepalen of het vangnet van toepassing is:

- Zelfredzaamheid: de woningzoekende is onvoldoende zelfredzaam om zelf of met hulp (van bijvoorbeeld de mantelzorg of Sité) actief te zoeken naar een woning. Ook gaat het hier om personen die te lang in een opvanginstelling hebben gewoond, waardoor de doorstroming daar in de knel komt.
- Bijzondere en/of beschermde woonvormen: de woningzoekende is afhankelijk van begeleiding of zorg die alleen geclusterd en/of in aangepaste woningen

- kan worden aangeboden (bijvoorbeeld lichamelijk gehandicapt, senioren in een woongroep of kamertraining projecten voor jongeren).
- Garanties voor verschuiving van intramurale naar extramurale zorg: bijvoorbeeld het huisvesten van verstandelijk gehandicapt in geschikte woningen of senioren die bijzondere zorg wensen.
- Calamiteiten: de woningzoekende kan (buiten eigen verantwoordelijkheid) niet meer in de woning wonen (bijvoorbeeld door brand).
- Bedrijfsbelang: het gaat hier bijvoorbeeld om woningzoekenden die in een sloopwoning wonen.

Voor het huisvesten van deze groepen woningzoekenden zijn afspraken gemaakt met de betrokken zorginstanties (zoals bijvoorbeeld RIO/GGD, Stichting Welzijn Doetinchem, STOOG crisisopvang, Estinea, Voogdijstichting). In 2003 is circa 2,5 procent van het woningaanbod verhuurd aan herstructureringskandidaten en 7,5 procent is verhuurd aan klanten van maatschappelijke instellingen.

De vangnetcriteria betekenen voor andere groepen woningzoekenden dat zij, in de ogen van Sité Woondiensten, zelfredzaam zijn en een woning kunnen vinden in het lotingmodel. Het gaat hier om groepen als vluchtelingen, (ex-)psychiatrische patiënten, (ex-)verslaafden, (ex-)gedetineerden, dak- en thuislozen, en mensen in een crisissituatie. Deze groepen woningzoekenden kunnen extra begeleiding van Sité krijgen bij het zoeken naar een woning.

3.3.2 Woninginformatie en vergroting slaagkans

Sité Woondiensten plaatst bij de woningadvertenties naast informatie over de woning ook informatie over de woonomgeving. Er wordt informatie gegeven over de groen-, winkel- en openbaar-vervoervoorzieningen. De woningzoekende wordt eventueel ook geïnformeerd over de huidige ontwikkelingen in de wijk, bijvoorbeeld over herstructureringsmaatregelen. Daarnaast staan de eventuele voorwaarden vermeld, waaraan de woningzoekende dient te voldoen.

Figuur 3.1
Woningadvertentie van Sité Woondiensten



Bron: www.site-woondiensten.nl

De woningzoekenden kunnen hun slaagkansen vergroten door op zo veel mogelijk beschikbare woningen te reageren. Het uitbrengen van meerdere reacties op een woning is niet mogelijk. Elke dag kan op meerdere woningen worden gereageerd.

3.3.3 Selectieprocedure en verantwoording

Wanneer de reactietermijn is gesloten, controleert Sité voor en/of na de loting de gegevens van de kandidaten. Daarna kiest het computersysteem een kandidaat. Dit systeem is goedgekeurd door de notaris. Wanneer de kandidaat voldoet aan de gestelde voorwaarden, krijgt hij de woning toegewezen. Indien de kandidaat de woning weigert, selecteert de computer een nieuwe kandidaat.

Op de website van Sité kan de woningzoekende bekijken hoeveel reacties zijn uitgebracht op een bepaalde woning en/of de woning is toegewezen. Tevens wordt antwoord of buiten het systeem om is bemiddeld.

3.3.4 Evaluatie en bijstelling

De evaluatie bestaat uit drie delen. In het najaar 2003 is een eerste evaluatie verricht onder senioren van 55 jaar en ouder. In april 2004 is een tweede evaluatierapport verschenen. Dit bestaat uit een analyse van de klantgegevens van De Woonlijn (o.a. slaagkansen en kenmerken woningzoekenden), gesprekken met betrokken instanties en een evaluatie van het vangnet. Het derde deel bestaat uit een klanttevredenheids-onderzoek. In de zomer van 2004 is een grootschalige survey gehouden onder de geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden.

Het afgelopen jaar zijn enkele aanpassingen doorgevoerd. De eerste aanpassing heeft betrekking op de huisvesting van woningzoekenden in een crisisopvang. Bij de start van het lotingsysteem kregen woningzoekenden in een crisisopvang geen woonruimte meer aangeboden. In het eerste jaar van het lotingsysteem bleek geen enkele cliënt van STOOG woonruimte te hebben gevonden, waardoor in de crisisopvang een onhoudbare situatie ontstond. Er werd een overleg gestart en de volgende oplossingen werden geformuleerd:

- 1 Sité intensiveert de begeleiding van de cliënten van de STOOG die zelfstandig via het lotingsysteem naar een woonruimte zoeken;
- 2 in urgente situaties worden woningen in nauw overleg met de STOOG direct toegewezen aan de cliënten van de STOOG zodat doorstroming binnen de crisisopvang niet wordt belemmerd.

Deze oplossingen zullen ook worden aangedragen voor cliënten van andere zorg- en welzijnsorganisaties. Structurele afspraken zijn nog niet gemaakt; wel zijn inmiddels enkele individuele klanten van STOOG aan woonruimte geholpen.

De tweede aanpassing heeft betrekking op het woningaanbod voor senioren. In de praktijk bleek er te weinig animo voor seniorenwoningen te zijn, tot uiting komend in een gering aantal uitgebrachte reacties (gemiddeld vier per seniorenwoning). Wat was hiervan de oorzaak? Uit het onderzoek van het najaar 2003 bleek dat 40 procent van de senioren aangaf problemen te hebben met het lotingsysteem. Het gaat hier voornamelijk om praktische bezwaren met het internet, het ontbreken van de woningkrant, de snelheid van reageren en moeite hebben met aanpassen aan de veranderingen in het dagelijks leven.

Op basis van deze uitkomsten besloot Sité Woondiensten zomer 2004 enkele aanpassingen door te voeren. Alle seniorenwoningen worden gedurende een week aangeboden en senioren kunnen op elke woensdag van de week reageren op het beschikbare woningaanbod, tussen 12:00 en 13:00 uur. Daarnaast zal een speciale contactpersoon voor senioren, oudere woningzoekenden die behoefte hebben aan extra steun, helpen bij hun woonwensen. Verder hebben senioren sinds augustus 2004 de mogelijkheid een seniorenabonnement te nemen. Dit houdt in dat senioren schriftelijke informatie over het beschikbare woningaanbod krijgen thuisgestuurd.

3.4 Resultaten lotingmodel

In deze paragraaf wordt bekeken wat de effecten van loting en het loslaten van de passendheidscriteria zijn op de slaagkansen van andere (doel)groepen. Er wordt nogmaals opgemerkt dat de meeste passendheidscriteria in het oude systeem ook waren losgelaten. De gepresenteerde gegevens zijn afkomstig uit de database van Sité Woondiensten en bestrijken de periode van 31 maart 2003 tot en met 26 februari 2004. Deze gegevens worden gebruikt om een beeld te schetsen van de Doetinchemse situatie. Gedetailleerd cijfermateriaal is beschikbaar via Sité Woondiensten. Een goede vergelijking met het oude model (2002) en het nieuwe model kan helaas niet worden gemaakt, omdat alleen informatie beschikbaar is over het zoekgedrag, de leeftijd, de huishoudensgrootte van de woningzoekenden en de woonplaats. Van het inkomen en het type woningzoekende kan geen vergelijking worden gemaakt omdat deze gegevens in het oude systeem niet systematisch werden geregistreerd.

3.4.1 Verhuurde woningen

In de beschouwde periode zijn 618 woningen verhuurd. Deze verhuringen zijn inclusief directe (een-op-een) bemiddeling, woningruil, wijziging tenaamstelling contract en nieuwbouw. Van deze 618 woningen is tien procent (62 woningen) buiten de Woonlijn om bemiddeld. In totaal zijn 556 woningen verhuurd via de Woonlijn (loting). In het jaar 2002 zijn 45 woningen buiten het oude woonruimtebemiddeling systeem bemiddeld (jaarverslag 2002 Sité Woondiensten, 2003).

Kenmerken verhuurde woningen

In Doetinchem zijn nagenoeg evenveel gestapelde woningen (flatwoningen) als eengezinswoningen verhuurd (respectievelijk 49 en 51 procent). Meer dan de helft van de aangeboden woningen heeft vier kamers of meer (55 procent). Verder heeft een derde van de verhuurde woningen een lage huur, bijna 60 procent heeft een huurprijs tussen de 317 en 453 euro.

3.4.2 Reacties, weigeringen en verhuringen

In de onderzoeksperiode zijn circa 57.768 reacties van woningzoekenden op woningen in de Woonlijn geregistreerd en in totaal zijn 556 woningen verhuurd via de Woonlijn (loting). Echter, in de analyse zijn slechts 260 woningzoekenden (huishoudens) betrokken die via loting een woning hebben gehuurd. Het gaat hier om geslaagde woningzoekenden, exclusief de acceptanten nieuwbouw en acceptanten directe bemiddeling. Dat slechts 260 geslaagden in de analyse zijn betrokken, heeft een aantal redenen. Ten eerste krijgt een huishouden pas bij de sleutelafgifte de status acceptatie woning, terwijl het kan voorkomen dat een woningzoekende tijdens de bezichtiging al heeft aangegeven de woning te willen accepteren. Ten tweede werd niet altijd even adequaat de status 'acceptatie' ingevoerd. Ten derde heeft een opschonningsactie in het recente verleden ervoor gezorgd dat niet meer te achterhalen is welke van de huishoudens die op acceptatie zijn gezet, binnen de onderzoeksperiode vallen. Bij de interpretatie van de gepresenteerde gegevens moet daarom in beschouwing worden genomen dat wij geen uitspraken kunnen doen over de representativiteit.

Gemiddeld aantal reacties

Gemiddeld komen op de woonadvertenties zonder het Seniorenlabel 154 reacties. Het aantal uitgebrachte reacties op woningen met een Seniorenlabel ligt een stuk lager. De meeste reacties worden uitgebracht op eengezinswoningen (zie tabel 3.1).

Tabel 3.1
Gemiddeld aantal reacties op verschillende woningadvertenties

Labeling	Gemiddeld aantal reacties
Totaal woonadvertenties	116
Zonder Seniorenlabel	154
Met Seniorenlabel	4
Eengezinswoning Doetinchem	166
Niet-eengezinswoning Doetinchem	108

Bron: Sité Woondiensten, 2004.

Verder is gekeken naar het gemiddeld aantal keer dat geslaagden een reactie hebben uitgebracht tot het moment dat ze definitief de woning konden betrekken. De geslaagden hebben gemiddeld twintig keer een reactie uitgebracht (periode van 31 maart 2003 t/m 29 september 2004). Een kwart van de geslaagden heeft al na 6,5 keer reageren een woning gevonden en een kwart heeft pas na gemiddeld 46,5 keer reageren een woning gevonden.

Verder hebben de geslaagden per week gemiddeld 2,4 maal een reactie uitgebracht en heeft het gemiddeld 71 dagen geduurd, vanaf het eerste moment van reageren, voordat de geslaagden zijn ingeloot.

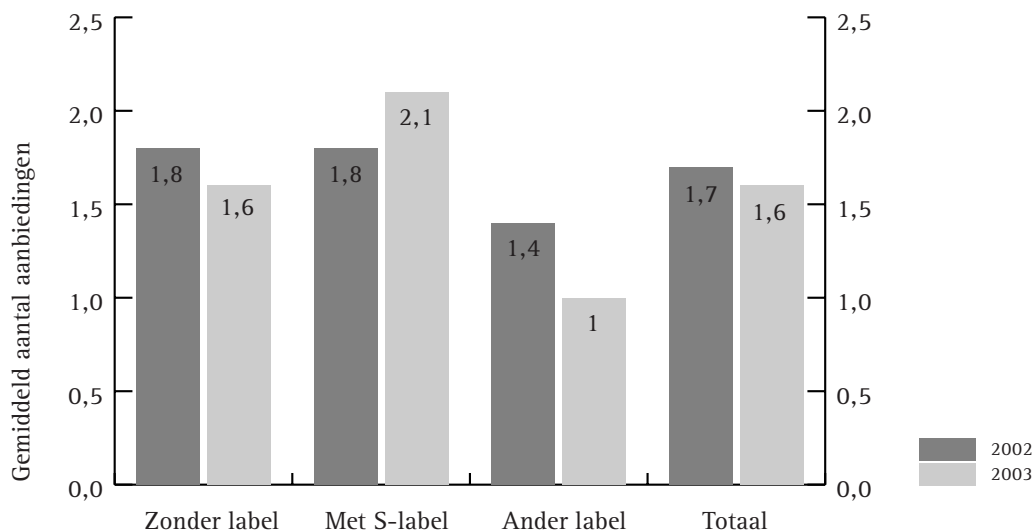
Weigeringen

Eengezinswoningen worden minder geweigerd dan andere type woningen. Dit is geen verrassende conclusie aangezien eengezinswoningen onder woningzoekenden erg populair zijn en hierdoor is de concurrentie hoog.

Om een vergelijking te maken met het aantal weigeringen in het voorgaande jaar is de weigeringsgraad omgezet in een acceptatiegraad. Uit figuur 3.2 blijkt dat de acceptatiegraad voor woningen zonder, of met een ander label, in de onderzoeksperiode is gedaald, in vergelijking met de voorgaande periode (1 januari 2002 t/m 31 december 2002). Voor deze daling bestaat geen verklaring.

In de onderzoeksperiode blijkt verder dat seniorenwoningen moeilijker te verhuren zijn (woning met Seniorenlabel). Dit heeft enerzijds te maken met het geringe aantal reacties van senioren en anderzijds met hun goede uitgangspositie: door het geringe aantal reacties (gemiddeld vier per woning) hebben senioren bij de volgende loting vaak weer een hoge kans om te worden ingeloot voor een andere woning.

Figuur 3.2
Acceptatiegraad in 2002 en 2003



Bron: Sité Woondiensten, 2004.

Kenmerken woningzoekenden en verhuringen

Wat zijn de grootste verschillen met het lotingmodel en het oude systeem? Zoals bekend zijn er alleen gegevens bekend over het zoekgedrag, de leeftijd en de woonplaats die kunnen worden vergeleken met de gegevens uit 2002.

Uit tabel 3.2 blijkt dat in het lotingmodel minder woningzoekenden zich hebben ingeschreven dan in het oude systeem. Desalniettemin schrijft de helft van de woningzoekenden zich uit voorzorg in, zij hebben nog nooit een reactie uitgebracht. Wel is het aantal actief woningzoekenden toegenomen, in vergelijking met het oude systeem; deze woningzoekenden reageren minstens vier keer per jaar.

Tabel 3.2
Zoekgedrag woningzoekenden in oude systeem en lotingmodel

Absoluut	Oude systeem	Lotingmodel
Aantal ingeschreven woningzoekenden	10.074	6.595
Nooit gereageerd	-	3.573
Minimaal 1 keer gereageerd per kwartaal	1.058	1.534

Bron: Sité Woondiensten, 2004.

Kijken we naar de leeftijd (tabel 3.3), in het oude systeem en in het lotingmodel, dan is een grote toename van het aantal actieve woningzoekenden tot 55 jaar te zien waar de toename in de leeftijdscategorie 41-55 jaar het grootst is.

Tabel 3.3
Leeftijd woningzoekenden in oude systeem en lotingmodel

	Oude systeem	Lotingmodel	Toe- en afname
18-23 jaar	173	283	+ 64 %
24-40 jaar	573	822	+ 43 %
41-55 jaar	157	261	+ 66 %
56-65 jaar	77	95	+ 23 %
> 65 jaar	76	69	- 9 %
Totaal	1.056	1530*	+ 45%

Bron: Sité Woondiensten, 2004/* 4 missing.

In de populatie geslaagden blijken starters in het lotingmodel sterk te zijn vertegenwoordigd. Wanneer we kijken naar tabel 3.4 dan blijkt dat bijna 70 procent van de geslaagden geen woning heeft achtergelaten. Van deze groep blijkt iets meer dan 70 procent jonger te zijn dan 35 jaar. Cijfers van 2002 zijn helaas niet beschikbaar.

Tabel 3.4
Geslaagden die wel of geen woning achter laten

	Geen woning achtergelaten		Woning achtergelaten	
		%		%
18 t/m 24 jaar	53	29,8	11	17,2
25 t/m 34 jaar	77	43,3	27	32,9
35 t/m 54 jaar	34	19,1	11	25,3
55 t/m 84 jaar	14	7,8	33	24,6
Totaal	178	100	82	100

Bron: Sité Woondiensten 2004.

Verder blijkt dat geslaagde woningzoekenden vaker afkomstig zijn van buiten het ACO-gebied dan in de voorgaande periode (2002). Was in 2002 acht procent van de geslaagde woningzoekenden afkomstig van buiten het ACO-gebied, in de onderzoeksperiode is dit percentage opgelopen tot 18 procent.

Huishoudensgrootte en passendheid

Wanneer we kijken naar het aandeel een- en tweepersoonshuishoudens in de verhuurde eengezinswoningen, in 2002 en in de onderzoeksperiode, dan blijkt dat een- en tweepersoonshuishoudens nu veel vaker terechtkomen in eengezinswoningen in vergelijking met het oude model (zie tabel 3.5).

Tabel 3.5

Geslaagden eengezinswoning op basis van huishoudensgrootte (in %)

%	2002	2003
1 pers.	26	44
2 pers.	32	36
3 pers.	22	9
4 of meer	20	10

Bron: Sité Woondiensten, 2004.

Ook wanneer we kijken naar de leeftijd van de geslaagden die een eengezinswoning hebben gekregen, blijkt dat, in vergelijking met 2002, de leeftijdscategorie 18 tot en met 24 jaar sterk is toegenomen (zie tabel 3.6). Hieruit kan worden afgeleid dat de kansen van jongeren zijn toegenomen.

Tabel 3.6

Geslaagden eengezinswoning op basis van leeftijd (in %)

Leeftijd hoofdbewoner	2002	2003
18-24 jaar	12	22
25-34 jaar	42	44
35-44 jaar	23	16
45-54 jaar	16	11
55 jaar en ouder	7	7

Bron: Sité Woondiensten, 2004.

Omdat er geen kruistabel voorhanden is met de leeftijd afgezet tegen de huishoudensgrootte, kan niet met zekerheid worden gezegd dat de kansen van starters zijn toegenomen in de onderzoeksperiode. De toename in de groep een- en tweepersoonshuishoudens kan namelijk ook worden veroorzaakt doordat zich binnen deze groep meer doorstromers bevinden die zich actiever zijn gaan opstellen.

Inkomen en passendheid

Wanneer we kijken naar de hoogte van het inkomen in relatie tot de hoogte van de huur, dan blijkt dat de woonruimte over het algemeen redelijk passend wordt verdeeld (zie tabel 3.7). Wel valt op dat hogere inkomens vaker een woning in het midden-segment huren.

Tabel 3.7

Verhuringen brutomaandinkomen in relatie tot huurhoogte (in %)

Inkomen en huurhoogte	< 318 euro	318 t/m 454 euro	> 455 euro	Totaal
Minimum (tot 1.250 euro)	43	50	7	100
Modaal (1.250 - 2.239 euro)	27	62	11	100
Boven modaal (vanaf 2.239 euro)	14	62	24	100
Totaal woningen (absoluut): 254				

Bron: Sité Woondiensten, 2004.

3.5 Ervaringen en beoordeling corporatie

Volgens Sité zijn starters de grote winnaar in het lotingmodel. Deze groep woningzoekenden kan op bijna alle vrijkomende woningen reageren. Doorstromers en grote huishoudens hebben daarentegen minder kansen gekregen. Sité geeft aan dat dit ook komt door sloopmaatregelen waardoor het aantal eengezinswoningen afneemt en grote huishoudens hierdoor minder keuzemogelijkheden hebben. Bovendien ondervinden zij concurrentie van starters die ook op de grotere woningen mogen reageren.

De medewerkers zijn van mening dat de woningzoekenden een realistische keuze maken. Het aantal weigeringen is volgens de medewerkers ook afgenomen, omdat woningzoekenden heel goed beseffen dat een aangeboden woning daadwerkelijk een lot uit de loterij is. Indirect is het aantal weigeringen afgenomen omdat de informatie in de advertenties is verbeterd. De medewerkers geven aan dat woningzoekenden vaak een woonruimte weigeren als deze te duur wordt bevonden of wanneer het een garage betreft. Senioren blijken ook veel woningen te weigeren, maar dit weigeringspercentage is nagenoeg gelijk aan het percentage in het oude systeem.

Daarnaast wordt de aanzuigende werking van woningzoekenden van buiten Doetinchem als knelpunt ervaren. De medewerkers geven aan dat niet alleen woningzoekenden, maar ook enkele stakeholders, dit punt naar voren hebben gebracht. De medewerkers merken bovendien op dat sommige woningzoekenden geen vertrouwen hebben in het lotingsysteem of dat zij andere verwachtingen hebben. Duidelijkheid en transparantie blijken erg belangrijk. Verder vinden de medewerkers op uitvoerend niveau het prettig dat de urgentie is afgeschaft in het lotingmodel. Er bestaat nu meer duidelijkheid voor de woningzoekenden en de uitvoerende medewerkers hoeven nu niet meer te bepalen wie wel of niet in aanmerking komt voor urgentie.

Kosten model

Sité kan nog geen schatting maken van de dagelijkse kosten van het lotingmodel. De aanschafkosten lagen rond de 80.000 euro. In vergelijking met het oude systeem blijkt dat meer mankracht nodig is voor voorlichting aan de woningzoekenden (en voor de opmaak van de woningadvertenties, maar dit staat los van het lotingmodel). Door het afschaffen van urgentie is veel tijdswinst geboekt. Per maand nam het urgentiespreekuur circa 220 uur in beslag. Met het huidige welzijnsspreekuur (extra begeleiding voor mensen die minder zelfredzaam zijn), is deze tijd gereduceerd naar circa 50 uur per maand. Kortom, er is sprake van een forse afname: circa 170 uur per maand, meer dan een formatieplaats.

Toekomst

De komende tijd zal het lotingmodel worden gehandhaafd. Sité geeft aan dat het lotingmodel niet statisch is. Afhankelijk van de ontwikkelingen in de omgeving kan het systeem worden aangepast. Ten aanzien van het seniorenbeleid zijn de eerste aanpassingen doorgevoerd. Nieuwe afspraken worden voorbereid met enkele maatschappelijke instellingen. Tevens wordt verdere aandacht besteed aan het communicatiebeleid.

3.6 Ervaring & beoordeling lotingmodel externe organisaties

De betrokken partijen zijn niet overwegend positief over het lotingmodel. Bij de bijeenkomst voor externe partijen waren vertegenwoordigers aanwezig van enkele gemeenten, bewonersgroepen, maatschappelijke en welzijnsorganisaties. De partijen hebben voor de bijeenkomst nog geen kennisgenomen van de uitkomsten van het evaluatierapport van april 2004 en oktober 2004.

Loten als rangordecriterium

De meeste deelnemers vinden het verloten van woningen niet eerlijk. Alleen de gemeente Doetinchem is het eens met dit uitgangspunt, omdat keuzevrijheid bij hen

voorop staat. Als negatief punt noemen de deelnemers de grote onzekerheid die de loting met zich meebrengt. In het gesprek komt duidelijk naar voren dat in tijden van schaarste een woningcorporatie haar woningbezit niet mag verloten omdat de zwakkere sociale groepen in dit systeem te weinig geholpen worden. De deelnemers zijn het op zich wel eens met loten als rangordecriterium, mits er voor de kwetsbare groepen duidelijke voorrangscriteria blijven gelden.

Wanneer het lotingsysteem wordt vergeleken met andere manieren van het aanbieden van een woning, dan blijkt dat een toewijzing op basis van inschrijftijd en woonduur niet veel beter of slechter scoort dan loten. Alle partijen, op de gemeente Doetinchem na, zijn daarentegen wel positief over het rangordecriterium 'de corporatie bepaalt' omdat er via deze weg rekening wordt gehouden met bepaalde doelgroepen. Een intakegesprek met elke woningzoekende wordt geprefereerd.

Mening loslaten passendheidscriteria

De gemeente Doetinchem is als enige de mening toegedaan dat de ont koppeling van het inkomen en de huurhoogte een goed uitgangspunt is. De andere deelnemers vinden deze ont koppeling geen goede zaak. Zij zijn van mening dat de minima in de knel komen, omdat de hogere inkomens beslag leggen op de sociale voorraad. Hogere inkomensgroepen hebben immers al meer kansen omdat zij ook actief kunnen zoeken op de particuliere markt.

De ont koppeling van het aantal personen en het aantal kamers wordt beoordeeld in samenhang met de schaarste op de woningmarkt. Hoewel de meeste deelnemers het eens zijn met de ont koppeling van het aantal personen en woninggrootte, zijn zij ook van mening dat in een krappe woningmarkt deze ont koppeling geen goede optie is. Een eenpersoonshuishouden in een vierkamerwoning wordt, in tijden van schaarste, niet acceptabel bevonden.

Verder zijn alle deelnemers het eens met de speciale regels die gelden voor de seniorenwoningen. De deelnemers geven tegelijkertijd aan dat er niet alleen onderscheid moeten worden gemaakt in verschillende groepen mensen, maar ook in de woningvoorraad (voor seniorencomplexen met lift).

Ook leeft bij een aantal deelnemers de opvatting dat de huidige bewoners in Doetinchem nauwelijks aan bod komen voor nieuwe woonruimte omdat de toestroom van mensen uit de Randstad te groot is. De gemeente Steenderen zegt echter dat dat stoelt op een subjectieve kijk. Wanneer Sité regelmatig verantwoording aflegt over de verdeling van de woonruimten, zal de daadwerkelijke instroom vanuit de Randstad inzichtelijk worden en een genuanceerde mening kunnen worden geformuleerd.

Positie verschillende groepen woningzoekenden en urgenten

De deelnemers geven aan dat de huidige vangnetregeling te strak is gedefinieerd, met andere woorden, het vangnet moet groter worden. De groep niet-zelfredzamen is niet helder gedefinieerd. Sociaal zwakkere groepen als woningzoekenden die tijdsdruk ervaren, minder vitale ouderen of speciale doelgroepen als jongeren uit de hulpverlening en dak- en thuislozen, vallen niet binnen deze categorie. Enerzijds wordt geopperd het vangnet uit te breiden (waarbij prestatieafspraken een uitkomst kunnen bieden), anderzijds wordt het aanbieden van extra voorlichting en begeleiding voor deze doelgroepen voorgesteld. Naast een ouderensprekkuur, zou ook een spreekuur (of vertrouwenspersoon), toegesneden op andere doelgroepen, een optie zijn.

De positie van jongeren en starters is daarentegen in het lotingmodel sterk verbeterd. Het afschaffen van urgentie heeft bij enkele maatschappelijke organisaties veel negatieve reacties van woningzoekenden opgeleverd. De partijen geven aan dat urgentie voor individuele woningzoekenden en kwetsbare groepen noodzakelijk is, maar zijn van mening dat geen urgentie kan worden gegeven aan woningzoekenden in echtscheiding. In dit opzicht zijn de partijen te spreken over de vangnetregeling, maar zoals uit het voorgaande naar voren is gekomen, moet de groep niet-zelfredzamen, in overleg met de zorg- en welzijnsinstanties, nader worden gedefinieerd.

3.7 Zoekgedrag en klanttevredenheid lotingmodel

Hoe tevreden zijn de klanten van Sité Woondiensten over het lotingmodel? Dit wordt bekeken aan de hand van de resultaten van een survey, afgenomen onder twee groepen woningzoekenden in de leeftijd tot 54 jaar in de zomer van 2004 (Sité Woondiensten, 2004):

- geslaagden: woningzoekenden die een woning huren die zij hebben gevonden via de Woonlijn;
- niet-geslaagden: woningzoekenden die hebben gereageerd op een woning in de Woonlijn, maar (nog) geen woning hebben gevonden.

Daarnaast zijn de uitkomsten gebruikt van twee focusgesprekken, gehouden met twee groepen woningzoekenden: geslaagden en niet-geslaagden. De uitkomsten van de survey en de focusgesprekken worden gecombineerd.

In de volgende subparagrafen wordt ingegaan op het zoekgedrag, de bekendheid en duidelijkheid van de Woonlijn en het oordeel van de woningzoekenden over de Woonlijn. Het is in deze paragraaf niet de bedoeling om een gedetailleerd overzicht te geven van de surveyresultaten. Hiervoor wordt verwezen naar het eerste deel van het evaluatieonderzoek Presentatie eerste resultaten klanttevredenheidsonderzoek Woonlijn (Sité Woondiensten, 2004).

3.7.1 Zoekgedrag

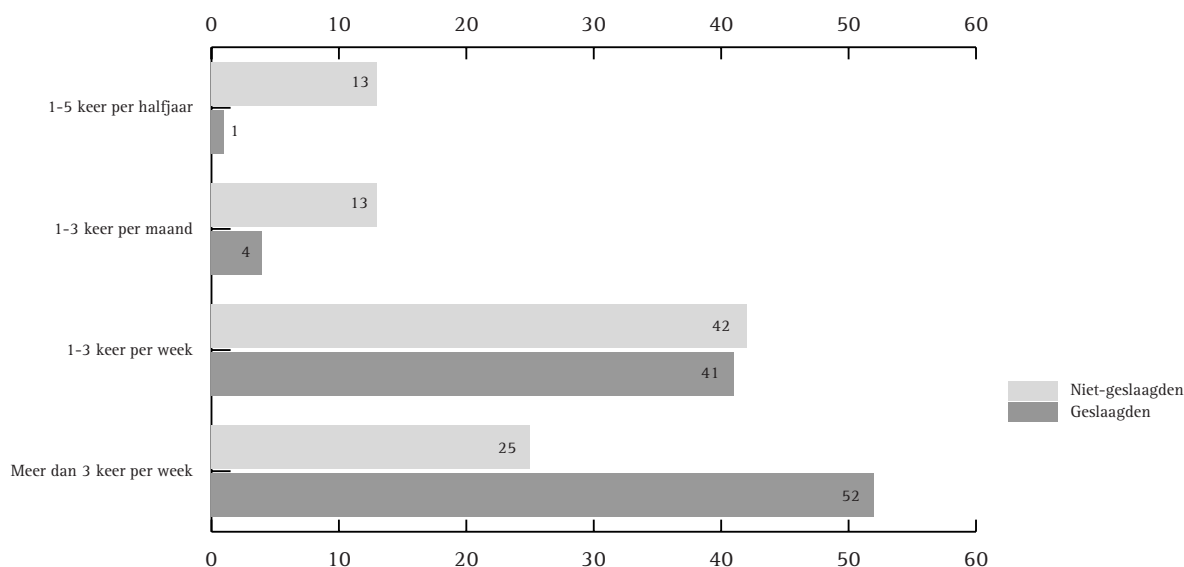
Hoe vaak reageren?

Bij het verloten van de woningen zal de kans op een aanbieding toenemen als men vaak reageert. De klanten van Sité Woondiensten brengen vaak een reactie uit op vrijgekomen huurwoningen. Een meerderheid brengt een tot drie, of meer keer, per week een reactie uit.

Dat veel reageren de slaagkansen vergroot, blijkt uit het verschil in het aantal keer reageren tussen geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden. Een meerderheid van de geslaagden heeft meer dan drie keer per week een reactie uitgebracht, van de niet-geslaagden brengt slechts een kwart meer dan drie keer per week een reactie uit (Zie figuur 3.3).

Figuur 3.3

Hoe vaak reageren woningzoekenden op vrijgekomen woningen (in %)



Bron: Sité Woondiensten, september 2004 (excl. antwoordcategorie 'weet niet').

Dit verschil komt ook naar voren in de focusgesprekken. De geslaagde woningzoekenden hebben bijna elke dag een reactie uitgebracht op het vrijgekomen aanbod. Zij zijn van mening dat als iemand echt veel reageert, dus veel inzet toont, de kans op een woning heel groot is. De niet-geslaagde woningzoekenden, de meesten zijn al een paar jaar op zoek, bekijken weliswaar bijna elke dag het vrijgekomen aanbod, alleen reageren ze niet op elke woning, omdat zij toch nog enige eisen stellen aan het type woning, het complex of de buurt. Dit leidt tot de conclusie dat de woningzoekende die minder kritisch is, aan bod komt. Dit zijn vaak starters. Doorstromers zijn vaak kritischer omdat zij graag woningcarrière willen maken.

Aantrekkelijk of kansrijk?

Iets meer dan de helft van de woningzoekenden reageert zowel op aantrekkelijke woningen als kansrijke woningen. Het alleen reageren op kansrijke woningen komt niet veel voor. Tussen geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden bestaat weinig verschil. Wel blijkt uit de evaluatie dat starters iets meer reageren op de meest kansrijke woningen en dat doorstromers vaker reageren op de meest aantrekkelijke woning. Dit is op zichzelf geen opmerkelijke conclusie, doorstromers hebben immers woonruimte tot hun beschikking waardoor de noodzaak voor een andere woning, op korte termijn, minder groot is.

3.7.2 Duidelijkheid/klanttevredenheid model

Wanneer woningzoekenden informatie over het woningaanbod van Sité willen inwinnen, dan hebben zij vier mogelijkheden: internet, de etalage/kantoor van Sité, de telefoon of de kabelkrant. Zij kennen aan internet het hoogste rapportcijfer (7,7) toe als medium om informatie in te winnen. Woningzoekenden maken het meeste gebruik van internet om informatie in te winnen (circa 75 procent) en circa de helft van de woningzoekenden reageert meestal via internet op een woning. Daarnaast maken zij veelvuldig gebruik van de telefoon voor het uitbrengen van een reactie (circa 40 procent). Internet wordt als medium om op woningen te reageren het beste gewaardeerd met een rapportcijfer van 7,4 en het reageren via de telefoonlijn wordt gewaardeerd met een rapportcijfer van 6,7.

De meerderheid van de respondenten is echter niet tevreden over de reactietijd 12:00-13:00 uur. Enerzijds wordt de reactietijd te kort bevonden (44 procent), anderzijds wordt het huidige tijdstip als ongewenst ervaren (23 procent). Slechts 33 procent van de woningzoekenden is tevreden over de reactietijd. De deelnemers in de focusgesprekken zijn niet echt negatief over de reactietijd. Het zou een verbetering zijn indien woningzoekenden twee keer per dag een uur kunnen reageren, bijvoorbeeld tussen 12:00-13:00 en 18:00-19:00 uur en dat na deze twee reactietijden de loting plaatsvindt. Dit idee komt ook uit de enquête naar voren.

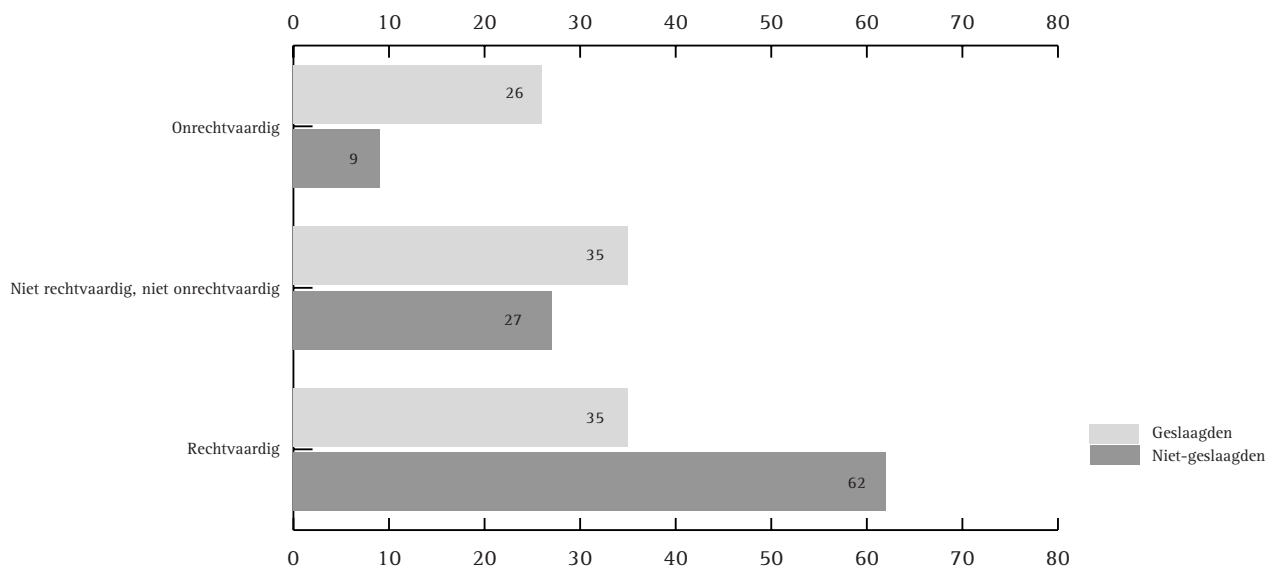
Verder geven de deelnemers in beide focusgesprekken aan dat zij het lotingmodel duidelijk vinden. Over het algemeen vindt men de informatie duidelijk en volledig genoeg om een keuze te maken. Wel overheerst bij de deelnemers het gevoel dat de woningen niet eerlijk worden verloot ("Hoe wordt er dan precies geloot?"/"Waar zijn de bewijzen?") De deelnemers hebben het idee dat veel woningen buiten het model om worden verdeeld. Zij zouden graag zien dat meer aandacht wordt besteed aan de verantwoording: niet alleen het aantal reacties moet worden vermeld op de internet-site, maar ook of de woning direct is bemiddeld. Sité heeft de verantwoording inmiddels (september 2004) aangepast en op de internetsite kunnen woningzoekenden ook bekijken of de woning wel of niet direct is bemiddeld.

3.7.3 Mening rechtvaardigheid model

Wat is de mening van de respondenten over het verloten van het woningaanbod van Sité? Aan de woningzoekenden is gevraagd of zij het verloten van woningen rechtvaardig vinden. Bijna de helft van de woningzoekenden vindt loten rechtvaardig en een vijfde van de woningzoekenden vindt loten onrechtvaardig. Geslaagde woning-

zoekenden blijken, logischerwijs, loten rechtvaardiger te vinden dan niet-geslaagde woningzoekenden (zie figuur 3.4).

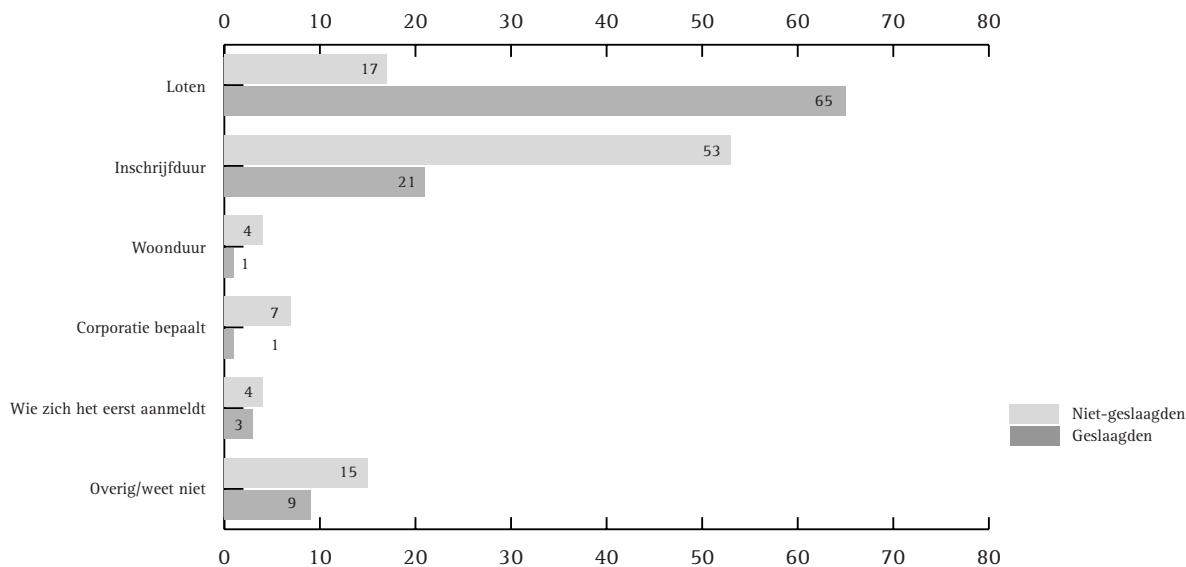
Figuur 3.4
Vinden woningzoekenden het loten van woningen rechtvaardig? (in %)



Bron: Sité Woondiensten, september 2004 (excl. antwoordcategorie 'weet niet').

Het verschil tussen geslaagden en niet-geslaagden komt ook duidelijk naar voren bij de vraag wat de beste manier van volgordecriterium is. Uit figuur 3.5 blijkt dat geslaagde woningzoekenden loten de beste manier van woningtoewijzing vinden en de niet-geslaagde woningzoekenden zijn van mening dat inschrijfduur de beste manier van woningtoewijzing is.

Figuur 3.5
Manieren van woningen verdelen. Wat vindt de woningzoekende het best bij zichzelf passen? (in %)



Bron: Sité Woondiensten, september 2004 (excl. antwoordcategorie 'weet niet').

Verder blijkt dat het verdelen van woningen op basis van woonduur; of de corporatie bepaalt; of wie zich het eerste aanmeldt bij de corporatie, alledrie niet populair zijn. Deze drie manieren van aanbieden worden ook door een meerderheid van de woningzoekenden onrechtvaardig gevonden.

De deelnemers in beide focusgesprekken geven aan dat zij het lotingmodel niet echt rechtvaardig vinden. De geslaagden vinden dat zij geluk hebben gehad en dat woningzoekenden die in een hele moeilijke situatie zitten, voorrang zouden moeten krijgen. De niet-geslaagden vinden het systeem totaal niet eerlijk en spreken over een loterij. Beide groepen zijn ook van mening dat mensen van buiten Doetinchem nu evenveel kans maken op een woning en zij zouden graag zien dat de bewoners van Doetinchem voorrang zouden krijgen.

Meer kans?

Vinden de klanten van Sité dat zij meer kansen maken in het lotingmodel om op korte termijn aan een woning te komen, in vergelijking met het oude systeem dat op wachttijdpunten was gebaseerd? De geslaagde woningzoekenden in het focusgesprek geven aan dat zij in vergelijking met het oude systeem niet zo snel een woning zouden hebben gevonden als in het lotingmodel. Ook door het afschaffen van de passendheidscriteria is hun keuze vergroot, maar deze waren ook niet van toepassing in het oude systeem. Wel geven zij aan dat het eigenlijk niet rechtvaardig is dat een starter een vijfkamerwoning kan krijgen. Het loslaten van de huishoudensgrootte en aantal kamers wordt ook door de niet-geslaagden niet eerlijk gevonden. Verder vinden beide groepen dat moet worden opgelet dat lage inkomensgroepen die een dure huurwoning krijgen, geen betalingsproblemen krijgen.

Voorrang verlenen

Een aantal groepen woningzoekenden kan in aanmerking komen voor directe toewijzing op maat. Het gaat hier om de volgende groepen: mensen met een handicap, begeleid wonen, te lang in opvanginstellingen verblijven, niet zelfredzaam zijn of vanwege sloop en calamiteiten. In de evaluatie is gevraagd of Sité aan de juiste groepen woningzoekenden voorrang verleent. Meer dan de helft van de respondenten vindt dat Sité aan de juiste groepen voorrang verleent, 20 procent is van mening dat dit niet gebeurt. Groepen die ook voorrang zouden moeten krijgen zijn mensen met relatieproblemen/chtscheiding (o.a. alleenstaanden met kinderen).

3.8 Samenvatting en conclusie

De slechte werking van het oude woonruimteverdelingsysteem was voor Sité Woondiensten de reden om de woningen te verdelen via het lotingmodel. De lange wachttijden, waardoor starters, nieuwkomers en mensen in een urgente situatie geringe kansen hebben, de passiviteit en het niet goed kunnen vormgeven van de eigen woonwensen door de woningzoekenden, hebben geleid tot een verstopt woonruimteverdelingsysteem. Het lotingmodel (De Woonlijn) moet deze problemen ondervangen.

Starters en doorstromers

Starters zijn de grote winnaar in het lotingmodel van Sité Woondiensten. Uit de data, de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en uit de gesprekken met de corporatiemedewerkers blijkt dat de meerderheid van de woningen wordt verhuurd aan starters en jongeren. Verder blijkt dat jongeren en eenpersoonshuishoudens vaker terecht komen in een eengezinswoning dan in het oude systeem het geval was. De reden dat hun kansen groter zijn, heeft niet alleen te maken met hun verbeterde uitgangspositie ten opzichte van doorstromers, maar ook met hun actieve zoekhouding. Jongeren/starters reageren veel vaker op het beschikbare woningaanbod dan andere woningzoekenden. Hierdoor verhogen zij hun slaagkansen duidelijk. In Actieve houding wordt dit nader gespecificeerd.



De grote kansen voor jongeren en eenpersoonshuishoudens hebben echter wel geleid tot een verkleining van de slaagkansen van grote huishoudens. Deze groep moet nu met veel meer woningzoekenden concurreren dan in het vorige systeem. In het oude systeem kunnen zij zich immers jaren van tevoren inschrijven en ondervinden zij geen concurrentie van starters.

Woningzoekenden van buiten de regio hebben nu ook meer kans op het vinden van een woning in Doetinchem en omstreken. Uit de resultaten van het lotingmodel blijkt dat het aantal vestigers van buiten met tien procent is toegenomen. Niet iedereen juicht dit toe. Enkele stakeholders zijn van mening dat de lokale bevolking wordt verdrongen door de instroom van mensen buiten de regio. Wel dient te worden opgemerkt dat de resultaten van het lotingmodel, ten tijde van deze uitspraken, nog niet waren gecommuniceerd.

Actieve houding

Een veelgehoorde klacht bij het lotingmodel is dat het vinden van een woning een lot uit de loterij is: het vinden van een woning is een kwestie van geluk en een woningzoekende kan zijn of haar kansen niet vergroten. Dat deze slaagfactor juist wél kan worden gestimuleerd, blijkt zowel uit de resultaten van het lotingmodel als uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. Uit de data blijkt dat geslaagde woningzoekenden gemiddeld 20 reacties hebben uitgebracht tot het moment dat zij zijn ingeloot. Per week hebben zij 2,4 reacties uitgebracht. Dat het uitbrengen van veel reacties loont, blijkt ook uit het verschil tussen geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden in het klanttevredenheidsonderzoek. De helft van de geslaagde woningzoekenden heeft meer dan drie keer per week een reactie uitgebracht, dit tegen een kwart van de niet-geslaagden woningzoekenden. Kortom, door veel reacties uit te brengen op het woningaanbod kan de woningzoekende zijn of haar slaagkansen positief beïnvloeden.

Meningen lotingmodel

De meningen over het lotingmodel zijn niet overwegend positief. De stakeholders en een deel van de klanten van Sité hebben aangegeven het lotingmodel onrechtvaardig en niet eerlijk te vinden. De algemene opvatting is dat een corporatie in tijden van schaarste het woningaanbod niet kan verloten. In dit verband worden met name ook inkomenscriteria en de criteria voor de huishoudensgrootte genoemd. In een krappe woningmarkt is het niet eerlijk om sociale huurwoningen te verhuren aan hoge inkomensgroepen en om grote woningen te verhuren aan een- en tweepersoonshuishoudens. Uit de gegevens blijkt echter dat van het eerste geen sprake is: de woningen worden passend verdeeld qua inkomen. Het blijkt echter wel dat kleine huishoudens vaker terechtkomen in grotere woningen dan in het oude systeem het geval was.

Ook het feit dat in het lotingmodel te weinig voorrangsgroepen worden onderscheiden zorgt voor een negatieve opvatting over het loten. De stakeholders en een deel van de woningzoekenden (met name de niet-geslaagden) vinden dit een zeer oneerlijk aspect van het loten. Vaak worden de woningzoekenden die op zeer korte termijn een woning nodig hebben, als meest benadeelde groep genoemd. De stakeholders gaan er echter aan voorbij dat vaak reageren wel degelijk de slaagkansen vergroot en dat dit als advies kan worden meegegeven aan deze groep woningzoekenden. Sité kan op haar beurt meer bekendheid geven aan de positieve effecten van een hoge reactiefrequentie. Hierdoor kan veel onduidelijkheid en onbegrip bij woningzoekenden, bewoners en ook stakeholders worden weggenomen.

De geslaagde woningzoekenden zijn, niet geheel verwonderlijk, uitermate positief over het lotingmodel. Onder deze groep bevinden zich veel starters/jongeren die in het lotingmodel hun slaagkansen op korte termijn aanzienlijk hebben zien verbeteren. Tegelijkertijd is ook uit de focusgesprekken gebleken dat zij het lotingsysteem niet eerlijk vinden omdat er te weinig voorrangsgroepen worden onderscheiden.

Klantvriendelijkheid van het systeem

Op een aantal punten van het lotingsysteem bestaat ontevredenheid. Deze ontevredenheid houdt verband met de klantvriendelijkheid van het systeem. Er bestaat onder de klanten van Sité ten eerste veel kritiek op de lengte en het tijdstip van de reactietijd. Ten eerste wordt een reactietijd van een uur door velen te kort gevonden en ten tweede is het middagtijdstip niet voor iedereen even gunstig. Als suggesties worden meegegeven de lengte van de reactietijd te vergroten of twee tijdstippen van een uur vast te stellen.

Ten tweede pleiten de stakeholders voor meer individueel maatwerk via het spreekuur wonen en welzijn. Het gaat hier met name om groepen als kwetsbare jongeren dak- en thuislozen en gehandicapten.

Constatering

Uit de casebeschrijving komt duidelijk naar voren dat de uitgangspunten van Sité Woondiensten zijn behaald: actief zoeken wordt beloond en starters en nieuwkomers hebben in het lotingmodel een veel betere uitgangspositie dan in het oude systeem. Een deel van de stakeholders is echter van mening dat de lokale bevolking voorrang moet krijgen boven de nieuwkomers, terwijl het principe van vrije vestiging een goed uitgangspunt is van Sité.

Verder valt op dat Sité zich sterk inzet voor de verbetering van de klantvriendelijkheid van het lotingmodel (zie ook de aanpassingen voor senioren), alsmede de positie van verschillende doelgroepen (nieuwe afspraken met enkele zorginstellingen).

Toch blijkt dat ondanks de positieve resultaten en de aangebrachte aanpassingen, de negatieve houding over het loten onder de meeste stakeholders en een deel van de (vaak niet-geslaagde) woningzoekenden niet is verdwenen. Het ontbreken van zekerheid en de geluksfactor in het loten, zijn erg bepalend voor de negatieve houding. Stakeholders wijzen in dit verband ook op de kwetsbare groepen (urgente woningzoekenden), die in de knel komen als gevolg van de strakke definiëring van de huidige vangnetregeling.

Tot slot zijn veel woningzoekenden ontevreden over de lengte en het tijdstip van de reactietijd. Er kan worden afgevraagd in hoeverre een reactietijd van een uur noodzakelijk is: een reactietijd van enkele dagen is fijner voor de klant.

4 De Woonplaats – Achterhoek en Enschede

4.1 De Woonvinder

Sinds 31 maart 2003 heeft de woningcorporatie De Woonplaats de manier van woonruimteverdeling gewijzigd. Voorheen werden de woningen toegewezen via een aanbodmodel met een puntensysteem. De huidige toewijzing gaat via het lotingsysteem WoonVinder. Vrijwel alle passendheidscriteria vervallen, de urgentieregeling is afgeschaft.

Corporatie De Woonplaats biedt huurwoningen aan via de WoonVinder in de Achterhoek (Aalten, Groenlo en Winterswijk) en in Enschede. De WoonVinder is het enige woonruimteverdelingsysteem in de gemeenten Aalten, Groenlo en Winterswijk. In Enschede zijn meer corporaties actief. Nadat de werking van het systeem WoonVinder is beschreven, zullen de andere systemen in Enschede kort worden toegelicht. Gestart wordt met een beschrijving over de afwegingen en keuze voor het lotingmodel door de corporatie (4.2), achtereenvolgens wordt ingegaan op de werking van het systeem (4.3) en de resultaten van het lotingmodel (4.4). Daarna komen de ervaringen van De Woonplaats en externe partijen (4.5 en 4.6) en de mening van de klanten (4.7) aan bod. Het hoofdstuk sluit af met enkele concluderende opmerkingen (4.8).

4.2 Achtergronden bij de keuze van het lotingmodel

Het niet meer voldoen van het oude woonruimteverdelingsysteem leidt, vanaf halverwege het jaar 2002, tot de ontwikkeling van het systeem WoonVinder. Het oude systeem is verstoort. Er bestaan lange wachttijden omdat niet-actieve woningzoekenden zich preventief inschrijven. In het oude systeem wordt het wachten op een woonruimte beloond, het actief zoeken echter niet. Groepen woningzoekenden als starters, mensen in een plotseling urgente situatie en mensen van buiten de regio, zijn in het oude systeem vrijwel kansloos. Van gelijke kansen voor iedereen is geen sprake. Een gevolg hiervan is dat de urgentielijst vervuild is geraakt met woningzoekenden die geen echte woningnood kennen, maar snel hun woonwensen willen verbeteren. Tevens hebben woningzoekenden, vanwege de passendheidscriteria onvoldoende keuzemogelijkheden bij het zoeken naar een woning. Vanwege deze passendheidscriteria draagt het oude systeem volgens De Woonplaats ook bij aan de instandhouding van concentratiewijken; mensen met de minste kansen komen vaak ook in de minst populaire wijken terecht.

De Woonplaats werkt vanaf het jaar 2002 aan het systeem dat deze knelpunten ondervangt. In dit systeem is gekozen om de woningen te verdelen op basis van loting. Zij hebben hierbij gekozen voor de volgende uitgangspunten: ten eerste actieve woningzoekenden sneller aan een woning helpen. Elke woningzoekende heeft gelijke kansen, ook degenen die in het oude systeem weinig kans maken op een woning (starters, mensen van buiten de regio, woningzoekenden in urgente situatie). Ten tweede worden woningzoekenden door de afschaffing van de passendheidscriteria niet meer beperkt in hun woningkeuze (geen passendheidscriteria ten aanzien van huishoudgrootte, inkomenshoogte, leeftijd, woningtype en urgentie). Ten derde hebben woningzoekenden in het systeem volledig inzicht in het woningaanbod. Het systeem gaat uit van transparantie en toegankelijkheid. Kortom, De Woonplaats heeft gekozen voor een systeem waarin actief zoeken loont, gelijke kansen bestaan voor iedereen, woningzoekenden niet worden beperkt in hun woonwensen en concentratievorming in wijken wordt tegengegaan.

Bij de ontwikkeling van het gedachtegoed is samengewerkt met de Doetinchemse corporatie Sité Woondiensten. Deze samenwerking heeft geleid tot een lotingmodel dat gelijke trekken vertoont maar op een aantal punten verschillend is uitgewerkt. Zo hanteert Sité Woondiensten een vangnetregeling voor kwetsbare woningzoekenden en passendheidscriteria voor senioren. Het systeem van De Woonplaats hanteert geen vangnetregeling.

Drie maanden voor de start van de WoonVinder zijn de woningzoekenden, gemeenten en de maatschappelijke organisaties en zorginstellingen geïnformeerd. Woningzoekenden, vooral

degenen met een lange inschrijftijd, hebben kritiek geuit over het afschaffen van urgentie en passendheidscriteria. Bij de introductie leeft deze kritiek tevens onder huurdersverenigingen, ouderenbonden en politieke partijen. Ook het niet labelen van seniorenwoningen stuit op veel weerstand. Uit het onderzoek blijkt dat deze kritiek nog steeds bestaat.

4.3 Werking WoonVinder

Elke werkdag worden de beschikbare huurwoningen vanaf 18:00 uur op de website van De Woonplaats/WoonVinder geplaatst. Er kan ook elke werkdag worden gebeld naar een speciale informatielijn waar het vrijkomende woningaanbod kan worden beluisterd. Verder hangen in de vestigingen van de corporatie flyers van woningadvertenties en wordt het woningaanbod van de Achterhoek op de kabelkrant geplaatst, het woningaanbod van Enschede niet. Vanaf de verschijningsdatum van de woning heeft de woningzoekende drie dagen bedenktijd. Na deze drie dagen kan de woningzoekende een reactie uitbrengen op de beschikbare woning van zijn of haar keuze. Deze reactie kan alleen telefonisch tussen 13:00 en 14:00 uur in de middag worden uitgebracht, door het intoetsen van het eigen registratienummer en het woningadvertentie-nummer.

Op elke vrijkomende woning mag één keer een reactie worden uitgebracht. Woningzoekenden mogen op alle beschikbare woningen reageren en mogen onbeperkt woningen weigeren.

Woningzoekenden dienen zich eenmalig te registreren bij De Woonplaats/WoonVinder. Registreren kan via de internetsite van WoonVinder of bij een van de vier woonwinkels. Er geldt een minimumleeftijd van 18 jaar. De registratie is zonder kosten en is zes maanden geldig. De woningzoekende krijgt een persoonlijk registratienummer waarmee een reactie kan worden uitgebracht. De registratie wordt automatisch tot een halfjaar verlengd, iedere keer wanneer de woningzoekende een reactie uitbrengt op een woning. Wanneer de woningzoekende zes maanden geen reactie heeft uitgebracht, vervalt de registratie. De woningzoekende dient zich opnieuw te registreren bij de Woonvinder, waarbij dezelfde inschrijvingscriteria gelden.

4.3.1 Het beschikbare woningaanbod en de passendheidscriteria

Bij het woningaanbod in de WoonVinder gelden geen passendheidscriteria ten aanzien van huishoudensgrootte, inkomenshoogte, leeftijd, woningtype en urgentie. Wel wordt een klein deel van het woningaanbod op een andere wijze, of gedeeltelijk anders, aangeboden.

- 1 Woonzorgwoningen: voor deze woningen is een RIO-indicatie vereist, bestemd voor ouderen met lichamelijke klachten (afhankelijkheid van de thuiszorg). Ook is een deel van deze woningen bestemd voor woningzoekenden van 65 jaar en ouder. Het aanbieden en verhuren van deze woningen geschiedt op dezelfde manier als het reguliere woningaanbod. Echter, alleen woningzoekenden met een RIO-indicatie of ouderen boven de 65 jaar mogen reageren op deze woningen.
- 2 Aangepaste woningen: voor deze woningen is een WVG-beschikking vereist, bestemd voor mensen met een lichamelijke handicap. Deze woningen worden in overleg met de gemeente, rechtstreeks toegewezen. Indien geen geschikte kandidaten voor de aangepaste woning worden gevonden, dan wordt deze in WoonVinder worden geplaatst.
- 3 Woningtoewijzing in uitzonderingsgevallen: soms worden woningen buiten het systeem om verdeeld, aan bijvoorbeeld herhuisvestingskandidaten, statushouders of bij calamiteiten (extreme noodsituaties).

Verder zijn er woningen met specifieke kwaliteiten: het betreft hier woningen die bijvoorbeeld geschikt zijn voor senioren. Deze woningen worden aangeboden als gewone woningen in WoonVinder. Elke woningzoekende kan reageren op deze woningen.

4.3.2 Woningdifferentiatie en vergroting slaagkans

Bij de woningadvertentie staat naast de foto en de woningindeling, het woningnummer en de datum waarop de woningzoekende zich kan aanmelden (zie figuur 4.1). Soms worden bijzonderheden vermeld waar het gaat om een bepaalde categorie woningzoekenden (bijvoorbeeld woningzoekenden met een RIO-verklaring mogen alleen op deze woningen reageren).

Woningzoekenden mogen één reactie per aangeboden woning uitbrengen. Er zijn geen restricties op het aantal beschikbare woningen waarop mag worden gereageerd. Woningzoekenden kunnen dus hun individuele slaagkansen verhogen door hun reactie uit te brengen op alle beschikbare huurwoningen.

Figuur 4.1
Woningadvertentie De Woonplaats



Bron: www.woonvinder.nl

4.3.3 Selectieprocedure en verantwoording

Wanneer meerdere woningzoekenden een reactie hebben uitgebracht op dezelfde woning, dan wordt er geloot. De computer selecteert uit alle registratienummers een registratienummer. De woningzoekende wiens registratienummer is getrokken krijgt de woning aangeboden. De corporatie belt de woningzoekende dezelfde dag op en stuurt hem een toewijzingsbrief. De woningzoekende kan de beschikbare woning bekijken en beslist of hij of zij de woning accepteert. Wanneer de woningzoekende de aangeboden woning weigert, dan selecteert de computer een nieuwe kandidaat uit dezelfde sample.

Iedereen die een reactie heeft uitgebracht kan ook via de website van De Woonplaats/Woonvinder bekijken en via de informatielijn beluisteren of zijn of haar registratienummer wel of niet is geselecteerd. Indien woningzoekenden zijn geïnteresseerd in het aantal reacties op een bepaalde woning, dan kan deze informatie telefonisch worden opgevraagd bij De Woonplaats.

4.3.4 Evaluatie en bijstelling

De WoonVinder is vanaf 31 maart 2003 in werking. Sindsdien zijn vier aanpassingen doorgevoerd. Ten eerste is in mei 2003 de reactietijd vergroot van tien minuten naar een uur. Tien minuten reactietijd leidde ertoe dat het systeem crashte. Ook is de menustructuur van de infolijn en de telefonische bereikbaarheid verbeterd. Ten derde, zijn na een lobby van de ouderenbonden en huurdersverenigingen, de woningadvertenties op de kabelkrant in de Achterhoek geplaatst. Ten vierde is sinds oktober 2004, een deel van de woonzorgwoningen, normaliter bestemd voor woningzoekenden met een RIO-indicatie, bestemd voor woningzoekenden voor 65 jaar en ouder.

Over de periode april tot september 2003 was een eerste verkennende evaluatie van WoonVinder. Deze evaluatie bestond uit uitgebreide managementinformatie, gesprekken met ouderenbonden en huurdersverenigingen en een korte enquête (zeven vragen) onder een deel van de actieve woningzoekenden. In april 2004 is deze evaluatie aangevuld met analyses uit het woningsysteem. Op basis van de uitkomsten zal De Woonplaats in de toekomst kijken naar schrijnende gevallen, indicering van het woningaanbod, labeling van seniorenwoningen en inschrijven via internet. Verder is in het najaar van 2004 een klanttevredenheidsonderzoek onder geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden uitgevoerd.

4.3.5 Andere woonruimteverdelingsystemen

Personen die op zoek zijn naar een corporatiewoning in Enschede kunnen zich ook inschrijven bij andere woningcorporaties. Hierdoor kunnen woningzoekenden hun slaagkans op een woning in Enschede verhogen.

Naast De Woonplaats zijn corporatie Volion, Woningstichting 'Ons Huis' en woningcorporatie Domijn actief op de Enschedese woningmarkt. Corporatie Volion verdeelt haar beschikbare woningaanbod via het registratiemodel. De woningzoekende moet een formulier met zoekopdracht (type woning en wijk) invullen. De woning wordt verhuurd op basis van langste woon- of inschrijfduur. Overigens is Volion per 1 januari 2005 gefuseerd met De Woonplaats waardoor het woningaanbod van Volion ook via De WoonVinder wordt verdeeld.

Bij de woningcorporatie 'Ons Huis' moet de woningzoekende inschrijven bij de corporatie en worden de woningen toegewezen op basis van langste woonduur of langste inschrijfduur.

Woningcorporatie Domijn verdeelt haar beschikbare woningaanbod, sinds begin 2002, ook via loting. Er wordt voorrang verleend aan bepaalde groepen woningzoekenden, aan de hand van drie categorieën. Achtereenvolgens categorie één (herhuisvestingskandidaten), categorie twee (woningzoekenden die een zoekopdracht hebben geplaatst bij Domijn) en categorie drie (overige woningzoekenden). Binnen een categorie wordt geloot. Seniorenwoningen zijn gelabeld evenals aangepaste woningen met RIO-indicatie.

4.4 Resultaten lotingmodel

Wat zijn de effecten van loting en het loslaten van de passendheidscriteria op de slaagkansen van woningzoekenden? In deze paragraaf worden de resultaten van het lotingmodel onder de loep genomen. De gepresenteerde gegevens zijn afkomstig uit de database van De Woonplaats (periode 31 maart 2003 t/m 30 april 2004). Deze gegevens worden gebruikt om een algemeen beeld te schetsen; voor gedetailleerde informatie wordt verwezen naar De Woonplaats. Helaas zijn geen vergelijkbare gegevens beschikbaar van het oude systeem (2002/2003). Een vergelijking met de oude situatie (2002) is hierdoor niet mogelijk. Verder kunnen geen gegevens over het inkomen worden gegeven omdat WoonVinder geen inkomensgegevens registreert. Daarnaast heeft De Woonplaats niet alle gevraagde gegevens kunnen aanleveren, omdat niet alle gegevens worden geregistreerd in het systeem. Hierdoor zijn de resultaten van het lotingmodel niet compleet. Tezamen heeft dit consequenties voor

de beoordeling van het lotingmodel WoonVinder, omdat de beoordeling hierdoor is gebaseerd op de beperkte gegevens over de werking van het systeem.

4.4.1 Verhuurde woningen

In de beschouwde periode zijn 713 woningen verhuurd via het lotingmodel. Dit is exclusief directe bemiddeling. De meeste woningen zijn verhuurd in Enschede en Winterswijk (zie tabel 4.1).

Tabel 4.1

Aantal verhuringen naar gemeentepplaats

Plaats	Aantal verhuurde woningen	Aandeel in %
Enschede	349	49
Aalten	81	11
Bredevoort	6	1
Groenlo	66	9
Winterswijk	211	30
Totaal	713	100

Bron: De Woonplaats, 2004.

Kenmerken verhuurde woningen

Het totale woningaanbod bestaat voor 57 procent uit gestapelde woningen en voor 43 procent uit eengezinswoningen. Bijna driekwart van het totale woningaanbod heeft drie of meer kamers (73 procent). Verder heeft bijna eenderde van het woningaanbod een lage huur en iets meer dan de helft van het aanbod een huur tussen de 317 en 453 euro.

4.4.2 Reacties, weigeringen en verhuringen

Er zijn in totaal 29.483 reacties van woningzoekenden op woningen in de Woonvinder geregistreerd. In totaal zijn 7.840 woningzoekenden geregistreerd, waarvan 3.824 woningzoekenden actief reageren (minimaal een keer een reactie uitgebracht in de onderzoeksperiode). Kortom, ruim 51 procent heeft in deze periode nog nooit een reactie uitgebracht.

Gemiddeld aantal reacties

Gemiddeld komen er 39 reacties per aangeboden woning. Eengezinswoningen blijken het meest populair met een gemiddelde van 52 reacties per aangeboden woning. Het minst populair blijkt de etagewoning met lift te zijn, met een gemiddelde van 22 reacties per woning. Verder blijkt uit tabel 4.2 dat geslaagde woningzoekenden na gemiddeld 13 keer een reactie uitgebracht te hebben, zijn ingeloot.

Tabel 4.2

Gemiddeld aantal reacties geslaagde woningzoekenden

	Gemiddelde	Maximaal aantal keer gereageerd door woningzoekende
Totaal woningaanbod	13	83
Eengezinswoning	10	-
Etagewoning met lift	4	20
Etagewoning zonder lift	5	23

Bron: De Woonplaats, 2004.

Weigeringen

Het blijkt dat 30 procent van de aangeboden woningen wordt geweigerd. Kijken we naar de acceptatiegraad in de Achterhoek en in Enschede, dan blijkt de Achterhoek een acceptatiegraad te hebben van 90 procent, in Enschede bedraagt deze slechts 53 procent. Dit percentage wordt met name veroorzaakt door het woningaanbod in de herstructureringswijk Pathmos, dat vaak met tijdelijke huurcontracten wordt

aangeboden. Veel woningzoekenden willen uiteindelijk geen tijdelijk huurcontract. Overigens worden de woningzoekenden wel op de hoogte gesteld van het tijdelijke huurcontract in de woningadvertentie.

Kenmerken woningzoekenden en verhuringen

Wanneer we kijken naar de leeftijdsverdeling (tabel 4.3) en huishoudenssamenstelling (tabel 4.4) van de geslaagden en het totaal aantal woningzoekenden, dan blijkt dat beide verdelingen nauwelijks van elkaar afwijken. Met andere woorden, de groep geslaagden is een goede afspiegeling van het totaal aantal woningzoekenden en er is geen sprake van dat bepaalde groepen woningzoekenden (op basis van leeftijd en huishoudenssamenstelling) in het lotingsysteem een betere of slechtere uitgangspositie hebben.

Tabel 4.3
Leeftijdsverdeling geslaagden en totaal woningzoekenden (%)

Leeftijdsverdeling	Geslaagden	Totaal woningzoekenden
< 25 jaar	21	25
25 tot en met 34 jaar	37	31
35 tot en met 44 jaar	18	17
45 tot en met 54 jaar	9	10
55 tot en met 64 jaar	5	7
65 jaar en ouder	10	10

Bron: De Woonplaats, 2004.

Tabel 4.4
Huishoudenssamenstelling geslaagden en totaal woningzoekenden (%)

Huishoudenssamenstelling	Geslaagden	Totaal woningzoekenden
Een persoon	53	49
Twee personen	31	32
Drie personen	9	12
Vier personen	5	5
Vijf of meer personen	2	2

Bron: De Woonplaats, 2004.

Verder blijkt dat 39 procent van het totaal aantal woningzoekenden inwonend is (starter) en 61 procent een woning achterlaat (doorstromer). Deze cijfers zijn helaas niet bekend van de geslaagde woningzoekenden. Van alle geregistreerde woningzoekenden blijkt circa 27 procent op dit moment te wonen in plaatsen buiten de regio. Ruim 40 procent van de geregistreerde woningzoekenden komt uit Enschede.

Leeftijd en passendheid

Een belangrijke vraag is of in het lotingmodel de woningen passend worden verdeeld. In deze case kan dit alleen worden nagegaan op basis van de variabele leeftijd. Omdat deze gegevens niet worden geregistreerd in het systeem van De Woonplaats, kan er helaas niet worden nagegaan of de woningen passend worden verdeeld (en of er passend op wordt gereageerd) naar huishoudensgrootte en inkomen.

Op basis van tabel 4.5 kan worden geconcludeerd dat jongeren in een vijfde van de eengezinswoningen zijn terechtgekomen. De meeste eengezinswoningen (67 procent) zijn verdeeld over de woningzoekenden in de leeftijdscategorie 25-44 jaar. Twee derde van de etagewoningen zonder lift wordt verhuurd aan geslaagden in de leeftijdscategorie tot 34 jaar. Verder wordt een etagewoning met lift in 40 procent van de gevallen verhuurd aan woningzoekenden van 55 jaar en ouder. Op basis van deze gegevens lijkt het dat de woningen op basis van leeftijd 'passend' worden verdeeld.



Tabel 4.5
Geslaagde woningzoekenden en type woning (%)

Woningtype	< 25 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	> 65 jaar	Totaal	Totaal (absoluut)
Eengezinswoning	18	45	22	9	3	3	100	307
Etagewoning	32	35	16	6	6	4	100	162
Etagewoning lift	15	23	11	10	10	30	100	158
Overig	20	41	17	9	5	7	100	86

Bron: De Woonplaats, 2004. Nb. Bij elke type woning ontbreekt 1 procent missing.

4.5 Ervaringen en beoordeling lotingmodel corporatie

De Woonplaats is positief over het nieuwe woonruimteverdelingsysteem. De medewerkers vinden dat het systeem goed werkt en dit komt omdat alle medewerkers van de corporatie achter het systeem staan en dit ook naar woningzoekenden uitdragen. De Woonplaats beschouwt dit als een essentiële voorwaarde voor het slagen van het systeem. Een nadeel is echter dat via internet nog geen reactie kan worden uitgebracht.

De medewerkers zijn van mening dat een groot deel van de woningzoekenden tevreden is; met name geldt dit voor starters en mensen van buiten die in de regio een baan hebben. Er zijn veel actieve woningzoekenden merken zij op, met name in de leeftijdscategorie 40-50 jaar. Het aantal weigeringen blijkt zeer beperkt; mensen blijken bewust en ook realistisch te kiezen. Verder wordt opgemerkt dat klachten blijven bestaan over het loslaten van de passendheidscriteria en het afschaffen van de urgentie. Het blijkt erg moeilijk om draagvlak onder woningzoekenden te verkrijgen voor deze afschaffing. Ook bestaan er bij woningzoekenden twijfels over de eerlijkheid van het systeem, zij vragen zich af of er sprake is van willekeur bij het verloten van de woning.

De medewerkers van De Woonplaats kregen in het begin veel vragen van woningzoekenden, met name van ouderen. De afschaffing van de krant en het onwennig zijn met het gebruik van internet is hiervan de oorzaak. In de praktijk blijkt, volgens de medewerkers, dat oudere woningzoekenden vaak hun netwerk inschakelen om een reactie uit te brengen op een woning.

Pas enkele maanden na de start van WoonVinder kwamen klachten binnen van externe organisaties. Volgens deze partijen zorgen het afschaffen van de urgentie en de passendheidscriteria ervoor dat bepaalde groepen woningzoekenden in de knel komen (o.a. senioren, psychiatrische patiënten, dak- en thuislozen). Vooral het ontbreken van leeftijdsgrenzen bij seniorenwoningen heeft geleid tot veel commotie. Een ander neveneffect hiervan is dat het aantal RIO-aanvragen is toegenomen, omdat ouderen via deze weg proberen een gelijkvloerse woning te bemachtigen. De Woonplaats houdt nu een-op-een overleggen met externe organisaties om verdere afspraken te maken.

Kosten model

De corporatie heeft met het systeem WoonVinder ten opzichte van het oude systeem kosten bespaard. Het nieuwe systeem is sterk geautomatiseerd, waardoor het proces van aanbieden en verhuren van woningen sneller en efficiënter verloopt. Administratieve kosten en personeelskosten zijn hierdoor sterk gedaald, vooral door het afschaffen van het urgentiespreekuur. Ook is de frictielegstand afgenomen. Kostenbesparend is ook het afschaffen van de Woningkrant.

Toekomst

Op basis van de ervaringen van het eerste jaar WoonVinder gaat de corporatie in de toekomst kijken naar de volgende aspecten van het systeem:

- 1 mogelijkheid om een reactie via internet uit te brengen;
- 2 een vangnet creëren voor doelgroepen die in het systeem nauwelijks aan bod komen. De een-op-een overleggen zijn reeds gestart met de betreffende instellingen;

- 3 heroverweging labeling seniorenwoningen, in overleg met huurders verenigingen.

4.6 Ervaring lotingmodel externe organisaties

Dat het systeem niet onomstreden is, blijkt uit de grote opkomst op de bijeenkomst voor externe partijen: vertegenwoordigers van collegacorporaties, huurdersverenigingen, gemeenten (wethouders en afdeling sociale zaken), hulpverleningsinstanties en seniorenbond). De resultaten van de verkennende evaluatie over het eerste jaar WoonVinder, zijn niet bij alle externe partijen bekend.

Loten als rangordecriterium

De mening van de externe partijen over loten als rangordecriterium is tweeledig. Enerzijds geven zij aan dat loten eerlijk, open en transparant is en gelijke kansen biedt voor iedereen, anderzijds benadrukken zij dat WoonVinder niet fatsoenlijk is omdat geen aparte criteria gelden voor ouderen en urgente woningzoekenden. De meeste deelnemers (huurdersverenigingen, hulpverleningsinstellingen, wethouders Achterhoek) zouden graag zien dat De Woonplaats seniorenwoningen apart verdeelt en urgente woningzoekenden voorrang geeft op reguliere woningzoekenden. Anderen wijzen hierbij op de nadelen als verdringing van de reguliere woningzoekenden en vervuiling van het woningzoekendenbestand.

Een ander nadeel dat is genoemd heeft betrekking op de aanzuigende werking van Woonvinder op woningzoekenden van buiten Enschede en de Achterhoek. Enkele deelnemers geven aan dat zij het oneerlijk vinden dat woningzoekenden buiten de regio evenveel kans maken op een woning als woningzoekenden binnen de regio. Het idee dat iemand uit de Randstad, die kort op zoek is, eerder een woning zou kunnen vinden in het systeem dan iemand wonend in de Achterhoek, die al jaren op zoek is naar een woning, wordt zeer onrechtvaardig gevonden.

Wanneer loten wordt vergeleken met andere manieren van aanbieden van woningen, dan blijkt dat woonduur en bepaling door de corporatie als rangordecriterium niet veel beter worden geacht. Het rangordecriterium inschrijftijd daarentegen wel. De meerderheid van de deelnemers (huurdersverenigingen en hulpverleningsinstanties) geeft aan inschrijftijd veel beter te vinden dan loten. Deze perceptie is afkomstig vanuit het idee dat het 'gelijkwaardig behandelen van iedereen' door een meerderheid van de deelnemers als niet sociaal wordt geacht. En inschrijftijd blijkt in principe niet beter of slechter te zijn dan loting. Enkele partijen geven aan dat het lotingsysteem uiteindelijk het minst slechte systeem is, mits rekening wordt gehouden met uitzonderingsgevallen.

Mening loslaten passendheidscriteria

Over het algemeen zijn de meeste deelnemers redelijk positief over de ont koppeling van huurhoogte en inkomen. Positief, omdat nu sprake is van keuzevrijheid voor de woningzoekenden en ook dat in bepaalde wijken een mix van hoge en lage inkomensgroepen kan ontstaan. De deelnemers die negatiever tegenover deze ont koppeling staan, wijzen op de risico's voor de lage inkomensgroepen en voor diegenen die snel een woning nodig hebben en bereid zijn ook dure woningen te accepteren, zonder de financiële consequenties in ogenschouw te nemen. Tegelijkertijd geven zij aan dat het opnieuw reguleren van het inkomen en huur geen goede optie is want dit leidt tot een verstoppend systeem. Goede voorlichting door de Woonplaats over de consequenties van het loslaten van de grenzen van de huursubsidie is zeer belangrijk. Redelijk negatief zijn de deelnemers over de loskoppeling woninggrootte en het aantal personen. In een krappe woningmarkt mag deze koppeling niet worden losgelaten. Indien sprake zou zijn van een ruime woningmarkt, dan levert deze loskoppeling weinig problemen op. De deelnemers die positiever zijn benadrukken vooral het recht op keuzevrijheid van de woningzoekende. Zij zijn van mening dat de corporatie en

overheid niet meer kunnen bepalen wie in welke woning mag wonen. Kortom, de discussie gaat enerzijds over een soort rechtvaardigheidsgevoel (een starter mag niet in een vierkamerwoning) tot uitdrukking komend in regelgeving en anderzijds het recht op keuzevrijheid (onder voldoende woningaanbod).

Positie verschillende groepen woningzoekenden en urgenten

De gedeelde mening bij het systeem Woonvinder is dat starters veel beter bod komen. De positie van urgente woningzoekenden en senioren is, in vergelijking met het oude systeem, daarentegen niet beter geworden, maar juist verslechterd. Door het loslaten van de koppeling woninggrootte en aantal personen zijn velen van mening dat ook de positie van grote gezinnen is verslechterd.

De deelnemers zouden graag zien dat woningen voor senioren opnieuw worden gelabeld. De kritiek ligt niet zozeer in de opvatting dat andere groepen woningzoekenden senioren verdringen, maar heeft meer betrekking op de onwelkome mix van jongere en oudere bewoners in een seniorencomplex. Klaagzangen komen niet alleen van ouderen (rumoer), maar ook van jongeren (geluid van luide televisie). Er wordt aangegeven dat de ouderenbond inmiddels met De Woonplaats in gesprek is om te praten over de (on-)labeling van de seniorenwoningen.

Het grootste kritiekpunt op het systeem Woonvinder is echter dat geen onderscheid wordt gemaakt naar urgentie tussen verschillende groepen woningzoekenden. De meerderheid van de deelnemers heeft geen goed woord over voor de afschaffing van de sociale urgentie en dat urgente woningzoekenden hierdoor geen voorrangpositie hebben op reguliere woningzoekenden. De hulpverleningsinstanties betreuren het ten zeerste dat zij geen invloed meer kunnen uitoefenen op de woonruimteverdeling. Zij geven aan dat dit in een aantal schrijnende gevallen onacceptabel is. Vaak stagneert de hulpverlening of de problematiek van hun cliënten verergert hierdoor. Als oplossing dragen zij aan dat De Woonplaats een aantal woningen reserveert voor bepaalde instellingen. De instellingen wijzen zelf woonruimte toe aan hun cliënten.

Enkele deelnemers wijzen tegelijkertijd op de gevaren van het hanteren van uitzonderingsgroepen. Voorrangsregelingen zijn niet transparantiebevorderend en bij het toekennen van sociale urgentie speelt ook emotionele manipulatie door de woningzoekende een rol. Alle deelnemers beamen echter dat het huisvesten van urgente groepen woningzoekenden een gezamenlijke verantwoordelijkheid is en dat deze verantwoordelijkheid ook gezamenlijk dient te worden genomen.

Klantvriendelijkheid en duidelijkheid systeem

De deelnemers geven aan dat het een en ander kan worden verbeterd ten aanzien van de klantvriendelijkheid van het systeem. Ten eerste wordt aangegeven dat de wijze van het uitbrengen van reacties niet voor elke woningzoekende even geschikt is. Vooral voor ouderen en mensen met een beperking (waarvoor slechts die ene woning geschikt is) is het systeem te hoogdrempelig, dit als gevolg van problemen met internet en telefoon. Ten tweede stellen enkele deelnemers vraagtekens bij de kennis van de baliedewerkers over de regels die gelden voor het woningaanbod dat op een andere manier wordt aangeboden. Af en toe worden woningzoekenden die in aanmerking komen voor bijvoorbeeld een RIO-indicatie of een WVG-beschikking verkeerd doorverwezen.

De deelnemers zijn van mening dat de voorlichting aan woningzoekenden door De Woonplaats verbeterd zou kunnen worden. De Woonplaats zou meer tijd en energie moeten steken in een betere begeleiding van bepaalde groepen woningzoekenden (mensen met een beperking of ouderen). In dit verband wordt ook de betere voorlichting en begeleiding benadrukt over de consequenties van het loslaten van de inkomensgrenzen.

4.7 Zoekgedrag en klanttevredenheid lotingmodel

Hoe tevreden zijn de klanten van De Woonplaats over de WoonVinder? Dit wordt bekeken aan de hand van de resultaten van een telefonische enquête die is afgenomen onder twee groepen woningzoekenden (Leber & Wassenberg, 2004).

- Niet-geslaagden: woningzoekenden die hebben gereageerd op een woning maar (nog) geen woning hebben gevonden.
- Geslaagden: woningzoekenden die via de WoonVinder een woning hebben gehuurd.

In beide groepen is tevens een onderscheid gemaakt tussen woningzoekenden in de Achterhoek en woningzoekenden in Enschede. Daarnaast zijn de uitkomsten van twee focusgesprekken gebruikt, gehouden met twee groepen woningzoekenden: geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden. De uitkomsten van zowel de telefonische enquête als de focusgesprekken worden samengevoegd.

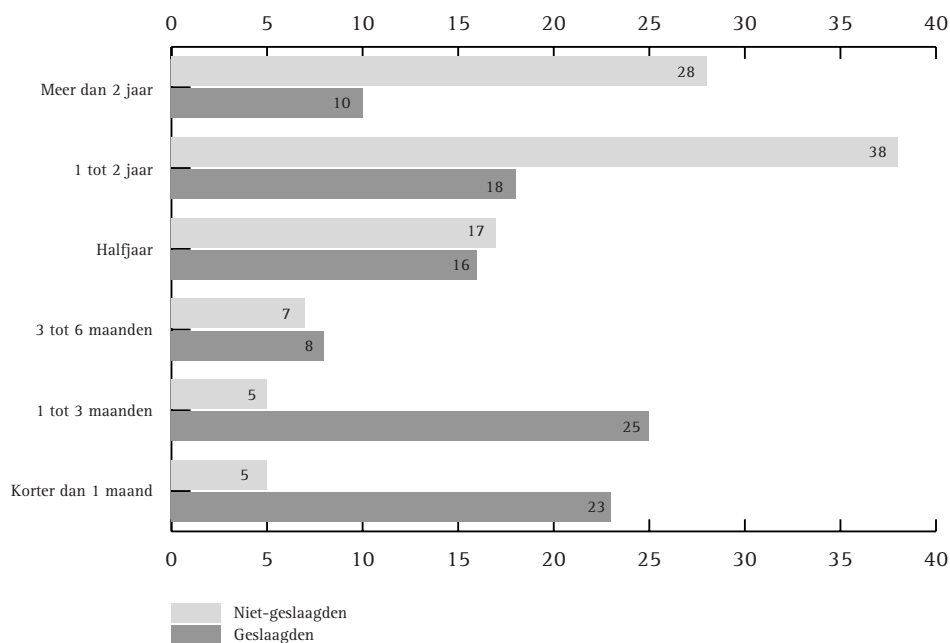
In het navolgende wordt ingegaan op het zoekgedrag, bekendheid en duidelijkheid van het lotingmodel en het oordeel van de woningzoekenden over het lotingmodel. Het is niet de bedoeling om in deze paragraaf uitgebreid stil te staan bij enquêteresultaten. Voor inzicht in gedetailleerde enquête-uitkomsten verwijzen wij naar het evaluatieonderzoek (Leber & Wassenberg, 2004).

4.7.1 Zoekgedrag

Hoe lang op zoek?

De meerderheid van de niet-geslaagde woningzoekenden is een tot twee jaar op zoek naar een woning. De geslaagden waren beduidend korter op zoek naar een huurwoning. Bijna de helft van de geslaagden heeft binnen een tot drie maanden een woning gevonden via de WoonVinder (zie figuur 4.2).

Figuur 4.2
Hoe lang zijn de woningzoekenden op zoek naar een woning? (in %)

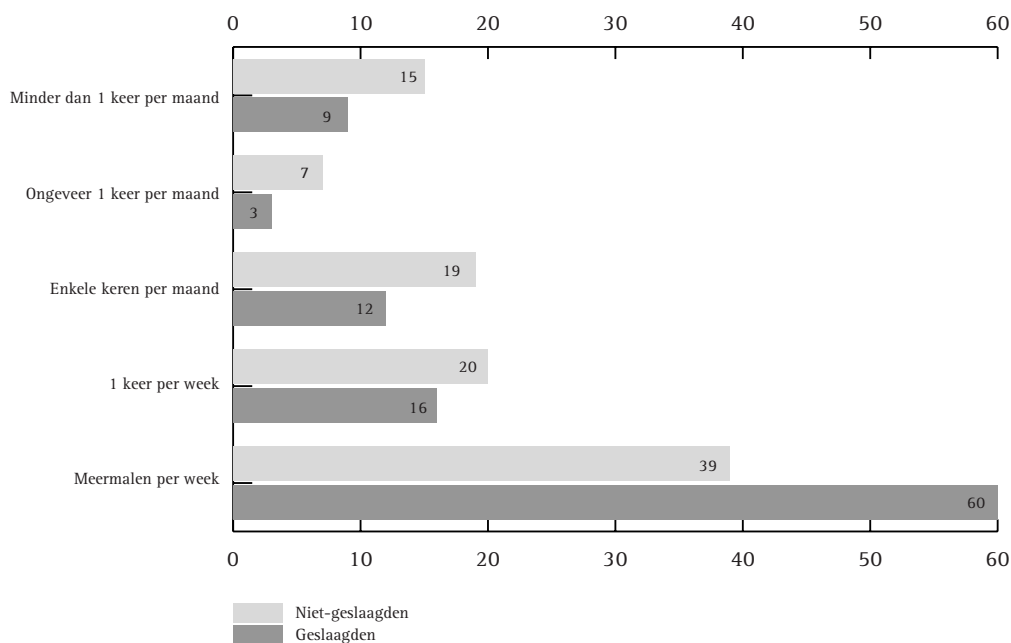


Bron: Leber & Wassenberg, 2004.

Hoe vaak reageren?

Bij het verloten van woningen zal de kans op een aanbieding toenemen als men vaker reageert. Uit figuur 4.3 blijkt dat de geslaagde woningzoekenden beduidend vaker een reactie hebben uitgebracht op het woningaanbod dan de niet-geslaagde woningzoekenden. Hieruit blijkt dat veel reageren de individuele slaagkansen vergroot. De meeste geslaagden (71 procent) zijn ook van mening dat zij de woning eerder hebben gekregen via loting. Verder is eenderde van de geslaagden van mening dat zij hun woning niet hadden gekregen wanneer de passendheidscriteria zouden gelden.

Figuur 4.3
Hoe vaak reageren woningzoekenden op vrijgekomen woningen? (in %)



Bron: Leber & Wassenberg, 2004.

Aantrekkelijk of kansrijk?

De meeste woningzoekenden reageren op beschikbare woningen die zij het meest aantrekkelijk vinden, dit geldt zowel voor een meerderheid van de geslaagden (58 procent) als de niet-geslaagden (65 procent). Een minderheid van de woningzoekenden maakt inschattingen ten aanzien van de slaagkans (reageert uitsluitend op de meest kansrijk geachte woning). Ook de deelnemers in beide focusgesprekken reageren uitsluitend op de meest aantrekkelijke woning. Zij kijken hierbij naar het aantal kamers, de ligging en de huurprijs.

Het is overigens moeilijk voor de woningzoekenden om de slaagkansen in te schatten omdat geen overzicht wordt gegeven met het totaal aantal uitgebrachte reacties per woning.

4.7.2 Duidelijkheid/klanttevredenheid model

Extra uitleg over de werking van het lotingmodel is niet nodig, want maar liefst 96 procent van de woningzoekenden vindt de WoonVinder een duidelijk systeem. De meerderheid (84 procent) van de woningzoekenden vindt dat er voldoende informatie wordt gegeven op de internetsite, de kabelkrant en in de woonwinkel. Een minderheid (16 procent) van de woningzoekenden geeft aan informatie te missen. Het gaat hier om extra informatie in de woningadvertenties (afmetingen kamers, foto en plattegrond/indeling van de woning).

Woningen worden drie werkdagen op de internetsite getoond. Een ruime meerderheid (80 procent) is hiermee tevreden. De deelnemers in de focusgesprekken zijn hierover ook tevreden, maar vinden het tijdstip van het uitbrengen van de reacties (13:00-14:00) niet prettig. Een reactietijd van een uur in het begin van de avond (buiten werktijd) vinden zij beter.

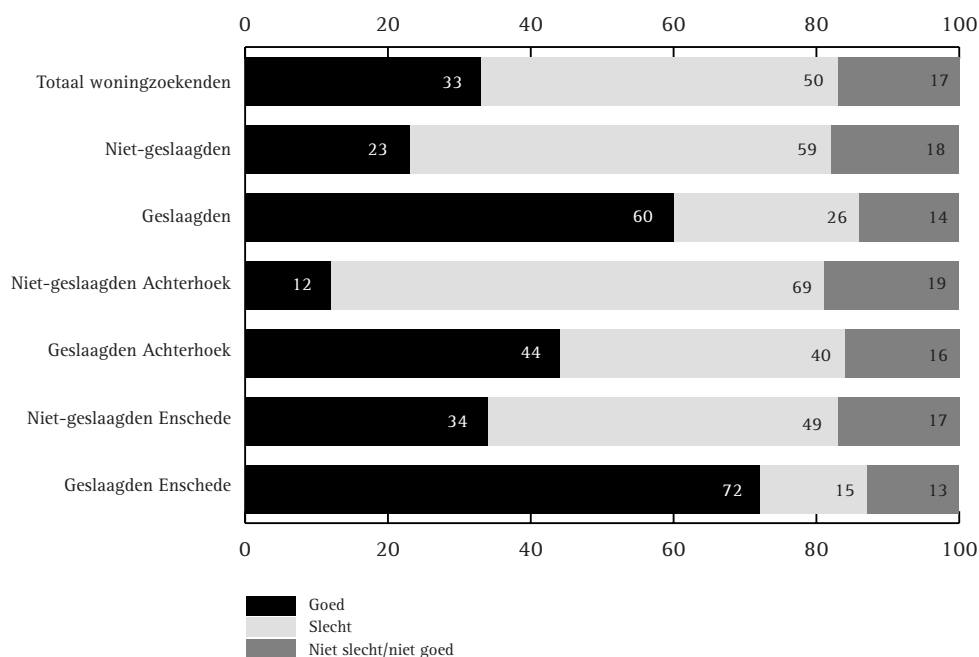
Uit de focusgesprekken komt verder naar voren dat de geslaagden het systeem ook duidelijk vinden, de niet-geslaagden vinden het systeem daarentegen minder duidelijk. Er worden vraagtekens gezet bij de selectieprocedure ("Verloopt de loting via de computer wel eerlijk?"). Verder vinden de niet-geslaagden de zakelijke opstelling van de medewerkers van De Woonplaats niet prettig. Iets meer inleving in de persoonlijke situatie wordt op prijs gesteld. Daarnaast geven enkele deelnemers in bezit van een RIO-verklaring aan dat de automatische verloop van de inschrijving na een half jaar onpraktisch is omdat er soms in een half jaar geen RIO-woningen worden aangeboden.

4.7.3 Mening rechtvaardigheid model

De helft van de woningzoekenden in Enschede en in de Achterhoek vinden het slecht dat de woningen worden verloot. De meest genoemde reden is dat loten oneerlijk is voor de mensen die al lang stonden ingeschreven in het oude systeem. De niet-geslaagden in het focusgesprek brengen dit punt ook nadrukkelijk naar voren. Ook al was in het oude systeem de wachttijd voor de meeste woningzoekenden meer dan drie jaar, er bestond tenminste zekerheid dat men in aanmerking zou komen voor een woning. Deze zekerheid kan niet worden gegeven in het lotingmodel.

Eenderde van de woningzoekenden is van mening dat loten wel goed is. Zij vinden het systeem eerlijk en nu hebben starters ook een kans op het vinden van een woning. Wanneer we een onderscheid maken tussen geslaagden en niet-geslaagden, dan blijkt dat geslaagden veel positiever zijn over het lotingmodel dan niet-geslaagden (zie figuur 4.4).

Figuur 4.4
Mening woningzoekenden verloten woningen (in %)



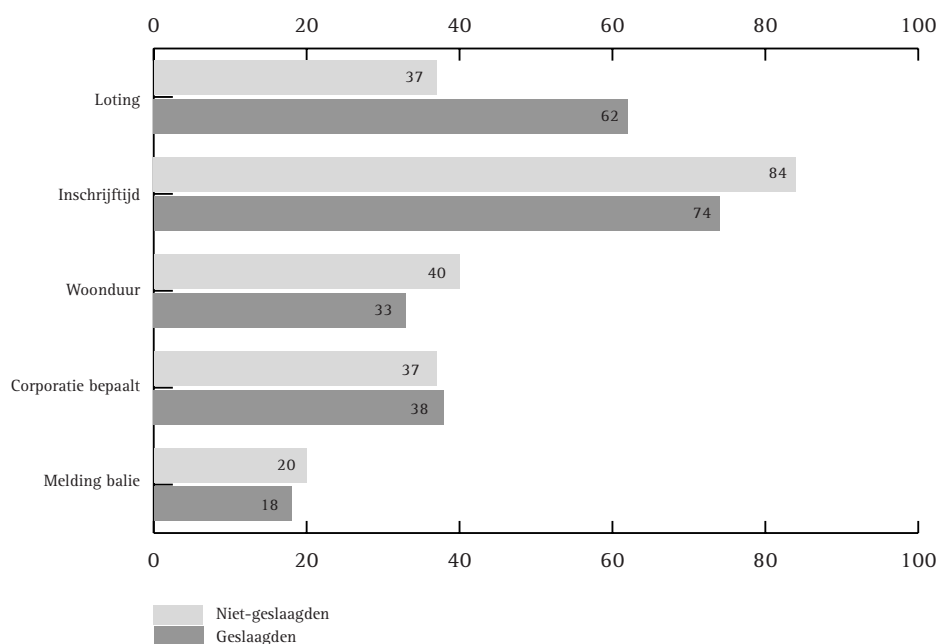
Bron: Leber & Wassenberg, 2004.

Opvallend is verder dat de woningzoekenden in de Achterhoek het lotingmodel een stuk slechter vinden dan de woningzoekenden in Enschede. Mogelijke verklaringen zijn: ten eerste beoordeelt in Enschede een jongere bevolking het systeem. Jongeren hebben in het lotingmodel een veel grotere kans op het vinden van een woning dan in het oude systeem. Ten tweede heeft Enschede een groter aanbod beschikbare huurwoningen dan de Achterhoek, waardoor de woningzoekenden meer kans maken op het vinden van een woning. Ten derde kunnen woningzoekenden in Enschede ook via andere systemen op zoek naar een woning en dit kan niet in de plaatsen in de Achterhoek.

Bij de vraag of het verdelen van woningen middels loting rechtvaardig is of niet, zijn er evenveel woningzoekenden die het systeem rechtvaardig (44 procent) of onrechtvaardig (43 procent) vinden. Ook hier vindt de meerderheid van de geslaagden het systeem rechtvaardig in tegenstelling tot de niet-geslaagden (zie figuur 4.5). Verder blijkt weer dat woningzoekenden in Enschede het systeem rechtvaardiger vinden dan woningzoekenden in de Achterhoek.

De woningzoekenden in beide focusgesprekken vinden het lotingmodel niet eerlijk. Het gebrek aan zekerheid en de afhankelijkheid van de geluksfactor worden als groot knelpunt ervaren. De geslaagden zijn van mening dat zij geluk hebben gehad bij het vinden van de woning.

Figuur 4.5
Woningzoekenden en mening rechtvaardigheid verschillende rangordecriteria



Bron: Leber & Wassenberg, 2004.

Wanneer andere volgordecriteria in beschouwing worden genomen, dan blijkt het verdelen van woningen op basis van inschrijftijd, met stip, het meest rechtvaardig te worden gevonden (zie figuur 4.5). Het verdelen van woningen op basis van woonduur en de corporatie verschilt nauwelijks in de beoordeling van het loten. Melding aan de balie (wie het eerst komt, heeft de woning) wordt het meest onrechtvaardig gevonden. De niet-geslaagden in het focusgesprek zijn ook van mening dat woningverdeling op basis van inschrijfduur veel eerlijker is. De woningzoekende heeft met inschrijfduur in ieder geval de garantie dat hij of zij, op den duur, in aanmerking komt voor een woning.

Meer keuze?

Ruim de helft van de woningzoekenden vindt dat door het verloten van de woningen en het beperkt aantal regels meer keuze is voor de woningzoekenden bij het zoeken naar een huurwoning dan voorheen. Verder staat de helft van de woningzoekenden positief tegenover het loslaten van de passendheidscriteria. Als redenen worden gegeven dat nu kan worden gekozen voor een woning waarop eerder niet mocht worden gereageerd en dat men met het oog op de toekomst, een grotere woning kan krijgen. Toch geeft circa eenderde van de woningzoekenden aan dat zij het geen goede zaak vinden dat de passendheidscriteria zijn losgelaten. Zij vinden het niet eerlijk dat alleenstaanden in een eengezinswoning kunnen wonen en dat seniorenwoningen ook aan andere doelgroepen worden verhuurd. Verder wordt de angst uitgesproken dat lage inkomensgroepen in financiële problemen kunnen komen en dat zij worden verdrongen door de woningzoekenden met een hoog inkomen. De deelnemers in beide focusgesprekken hebben geen eenduidige mening ten aanzien van de ontkoppeling van huur en inkomen en woninggrootte en huishoudensgrootte. Voor de ene helft is keuzevrijheid van belang en voor de andere helft is het rekening houden met verschillende doelgroepen een belangrijk punt. De meningen zijn wel allemaal eenduidig ten aanzien van de seniorenwoningen en de urgentie. Alle deelnemers zijn het er niet mee eens dat seniorenwoningen niet alleen zijn bestemd voor senioren en dat de urgentieregeling is afgeschaft. Bepaalde groepen als alleenstaande moeders met kinderen of mensen met psychische problemen zouden urgentie moeten kunnen krijgen.

Alleen loten of een combinatie?

Voor de toekomst ziet bijna 80 procent van de woningzoekenden het liefst dat het lotingmodel niet als solosysteem zal blijven bestaan, maar zal functioneren in combinatie met een ander woonruimteverdelingsysteem. Slechts 11 procent van de woningzoekenden ziet graag een voortzetting van de huidige situatie. De deelnemers in beide focusgesprekken prefereren een combinatiemodel van loting en inschrijfduur. In het lotingmodel komen de actieve woningzoekenden (vaak starters en jongeren) het beste aan bod en in het aanbodmodel met inschrijfduur de doorstromers.

4.8 Samenvatting en conclusie

De slechte werking van het oude woonruimteverdelingsysteem is voor De Woonplaats de reden geweest om de woningen te verdelen via het lotingmodel. Veel woningzoekenden schrijven zich uit voorzorg in, wat leidt tot ongelijke kansen voor verschillende doelgroepen (starters en nieuwkomers). Woningzoekenden die snel op zoek zijn naar een woning kunnen dit door de lange wachtlijsten, onmogelijk bewerkstelligen: activiteit wordt niet beloond, passiviteit daarentegen wel. En door de passendheidscriteria bestaat er onvoldoende keuzevrijheid voor de woningzoekenden. Het lotingmodel (De WoonVinder) moet deze problemen ondervangen. Hoe werkt het model in de praktijk?

Starters en doorstromers

Op basis van de beperkte gegevens over het lotingmodel kunnen geen harde uitspraken worden gedaan over de positie van starters en doorstromers en in hoeverre deze positie al dan niet is verbeterd. Over de positie van de verschillende groepen woningzoekenden kan uit de gegevens wel worden opgemaakt dat de groep geslaagden een goede afspiegeling is van het totaal aantal actieve woningzoekenden (op basis van huishoudenssamenstelling en leeftijd) en dat het woningaanbod op basis van leeftijd passend wordt verdeeld. Bij gebrek aan vergelijkbare gegevens in de voorgaande periode is niet precies aan te geven wie er nu op vooruit is gegaan en wie achteruit. Op basis van soortgelijk onderzoek in het land mag worden aangenomen dat de starters hun positie hebben verbeterd omdat zij in het oude systeem altijd ach-

teraan in de rij aansloten. De stakeholders en de woningzoekenden in de focusgesprekken zijn hierbij van mening dat de positie van senioren en urgenten is verslechterd omdat geen aparte criteria voor beide groepen gelden. Er zijn geen precieze cijfers beschikbaar die deze uitspraken kunnen staven dan wel kunnen tegenspreken.

Actieve houding

Kritiek op het lotingmodel richt zich vaak op de geluksfactor: het vinden van een woning is een kwestie van geluk en de woningzoekende kan de kansen niet vergroten. Uit deze casebeschrijving blijkt echter dat de slaagfactor wel degelijk kan worden gestimuleerd: geslaagden hebben gemiddeld 13 keer een reactie uitgebracht tot het moment dat zij zijn ingeloot en de helft was slechts een tot drie maanden op zoek. Zij hebben ook veel vaker gereageerd: 60 procent van de geslaagden heeft meermalen per week een reactie uitgebracht, tegen 40 procent van de niet-geslaagden. Kortom, door veel reacties uit te brengen op het woningaanbod kan de woningzoekende zijn of haar slaagkansen positief beïnvloeden. Wel dient te worden opgemerkt dat de slaagkans natuurlijk primair wordt beïnvloedt door de spanning op de woningmarkt.

Meningen lotingmodel

De meningen over het lotingmodel zijn niet geheel positief. De helft van de woningzoekenden in het klanttevredenheidsonderzoek (met name de niet-geslaagden) en de meeste stakeholders laten zich negatief uit. Voor de meeste stakeholders is het grootste kritiekpunt dat geen onderscheid wordt gemaakt tussen gewone woningzoekenden en senioren en urgenten. De stakeholders die positief aankijken tegen het lotingmodel benadrukken de keuzevrijheid en eerlijkheid van het systeem. Zowel de woningzoekenden als de meeste stakeholders beoordelen het lotingmodel in relatie tot het oude model met het rangordecriterium inschrijftijd. Inschrijftijd wordt door een grote meerderheid het meest rechtvaardig gevonden om woningen te verdelen. Dat inschrijftijd een beter rangordecriterium wordt gevonden dan loting, komt bij de meeste stakeholders voort uit het idee dat het 'gelijkwaardig behandelen van iedereen' als niet sociaal wordt geacht. De woningzoekenden in de focusgesprekken geven aan dat bij inschrijftijd sprake is van zekerheid en bij loten niet. Wel is de helft van de woningzoekenden uit het klanttevredenheidsonderzoek van mening dat zij nu meer keuze hebben bij het zoeken naar een woning in het lotingmodel door het wegvallen van de passendheidscriteria. Niet alle woningzoekenden (en ook de stakeholders) vinden dit positief en zijn het oneens met de ontkoppeling van huishoudensgrootte en woninggrootte.

Klantvriendelijkheid van het systeem

De woningzoekenden uit het klanttevredenheidsonderzoek zijn erg tevreden over de duidelijkheid van het model, dit geeft de hoge score van bijna 100 procent aan. Zij zijn tevreden over de aangeboden informatie en de wijze van reageren. De niet-geslaagde woningzoekenden in het focusgesprek zijn iets minder positief en wijzen op de zakelijkheid van de baliemedewerkers, die zij als onprettig ervaren. De stakeholders wijzen ook op het gebrek aan kennis bij de baliemedewerkers. Zij zouden niet goed op de hoogte zijn van de aparte regels die gelden bij het woningaanbod dat op een andere wijze wordt aangeboden. De stakeholders pleiten tevens voor een betere begeleiding voor bepaalde groepen woningzoekenden (mensen met een beperking of ouderen).

Constatering

Uit de casebeschrijving blijkt dat het lotingmodel waar maakt wat De Woonplaats wil: woningzoekenden hebben gelijke kansen en het actief zoeken naar een woning wordt zeker gestimuleerd. Tevens wordt het model zeer duidelijk gevonden. De meerderheid van de stakeholders en een deel van de woningzoekenden hebben daarentegen een

negatieve opvatting over het lotingmodel. Zij beoordelen het lotingmodel op basis van het principe van de verdelende rechtvaardigheid, waar aparte criteria gelden voor urgenten en senioren. Daarnaast is het hebben van zekerheid zeer belangrijk. Van beide aspecten is geen sprake in het lotingmodel.

Nu blijkt juist uit de casebeschrijving dat ten aanzien van de verdeling van het woningaanbod naar verschillende groepen woningzoekenden zeer moeilijk conclusies te trekken zijn omdat een aantal gegevens ontbreekt dat hier inzicht in kan verschaffen. Dit maakt het lastig voor De Woonplaats om goed te communiceren met de stakeholders. Wanneer de verdeling van het woningaanbod naar de verschillende groepen woningzoekenden voldoende inzichtelijk is, kan de discussie met de stakeholders op een meer vruchtbare wijze worden aangegaan of het nodig is, of juist niet nodig is, aparte criteria voor urgenten en senioren in te stellen. In dit verband is het ook nuttig dat De Woonplaats een goede verantwoordingstabel presenteert waarin een overzicht wordt gegeven van het totaal verhuurde aanbod in het lotingmodel (met het totaal aantal uitgebrachte reacties per woning) en het deel dat direct is bemiddeld. Tot slot kan men zich ook hier afvragen in hoeverre een reactietijd van een uur noodzakelijk is. Een reactietijd van enkele dagen zou klantvriendelijker zijn.

5 Wonen in Velsen

5.1 Het experiment optie-/winkelman Velsen

In oktober 2003 zijn de corporaties AWV Eigen Haard, Woningbedrijf Velsen, Woningbouwvereniging Brederode, Wooncorporatie Kennemerhave tezamen met de gemeente Velsen gestart met een nieuw woonruimteverdelingsysteem dat bestaat uit een combinatiesysteem van loting (winkelman) en een optiemodel. Voorheen werden de woningen toegewezen via een aanbodmodel middels een toewijzingsvolgorde. Met het invoeren van dit nieuwe systeem zijn ook de meeste passendheidscriteria losgelaten. Er worden wel bindingseisen gesteld. Het project heeft de status van een experiment en heeft een looptijd van oktober 2003 tot oktober 2005. Indien het experiment succesvol blijkt, krijgt het een definitieve status, al dan niet aangepast.

Het optie-/winkelman is het enige woonruimteverdelingsysteem in de gemeente Velsen. Omdat in het onderzoek alleen het winkelman centraal staat, zal het optiemodel niet uitgebreid worden beschreven maar op hoofdlijnen worden behandeld. Nadat is ingegaan op de achtergronden bij de keuze van het lotingmodel (5.2) zullen de opzet en werking van het lotingmodel worden beschreven (5.3). Paragraaf 5.4 geeft inzicht in de resultaten van het lotingmodel. Daarna komen de ervaringen en beoordeling van de corporaties en gemeente (5.5) en de externe partijen (5.6) aan de orde en in paragraaf 5.7 worden de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek gepresenteerd. De casebeschrijving sluit af met een conclusie in paragraaf 5.8.

5.2 Achtergronden bij de keuze van het lotingmodel

Eind 2002 zijn de corporaties en de gemeente in Velsen gestart met de ontwikkeling van het experiment optie-/winkelman. De aanleiding is de onvrede over de toenmalige manier van woonruimteverdeling. De partijen zijn dan van mening dat dit systeem gebukt gaat onder regelgeving waarbij niet alle woningzoekenden gelijke kansen hebben op het vinden van een woning. Leeftijdsdiscriminatie speelt hierbij een grote rol, omdat een toewijzingsvolgorde geldt op basis van het criterium leeftijd.

De vier corporaties in Velsen zijn van mening dat een nieuw woonruimteverdelingsysteem beter zou werken. Samen met de gemeente Velsen zijn de handen ineengeslagen om een nieuw systeem te ontwikkelen. Hierbij wordt in eerste instantie gekozen voor het optiemodel, echter met dit model gaat een grote passiviteit gepaard, aldus de gesprekpartners. Om toch de kansen te vergroten voor de actieve woningzoekenden die op korte termijn een woning nodig hebben, wordt gekozen voor de combinatie optie en loten.

Het experiment optie-/winkelman heeft meerdere uitgangspunten. Ten eerste gaat het experiment uit van optimale keuzevrijheid en eerlijkheid voor de woningzoekende door de afschaffing van de passendheidscriteria. Ten tweede hebben de woningzoekenden de keuze tussen enerzijds het wachten op een passend aanbod en anderzijds de keuze om actief op zoek te gaan naar een woning. Ten derde vergroot het experiment de mate van transparantie, door inzicht te bieden in de verdeling van het totale sociale woningaanbod, zowel voor corporaties, gemeente als woningzoekenden. Het laatste uitgangspunt heeft betrekking op het regelen van woonruimten voor woningzoekenden die niet zelfstandig in huisvesting kunnen voorzien. Deze groepen worden buiten het systeem om bemiddeld.

De gemeente Velsen heeft een belangrijke rol bij de woonruimteverdeling. Zij is verantwoordelijk voor het stellen van de algemene kaders; de corporaties zijn verantwoordelijk voor de uitvoering.

Overigens is het optie-/winkelman een experiment van de SEV en het experiment ontvangt ook subsidie via het regionale programma Innovatie Acties De Transparante Regio.

Bij de introductie van het experiment is er nauwelijks sprake geweest van kritiek (zowel onder woningzoekenden, politieke partijen als maatschappelijke organisaties). De kritiek die naar voren kwam, richt zich op de praktische uitvoering met betrekking tot de

gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de internetsite, bijvoorbeeld voor senioren. Ook bestaat er relatief weinig discussie over het loslaten van de passendheidscriteria. Corporatiemedewerkers op uitvoerend niveau hebben af en toe nog moeite met de afschaffing van passendheidscriteria, met name waar het gaat om de ontkoppeling huishoudgrootte en woninggrootte.

5.3 Werking winkelmodel

Dagelijks worden beschikbare woningen geplaatst op de internetsite en de kabelkrant van Seaport TV. Ook hangen in elke corporatie flyers. Woningzoekenden hebben drie werkdagen de tijd om een reactie op de gewenste woning uit te brengen. Dit kan via internet of door te bellen naar een callcentre. Bij elke woningcorporatie en op het gemeentehuis staat een internetzuil. Woningzoekenden mogen één reactie uitbrengen per advertentiewoning. Zij mogen op meerdere advertentiewoningen reageren.

Woningzoekenden dienen zich in te schrijven via de website Wonen in Velsen of bij een medewerker van een van de vier corporaties. Er geldt een minimumleeftijd van 18 jaar. De woningzoekende krijgt bij inschrijving een klantnummer waarmee kan worden gereageerd op het beschikbare woningaanbod (winkel- en optiemodel). De inschrijving is gratis. De registratie vervalt wanneer de woningzoekende een jaar lang niet heeft gereageerd, tenzij de woningzoekende een of meerdere opties heeft genomen.

5.3.1 Het beschikbare woningaanbod en passendheidscriteria

In principe kan iedereen een reactie uitbrengen op het woningaanbod in het winkelmodel ongeacht leeftijd, inkomen of gezinssamenstelling. Er worden vooraf echter wel bindingseisen (regionale toelatingseisen) gehanteerd. De woningzoekende dient aan een van deze bindingseisen te voldoen:

- de woningzoekende is een inwoner van de IJmondregio en staat minimaal een jaar ingeschreven in het bevolkingsregister;
- de woningzoekende is economisch gebonden aan de regio. Het gaat hier om duurzaam werk voor tenminste 19 uur in de week;
- de woningzoekende is maatschappelijk gebonden aan de regio. Dit houdt in dat de persoon minstens zes jaar aaneengesloten in de regio heeft gewoond, of hij of zij heeft voor vertrek naar het buitenland in de regio gewoond;
- de woningzoekende neemt niet meer deel aan het arbeidsproces (werklozen moeten minimaal 2,5 jaar ingeschreven staan bij het CWI).

Niet het gehele woningaanbod is vrij van regels. Zo worden seniorenwoningen uitsluitend via het optiemodel aangeboden. Deze woningen zijn alleen bestemd voor woningzoekenden van 65 jaar en ouder. Wel mag een woningzoekende jonger dan 65 jaar een optie nemen.

Ook woningen waarvoor een speciale indicatie nodig is, worden op een andere manier verdeeld. Het gaat hier om woningen met zorgverlening en aangepaste woningen voor gehandicapten:

- senioren in het bezit van een RIO-indicatie. De woningen voor deze groep worden getoond in het optiemodel, maar de verdeling vindt buiten het optie-/winkelmodel plaats;
- gehandicapten in het bezit van een WVG-beschikking. Deze groep kan zich laten registreren bij de gemeente. Zodra een geschikte woning vrijkomt, meldt de corporatie de woning aan bij de gemeente.

Daarnaast wordt een deel van het woningaanbod vergeven via directe bemiddeling. Het gaat hier om urgent woningzoekenden en herhuisvestingskandidaten. Onder urgenten vallen ook vluchtelingen met een geldige verblijfstatus. De gemeente Velsen heeft met de corporaties afspraken gemaakt over het aantal woningen dat de

corporatie beschikbaar stelt aan deze doelgroep. Voor andere woningzoekenden vanuit de maatschappelijke opvang, als (ex-)psychiatrische patiënten en blijf-van-mijn-lijf woningzoekenden zijn deze afspraken niet gemaakt. Deze groepen krijgen geen voorrang tenzij zij een urgentiestatus hebben gekregen.

Bij de start van de experimentfase is afgesproken hoe het beschikbare woningaanbod in Velsen zal worden verdeeld. De corporaties hebben hun woningvoorraad bij aanvang gelabeld. Er is gekozen voor de volgende verdeelsleutel: ongeveer de helft van de voorraad wordt uitsluitend verdeeld via het optiemodel (waaronder alle eengezinswoningen). Het overige deel wordt om en om over beide modellen verdeeld. Dit betekent dat uiteindelijk zo'n 75 procent van de woningen via het optiemodel wordt toegewezen en 25 procent via het winkelmodel. In principe kan een woningzoekende op alle huurwoningen een optie nemen. Per corporatie verschilt het aandeel woningen dat in het optiemodel of in het optie-/winkelmodel is gelabeld (zie tabel 5.1).

Tabel 5.1
Aandeel woningen optiemodel en optie-/winkelmodel (%)

Corporatie	Optiemodel	Optie-/winkelmodel
WBV Velsen	27	73
AWV Eigen Haard	76	24
St. Wooncorporatie Kennemerhave	97	3
WBV Brederode	100	-

Bron: kerncijfers afzonderlijke corporaties, 2004.

Woningen die vooral in het winkelmodel worden aangeboden zijn woningen met een hoge mutatiegraad. De achterliggende gedachte was hierbij dat het winkelmodel een snel en dynamisch systeem moet zijn, waarbij de woningzoekende actief zoekt naar een woning. Door complexen met een hoge mutatiegraad aan te bieden in het winkelmodel, blijft de woningzoekende gewaarborgd van voldoende aanbod waarop kan worden gereageerd. De Woningbouwvereniging Velsen heeft veel woningen in haar bezit die een hoge mutatiegraad kennen, dit geldt in veel mindere mate voor de andere drie corporaties. Dit verklaart de scheve verdeling in tabel 5.1. In het optiemodel worden voornamelijk woningen aangeboden waarvan bekend is dat deze minder snel muteren (met name eengezinswoningen). De corporaties gaan ervan uit dat de woningzoekenden voor deze woningen bereid zijn langer te wachten. Daarnaast wordt een deel van de woningvoorraad direct bemiddeld (o.a. urgenten: in de onderzoeksperiode bedraagt dit percentage 18 procent). De toewijzing gaat op basis van ratio naar corporatie en gentlemen's agreement, er zijn geen aantallen per jaar vastgelegd.

5.3.2 Woninginformatie en vergroting slaagkans

Bij de woningadvertenties wordt naast informatie over de woning, uitgebreide informatie gegeven over de woonomgeving en haar voorzieningen (groen, openbaar vervoer, school, horeca, winkels e.d.).

Ook worden de tussenstanden van het aantal uitgebrachte reacties vermeld. Hierdoor kunnen woningzoekenden beter hun slaagkans voor een bepaalde woning inschatten (hoe minder reacties, hoe meer kans iemand heeft om te worden geselecteerd).

Woningzoekenden kunnen tevens hun slaagkansen vergroten door op zo veel mogelijk woningen te reageren. Een reactie mag ook worden ingetrokken.

Figuur 5.1
 Woningadvertentie Wonen in Velsen



Bron: www.woneninvelsen.nl

5.3.3 Selectieprocedure en verantwoording

De computer selecteert alle binnengekomen reacties en het computersysteem kiest willekeurig een kandidaat. De woningzoekende aan wie de woning is toegewezen, krijgt een woningaanbieding per brief en per mail, met een uitnodiging voor het bezichtigen van de woning. De kandidaat heeft vier werkdagen bedenktijd. In deze tijd kan de kandidaat contact opnemen met de huidige bewoner/corporatie om de woning te bezichtigen. Wanneer de woning wordt geweigerd dan wordt opnieuw geloot tussen alle overgebleven kandidaten. Het weigeren van een woning heeft geen consequenties voor de woningzoekende in kwestie.

In de verantwoordingstabel staat per woning hoe deze is verhuurd: via het winkelmodel, optiemodel of bemiddeling. Indien de woning is verhuurd via het winkelmodel, dan staat tevens het totaal aantal uitgebrachte reacties en de datum vermeld. De verantwoordingstabel staat op de website wonen in Velsen.

5.3.4 Evaluatie en bijstelling

Gedurende de proefperiode wordt de werking van zowel het winkel- als het optiemodel geëvalueerd. Voor het winkelmodel is in september 2004 een klanttevredenheidsonderzoek verricht en in december 2004 heeft een eerste analyse van de klantgegevens plaatsgevonden (voor beide systemen).

5.3.5 Het optiemodel

In het optiemodel kunnen woningzoekenden hun voorkeur (een optie) voor een cluster woningen (Product Markt Combinatie) opgeven. Een cluster woningen bestaat uit het achtereenvolgens selecteren van een woonbuurt, een woningtype, een prijsklasse en het aantal kamers. In een cluster kunnen woningen zitten van meerdere corporaties. De woningzoekende wordt geplaatst op de wachtlijst. Eenmaal boven aan de wachtlijst wordt de woning aangeboden. Het aantal opties is onbeperkt, maar wel een optie

per cluster woningen. Voor het plaatsen van een optie wordt 5 euro per optie betaald. Bij elke optie staat een indicatieve wachttijd vermeld.

De registratie geschiedt op dezelfde wijze als bij het winkelmodel. Er kan ook worden gereageerd op woningen in het winkelmodel en vica versa. Indien de woningzoekende een woning via het winkelmodel heeft gevonden, dan kan de woningzoekende zelf bepalen of hij zijn opties wil laten vervallen of handhaven. Woningzoekenden mogen de optiewoningen onbeperkt weigeren.

5.4 Resultaten lotingmodel

In deze paragraaf worden de resultaten van het winkelmodel gepresenteerd en wordt bekeken wat de effecten van loting en het loslaten van de passendheidscriteria zijn op de slaagkansen van andere (doel)groepen. De gepresenteerde klantgegevens zijn afkomstig van de analysebibliotheek Velsen/corporaties in Velsen (december 2004) en bestrijken een periode van oktober 2003 tot en met november 2004. Deze gegevens worden gebruikt om een beeld te schetsen van de situatie in Velsen. Gedetailleerd cijfermateriaal is beschikbaar via de corporaties. Gegevens over de voorgaande periode (2002/2003) zijn niet beschikbaar. De klantgegevens van het winkelmodel worden, daar waar mogelijk, vergeleken met de klantgegevens van het optiemodel. Helaas worden niet alle gegevens in het systeem geregistreerd waardoor de resultaten van het lotingmodel niet compleet zijn. Tezamen heeft dit consequenties voor de beoordeling van het winkelmodel.

5.4.1 Verhuurde woningen

In de beschouwde periode zijn in totaal 736 woningen verhuurd. Hiervan zijn 242 woningen verhuurd via het winkelmodel en 358 woningen in het optiemodel. 136 woningen zijn direct bemiddeld (urgentie, RIO, WVG, herhuisvesting en uitzonderingsgevallen). Dit betekent dat van de woningen die exclusief directe bemiddeling zijn verhuurd, 40 procent is verhuurd via het winkelmodel en 60 procent is verhuurd via het optiemodel.

Kenmerken verhuurde woningen

Wanneer we het woningaanbod in het winkelmodel vergelijken met het aanbod in het optiemodel (zie tabel 5.2), dan worden in het winkelmodel meer dan de helft portiekflats aangeboden en slechts één procent eengezinswoningen. In het optiemodel maken eengezinswoningen daarentegen bijna een derde uit van het woningaanbod. Verder worden in het winkelmodel meer woningen met een lage huur aangeboden dan in het optiemodel (zie tabel 5.2).

Tabel 5.2

Woningtype woningen in het winkelmodel en in het optiemodel (%)

%	Winkelmodel	Optiemodel
Portiekflats	62	35
Overige flatwoningen	37	27
Eengezinswoningen	1	29
Seniorenwoningen	-	9
Totaal (absoluut)	242 (100%)	358 (100%)

Bron: Analysebibliotheek, 2004.

Tabel 5.3

Huurprijs woningen in het winkelmodel en in het optiemodel (%)

%	Winkelmodel	Optiemodel
Tot kwaliteitsgrens € 325,91	55	24
Tussen € 325,91 en € 453,77	24	29
Boven aftoppingsgrens € 453,77	21	53
Totaal (absoluut)	242 (100%)	358 (100%)

Bron: Analysebibliotheek, 2004.

5.4.2 Reacties, weigeringen en verhuringen

In de onderzoeksperiode zijn 7.944 woningzoekenden geregistreerd in het combinatiesysteem. Het is niet bekend hoeveel van deze geregistreerden alleen gebruikmaken van het winkelmodel of ook opties hebben genomen. In totaal zijn circa 51.590 reacties van woningzoekenden in het winkelmodel geregistreerd.

Gemiddeld aantal reacties

Gemiddeld komen er 193 reacties per woning. Eengezinswoningen zijn het meest populair met een gemiddeld aantal reacties van 468 per aangeboden woning. De reden dat dit getal erg hoog is, komt doordat in de onderzoeksperiode slechts zeven eengezinswoningen die zijn gelabeld als winkel-/optiemodelwoningen, zijn vrijgekomen en hiervan zijn er drie in het winkelmodel gekomen en vier in het optiemodel (bovenop de eengezinswoningen die al gelabeld zijn als optiewoningen).

Weigeringen

Uit de gegevens komt naar voren dat de weigeringsgraad in het winkelmodel 1,9 bedraagt en de weigeringsgraad in het optiemodel 4,0. Deze hoge weigeringsgraad in het optiemodel heeft enerzijds te maken met de brede clusters van woningen en anderzijds met de bepaling dat woningzoekenden de aangeboden woningen onbeperkt mogen weigeren. Ook zijn de weigeraars kieskeuriger omdat zij hun lange wachttijd in het achterhoofd hebben.

Kenmerken woningzoekenden en verhuringen

Zoals eerder is opgemerkt kan er helaas geen vergelijking worden gemaakt tussen de gegevens van het huidige systeem met de gegevens van het oude model. Wel kan een vergelijking worden gemaakt tussen het winkelmodel enerzijds en het optiemodel anderzijds.

Als er wordt gekeken naar de kenmerken van de geslaagden (leeftijd, huishoudensgrootte, inkomen), in het winkelmodel, dan bestaat er verhoudingsgewijs weinig verschil tussen de kenmerken van de geslaagden in het optiemodel. Dit is niet verwonderlijk want uit de klantgegevens komt naar voren dat de geslaagden in het winkelmodel niet alleen hun geluk hebben gezocht in het winkelmodel: bijna 75 procent heeft tegelijkertijd ook opties genomen in het optiemodel.

Verder blijkt dat onder de geslaagden in het winkel- en optiemodel zich veel personen bevinden in de leeftijd van 18 tot en met 30 jaar (resp. 72 en 65 procent). Dit betekent dat jongeren onder de geslaagden goed zijn vertegenwoordigd.

Inkomen en passendheid

Vooraf dient bij de inkomensgegevens een kanttekening te worden gemaakt. Door de corporatie WBV Velsen zijn de inkomensgegevens niet adequaat ingevoerd in het systeem, waardoor de aantallen inkomensgegevens niet overeenkomen met de aantallen verhuringen. Het woningbezit van WBV Velsen bestaat overwegend uit sociale huurwoningen met een lage huur. De gepresenteerde gegevens in de tabellen hebben betrekking op 416 verhuringen in plaats van het totaal aantal van 600 verhuringen via het winkel- en optiemodel. Bij de interpretatie van de gepresenteerde gegevens moet daarom in beschouwing worden genomen dat wij geen uitspraken kunnen doen over de representativiteit.

Door deze invoerfout kunnen er helaas geen uitspraken worden gedaan over de huishoudensgrootte en passendheid, omdat bij het ontbreken van de inkomensgegevens, het systeem automatisch een eenpersoonshuishouden heeft gegenereerd. Met andere woorden, van 184 huishoudens kan niet met zekerheid worden gezegd of het hier inderdaad om een eenpersoonshuishouden gaat (67 gegevens in het winkelmodel en 117 gegevens in het optiemodel).

Uit de klantgegevens blijkt dat 44 procent van de geslaagde woningzoekenden in het winkelmodel een laag inkomen heeft tegen 34 procent van de geslaagden in het



optiemodel. Dit hangt ook samen met het feit dat er duurdere woningen in het optiemodel worden aangeboden.

Tabel 5.4

Verhuringen inkomen in relatie tot huurhoogte winkelmodel (%)

Winkelmodel	Woning met huurprijs tot kwaliteitskortingsgrens (€ 325,91)	Woning met huurprijs vanaf kwaliteitsgrens tot aftoppingsgrens	Woning met huurprijs boven aftoppingsgrens (€ 453,77)
Inkomen tot huursubsidiiegrens	50,5	30,9	41,6
Inkomen boven huursubsidiiegrens	49,5	69,1	58,3
Totaal (absoluut)	97 (100%)	42 (100%)	36 (100%)

Bron: Analysebibliotheek, 2004.

Uit tabel 5.4 blijkt dat woningen met een lage huur in het winkelmodel gelijk worden verdeeld over huishoudens met lage en hogere inkomens. Naarmate de huurprijs hoger wordt, worden de woningen meer verhuurd aan huishoudens met inkomens boven de huursubsidiiegrens (eenpersoonshuishoudens € 18.700, meerpersoonshuishoudens € 25.075, voor huishoudens onder de 65 jaar). In het optiemodel (tabel 5.5) komt dit beeld sterker naar voren.

Tabel 5.5

Verhuringen inkomen in relatie tot huurhoogte optiemodel

Optiemodel	Woning met huurprijs tot kwaliteitskortingsgrens (€ 325,91)	Woning met huurprijs vanaf kwaliteitsgrens tot aftoppingsgrens	Woning met huurprijs boven aftoppingsgrens (€ 453,77)
Inkomen tot huursubsidiiegrens	55,2	32,9	23,0
Inkomen boven huursubsidiiegrens	44,8	67,1	77,0
Totaal (absoluut)	58 (100%)	70 (100%)	113(100%)

Bron: Analysebibliotheek, 2004.

Kortom, het blijkt dat in het winkelmodel ongeveer de helft van het woningaanbod 'passend' wordt verdeeld (laag inkomen bij lage huur en hoger inkomen bij hoge huur). In het optiemodel wordt de helft van het woningaanbod met een lage huur 'passend' verdeeld, voor het woningaanbod met een hoge huur geldt dat de meerderheid 'passend' wordt verdeeld. Voor beide situaties ontbreekt het inzicht hoeveel het inkomen boven de huursubsidiiegrens ligt. Dat kan dus ook inhouden dat ze er net boven liggen.

5.5 Ervaringen en beoordeling corporatie en gemeente lotingmodel

De medewerkers van de corporatie geven aan dat in het winkelmodel vooral jongeren en starters sneller aan een woning komen. Jongeren hebben veel meer mogelijkheden gekregen in vergelijking met het oude systeem, omdat er nu geen sprake meer is van leeftijdsdiscriminatie. Jongeren komen niet alleen in het winkelmodel meer aan bod, maar ook in het optiemodel.

De medewerkers van de corporaties zijn van mening dat woningzoekenden het systeem eerlijk vinden. Dit komt vooral door de combinatie zekerheid versus actief zoeken. Mensen kunnen in dit systeem hun wooncarrière plannen.

De corporaties geven aan dat het nieuwe systeem meer werk heeft opgeleverd ten aanzien van de voorlichting en begeleiding. Door te veel keuzemogelijkheden is het voor sommige woningzoekenden moeilijk om een keuze te maken. Ook het gebrek aan computerervaring van sommige woningzoekenden vergt extra tijd. Wel krijgen de medewerkers het idee dat de woningzoekenden het systeem duidelijk en overzichtelijk vinden.

Echte knelpunten zijn niet naar voren gekomen. Op enkele technische website-mankementen

in de opstartfase na, zijn er geen problemen waargenomen als overbewoning, huurachterstanden of problemen met de huisvesting van grote gezinnen. Mensen blijken in de praktijk heel passend te kiezen.

Wel merken de medewerkers op dat het aantal weigeringen in het experiment is toegenomen. Dit heeft enerzijds te maken met de grote keuzemogelijkheden (inschrijven op veel opties en tegelijkertijd reageren op het aanbod in het winkelmodel). Anderzijds heeft het aantal weigeringen ook te maken met te brede clusters in het optiemodel (verschillende complexen en straten binnen een cluster).

Kosten model

Alhoewel de implementatie van het model extra kosten had, kan algemeen worden gesteld dat het experiment optie-/winkelmodel niet veel duurder is dan het oude systeem. Het oude systeem was veel arbeidsintensiever door meer administratie. Het nieuwe systeem is sterk geautomatiseerd, waardoor uiteindelijk minder personeelskosten worden gemaakt. Extra kosten blijken te zitten in het callcentre en het abonnement op de kabelkrant. De kosten die vroeger werden gemaakt voor de woningkrant zijn echter niet meer van toepassing.

Toekomst?

Met de komst van de nieuwe huisvestingswet zijn de corporaties in Velsen en de gemeente mogelijk genoodzaakt om de regionale bindingseisen af te schaffen. In het experiment hebben zij bewust gekozen voor het handhaven van deze eisen omdat de eigen inwoners hierdoor hoog op de optielijsten zijn geplaatst, waardoor zij in het geval van afschaffing van de regionale bindingseisen in het optiemodel, in ieder geval niet worden benadeeld.

Ook wordt overwogen om de clusters in het optiemodel minder breed te maken, waardoor het aantal weigeringen zal afnemen omdat woningzoekenden een meer gerichte keuze kunnen maken.

Het is onzeker of de contracten met de kabelkrant en het callcentre worden verlengd, gezien het bestaan van voldoende andere mediamogelijkheden.

5.6 Ervaring en beoordeling lotingmodel externe organisaties

Vertegenwoordigers van onder andere huurdersverenigingen, maatschappelijke instellingen en de gemeente zijn overwegend positief over het lotingmodel. Resultaten van het lotingmodel en klantgegevens zijn bij de externe partijen nog niet bekend.

Loten als rangordecriterium

Het lotingsysteem wordt over het algemeen positief beoordeeld. De deelnemers benadrukken de gelijke kansen voor iedereen en grotere kansen voor starters in vergelijking met het oude systeem. Verder waarderen de deelnemers het lotingmodel omdat het model een combinatie vormt met het optiemodel. De combinatie van actief zoeken aan de ene kant en zekerheid bieden aan de andere kant is erg belangrijk voor woningzoekenden, aldus de gesprekpartners. De combinatie optie-/winkelmodel is zeker te verkiezen boven alleen het lotingmodel. De rangordecriteria inschrijftijd, woonduur en directe toewijzing door de corporatie worden niet veel beter geacht.

Alhoewel de deelnemers de combinatie optie-/winkelmodel prefereren, geeft juist ook deze combinatie aanleiding tot het grootste negatieve punt dat op de bijeenkomst naar voren is gekomen: er bestaat geen zicht op de verdelingswijze van het woningaanbod in enerzijds het winkelmodel en anderzijds in het optiemodel. De deelnemers geven aan dat de corporaties geen helderheid geven in de verdeling van het woningaanbod: Welke criteria en argumentatie liggen aan de huidige woningverdeling ten grondslag?

De gesprekpartners geven aan dat de corporaties bij aanvang van het experiment hebben afgesproken het woningaanbod gelijk te verdelen (50-50). De corporaties geven aan dat in de praktijk een kwart van het woningaanbod wordt aangeboden in het winkelmodel en 75 procent van het aanbod in het optiemodel. De deelnemers vinden dit percentage veel te laag en zouden graag zien dat het woningaanbod evenredig wordt aangeboden in beide modellen. Daarnaast zijn zij van mening dat in het winkelmodel alleen de kwalitatief slechte woningen, als sloopwoningen, oude portiekwoningen en incidenteel slechte eengezinswoningen, worden aangeboden. In het optiemodel worden de kwalitatief goede woningen aangeboden, zoals de gerenoveerde woningen, nieuwbouwwoningen en de eengezinswoningen. Seniorenwoningen worden ook alleen in het optiemodel aangeboden. De deelnemers zouden graag zien dat een gedeelte van het senioren aanbod ook in het winkelmodel komt, waardoor senioren sneller in aanmerking kunnen komen voor een dergelijke woning en de lange wachttijden in het optiemodel kunnen proberen te omzeilen. Kortom, de deelnemers pleiten ervoor dat de corporaties hun keuze in de verdeling van het woningaanbod in het winkel- en optiemodel verantwoorden, het woningaanbod evenredig verdelen naar aantal en kwaliteit en dat seniorenwoningen ook in het winkelmodel worden aangeboden.

Loslaten passendheidscriteria

Ten aanzien van de ontkoppeling inkomen en hoogte van de huur bestaat een positieve houding. Wel heeft een enkeling de angst dat de lage inkomensgroepen de huur op een gegeven moment niet meer kunnen betalen omdat zij in een te dure huurwoning wonen.

Positief zijn de deelnemers ook over de ontkoppeling woninggrootte en het aantal personen in het huishouden. De keuzevrijheid van de woningzoekende vinden zij belangrijk. Iedereen is het eens met de regel dat seniorenwoningen alleen bestemd zijn voor mensen van 65 jaar en ouder. Verder zijn de meningen unaniem positief ten aanzien van de regionale bindingseisen. Zeker in een tijd van krapte moeten de woningzoekenden uit de regio voorrang hebben boven andere woningzoekenden.

Positie groepen verschillende woningzoekenden en urgenten

Ook hier worden starters en jongeren genoemd als de groep die het meeste succes heeft in het lotingmodel. Senioren met een lange woontijd die snel een andere woning nodig hebben, mensen in acute nood en mensen met een lichamelijke handicap komen in het optie-/winkelmodel niet goed aan bod. Er bestaat onder de deelnemers vooral verontwaardiging over het gebrek aan huisvestigingsmogelijkheden van senioren met een lange woontijd in acute nood. In het winkelmodel worden geen geschikte woningen aangeboden en de wachttijden in het optiemodel voor seniorenwoningen zijn te lang. Directe bemiddeling bij deze groep zou uitkomst bieden.

In Velsen is het urgentiesysteem niet afgeschaft; wel zijn de criteria waarop urgentie wordt verleend de afgelopen jaren aangescherpt. Urgenten worden buiten het systeem om bemiddeld. Dit vinden de deelnemers een positief uitgangspunt.

Klantvriendelijkheid en duidelijkheid van het systeem

Een ander nadeel dat tijdens de bijeenkomst sterk naar voren kwam is het gebrek aan klantvriendelijkheid van het systeem. Ten eerste is het gebruik van internet voor bepaalde groepen geen uitkomst (ouderen, mensen met psychische beperkingen, mensen zonder internet). Ook vinden de deelnemers dat het winkelmodel erg intensief is, dat wil zeggen, elke dag moeten de woningzoekenden in de gaten houden of een nieuwe woning wordt aangeboden. Voor mensen die geen internet tot hun beschikking hebben, betekent dit dat zij elke dag langs de corporatie moeten gaan. De stakeholders gaan eraan voorbij dat het woningaanbod ook wordt getoond op Seaport TV en woningzoekenden kunnen bellen naar het callcentre om te reageren. Ten tweede wordt het gebrek aan inzicht in de verhuring van de woningen gehekeld. Dit punt

spitst zich enerzijds toe op de eerlijkheid van de trekking (Gaat deze trekking wel eerlijk? Is er geen sprake van voortrekkerij?) en anderzijds op het gebrek aan verantwoording van de verhuurde woningen. De deelnemers zijn van mening dat deze verantwoording niet wordt gegeven. Echter, op de internetsite staat een overzicht dat elke week wordt geactualiseerd, waarin kan worden bekeken of de woning is verhuurd via het winkel- of optiemodel, of direct is bemiddeld.

5.7 Zoekgedrag en klanttevredenheid lotingmodel

Hoe tevreden zijn de woningzoekenden in Velsen? Deze vraag wordt beantwoord aan de hand van de resultaten van een survey, afgenomen onder twee groepen woningzoekenden:

- niet-geslaagden: woningzoekenden die hebben gereageerd op een woning in het winkelmodel (lotingmodel), maar nog geen woning hebben gevonden;
- geslaagden: woningzoekenden die een woning uit het winkelmodel (lotingmodel) hebben gehuurd.

Daarnaast zijn de uitkomsten gebruikt van twee focusgesprekken, gehouden met bovenstaande groepen woningzoekenden (zie bijlage D). De uitkomsten van de survey en focusgesprekken worden samengevoegd.

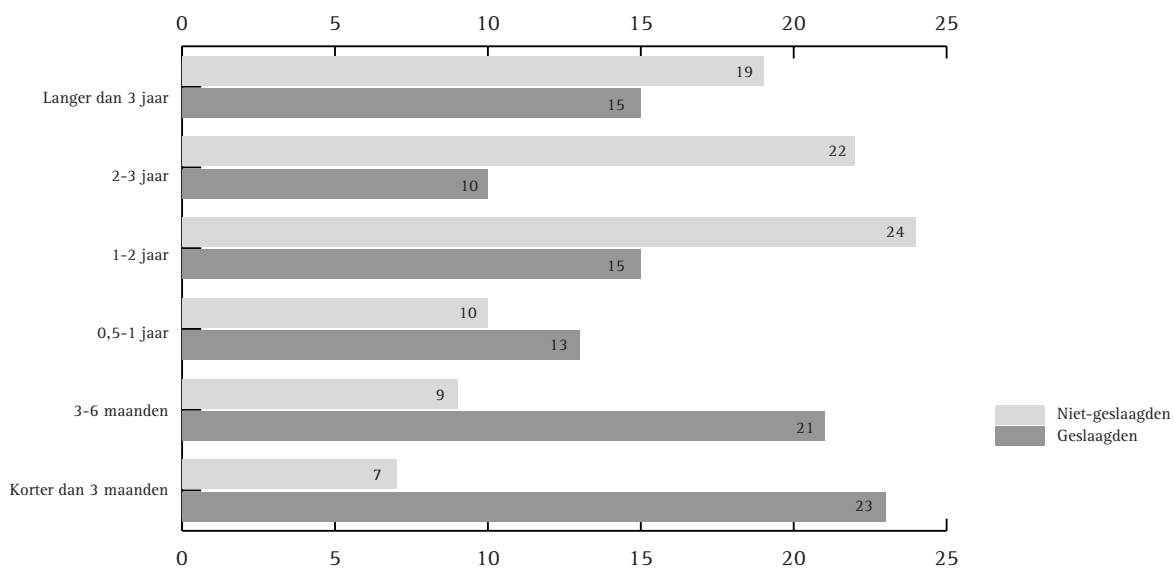
Hieronder wordt ingegaan op het zoekgedrag, bekendheid en duidelijkheid van het lotingmodel en het oordeel over het lotingmodel. Niet alle surveyuitkomsten komen uitgebreid aan de orde. Voor gedetailleerde enquête-uitkomsten dient contact te worden opgenomen met de gemeente Velsen. Vooraf dient echter nog een opmerking te worden gemaakt over de representativiteit van de survey-resultaten. Er zijn niet veel gegevens bekend over de kenmerken van de totale groepen woningzoekenden. Dit in combinatie met lage respons (geslaagden 17 procent en niet-geslaagden 27 procent) maakt dat wij niet met zekerheid kunnen zeggen dat personen die de enquête hebben ingevuld representatief zijn voor alle woningzoekenden.

5.7.1 Zoekgedrag

Hoe lang op zoek?

Een meerderheid van de niet-geslaagde woningzoekenden is minimaal een jaar actief op zoek naar een woning. De geslaagden zijn aanzienlijk korter op zoek naar een woning, de helft is korter dan een jaar op zoek (zie figuur 5.2).

Figuur 5.2
Hoe lang zijn woningzoekenden op zoek naar een woning? (%)



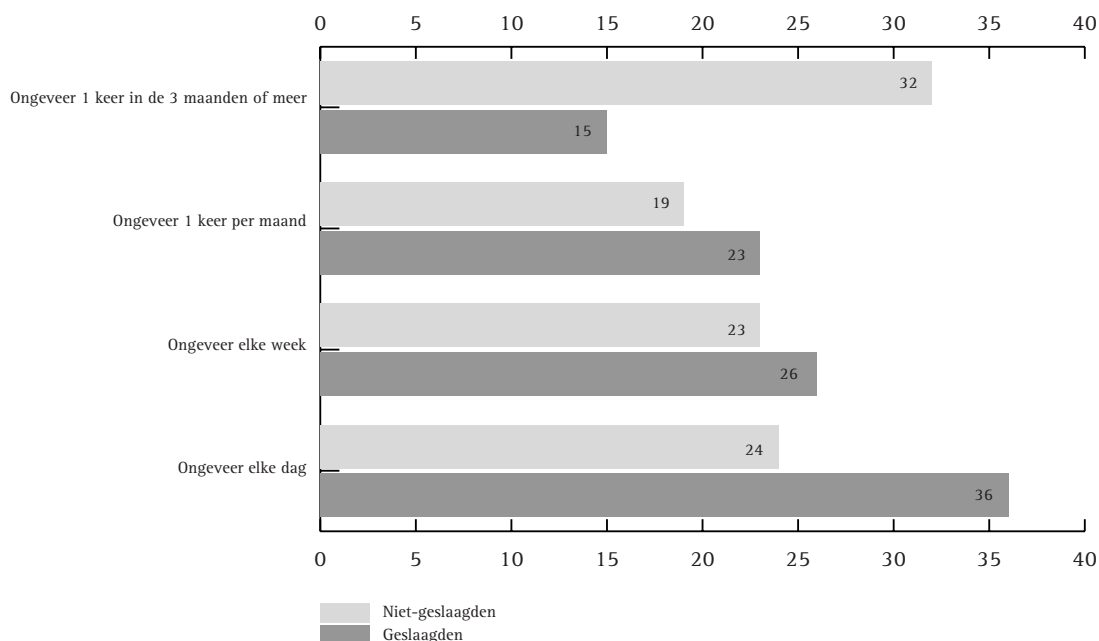
Bron: Gemeente Velsen, 2004 (categorie 'weet niet' buiten beschouwing gelaten).

Hoe vaak reageren?

Bij het verloten van woningen neemt de kans op een aanbieding toe als men vaker reageert. De helft van de woningzoekenden in Velsen reageert minstens een keer in de week op een woning (zie figuur 5.3).

Figuur 5.3

Hoe vaak reageren woningzoekenden op vrijgekomen woningen? (%)



Bron: Gemeente Velsen, 2004.

Geslaagden reageren vaker dan niet-geslaagden. Ruim eenderde van de geslaagden hebben bijna elke dag gereageerd. Bijna alle woningzoekenden reageren via internet. Verder is ruim 70 procent van de geslaagde woningzoekenden van mening dat zij de nieuwe woning eerder hebben gekregen via loting. De meeste geslaagden denken dat zij hun huidige woning niet hadden kunnen krijgen wanneer er strengere regels zouden gelden ten aanzien van het huishouden en leeftijdsgrenzen. Ook de geslaagden uit het focusgesprek zijn deze mening toegedaan. Verder geven beide groepen aan dat bepaalde groepen, bijvoorbeeld starters en alleenstaanden, nu meer kansen hebben.

Aantrekkelijk of kansrijk?

De meeste woningzoekenden reageren vooral op een combinatie van kansrijke en aantrekkelijke woningen. Woningzoekenden kunnen ook makkelijk hun kansen inschatten omdat de tussenstanden van het aantal uitgebrachte reacties op internet staan. De woningzoekenden in de focusgesprekken reageren veelal op aantrekkelijke woningen. Wel geven zij aan dat niet te selectief moet worden gekeken naar het woningaanbod, want wanneer eenmaal een eengezinswoning wordt verloot, wordt niet meer zozeer gekeken naar de buurt waarin deze woning staat.

5.7.2 Duidelijkheid/klanttevredenheid model

De werking van het lotingmodel is voor een ruime meerderheid van de woningzoekenden duidelijk. Slechts tien procent vindt het systeem niet duidelijk, waarbij zij aangeven dat de criteria voor de verdeling van het woningaanbod in het optiemodel en winkelmodel niet helder is. Dit punt kwam ook naar voren in de focusgesprekken. De woningzoekenden zijn van mening dat in het lotingmodel de kwalitatief slechtere

woningen worden verhuurd en er weinig eengezinswoningen in het systeem zitten. De geslaagden kunnen hier meer begrip voor opbrengen dan de niet-geslaagden. De geslaagde woningzoekenden zijn van mening dat het lotingmodel een systeem is waarin vooral die mensen zoeken die snel een woning nodig hebben en daarna hun woningcarrière verbeteren via opties in het optiemodel. De niet-geslaagden vinden de verdeling oneerlijk en zijn van mening dat zij nooit kans zullen maken op goede woningen omdat de wachttijden in het optiemodel te lang zijn.

Verder zouden de deelnemers in beide gesprekken graag zien dat ook een deel van de seniorenwoningen worden verloot. Op dit moment worden seniorenwoningen uitsluitend geplaatst in het optiemodel, waar voor elke seniorenwoning een lange wachttijd bestaat. Indien een deel van dit aanbod in het winkelmodel zou worden geplaatst, dan hebben ouderen die plotseling een woning nodig hebben, meer kans op het vinden van een woning in een korter tijdsbestek. 'Uiteraard' moeten seniorenwoningen alleen onder senioren worden verloot.

De beschikbare woningen worden aangeboden op internet, via de kabelkrant en in de etalages van de corporaties. Wanneer woningzoekenden informatie over de loting willen hebben, dan zoekt een meerderheid deze informatie op internet. De beschikbare informatie over de woningen die vrijkomen, wordt door een ruime meerderheid van de woningzoekenden als voldoende ervaren. Verder is een ruime meerderheid van de woningzoekenden tevreden over de reactietijd van drie werkdagen. De geslaagden in het focusgesprek hebben dezelfde mening over de duidelijkheid van het systeem, de niet-geslaagden ervaren de uitleg op de internetsite (over het inloten en afvallen) als onduidelijk.

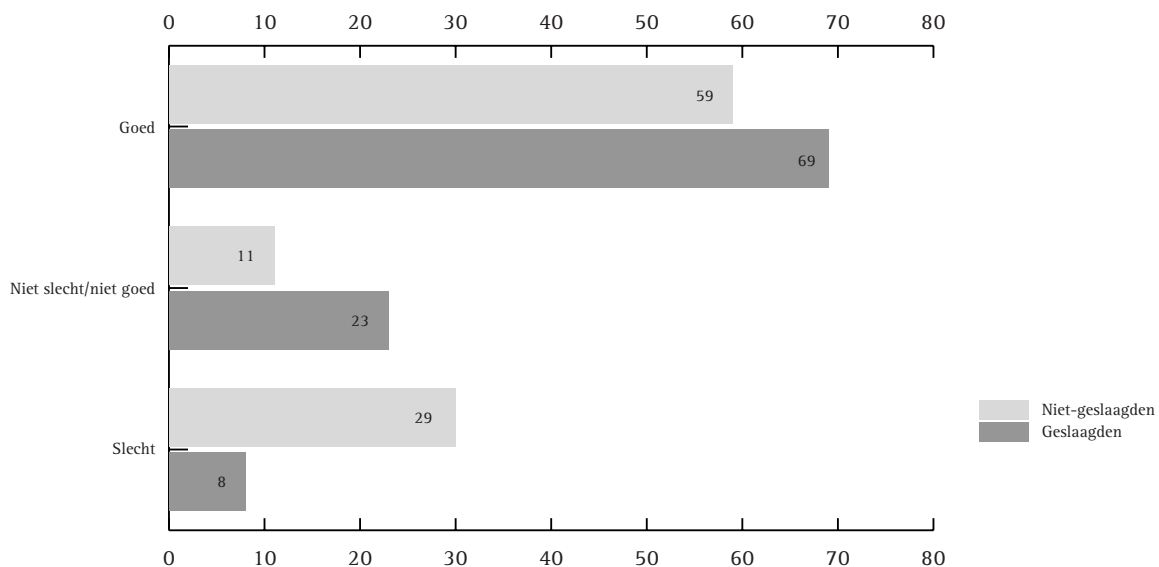
5.7.3 Mening rechtvaardigheid model

Een ruime meerderheid van de woningzoekenden vindt het goed dat een deel van de woningen wordt verloot. Toch is nog eenderde van de niet-geslaagden van mening dat de verdeling van woningen via loting slecht is (zie figuur 5.4). Als voornaamste redenen worden aangegeven dat loten oneerlijk is voor mensen die al lang stonden ingeschreven en dat personen veel pech kunnen hebben met loten.

Figuur 5.4

Mening woningzoekenden verloting deel van het woningaanbod (%)

Bron: Gemeente Velsen, 2004.



Verder bestaat er een verschil tussen de geslaagde en niet-geslaagde woning-

zoekenden bij de vragen over andere manieren van volgordecriteria. Een ruime meerderheid (59 procent) van de niet-geslaagden geeft aan inschrijftijd eerlijk te vinden, tegen eenderde van de geslaagde woningzoekenden. Andere manieren van volgordebepaling worden door beide groepen nauwelijks eerlijk gevonden.

De deelnemers in de focusgesprekken geven aan loten niet eerlijk te vinden. Dit is te wijten aan de geluksfactor die bij loten een rol speelt. De niet-geslaagden zijn, niet verwonderlijk, veel negatiever dan de geslaagden. Een persoon die slechts een keer een reactie uitbrengt en direct wordt ingeloot wordt als zeer oneerlijk ervaren.

Alleen loten of een combinatie?

Beide groepen woningzoekenden geven aan de combinatie optie-/winkelmanier in de toekomst te prefereren. Van de geslaagden geeft 72 procent aan een voorkeur te hebben voor een combinatie, van de niet-geslaagden 61 procent. Eenvijfde van de niet-geslaagden zou graag zien dat er in de toekomst geen woningen meer worden verloot. Ook de deelnemers in de focusgesprekken hebben een sterke voorkeur voor een combinatiemodel. De combinatie van zekerheid in het optiemodel en kansen voor starters in het winkelmanier is op deze manier goed geregeld.

Meer keuze?

De meeste woningzoekenden vinden dat door het verloten van de woningen en het beperkt aantal regels meer keuze is voor de woningzoekenden bij het zoeken naar een huurwoning dan voorheen. Bij de geslaagden is 80 procent dit van mening en bij de niet-geslaagden is 70 procent.

Verder staan de meeste woningzoekenden positief tegenover het loslaten van de passendheidscriteria. Ongeveer de helft van de woningzoekenden vindt het goed dat de regels ten aanzien van het inkomen en de huishoudensgrootte zijn losgelaten. Keuzevrijheid (alleenstaanden hebben nu ook kans op een eengezinswoning) en gelijke kansen voor iedereen worden als redenen opgegeven. Eenvijfde van de woningzoekenden is daarentegen van mening dat de ontkoppeling van inkomen en huishoudensgrootte een slechte zaak is. Zij geven aan dat het niet eerlijk is dat alleenstaanden in een eengezinswoning kunnen wonen en dat lage inkomensgroepen worden verdrongen door de woningzoekenden met een hoog inkomen.

De deelnemers in de focusgesprekken geven ook aan dat keuzevrijheid (t.a.v. inkomen en huishoudensgrootte) bij het zoeken naar een woning erg belangrijk is. Daarentegen zijn zij wel van mening dat het goed is dat regionale bindingseisen worden gehanteerd omdat de inwoners van de regio dan niet hoeven te concurreren met 'nog meer' woningzoekenden.

5.8 Samenvatting en conclusie

Toenemende ontevredenheid bij de woningzoekenden over het oude aanbodmodel als gevolg van te veel regelgeving was de aanleiding voor de opzet van een nieuw woonruimteverdelingsysteem. Naast regels voor huishoudensgrootte en inkomen, golden er ook leeftijdsregels door de toewijzingsvolgorde op basis van het criterium leeftijd. De woningzoekenden hadden onvoldoende keuzevrijheid bij het zoeken naar een woning. Verder worden in het oude systeem woningzoekenden niet beloond voor het actief zoeken naar een woning en hebben zij onvoldoende zicht in de verdeling van het totale woningaanbod (van de vier corporaties). Het lotingmodel (winkelmanier) moet deze knelpunten ondervangen. Hoe werkt het winkelmanier in de praktijk?

Starters en doorstromers

Op basis van de beperkte gegevens over het winkelmanier kunnen geen harde conclusies worden getrokken over de positie van starters en doorstromers en in hoeverre deze positie al dan niet is verbeterd. Uit de klantgegevens komt wel naar voren dat jongeren onder de groep geslaagden goed zijn vertegenwoordigd. Bij gebrek aan ver-

gelijkbare gegevens in de voorgaande periode is echter niet precies aan te geven wie er nu op vooruit is gegaan en wie erop achteruit. Op basis van soortgelijk onderzoek in het land mag worden aangenomen dat de starters hun positie hebben verbeterd omdat zij in het oude systeem de beperking hadden van het toewijzingscriterium leef-tijd. De stakeholders, corporaties en woningzoekenden zijn ook van mening dat starters en jongeren het meeste succes hebben in het winkelmodel.

De stakeholders en de woningzoekenden uit de focusgesprekken zijn van mening dat senioren in plotselinge nood, die al jaren in Velsen en omgeving wonen, geen goede uitgangspositie hebben in het combinatiesysteem. Seniorenwoningen worden nu alleen in het optiemodel aangeboden, waarvoor vaak een lange wachttijd geldt. Indien seniorenwoningen ook in het winkelmodel zouden worden aangeboden, dan heeft deze groep meer kans op het vinden van een geschikte woning op korte termijn. Zij gaan er echter aan voorbij dat senioren in plotselinge nood nog altijd moeten concurreren met andere senioren. Een alternatief zou directe bemiddeling van woon-ruimten voor senioren in nood zijn.

Passendheidscriteria

Het loslaten van passendheidscriteria leidt tot minder regels. De algemene mening in Velsen is dat dit geen probleem is. De meerderheid is positief over het loslaten van de passendheidscriteria. Keuzevrijheid wordt erg belangrijk geacht en de meerderheid van de woningzoekenden is van mening dat zij nu ook meer keuze hebben in het vinden van een woning. Wel bestaat de zorg bij een deel van de betrokkenen dat lage inkomens in betalingsproblemen geraken wanneer zij een duurdere huurwoning betrekken.

Uit de gegevens blijkt dat een redelijk percentage huishoudens met een inkomen boven de huursubsidiiegrens een goedkope huurwoning heeft gekregen en in mindere mate een percentage lage inkomensgroepen in duurdere huurwoningen.

Actieve houding

Een veel gehoord kritiekpunt op het loten is dat het vinden van een woning in dit model een kwestie van geluk is. Toch blijkt uit het onderzoek dat de individuele slaagkans op het vinden van een woning kan worden verhoogd door veel te reageren op het woningaanbod. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat 36 procent van de geslaagden elke dag heeft gereageerd tegen 24 procent van de niet-geslaagden. 44 procent van de geslaagden heeft dan ook binnen een halfjaar een woning gevonden, de meerderheid van de niet-geslaagden is langer dan een jaar op zoek.

Meningen lotingmodel

De stakeholders en de meerderheid van de woningzoekenden vinden het goed dat een deel van de woningen wordt verloot. Wel blijkt dat hun positieve mening afhankelijk is van het bestaan van het combinatiemodel. Een combinatie van actief zoeken (winkelmodel) en zekerheid (optiemodel) vinden zij erg belangrijk. Zij zien graag dat deze combinatie in de toekomst zal blijven gehandhaafd.

Een stuk minder positief zijn beide groepen over de verdeling van het woningaanbod over beide modellen. De stakeholders en een deel van de woningzoekenden zijn van mening dat er weinig woningen worden verloot en dat alleen de kwalitatief slechte woningen (o.a. sloopwoningen, oude portiekwoningen) in het winkelmodel worden geplaatst en de kwalitatief goede woningen (eengezinswoningen, gerenoveerde woningen) allemaal in het optiemodel komen. De analyse van de resultaten van het lotingmodel bevestigen dit beeld.

Voor beide groepen is het onduidelijk welke criteria ten grondslag liggen aan de verdeling van het aanbod over beide modellen. De corporaties en de gemeente hebben aangegeven dat dit wordt ingegeven door de mutatiegraad: woningen met een hoge mutatiegraad worden geplaatst in het winkelmodel en woningen met een lage

mutatiegraad worden geplaatst in het optiemodel. De stakeholders vinden dat zij van tevoren niet juist zijn ingelicht over deze verdelingswijze. Aan hen was medegedeeld dat de verhouding 50-50 zou zijn. De corporaties hebben aangegeven dat de verhouding een staat tot vier is (winkel versus optie). In de praktijk blijkt dat bij de uiteindelijke verhueringen de verhouding vier staat tot zes is (winkel versus optie). Dit is exclusief directe bemiddeling.

Klantvriendelijkheid en duidelijkheid systeem

Een ruime meerderheid van de woningzoekenden is positief over de duidelijkheid van het winkelmodel. Zij vinden dat er voldoende en goede informatie wordt gegeven zowel over het winkelmodel (en in combinatie met het optiemodel). De stakeholders zijn ook tevreden alleen zij uiten enige kritiek op de praktische uitvoering met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid en de toegankelijkheid van de internetsite (bijvoorbeeld voor de groep senioren). Zij vinden het winkelmodel tevens een intensief systeem, want wanneer een woningzoekende geen internet heeft, dan moet hij elke dag naar de balie van de corporatie om te kijken of een woning wordt aangeboden.

Constatering

Uit de casebeschrijving komt naar voren dat aan de meeste uitgangspunten van de corporaties en de gemeente in Velsen wordt voldaan. Starters en jongeren komen meer aan bod en actief zoeken loont. Verder worden beide systemen duidelijk gevonden en hebben woningzoekenden meer keuzevrijheid bij het zoeken naar een woning. Alle betrokken partijen zijn positief over het lotingmodel. Deze tevredenheid wordt sterk ingegeven door het bestaan van het optiemodel. De combinatie van actief zoeken enerzijds en het hebben van zekerheid wordt zeer gewaardeerd. Tegelijkertijd geeft juist deze combinatie de aanleiding tot het grootste kritiekpunt: de stakeholders en een deel van de woningzoekenden zijn van mening dat de woningen die in het winkelmodel worden aangeboden kwalitatief slechter zijn dan de woningen in het optiemodel. Het is gewenst dat de corporaties hun uitgangspunten, waarop de verdeling van de woningen over beide modellen is gebaseerd, met meer overtuiging communiceren aan de stakeholders en klanten.

In Velsen kan echter niet worden gesteld dat alle groepen woningzoekenden gelijke kansen hebben: de bindingseisen maken het moeilijk voor mensen van buiten de regio om zich te vestigen in Velsen en omgeving.

Tot slot blijkt uit de gegevens dat een redelijk percentage huishoudens met een inkomen boven de huursubsidielgrens wordt gehuisvest in huurwoningen met een lage huur. Vanwege ontbrekende gegevens is geen uitspraak te doen of dit nu meer of minder voorkomt dan in het verleden. Dit is een belangrijk aandachtspunt in het vervolg van de monitoring van het systeem.

6 Vier lotingmodellen vergeleken

6.1 Inleiding

In dit evaluatieonderzoek zijn vier lotingsystemen onder de loep genomen. In alle vier de woonruimteverdelingsystemen wordt loten als rangordecriterium gehanteerd in combinatie met de afschaffing van de meeste passendheidscriteria. Uiteraard zijn de vier systemen niet identiek. Er bestaan verschillen in de opzet, de werking en de geldende criteria. In dit hoofdstuk worden aan de hand van de eerste zes onderzoeksvragen de gegevens van de vier cases op een rij gezet. In elke paragraaf komt de betreffende onderzoeksvraag aan de orde. De beantwoording van onderzoeksvragen zeven en acht komt in het slothoofdstuk (hoofdstuk 8) met de conclusies en aanbevelingen aan de orde.

De vier lotingmodellen die in dit onderzoek centraal staan, hebben elk een andere naam. WoonbronMaasoevers spreekt over het 'Experiment Woonruimteverdeling', Sité Woondiensten over de 'Woonlijn', De Woonplaats over de 'WoonVinder' en de corporaties en de gemeente Velsen spreken over het 'Winkelmodel'. Om de leesbaarheid en duidelijkheid van hoofdstuk 6 en 7 te waarborgen, wordt in deze hoofdstukken steeds de term 'lotingmodel' aangehouden.

6.2 Beweegredenen betrokken partijen lotingmodel

Waarom is er door de betrokken partijen gekozen voor een lotingmodel? In alle cases worden problemen met het oude aanbodsysteem als reden aangedragen.

Ten eerste hebben verschillende groepen woningzoekenden in deze oude systemen geen gelijke kansen op het vinden van een woning. Het gaat hier met name om de groepen starters/jongeren en mensen van buiten de regio (nieuwkomers) ten opzichte van de zittende huurders. Door de gehanteerde rangordecriteria woonduur en-/of inschrijfduur hebben de doorstromers en de woningzoekenden die zich preventief hebben ingeschreven een veel betere uitgangspositie dan de groepen starters/jongeren en nieuwkomers. In de vier cases waren voor de groep starters geen woningen apart gelabeld. Starters kwamen daardoor minder aan bod.

Ten tweede hebben de woningzoekenden weinig keuzevrijheid bij het zoeken naar een woning omdat in de meeste gevallen passendheidscriteria ten aanzien van inkomen en huishoudensgrootte (en leeftijd in Velsen) worden gehanteerd. Bij Sité Woondiensten is van dit probleem geen sprake omdat de passendheidscriteria in het oude systeem al zijn losgelaten.

Andere redenen zijn dat woningzoekenden niet worden gestimuleerd actief op zoek te gaan naar een woning omdat zij hun eigen slaagkansen nauwelijks kunnen vergroten. Daarnaast wordt door De Woonplaats en in mindere mate door WoonbronMaasoevers aangegeven dat het oude systeem concentratiewijken in stand houdt: mensen met de minste kansen komen vaak ook in de minst populaire wijken terecht. In figuur 6.1 zijn alle problemen op een rij gezet en is aangegeven in welke case sprake was van deze problemen.

Figuur 6.1
Beweegredenen implementatie lotingmodel

	WoonbronMaasoevers	Sité Woondiensten	De Woonplaats	Wonen in Velsen
Beperkte kans starters en jongeren	X	X	X	X
Beperkte kans mensen van buiten de regio (nieuwkomers)		X	X	
Weinig keuzevrijheid	X		X	X
Passiviteit beloont, actief zoeken niet		X	X	X
Instandhouding concentratiewijken	(X)		X	

6.3 Inrichting en werking lotingmodel

Hoe is het model ingericht en werkt het in de praktijk?

De loting vindt in elke case op dezelfde wijze plaats: het computersysteem kiest willekeurig, uit alle reacties een kandidaat aan wie de woning wordt aangeboden. De inrichting verschilt in de reactiemogelijkheden, de verantwoording en de gehanteerde passendheidscriteria. Ook is het belangrijk of de woningzoekenden keuzemogelijkheden hebben in verschillende manieren bij het zoeken naar een woning.

Reactiemogelijkheden en verantwoording

Uit figuur 6.2 is op te maken dat het lotingmodel van WoonbronMaasoevers op een aantal punten afwijkt van de lotingmodellen in de andere cases. Het grootste verschil is ten eerste gelegen in de beïnvloeding van de individuele slaagkansen van de woningzoekenden. De woningzoekenden in Rotterdam hebben weliswaar de beperking van drie loten per editie, maar zij hebben wel de mogelijkheid om hun slaagkansen op een specifieke woning positief te beïnvloeden door het inzetten van meerdere loten op een woning. Via deze weg kan een kansafweging worden gemaakt. In de andere steden mag maar één reactie per woning worden uitgebracht.

Ten tweede hebben woningzoekenden in Rotterdam twee weken de tijd om een reactie uit te brengen. De woningzoekenden in Doetinchem en in Enschede/Achterhoek moeten hun reactie uitbrengen op een vastgesteld tijdstip, in Velsen hebben de woningzoekenden drie dagen de tijd.

Figuur 6.2
Opzet lotingmodel (reactiemogelijkheden en verantwoording)

Reacties/ verantwoording	Woonbron Maasoevers	Sité Woondiensten	De Woonplaats	Wonen in Velsen
Bekendmaking woningaanbod	Elke 2 weken	Elke werkdag	Elke werkdag	Elke werkdag
Maximum aantal loten	3 loten	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Maximum aantal loten per woning	3 reacties per woning	1 reactie per woning	1 reactie per woning	1 reactie per woning
Woningaanbod via	internet woonkrant	internet telefoonlijn kabelkrant	internet telefoonlijn kabelkrant	internet kabelkrant
Periode reageren	Binnen 2 weken	Vast tijdstip 12:00-13:00	Vast tijdstip 13:00-14:00	Binnen 3 werkdagen
Manier reageren	internet telefoon woonbonnen	internet telefoon	telefoon	internet telefoon
Selectieprocedure	Lijst kandidaten	1 kandidaat	1 kandidaat	1 kandidaat
Verantwoording tussenstand	Nee	N.v.t.	N.v.t.	Ja
Verantwoording totaal reacties	Nee*	Ja	Nee	Ja
Verantwoording woningverdeling loting - bemiddeling	Nee	Ja	Nee	Ja

* Alleen eerste dertig woonpasnummers.

Ten derde verloopt de selectieprocedure bij WoonbronMaasoevers anders dan in de andere drie cases. De computer selecteert een lijst met mogelijke kandidaten en in de andere drie cases wordt door de computer één kandidaat geselecteerd die een woningaanbieding krijgt. Ten vierde wordt door de corporaties wisselend omgegaan met de wijze waarop de verdeling van het woningaanbod wordt verantwoord.

Het beschikbare woningaanbod en de passendheidscriteria

Welke woningen worden in het lotingmodel aangeboden? Uit de cases is gebleken dat niet het gehele woningaanbod van de corporaties via het lotingmodel wordt verdeeld. Er geldt een aantal uitzonderingen. Uit figuur 6.3 blijkt dat de cases op een groot



aantal punten dezelfde criteria hanteren. De belangrijkste verschillen tussen de cases zijn dat Velsen, ten eerste, de seniorenwoningen niet verdeelt via het lotingmodel, maar in het optiemodel. Ten tweede verdeelt De Woonplaats als enige case de RIO-woningen binnen het lotingmodel. Ten derde worden in Rotterdam grote woningen met vijf kamers of meer, die een huur hebben tot aan de ziekenfondsgrens, alleen binnen het aanbodmodel toegewezen. Ten vierde worden in Velsen de eengezinswoningen, met enkele uitzonderingen daargelaten, aangeboden in het optiemodel en niet in het lotingmodel.

Figuur 6.3
Woningen aangeboden in het lotingmodel

	WoonbronMaasoevers	Sité Woondiensten	De Woonplaats	Wonen in Velsen
Seniorenwoningen	Aparte loting	Aparte loting	Ja	Nee
Woningen voor urgenten	Nee	Nee	Nee	Nee
RIO	Nee	Nee	Ja	Nee
WVG	Nee	Nee	Nee	Nee
Directe bemiddeling*	Nee	Nee	Nee	Nee
Grote woningen (5 k. >)	Nee	Ja	Ja	Ja
Eengezinswoningen	Ja	Ja	Ja	Nee

* Directe bemiddeling in uitzonderingsgevallen of voor herhuisvestingskandidaten.

Tegelijkertijd zijn bij de overgang van het oude systeem naar het lotingmodel, ook de meeste passendheidscriteria komen te vervallen. Uit figuur 6.4 blijkt dat De Woonplaats de minste passendheidscriteria hanteert.

Figuur 6.4
Passendheidscriteria in het lotingmodel

	WoonbronMaasoevers	Sité Woondiensten	De Woonplaats	Wonen in Velsen
Inkomenseisen	Nee	Nee, m.u.v. nieuwbouwwoningen tot 453 euro	Nee	Nee
Huishoudensgrootte - kamertal eisen	Nee	Nee	Nee	Nee
Seniorenwoningen voor 55+	Ja, aparte loting	Ja, aparte loting	Nee	N.v.t.
Regionale bindingseisen	Nee	Nee	Nee	Ja

* Zie ook figuur 6.3.

De seniorenwoningen in Rotterdam en Doetinchem zijn bestemd voor woningzoekenden van 55 jaar en ouder. Voor de seniorenwoningen van De Woonplaats komen alle woningzoekenden in aanmerking. Regionale bindingseisen zijn alleen in Velsen van kracht.

Wel of geen keuzemogelijkheden?

Een ander belangrijk verschil tussen de cases is of de woningzoekenden keuzemogelijkheden hebben in het vinden van een sociale huurwoning. In Rotterdam en in Velsen is er sprake van een combinatiesysteem. In Rotterdam wordt het lotingmodel vormgegeven binnen het aanbodmodel van alle collegacorporaties. Woningzoekenden kunnen hun drie reactiebonnen per editie naar eigen keuze inzetten op woningen in het lotingmodel en-/of in het aanbodmodel. Woningzoekenden in Velsen kunnen naast het reageren op woningen in het lotingmodel ook een ongelimiteerd aantal opties nemen in het optiemodel.

Ook hebben de woningzoekenden in Enschede de keuze om enerzijds mee te loten of anderzijds bij collegacorporaties op zoek te gaan naar een woning. Het woningaanbod van De Woonplaats bedraagt zo'n 15 procent van het totale sociale woningbezit in

Enschede. De woningzoekenden in Doetinchem en in de Achterhoek hebben geen keuzemogelijkheid om een sociale huurwoning via een andere aanbieder te vinden. Sité Woondiensten en De Woonplaats zijn in deze plaatsen monopolist.

6.4 Effecten loting en loslaten passendheidscriteria

Wat zijn de effecten van de loting en de versoepeling van de passendheidscriteria voor de individuele slaagkans van de verschillende doelgroepen?

In alle cases zijn klantgegevens geanalyseerd. Het betreffen hier gegevens over het eerste jaar van de werking van het lotingmodel voor elk van de corporaties. Helaas konden niet alle gevraagde gegevens door elke corporatie worden aangeleverd, hetzij door technische beperkingen van de automatiseringssystemen of omdat een aantal gegevens niet systematisch wordt bijgehouden. Omdat er sprake is van wisselende informatie per case is het niet mogelijk om deze onderzoeksvraag voor alle corporaties te beantwoorden. Bij het langslopen van de verschillende issues zullen daarom alleen de cases worden behandeld waarvan goed cijfermateriaal beschikbaar is.

Effecten loting

Wat zijn de effecten van loting op de individuele slaagkans van deze doelgroepen? Uit het onderzoek zijn vier doelgroepen duidelijk naar voren gekomen, het gaat hier om starters, nieuwkomers, doorstromers en urgenten.

Starters/jongeren

Vanuit Rotterdam weten we dat de individuele slaagkansen voor jongeren en starters zijn vergroot. Starters komen beter aan bod in het lotingmodel dan in het aanbodmodel waar het rangordecriterium woonduur of inschrijftijd geldt. Met het rangordecriterium loten zijn hun kansen op het vinden van een woning (op korte termijn) aanzienlijk vergroot omdat er nu sprake is van een gelijke concurrentie met de groep doorstromers.

Uit Doetinchem komt naar voren dat in de populatie geslaagden de meerderheid geen woning heeft achtergelaten en dat van deze groep de meerderheid jonger dan 35 jaar is. Uit Velsen komt naar voren dat binnen de populatie geslaagden de meerderheid uit jongeren bestaat. Er kunnen geen uitspraken worden gedaan over de verandering van de positie van resp. starters en jongeren omdat geen gegevens bekend zijn over het oude model.

Nieuwkomers

Vanuit Doetinchem weten we dat de positie van woningzoekenden van elders (nieuwkomers) in het lotingmodel verbetert. Het betreft hier vaak woningzoekenden die van tevoren niet hebben kunnen plannen dat zij in een bepaalde gemeente of regio wilden wonen (bijvoorbeeld door ander werk). Vaak wordt gesteld dat de positie van de inwoners in de betreffende gemeente/regio is verslechterd. In Doetinchem blijkt inderdaad dat het percentage nieuwkomers is toegenomen van 8 procent in het oude systeem naar 18 procent in het lotingmodel. De vraag is echter of deze toename een probleem is. Over deze geringe toename kan niet worden gezegd dat deze zal leiden tot verdringing van de lokale bevolking. En er is natuurlijk ook het uitgangspunt van vrije vestiging dat van belang is op regionaal en bovenregionaal niveau.

Doorstromers

Een van de veelgehoorde kritiekpunten op het loten is dat de positie van doorstromers is verslechterd omdat zij enerzijds moeten concurreren met starters en anderzijds met nieuwkomers. Uit de resultaten van Rotterdam en Doetinchem blijkt inderdaad dat de groep starters onder de geslaagde woningzoekenden groter is dan de groep doorstromers.

Dit verschil heeft niet zozeer te maken met het feit dat starters in het lotingmodel

worden bevoordeeld (omdat zij nu op alle woningen kunnen reageren) maar wel met het zoekgedrag van de woningzoekenden. Uit de cases Sité Woondiensten en De Woonplaats is gebleken dat veel reageren de individuele slaagkansen van de woningzoekenden verhoogt. De groep starters is veel meer dan de groep doorstromers, op korte termijn op zoek naar een woning. Zij hebben over het algemeen een minder sterke kwalitatieve woningvraag dan de groep doorstromers. Bij de groep doorstromers is de tijdsdruk minder aanwezig omdat zij vaak al in een goede woning wonen. Zij zullen over het algemeen pas een reactie uitbrengen op een woning wanneer deze woning een verbetering betekent van hun huidige woonsituatie, met andere woorden, wanneer zij woningcarrière kunnen maken. Starters brengen daarom veel vaker dan doorstromers, een reactie uit op het aangeboden woningaanbod.

Urgenten

Urgente woningzoekenden hebben in het lotingmodel geen voorrang boven andere groepen woningzoekenden. In Rotterdam en in Velsen is de positie van urgenten hetzelfde gebleven omdat in beide steden de urgentieregeling nog steeds wordt gehanteerd. Dit ligt anders in de Doetinchem en in Enschede/Achterhoek, waar de urgentieregeling met ingang van het lotingmodel is afgeschaft. Voor de erkende urgenten in deze steden geldt dat hun positie in het lotingmodel is verslechterd ten opzichte van het oude model.

De positie van de groep woningzoekenden die niet officieel urgent is, is daarentegen verbeterd in het lotingmodel. Te denken valt aan woningzoekenden in een echtscheiding of alleenstaande woningzoekenden met kind(eren) die bij iemand inwonen. Deze woningzoekenden hebben vaak nog geen lange woontijd of inschrijftijd kunnen opbouwen waardoor zij in een aanbodsysteem niet op korte termijn een woning zullen vinden. In het lotingmodel maken zij meer kans om op korte termijn een woning te bemachtigen.

Effecten loslaten passendheidscriteria

Bij de analyse van de klantgegevens hebben wij gekeken naar de versoepeling van de passendheidscriteria ten aanzien van het loslaten van de inkomenseisen en de eisen ten aanzien van de huishoudensgrootte.

Huur en inkomen

Het loslaten van de inkomenscriteria zal theoretisch altijd, in meer of mindere mate, een verdringing betekenen van lage inkomens bij de woningen met een lage huur. Uit het onderzoek blijkt dat in Rotterdam en Doetinchem er over het algemeen sprake is van een 'passende' verdeling (laag inkomen en lage huur/hog inkomen en hoge huur). Wel blijkt dat in Rotterdam vaker huishoudens met lagere inkomens in een duurder woning wonen. Dit komt door de hantering van dubbele huurprijzen in de woningadvertenties. In Velsen is dit laatste ook geconstateerd, evenals het tegenovergestelde, veel huishoudens met een inkomen boven de huursubsidiegrens wonen in huurhuizen met een lage huur.

Met enige voorzichtigheid kan worden gesteld dat het loslaten van de inkomenscriteria in Rotterdam en in Velsen heeft geleid tot een licht anti-segregatie-effect: er wonen nu meer huishoudens met lage inkomens in een duurder woning, woningen die zij in resp. het aanbodmodel/oude systeem niet hadden kunnen krijgen omdat hier deels de inkomenscriteria gelden en deels omdat zij waarschijnlijk een te korte woontijd/inschrijftijd hebben. Wel dient bij de case Rotterdam nogmaals te worden opgemerkt dat dit een gevolg is van de hantering van dubbele huurprijzen in de woningadvertenties.

Kameraantal en huishoudensgrootte

Het loslaten van de criteria met betrekking tot de huishoudensgrootte leidt vooral tot vergroting van de keuzevrijheid voor de een- en tweepersoonshuishoudens (vaak

starters en jongeren). Deze groepen zijn nu niet alleen aangewezen op de een- en twee- en driekamerwoningen, maar komen nu ook in aanmerkingen voor de grote woningen/eengezinswoningen.

In Rotterdam reageren weliswaar kleinere huishoudens meer op grotere woningen, maar er is geen sprake van dat een- en tweepersoonshuishoudens veel vaker dan grotere huishoudens in grotere woningen terechtkomen. (Hierbij dient rekening te worden gehouden dat in Rotterdam grote woningen met lage huren niet in het lotingmodel worden aangeboden). In Doetinchem blijkt dat een- en tweepersoonshuishoudens wel veel vaker terechtkomen in eengezinswoningen dan de grotere huishoudens. Dit verschil kan te maken hebben met het feit dat in Rotterdam de beperking geldt van drie reacties per twee weken en in Doetinchem mag op elke woning een reactie worden uitgebracht. Per saldo kunnen een- en tweepersoonshuishoudens in Doetinchem vaker meeloten dan de een- en tweepersoonshuishoudens in Rotterdam. Vaak is een groot percentage van de groepen een- en tweepersoonshuishoudens een jongere of starter. Deze groepen hebben over het algemeen een actievere zoekhouding dan de grotere huishoudens, vaak doorstromers, die een minder actief zoeken omdat zij al een woning tot hun beschikking hebben.

6.5 Tevredenheid corporaties

Zijn de corporaties die het model toepassen tevreden over het model?

Uit het onderzoek blijkt dat alle corporaties tevreden zijn over de opzet en de werking van het lotingmodel. De medewerkers geven aan dat vooral starters en jongeren het meeste baat hebben bij loten. De positieve beoordeling in Rotterdam en Velsen heeft ook sterk te maken met het feit dat er sprake is van een combinatiesysteem: dat woningzoekenden kunnen kiezen voor een bepaalde manier van zoeken wordt zeer waardevol gevonden. Verder staan de corporaties open voor continue bijstelling en verbetering. In het eerste experimentjaar zijn dan ook enkele wijzingen doorgevoerd. Uit figuur 6.5 blijkt dat in Rotterdam en in Doetinchem niet alleen op het aspect van klantvriendelijkheid wijzingen zijn doorgevoerd, maar ook ten aanzien van verschillende groepen woningzoekenden. Het gaat hier met name om enige wijzingen ten aanzien van de gebruiksvriendelijkheid van het model voor senioren. Senioren bleken namelijk enige moeite te hebben met de aangeboden (reactie-)media (het reageren via internet, het ontbreken van de woningkrant). In Enschede/Achterhoek zijn vooral wijzingen doorgevoerd in het systeem.

In Velsen zijn nog geen wijzingen doorgevoerd. Dit heeft enerzijds te maken met het feit dat het lotingmodel een half jaar later is gestart in vergelijking met de andere cases en anderzijds wordt slechts een klein deel van het woningaanbod verloot waardoor de noodzaak tot aanpassingen niet zo hoog is.

Figuur 6.5
Wijzigingen sinds start lotingmodel

WoonbronMaasoevers Start 1 maart 2003	Aparte loting 55 ⁺ -woningen (september 2003) Urgenten geen voorrang meer in lotingmodel (november 2003)
Sité Woondiensten Start 31 maart 2003	Nieuwe afspraken met crisisopvanginstelling Stoog (juni 2004) Woensdag seniorendag + extra begeleiding senioren (juli 2004) Seniorenpostabonnement (augustus 2004) Aanpassing verantwoording woningverdeling (september 2004)
De Woonplaats Start 31 maart 2003	Vergroting reactietijd van 10 naar 60 minuten (mei 2003) Verbetering telefoonlijn + bereikbaarheid (mei 2003) Woningadvertenties op kabelkrant (mei 2003) Deel woonzorgwoningen voor senioren van 65 ⁺ (oktober 2004)
Wonen in Velsen Start 1 oktober 2003	Er zijn sinds de start van het lotingmodel nog geen wijzingen doorgevoerd.

6.6 Tevredenheid externe partijen

Zijn de andere betrokken partijen tevreden over het model?

Naast de corporatie en de woningzoekenden zijn er ook andere partijen (stakeholders) betrokken bij het lotingmodel. In elke case is gesproken met vertegenwoordigers van o.a. gemeenten, huurdersverenigingen, zorg- en welzijnsinstellingen, ouderenbonden en collega-corporaties. Uit figuur 6.6 valt op dat de meningen van de stakeholders in Rotterdam en in Velsen positiever zijn dan in Doetinchem en in Enschede/Achterhoek. Dit heeft enerzijds te maken of er wel of geen sprake is van onderscheid tussen verschillende doelgroepen en anderzijds of er sprake is van voldoende keuzemogelijkheden voor de woningzoekenden bij het zoeken naar sociale huurwoningen.

Figuur 6.6

Mate van tevredenheid externe partijen lotingmodel

Mate van tevredenheid	WoonbronMaasoevers	Sité Woondiensten	De Woonplaats	Wonen in Velsen
Loten als rangordecriterium	++	-	+/-	+
Loslaten urgentieregeling	N.v.t.	-	-	N.v.t.
Positie starters/jongeren	++	++	++	++
Positie ouderen	++	++	-	-
Positie doorstromers	++	+/-	-	+/-
loslaten inkomenseisen	++	+/-	+/-	+
Loslaten eisen m.b.t. huishoudensgrootte	++	-	-	++
Klantvriendelijkheid & duidelijkheid model	+	+	+	+

++ positief + gematigd +/- wisselend - negatief - zeer negatief

Loten als rangordecriterium

De stakeholders noemen als positieve punten dat loten eerlijk is en gelijke kansen biedt voor iedereen. Ook hebben starters en jongeren nu meer kans op het vinden van een woning. De grootste kritiekpunten op het loten zijn het ontbreken van zekerheid en de afschaffing van de urgentiecriteria.

Uit figuur 6.6 blijkt dat de stakeholders in Rotterdam en Velsen positief zijn over het rangordecriterium loten en dat de stakeholders in Doetinchem en Enschede/Achterhoek veel minder positief zijn. Uit de gesprekken is duidelijk naar voren gekomen dat hun positieve waardering voortkomt uit het feit dat in beide cases sprake is van een combinatiemodel: de woningzoekenden kunnen kiezen of zij gaan loten of meedoen in resp. het aanbodmodel of optiemodel. In het lotingsysteem kunnen de woningzoekenden actief op zoek naar een woning en in het andere model geldt het rangordecriterium inschrijfduur waarbij aan de woningzoekenden zekerheid wordt geboden bij vinden van een huurwoning. Ook de urgentieregeling die wordt gehanteerd geldt als een positieve randvoorwaarde. Het ontbreken van deze urgentieregeling in Doetinchem en in Enschede/Achterhoek is juist de voornaamste reden voor de negatieve waardering van het lotingmodel. Het idee van het 'gelijkwaardig behandelen van iedereen' wordt door de stakeholders niet als rechtvaardig beschouwd. Woningzoekenden in een urgente situatie/woningnood zouden voorrang moeten krijgen boven reguliere woningzoekenden.

Positie verschillende doelgroepen

Alle stakeholders zijn van mening dat starters en jongeren een sterk verbeterde uitgangspositie hebben in vergelijking met het oude systeem. De stakeholders in Rotterdam en Doetinchem zijn tevreden over de positie van senioren door de geldende passendheidscriteria. De stakeholders in Enschede/Achterhoek en Velsen zijn minder te spreken over de positie van ouderen. De Woonplaats hanteert geen passendheidscriteria en in Velsen worden geen seniorenwoningen in het lotingmodel aangeboden.

Bij doorstromers gaat het met name over de positie van gezinnen. In Doetinchem en in Enschede/Achterhoek zijn de meeste stakeholders van mening dat de positie van gezinnen is verslechterd omdat zij nu ook met starters en jongeren (vaak een- en tweepersoonshuishoudens) moeten concurreren. In Velsen zijn de stakeholders van mening dat er in het lotingmodel weinig grote woningen worden aangeboden. In Rotterdam is de positie van gezinnen geen issue omdat grote woningen buiten het lotingmodel om worden verdeeld.

Loslaten passendheidscriteria

Er bestaat weinig discussie over het loslaten van inkomenseisen. De ont koppeling van de huishoudensgrootte en woninggrootte levert meer discussie op (Doetinchem en Enschede/Achterhoek). De stakeholders vinden het ontoelaatbaar dat in tijden van krapte op de woningmarkt, een eenpersoonshuishouden in aanmerking kan komen voor een drie- of vierkamerwoning. Ook bestaat er in Doetinchem en Enschede/Achterhoek veel kritiek op het loslaten van de regionale bindingseisen. Zij zijn van mening dat de lokale bevolking wordt verdrongen door woningzoekenden van buiten de regio. De stakeholders in Velsen geven expliciet aan dat zij blij zijn dat de regionale bindingseisen worden gehandhaafd.

Klantvriendelijkheid en duidelijkheid model

In alle cases hebben de stakeholders gewezen op twee aandachtspunten ten aanzien van de klantvriendelijkheid en duidelijkheid van het lotingmodel. Ten aanzien van de klantvriendelijkheid vinden de stakeholders het belangrijk dat sommige groepen (ouderen, niet-zelfredzame woningzoekenden als mensen met een psychische of lichamelijke beperking of dak- en thuislozen) extra worden begeleid dan wel goed worden voorgelicht door de corporatiemedewerkers. Bij de duidelijkheid van het lotingmodel wijzen zij op een heldere verantwoording van het woningaanbod. De stakeholders vinden het belangrijk dat openheid van zaken wordt gegeven. De corporaties moeten inzicht geven in de verdeling van woningen via het lotingmodel plus het totaal aantal uitgebrachte reacties en directe bemiddeling.

6.7 Zoekgedrag en tevredenheid woningzoekenden

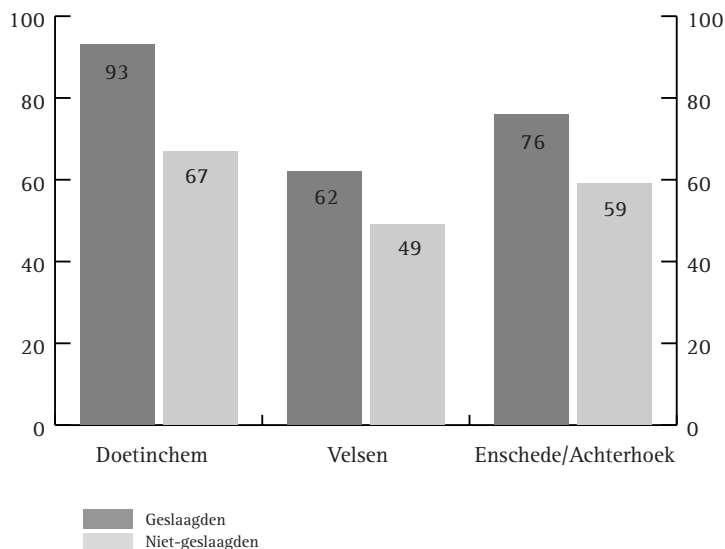
Zijn de klanten tevreden over het model als geheel en de afzonderlijke onderdelen? Dit is een belangrijke vraag omdat duidelijk wordt in hoeverre draagvlak bestaat voor het lotingmodel onder de woningzoekenden. In het onderzoek is een onderscheid gemaakt tussen geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden.

Zoekgedrag

Het blijkt dat de geslaagden veel vaker reageren op het woningaanbod dan de niet-geslaagden. Uit figuur 6.7 blijkt dat veel reageren de individuele slaagkansen van de woningzoekenden vergroot: de geslaagde woningzoekenden hebben veel vaker een reactie uitgebracht dan de niet-geslaagde woningzoekenden. In de figuur is WoonbronMaasoevers buiten beschouwing gelaten, omdat woningzoekenden in Rotterdam niet op elke woning kunnen reageren. Zij kunnen drie reacties per editie uitbrengen. Ook in Rotterdam geldt dat de geslaagden duidelijk vaker reageren dan de niet-geslaagden.

Figuur 6.7

Woningzoekenden die een tot meerdere keren per week reageren (in %)



Daarnaast zijn verreweg de meeste woningzoekenden niet op zoek naar zomaar een woning, maar naar een hele specifieke woning. Woningzoekenden reageren veelal op een aantrekkelijke woning of een combinatie van een aantrekkelijke en kansrijke woning. Uit de focusgesprekken is gebleken dat zij hierbij rekening houden met het aantal kamers, de huurprijs en de ligging van de woning.

Rechtvaardigheid lotingmodel

Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat de geslaagden veel positiever zijn over het verdelen van het woningaanbod door middel van loting dan de niet-geslaagden (zie tabel 6.3). Een meerderheid van de geslaagden vindt het goed dat de woningen worden verloot. Uit het klanttevredenheidsonderzoek en uit de focusgesprekken komt naar voren dat gelijke kansen voor iedereen en meer kansen voor starters als positieve redenen worden genoemd.

Tabel 6.3

Woningzoekenden die het goed vinden dat woningen worden verloot (%)

%	Geslaagden	Niet-geslaagden
WoonbronMaasoevers	86	56
Sité Woondiensten	62	35
De Woonplaats	60	23
Wonen in Velsen	70	59

De niet-geslaagden zijn een stuk minder positief, het gaat hier met name om de woningzoekenden van Sité Woondiensten en De Woonplaats. Uit het klanttevredenheidsonderzoek en de focusgesprekken kwam naar voren dat zij hun mening beargumenteren in relatie tot het oude systeem: loten is oneerlijk voor de mensen die lang stonden ingeschreven: toen was er sprake van zekerheid en nu niet meer. Daarbij vinden zij het onrechtvaardig dat woningzoekenden in een urgente situatie (mensen in een noodsituatie, mensen in echtscheiding of tijdelijk bij iemand inwonend) geen voorrang krijgen boven reguliere woningzoekenden.

Ook hier lijkt het ontbreken van keuzemogelijkheden sterk de negatieve houding ten opzichte van het loten te bepalen. Uit de focusgesprekken gehouden in Rotterdam en Velsen, geven de woningzoekenden expliciet aan dat zij tevreden zijn over het loten omdat zij de mogelijkheid hebben om ook op zoek te gaan naar een sociale huurwoning in resp. het aanbodmodel en het optiemodel.

Verder blijkt uit de klanttevredenheidsonderzoeken en de focusgesprekken dat het rangordecriterium inschrijftijd door veel woningzoekenden het meest (of zeer) rechtvaardig wordt gevonden, omdat de woningzoekende altijd de zekerheid heeft op een woning. De niet-geslaagden zijn deze mening sterker toegedaan dan de geslaagden, waar een groot deel loten als rangordecriterium ook zeer rechtvaardig vindt. Veel woningzoekenden spreken hun voorkeur uit voor een lotingmodel in combinatie met een ander systeem. In Rotterdam en in Velsen wil de meerderheid van de woningzoekenden een voortzetting van de huidige situatie. Ook de woningzoekenden in Enschede/Achterhoek hebben zich duidelijk uitgesproken voor een combinatiesysteem.

Duidelijkheid/klanttevredenheid model

De meerderheid van de woningzoekenden in alle cases vindt het lotingmodel een duidelijk systeem en is goed op de hoogte van de werking van het model. Uit de focusgesprekken is daarentegen wel naar voren gekomen dat de niet-geslaagden het systeem minder duidelijk vinden dan de geslaagden en dat extra informatie is gewenst. In Doetinchem en in Enschede/Achterhoek bestaat wel enige ontevredenheid over het uitbrengen van de reacties. De reactietijd van een uur is te kort en het tijdstip is ongunstig.

Verder blijkt dat de meeste woningzoekenden in de focusgesprekken vraagtekens zetten bij de verdeling van het woningaanbod. Het is voor hen onduidelijk hoe het computersysteem precies werkt: "Is het computersysteem wel eerlijk." In Rotterdam en Enschede/Achterhoek ontbreekt daarnaast een verantwoording over de toegewezen woningen: zijn deze direct bemiddeld of verloot, wat is het totaal aantal uitgebrachte reacties per woning? De woningzoekenden zouden graag zien dat deze verantwoording er komt.

In Velsen wijzen de woningzoekenden tevens op een ander aandachtspunt. Zij vragen zich af wat de richtlijnen zijn voor het plaatsen van verschillende type woningen in het lotingmodel enerzijds en het optiemodel anderzijds. Zij vinden dat de kwalitatief slechtere woningen in het lotingmodel worden geplaatst.

7 Loten voor een sociale huurwoning, een korte beschouwing

7.1 Inleiding

Terugkijkend op de uitvoering van het onderzoek en de vele gesprekken die wij daarover hebben gevoerd, komen wij tot de conclusie dat wij de zaak geen recht zouden doen als we op basis van de uitkomsten van de vier casestudies de onderzoeksvragen zouden beantwoorden, zonder een beschouwing over het loten in een breder verband te geven. In hoofdstuk 8 trekken we conclusies en beantwoorden we daarmee de onderzoeksvragen hoe de lotingmodellen verbeterd kunnen worden en waar loting succesvol in de woonruimteverdeling een plek kan vinden. In dit hoofdstuk geven we een korte beschouwing over het fenomeen loten binnen de volkshuisvesting.

7.2 Volkshuisvesting en de maakbare samenleving

Het wezen van de rijke traditie van de volkshuisvesting vindt zijn oorsprong in de constatering dat bepaalde groepen binnen de samenleving niet in staat waren en zijn om zelfstandig in hun onderdak te voorzien op een zodanig kwaliteitsniveau als maatschappelijk gezien wenselijk is. Primair gaat het om het bieden van onderdak aan lagere inkomensgroepen, maar tegenwoordig is die taakstelling in Nederland nadrukkelijk gekoppeld aan een wenselijk kwaliteitsniveau. Volkshuisvesting maakt nadrukkelijk deel uit van het bredere verband van de verzorgingsstaat en daarmee ook van de gedachten van de 'maakbare samenleving'. De laatste decennia staat de verzorgingsstaat, zoals die in de tweede helft van de twintigste eeuw is opgebouwd, sterk onder druk. Daarbij spelen overwegingen van budgettaire, ideologische en maatschappelijk aard een rol. Ook de volkshuisvesting blijft niet gevrijwaard van de invloed van de neo-liberalisering die op veel vlakken om zich heen grijpt. Deregulering, het bieden van een grotere keuzevrijheid aan het individu en een sterkere invloed van de markt, zijn belangrijke ingrediënten van het beleid dat in de afgelopen 10-15 jaar is ingezet. Die tendens is echter geen continue en consistente stroming in de maatschappij. Het gaat goed zolang het goed gaat, maar op het moment dat er wat tegenzit, blijkt vaak dat de liberalisatie weer snel ter discussie wordt gesteld. Als het introduceren van deregulering leidt tot maatschappelijk ongewenste effecten, worden snel weer (deel)maatregelen bedacht die ervoor moeten zorgen dat het toch weer even iets anders loopt. De herinstructie van maatregelen dient niet op de eerste plaats te worden beschouwd als het succes van de 'oude' volkshuisvesters die alsnog weer terug willen vallen op hun regeltjescultuur, alhoewel er onder hen zeker zullen zijn die zeggen dat ze altijd al tegen de deregulering zijn geweest. De geschiedenis van de afgelopen jaren laat zien dat herinstructie van regels vaak het gevolg is van maatschappelijke discussie en maatschappelijk verzet, niet in de laatste plaats tot uiting komend in electorale verschuivingen. Hetzelfde geldt voor de introductie van regels die in het verleden juist op veel verzet stuitten.

De maatschappelijke ontwikkelingen van de laatste jaren hebben geleid tot een situatie waarin commissaris Baantjer ons goedmoedig in een televisiespotje vertelt dat we vanaf 1 januari 2005 allemaal in de publieke ruimte voorzien dienen te zijn van een legitimatiebewijs. Vijf tot tien jaar geleden was toch niet denkbaar dat zo'n maatregel zo weinig verzet zou ontmoeten. Op gelijke wijze was het toen niet voorstelbaar dat het Rijk zo enthousiast zou reageren op voorstellen zoals die in 2003/2004 in Rotterdam zijn ontwikkeld om de huisvestingvergunning in te zetten om groepen laagstbetaalden uit een aantal wijken in de stad te weren. Hoewel objectief de positie van Rotterdam nu niet slechter is dan tien jaar geleden, is er nu wel sprake van een ander momentum. Los van deze constatering moet worden opgemerkt dat de te verwachten effecten van het door Rotterdam voorgestane beleid door menig criticaster zijn betwist. Het is niet te verwachten dat de voorgestane maatregelen op korte termijn daadwerkelijk veel invloed zullen hebben op het leefklimaat in de betreffende buurten. Het idee van 'de maakbare samenleving' behoort niet alleen toe aan de

politieke partijen die in het verleden aan de macht waren, maar net zo goed aan de huidige collegepartijen.

De deregulering, decentralisatie en verzelfstandiging van de corporaties die in de nota Heerma drie belangrijke pijlers vormen, zijn met de nota 'Mensen, wensen, wonen' genuanceerd. Remkes wilde meer betrokkenheid van het Rijk bij de programmering en uitvoering op lokaal niveau. De golfbeweging in de mate van vrijheid die de corporaties wordt gegeven bij het uitvoeren van hun werk, was duidelijk zichtbaar. De verhoudingen zijn nog steeds niet uitgekristalliseerd. De overeenkomst die minister Dekker sluit met de corporatiesector in 'de grote beweging' vindt plaats op vrijwel hetzelfde moment waarop de kamerleden Van Bochove en Depla initiatieven nemen om de sturing van de overheid op de corporaties te verstevigen. Geen enkele politicus zal daarbij op dit moment teruggrijpen op dezelfde vocabulaire als in het verleden, maar de gedachte van de maakbare samenleving is ook hier niet geheel van het toneel verdwenen.

7.3 De woonruimteverdeling als voorbeeld

Woonruimteverdeling is een favoriet onderwerp in het debat over regelzucht en het maatschappelijk onvermogen om de samenleving te ordenen. Door bewoners, lees: kiezers, wordt aangenomen dat de sturing door gemeente en corporaties in de woonruimteverdeling nog steeds groot is. Er wordt al snel gesproken van: "Ze letten niet op welke mensen ze in onze wijk zetten". In de discussie over de woonruimteverdeling worden veel verschillende doelen, maatregelen en effecten door elkaar gehaspeld. Geconstateerd kan worden dat in veel situaties de discussie wordt gevoerd over een 'model' terwijl een ordelijke discussie over de na te streven doelen nog nauwelijks is gevoerd, laat staan dat er wordt gepraat op basis van objectieve gegevens. Maar onderzoek heeft ook uitgewezen dat neutraal ingezet beleid wel degelijk sterk selectieve effecten kan hebben. Het hanteren van woonduur als meest maatgevend criterium bij de toewijzing van de woning heeft tot op heden selectieve effecten voor groepen huishoudens die pas korter in Nederland wonen of zich voor het eerst op de markt begeven.

Voor de introductie van het advertentiemodel, eind jaren '80 en begin jaren '90, werd door veel corporaties en gemeenten het zogenaamde distributiesysteem gehanteerd. Corporaties verdeelden deels de woningen op basis van een wachtlijst of een puntensysteem waarin wachttijd een grote rol speelde, maar ook verdeelden ze woningen naar eigen goeddunken waarbij toewijzing werd gebaseerd op hun beeld van het sociale klimaat in een bepaald complex of portiek. Concentraties van allochtonen werden soms, al dan niet expliciet, tegengegaan. Hele wijken leken op slot te zitten voor huishoudens die behoorden tot de etnische minderheden. Door de sterke regulering en de aanwezige 'blackbox', was er nauwelijks zicht op de werkelijke vraag. De invoering van het advertentiemodel werd bepleit om de woningzoekenden zelf te laten kiezen en werd vaak ondersteund omdat het model een veel grotere vorm van transparantie nastreefde en er geen sprake meer zou zijn van achterkamertjespolitiek van corporaties en gemeenten. Er zouden heldere regels worden gehanteerd, eenieder zou kunnen reageren en de verantwoording zou optimaal zijn om de huishoudens die niet zelf in hun huisvesting zouden kunnen voorzien, een adequaat onderdak te bieden. Kwetsbare groepen dienen onderdak te krijgen, dat is het wezen van de sociale huisvestingssector. En omdat de huisvesting niet in overvloed beschikbaar is, horen daarbij begrippen als 'passendheidscriteria', 'urgentiebepaling', 'eerlijke verdeling' en 'ingrijpen in de markt'. Bij de introductie van het advertentiemodel zijn de bestaande passendheidscriteria vaak gewoon gecontinueerd en is in veel gemeenten gekozen voor woonduur als rangordecriterium. Dit criterium werd niet alleen rechtvaardig gevonden, het werd ook breed ondersteund vanwege de overweging dat daarmee de doorstroming zou kunnen worden bevorderd. Direct starters bedienen met nieuwbouw levert nu eenmaal zeer korte verhuisketens op. Nu kan worden geconstateerd dat de hantering van dit criterium er ook voor zorgt dat doorstromers zeer kritisch zijn en niet snel hun opgebouwd 'kapitaal' inzetten als ze niet geheel tevreden zijn over de nieuwe woning. In het advertentiemodel is het percentage huurders dat een

aangeboden woning weigert, inmiddels zeer hoog opgelopen. Er kunnen vraagtekens worden gezet bij de 'nood' van deze woningzoekenden. En ook de effectiviteit van het systeem is niet hoog te noemen als een woning aan veel huurders moet worden aangeboden voordat die daadwerkelijk wordt verhuurd.

En ondanks deze feiten is het beeld dat postvat bij de bewoners dat de woningen niet eerlijk worden toegewezen en "Ze van alles en nog wat bij ons in de buurt stoppen." Het is buitengewoon ingewikkeld om het op dat terrein goed te doen. Terwijl in de koopwoningenmarkt er niemand om maalt dat mensen geen gelijke kansen hebben, eenieder zelf verantwoordelijk is voor haar of zijn eigen keuze en je in een koopwoningenbuurt ook niets te zeggen hebt over de kenmerken van de nieuwe burens, worden die eisen wel gesteld in een wijk met huurwoningen. Het zelfregulerend vermogen, c.q. de mogelijkheden om door eigen initiatief de gewenste woonsituatie te bereiken, wordt in buurten met veel huurwoningen niet voldoende aanwezig geacht.

Woonruimteverdeling wordt nog steeds, of beter gezegd: opnieuw, een sterke sturingsfunctie toegedacht. Vroeger werd die sturing vooral gekoppeld aan eerlijke verdeling en rechtvaardigheid. Die motieven spelen nu nog steeds een rol bij de generatie die is opgegroeid met de verzorgingsstaat en vaak ruim is vertegenwoordigd in het kader van huurdersverenigingen, maar ook bij de werkers in de zorg die de belangen van hun cliënten en patiënten na aan het hart liggen. Daarnaast wordt de noodzaak van sturing nu ook gemotiveerd om de leefbaarheid te verhogen en te waarborgen.

7.4 Loten als stijlbreuk

Binnen die gangbare begrippen als passendheid, rechtvaardigheid en sturing waarmee de volkshuisvesting rijk is gezegend, is de introductie van het begrip 'loten' een regelrechte stijlbreuk. Beter gezegd: het wordt als stijlbreuk ervaren. Want als het uitgangspunt is dat eenieder gelijke kansen moet hebben op een woning, is er geen eerlijker systeem te bedenken dan loten. Daar is ieder het ook weer snel over eens.

Maar toen een deelnemer aan een bijeenkomst van stakeholders in een van de cases werd gevraagd zijn oordeel over het lotingmodel uit te spreken en hij zeer krachtig zei: "Het is een loterij!", was dat niet positief bedoeld. Woonruimteverdeling wordt als eerste beoordeeld op het punt van rechtvaardigheid. Je zou zelfs kunnen zeggen op het punt van de verdelende rechtvaardigheid: krijgt eenieder wel een eerlijk deel, rekening houdend met haar of zijn specifieke situatie. Een tweede opmerking die moet worden gemaakt is dat de verdeling niet alleen een effect heeft voor de mensen die zich aanmelden voor de nieuwe woning, maar ook voor de burens van de vrijgekomen woning. Per definitie zijn dat andere belangen. Met al die verschillende belangen heeft de verdelende instantie te maken. De woonruimteverdeling blijft bol staan van de keuzes die moeten worden gemaakt.

7.5 Woonruimteverdeling als reflectie van de belangenafweging

Bij de keuze van een woonruimteverdelingsysteem dient als eerste de vraag centraal te staan welke doelen men wil bereiken. Als de belangrijkste doelstelling is om de huidige klanten van de corporatie te binden of gebruikers zekerheid te verschaffen, is de keuze voor een lotingmodel geen raadzame. De keuze kan ook zijn dat de belangrijkste doelstelling is om verschillende groepen een gelijke kans te bieden. Dan dient het systeem zo te worden ingericht dat er geen selectieve werking op voorhand vanuit gaat. Loting is dan een goed systeem, waarbij nog wel even moet worden bedacht of de inrichting van het systeem voor de verschillende groepen gelijke uitgangspunten biedt (handigheid met computer, beperkte tijd om te reageren, etc.) In de situatie waarin de belangen van een specifieke groep huishoudens of juist de omwonenden moeten worden beschermd, is dat ook in het systeem in te bouwen, zoals in Rotterdam is gebeurd door een aparte loting op te zetten voor ouderenwoningen. In alle situaties dient daarbij te worden bedacht dat de corporatie, de instantie die uiteindelijk tot de verhuring overgaat, wellicht niet de eerste is, maar zeker niet de enige is die over de doelen een opvatting heeft. Het is ook raadzaam om je bewust te zijn van de al dan niet

gevoelsmatige associaties van een te gebruiken systeem, maar dat mag niet doorslaggevend zijn. Een goede analyse met de diverse betrokken partijen gezamenlijk, uitmondend in een set heldere doelen, dient de basis te zijn voor het te kiezen systeem.

8 Conclusies en aanbevelingen

8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de belangrijkste conclusies van dit onderzoek aan de orde. Daarnaast worden er verschillende aanbevelingen gedaan ter verbetering van het lotingmodel.

8.2 Doelstellingen en modellen

In de soms zeer heftige discussies over woonruimteverdeling spelen emoties en gevoelens van de onmacht bij de woningzoekenden een grote rol. Het gevoel dat 'ze' beslissen over wie wel of niet de woning krijgt en wie er wel of niet 'in de buurt wordt gestopt', overheerst al snel, of 'het model' krijgt de schuld. Bij de discussie over woonruimteverdeling tussen professionals valt op dat ook heel snel wordt gepraat over 'het model'. Het aanbodmodel krijgt de schuld en het lotingmodel of het optiemodel wordt gezien als de oplossing voor eerdere problemen. Dat is een simplificatie van de situatie. In elk model zitten 'knoppen' die men kan gebruiken of niet. Er zijn meer sleutels naar de sleutel, zo hebben we gesteld in hoofdstuk 1. Je kunt starters aan een woning helpen binnen het aanbodmodel met toepassing van woonduur als rangordecriterium. Maar dan moet je wel een deel van de voorraad voor starters labelen. Je kunt ze ook helpen door ze in één bak te laten meeloten zonder labeling. Beide wegen leiden tot het doel. Essentieel is dat men eerst de doelen helder formuleert en vervolgens het model bepaalt en daarop inricht.

Aanbeveling

Bij de bepaling van regels en systemen voor woonruimteverdeling dienen eerst in overleg met de lokale stakeholders de doelen te worden bepaald.

Aanbeveling

Uitgaande van de overeengekomen doelstellingen kunnen alternatieve modellen worden ontwikkeld en kan op basis van een afweging van de voor- en nadelen van de diverse modellen een keuze worden bepaald.

8.3 Doelgroepen en keuzevrijheid

Onvrede met bepaalde aspecten van de oude woonruimteverdelingmodellen was in alle vier de cases het belangrijkste argument om over te gaan naar een lotingmodel. In de oude modellen kwamen jongeren, starters en nieuwkomers (mensen van buiten de regio) veel moeilijker aan een woning dan doorstromers. Een ander nadeel van de meeste oude modellen was het gebrek aan keuzevrijheid binnen het woningaanbod voor de woningzoekenden.

Deze beide aspecten komen in het lotingmodel beter uit de verf. Bij het verloten van woningen is het voor de rangordepositie niet meer relevant of men de status heeft van starter of doorstromer en of men jong of oud is. Algemeen blijkt dat woningzoekenden die actief zijn en vaak meeloten met een woning, sneller een woning vinden dan woningzoekenden die niet elke week reageren. Doordat de status niet meer relevant is voor de positie op de rangordelijst, hebben alle groepen evenveel kans op een aangeboden woning. Deze verschuiving in kansen geeft ook een verschuiving in de doelgroepen die de corporaties huisvesten. Dit blijkt ook uit de verschillende cases. In Rotterdam vinden zowel starters als jongeren vaker een woning via het lotingmodel dan via het reguliere advertentiemodel. In Doetinchem vinden jongeren en nieuwkomers vaker een woning dan in het oude model het geval was.

Hierbij moet worden opgemerkt dat in geen van de vier cases voorheen de problematiek van starters apart aandacht had gekregen. In andere situaties, zoals bijvoorbeeld in Haaglanden, is al langer een deel van de te verdelen woningen gelabeld voor starters. Dat is ook een valide wijze om starters aan een woning te helpen.

Loten als rangordecriterium geeft dus bepaalde groepen woningzoekenden meer kans op een woning dan in situaties waar de reguliere rangordecriteria als inschrijfduur en woonduur worden gebruikt. Vanzelfsprekend hebben andere woningzoekenden met loten daardoor weer minder kans dan voorheen. Bepalend voor de kans is niet meer de status die een woningzoekende heeft (zoals starter of doorstromer), maar vooral of iemand actief is (vaak meeloot) of niet.

Aanbeveling

In de situatie waar men gelijke kansen wil voor alle groepen woningzoekenden is loten een goed rangordecriterium.

Tegelijk met het invoeren van het loten zijn in drie van de vier cases ook de passendheidscriteria grotendeels geschrapt (in Doetinchem was dat al eerder gebeurd). Hierdoor kunnen de woningzoekenden in aanmerking komen voor het grootste deel van de woningen die worden aangeboden zonder dat ze aan bepaalde inkomenseisen of andere kenmerken moeten voldoen. Dit aspect staat los van het loten, maar is wel in het onderzoek meegenomen.

Het loslaten van de inkomenscriteria geeft geen eenduidig beeld bij alle cases. In Rotterdam en Doetinchem is er niet echt sprake van een verschuiving. Er worden wel iets meer goedkope woningen gehuurd door mensen met een hoger inkomen dan in het reguliere/oude systeem, maar dit gaat om kleine aantallen. In Velsen wordt bijna de helft van de goedkope woningen in het lotingmodel verhuurd aan huishoudens met een inkomen boven de huursubsidiegrens. Maar tegelijkertijd blijkt ook een aanzienlijk deel van de duurere woningen te worden verhuurd aan huishoudens met een lager inkomen.

Het laten vallen van de eisen ten aanzien van de grootte van het huishoudens had ook verschillende gevolgen. In Doetinchem waren al voor het invoeren van het lotingmodel de passendheidscriteria afgeschaft. Maar met het invoeren van loten is wel het aandeel eengezinswoningen dat wordt verhuurd aan kleine huishoudens toegenomen. In Rotterdam is dit beeld veel minder duidelijk. Maar hier heeft men er vooraf al voor gekozen om de grootste woningen (vanaf vijf kamers) niet aan kleine huishoudens te verhuren. In Enschede/de Achterhoek werden deze gegevens niet bijgehouden.

Conclusie hierbij is dat het laten vallen van de (meeste) passendheidscriteria de keuzevrijheid van de woningzoekenden vergroot. Maar omdat er geen delen van het woningaanbod meer worden afgeschermd voor een specifieke doelgroep, wordt ook de onderlinge concurrentie groter. Het effect van het laten vallen van inkomenseisen en andere voorwaarden kan per situatie andere gevolgen hebben voor de verschillende (doel)groepen. Dit zal mede afhangen van woningmarktsituatie, woningaanbod en bevolkingssamenstelling. Belangrijk hierbij is om deze effecten wel te monitoren. De uitkomsten van de monitor zullen een onderdeel vormen bij het maatschappelijke debat met de stakeholders. Als blijkt dat een groep ongewenst in de knel komt, dan dienen er effectieve maatregelen te worden genomen.

Aanbeveling

De verhuringen blijven monitoren zodat eventueel alsnog passendheidscriteria of andere oplossingen kunnen worden geïntroduceerd als bepaalde groepen ongewenst in de knel komen.

8.4 Urgentie en loten

Het urgentiebeleid staat deels los van het loten. Het is heel goed mogelijk om loten in te voeren als rangordecriterium, maar het urgentiebeleid bij het oude te laten. In Rotterdam en Velsen worden urgenten buiten het lotingmodel geholpen. In Doetinchem en Enschede/Achterhoek is tegelijkertijd met het invoeren van het lotingmodel ook het urgentiebeleid sterk aangescherpt. Voorheen hadden in deze gemeenten urgente woningzoekenden zonder lange woonduur/inschrijfduur nagenoeg geen kans om snel een woning te vinden. Met het invoeren van het lotingmodel is hier de status van de woningzoekende niet meer van belang voor de kans op een woning. Urgente woningzoekenden kunnen hun kans vergroten door vaak te reageren op veel verschillende woningen. Het is afhankelijk van de lokale

woningmarktsituatie of een urgente woningzoekende binnen een redelijke termijn een woning kan vinden. In een krappe markt waar honderden woningzoekenden met elke woning meeloten, zal de kans een stuk kleiner zijn dan in een woningmarkt waar op de minder populaire woningen maar enkele reacties komen. In een krappe markt zullen er dus altijd probleemgevallen blijven die buiten het model om (directe bemiddeling) door de corporatie kunnen worden geholpen. Dit is ook relevant voor organisaties/instellingen die cliënten hebben waarbij het streven is dat die doorstromen naar een gewone woning. Afhankelijk van het gehanteerde model, de woningmarktsituatie en het maatschappelijk belang moet worden bekeken of deze specifieke groep woningzoekenden kan worden geholpen binnen het lotingmodel of dat er aparte afspraken moeten worden gemaakt over urgentie. De discussie die overal speelt over de criteria van urgentie (wie is er écht urgent) blijft dus ook met loten bestaan. Het loten is wel voordeliger voor de positie van de zogenaamde tussengroep: de woningzoekenden die wel snel een woning nodig hebben, maar niet in een situatie zitten die zo problematisch is dat ze in aanmerking komen voor een urgentiestatus. Deze woningzoekenden zijn in modellen waar inschrijfduur/woonduur wordt gebruikt bijna kansloos. Bij het gebruik van loten maken ze evenveel kans op een woning als de andere woningzoekenden.

Aanbeveling

Zo lang de woningmarktsituatie zodanig krap is dat een urgente woningzoekende niet binnen een redelijke termijn een woning kan vinden, zal er een vangnetregeling moeten zijn voor echte probleemsituaties.

Aanbeveling

Afspraken maken met instellingen over eventuele uitzonderingen voor hun cliënten of hulp bij het zoeken binnen het lotingmodel.

8.5 Onzekerheid loten en alternatieven

In woonruimteverdelingmodellen die werken met inschrijfduur of woonduur bouwen woningzoekenden wachttijd op als ze langer wachten met het zoeken naar een andere woning. Zonder dat ze wat hoeven te doen verbeteren ze hun positie op de huurwoningmarkt. Wat daadwerkelijk hun kansen zijn op het moment dat ze een andere woning zouden willen is daarmee natuurlijk nog niet duidelijk. Een lange woonduur is nog geen garantie voor de gewenste woning. Bij een optiemodel wordt ook met inschrijftijd gewerkt, maar omdat het hier is gekoppeld aan een (deel)complex, heeft de woningzoekende zicht op het aantal wachtenden voor hem en een indicatie van de wachttijd. Bij het lotingmodel heeft de woningzoekende geen zicht op de wachttijd. Zeker bij de meest populaire woningen (vaak eengezinswoningen of woningen op een specifieke locatie) zullen er altijd meer gegadigden zijn dan woningen beschikbaar. Het is afhankelijk van de woningmarktsituatie en de geluksfactor of een woningzoekende zo'n woning na enkele weken meeloten, na tien jaar of nooit, zal bemachtigen. Deze onzekerheid wordt door een groot deel van de klanten niet als rechtvaardig ervaren. Men is bereid te wachten voor een zeer gewenste woning, maar wil wel graag zien dat hun kansen toenemen met de wachttijd.

In alle cases is duidelijk naar voren gekomen dat de meeste klanten (veelal de niet-geslaagde woningzoekenden) en een deel van de stakeholders een negatieve houding hebben ten opzichte van het loten. Zij associëren het lotingmodel met de staatsloterij: een woning is een maatschappelijk goed en het is 'een kwestie van geluk' of een woningzoekende wel of geen woning krijgt aangeboden.

In Velsen hebben ze dit opgelost door naast het lotingmodel ook een optiemodel te hanteren. De meest populaire woningen worden verhuurd via het optiemodel. De overige woningen worden verhuurd via loting. In Rotterdam en Enschede zijn naast de corporatie die woningen verloot ook nog andere corporaties actief die werken met inschrijfduur/woonduur. Hierdoor hebben de woningzoekenden in deze gemeenten de mogelijkheid om zowel te zoeken via loten als via een ander model dat iets meer zekerheid geeft.

De ruime meerderheid van de klanten die voor dit onderzoek zijn ondervraagd gaven de voorkeur aan de combinatie van loten met een ander model boven een model waarbij alle woningen worden verloot.

Aanbeveling

Men moet zich ervan bewust zijn dat bij veel woningzoekenden een anti-lotinggevoel overheerst.

Aanbeveling

Het lotingmodel biedt voldoende zekerheid als de woningmarktsituatie een grote kans geeft dat binnen een redelijke termijn een passende woning wordt gevonden. Maar het is wenselijk om voor specifieke groepen (bijvoorbeeld ouderen) extra mogelijkheden te creëren als de woningmarkt erg krap is.

8.6 Inrichting en werking lotingmodel

In alle vier de cases is het gebruik van internet van groot belang bij de inrichting van het lotingmodel. Uit het onderzoek blijkt dat internet ook een goed en snel medium is dat goed aansluit bij de modellen. Woningzoekenden die geen internet tot hun beschikking hebben of moeite hebben om het te gebruiken, zijn hierbij wel in het nadeel. In verschillende cases is voor deze groep woningzoekenden extra begeleiding en service ingesteld zoals een seniorenpostabonnement in Doetinchem.

Aanbeveling

Vanwege de centrale plaats van internet als medium binnen het lotingmodel is het gewenst dat woningzoekenden waarvoor zoeken via internet lastig is extra begeleiding of service krijgen.

In Enschede/de Achterhoek en in Doetinchem hebben de woningzoekenden maar één uur om daadwerkelijk te reageren. Deze reactietijd wordt door veel woningzoekenden erg kort gevonden en het tijdstip (tussen de middag) niet erg praktisch. In Velsen kunnen de woningzoekenden reageren op een woning zo lang die wordt aangeboden op internet (minimaal drie werkdagen). Dit wordt door een ruime meerderheid van de woningzoekenden voldoende gevonden.

Aanbeveling

De reactietijd voor de klant moet niet te kort zijn. Een reactietijd van enkele dagen is klantvriendelijker dan een reactietijd van een uur en beïnvloedt de werking van het model niet wezenlijk.

Uit de gesprekken met klanten en stakeholders kwam naar voren dat velen eraan twijfelen of alle woningen wel eerlijk worden verdeeld via loting. Er leeft veelal het idee dat de woningen buiten het model om worden verdeeld. Het gaat hierbij vaak om de woningen die om een bepaalde reden niet worden verloot (bijvoorbeeld woningen die direct worden bemiddeld aan urgenten of herhuisvestingskandidaten). Het is noodzakelijk dat er meer aandacht komt voor de verantwoording van de verdeling van het verhuurde woningaanbod. Middels een goede verantwoording krijgen de woningzoekenden een inzicht in de verdeling van het woningaanbod, waardoor veel onduidelijkheid kan worden weggenomen. Deze verantwoording moet in ieder geval op de website van de betreffende corporatie worden getoond.

Verder bestaat onder een deel van de klanten het idee dat loten via een computersysteem niet eerlijk verloopt. Velen zien het loten als een 'blackbox' en voor hen is het onduidelijk hoe de trekking precies in zijn werk gaat. Het is belangrijk dat de corporaties nadrukkelijk (blijven) communiceren over de objectieve manier waarop loting plaatsvindt om negatieve meningen die bij een deel van de klanten leven, weg te nemen. Mogelijkheden zijn de volgende:

- Duidelijke toelichting over de procedure van de trekking op de website van de corporatie (in indien van toepassing in de woningkrant) en in flyers die bij de balie van de corporatie beschikbaar zijn.

- Ook kan worden gedacht aan het af en toe plaatsen van kleine artikelen over de werkwijze van de trekking in informatieblaadjes van de corporatie en/of gemeente, plaatselijke en/of regionale kranten en de kabelkrant. In dit verband kan ook worden gedacht aan een kort nieuwsitem in een televisieprogramma van de lokale nieuwszender.

Aanbeveling

Het is belangrijk dat de klanten vertrouwen hebben in de eerlijkheid van het loten. De eerste stap daarvoor is een goede verantwoording. Maar omdat uit dit onderzoek blijkt dat ook de techniek van het loten zelf vaak niet wordt vertrouwd, is het zinvol om extra inspanning te leveren om de woningzoekenden te overtuigen van de eerlijkheid van het loten.

Literatuur

Activa Onderzoek (januari 2003), Bestandsanalyse De Woonplaats. Het woningzoekendenbestand in beeld voor Winterswijk, Aalten en Groenlo. Enschede: Activa Onderzoek.

AWV Eigen Haard, Woningbedrijf Velsen, Woningbouwvereniging Brederode, Wooncorporatie Kennemerhave en Gemeente Velsen (juni 2003). Verantwoording en beleidsinformatie over het nieuwe woonruimteverdelingssysteem van Velsen. Aangepaste versie 10-06-03. Velsen.

B&A groep Beleidsmanagement (september 2003). Experiment woonruimteverdeling Woonbron-Maasoevers. Stand na een half jaar experiment. Onderzoek in opdracht van WoonbronMaasoevers. Den Haag: B&A groep Beleidsonderzoek & -Advies.

B&A groep Beleidsmanagement (januari 2004). Experiment woonruimteverdeling WoonbronMaasoevers. Onderzoek in opdracht van WoonbronMaasoevers. Den Haag: B&A groep Beleidsonderzoek & -Advies.

B&A groep Beleidsmanagement (mei 2004). Experiment woonruimteverdeling WoonbronMaasoevers. Onderzoek in opdracht van WoonbronMaasoevers. Den Haag: B&A groep Beleidsonderzoek & -Advies.

De Woonplaats (6 mei 2004), Woonvinder Evaluatie 2004. Moederdocument, versie 6 mei 2004 (presentatie). Enschede: De Woonplaats.

Eekelder, P., (oktober 2003), Op zoek naar een seniorenwoning, nu of later? Een experiment met het Seniorenlabel en een scan onder senioren van de woonwensen en de eerste ervaringen met De Woonlijn. Doetinchem: Sité Woondiensten.

Fassotte, W. (2003), Eindrapportage Evaluatie WoonVinder (april-september 2003) Publieksversie. Enschede: De Woonplaats.

Gemeente Velsen, AWV Eigen Haard, Stichting Wooncorporatie Kennemerhave, Stichting Woningbedrijf Brederode (Juni 2003), Overeenkomst "Experiment optie/winkelmodel Velsen". Velsen.

Groeneveld, K., M. Groeneveld & R. Rottier (januari 2004), Experiment woonruimteverdeling Woonbron Maasoevers. Tussenrapportage. Den Haag: B&A Groep Beleidsonderzoek & -Advies bv.

Leber, L. & F. Wassenberg (2004), Evaluatie woonruimteverdeling. Lotingmodel: 'De WoonVinder'. Delft: Onderzoeksinstituut OTB.

Sité Woondiensten (juli 2002), Bemiddelen tussen vraag en aanbod. Stap voor stap op weg naar een nieuw woonbemiddelingssysteem. Doetinchem: Sité Woondiensten.

Sité Woondiensten (augustus 2002), Woonbemiddeling. Een nieuw (communicatie)systeem. Doetinchem: Sité Woondiensten.

Sité Woondiensten (2003), Jaarverslag 2002 Sité Woondiensten. Doetinchem: Sité Woondiensten.

Sité Woondiensten (april 2004), Evaluatierapport: Eén jaar Woonlijn en Vangnet. Een nieuw woonbemiddelingssysteem per 31 maart 2003. Doetinchem: Sité Woondiensten.

Sité Woondiensten (september 2004), Presentatie eerste resultaten klanttevredenheidsonderzoek Woonlijn. Doetinchem: Sité Woondiensten.

WoonbronMaasoevers (december 2002), Postion paper Experiment woonruimteverdeling WoonbronMaasoevers. Definitieve versie 16 december 2002. Rotterdam: WoonbronMaasoevers.

Websites

WoonbronMaasoevers	www.woonbronmaasoevers.nl
Woonnet Rijnmond	www.woonnet-rijnmond.nl
Maaskoepel	www.maaskoepel.nl
De Woonplaats	www.de-woonplaats.nl
Regionaal woonruimteverdelingsysteem Achterhoek	www.woonvinder.nl
	www.destiepel.nl
	www.woonklavier.nl
	www.wsdinxperlo.nl
Regionaal woonruimteverdelingsysteem Hengelo	www.hureninhengelo.nl
Volion	www.volion.nl
Woningcorporatie Domijn	www.domijn.nl
Gemeente Enschede	www.enschede.nl
Sité Woondiensten	www.site-woondiensten.nl
Wonen in Velsen	www.woneninvelsen.nl
Gemeente Velsen	www.velsen.nl

Bijlage A

Geïnterviewde medewerkers

WoonbronMaasoevers – Rotterdam

Verantwoordelijk bestuurder:

Arthur Oerlemans, 17 mei 2004.

Beleidsmedewerker:

Arthur Oerlemans, 17 mei 2004.

Medewerkers uitvoering:

Lian van der Horst en Ed Cleffcken, 17 mei 2004.

Sité Woondiensten – Doetinchem

Verantwoordelijk bestuurder:

Ingrid Rebel, 24 mei 2004

Beleidsmedewerkers:

Petra Eekelder en Renate Donderwinkel, 24 mei 2004.

Medewerkers uitvoering:

Rianne van Haeren en Belinda Vels, 24 mei 2004.

De Woonplaats – Enschede

Verantwoordelijk bestuurder:

Fons Catau, 19 mei 2004.

Beleidsmedewerker:

Sanne Portengen, 19 mei 2004.

Medewerker uitvoering:

Ingrid Mes, 19 mei 2004.

Wonen in Velsen – Velsen

Verantwoordelijk bestuurder:

De heer Boekel, AWV Eigen Haard, 13 mei 2004.

Beleidsmedewerkers:

Joshua Veenker, Woningbedrijf Velsen, 13 mei 2004.

Michiel Wolf, Gemeente Velsen, 13 mei 2004.

Medewerker uitvoering:

Marjan Hulsbergen, Wooncorporatie Kennemerhave 13 mei 2004.

Bijlage B

Deelnemers bijeenkomsten externe partijen

WoonbronMaasoevers – Rotterdam (28 juni 2004)

Organisatie	Vertegenwoordiger
RADAR	Mevr. C. Lepelaar
Gemeente Rotterdam	Dhr. P. Bol
Bewonersplatform Rotterdam	Dhr. A. van Neutigem
Partij van de Arbeid	Dhr. B. Cremers
Woningcorporatie Vestia	Dhr. R. de Konink
Woningstichting PWS	Mevr. S. Adrianow

Sité Woondiensten – Doetinchem (24 juni 2004)

Organisatie	Vertegenwoordiger
GSJ Lindenhout	Mevr. Ekelhof
Gemeente Doetinchem	Dhr. Bennink
IJsselkring Opbouwwerk	Mevr. Frimpong
Estinea	Mevr. Elfrink
Gemeente Steenderen	Dhr. Appeldoorn
Huurdersvereniging Siverder	Dhr. Picavet
Stoog	Mevr. de Wit
Centraal Overleg Senioren (CSO)	Dhr. Evers

De Woonplaats – Enschede (15 september 2004)

Organisatie	Vertegenwoordiger
Gemeente Aalten	Wethouder dhr. J. Foppe
Gemeente Enschede	Wethouder dhr. R. Bleker
Gemeente Groenlo	Wethouder dhr. A. Huurneman
Woningcorporatie Domijn	Dhr. R. Kalsbeek
Woningcorporatie Domijn/Woongroep Twente	Dhr. R. Frielink
Bewoners belangen vereniging Bastion'95	Dhr. J. Jansen
Huurdervereniging Werken aan Wonen Enschede	Dhr. J. van Leeuwen
Huurdervereniging Winterswijk	Dhr. A. Woudstra
Huurdervereniging Volion Winterswijk	Mevr. J. Slotboom
Sensire Maatschappelijk Werk	Dhr. E. Engels
Sociale Dienst Winterswijk	Mevr. W. Paswijk
	Mevr. F. Rouwhorst
	Mevr. E. Abbink

Wonen in Velsen – Velsen (27 september 2004)

Organisatie	Vertegenwoordiger
Huurdersvereniging Velsen	Mevr. Ras-Borst
Huurdersraad Woningbedrijf Velsen	Dhr. C. Voorhout
Gehandicaptenberaad	Mevr. J. Elebaars
Gemeente Velsen	Mevr. T. van der Putten
Seniorenraad	Dhr. B. de Groot
Stichting Welzijn	Dhr. E. Vogel
Werkgroep Woningzoekenden	Mevr. Wijkhuizen
	Dhr. G.J. Huybens
	Mevr. A. Keet
	Mevr. R. Molenaar

Bijlage C

Focusgesprekken

Uitleg focusgesprekken

Wat houdt een focusgesprek precies in? De basisvorm voor een focusgesprek bestaat uit een groep van maximaal twaalf personen die onder leiding van twee gesprekpartners over een aantal onderwerpen van gedachten wisselt. In de gesprekken gaan zij op zoek naar overeenkomsten, maar ook naar de verschillen in de meningen en ervaringen van woningzoekenden. De voordelen van focusgesprekken zijn onder andere:

- er bestaat directe interactie tussen de deelnemers en de onderzoekers (de onderzoeker kan doorvragen, lichaamstaal observeren);
- interactie tussen de deelnemers (groepseffect: ervaringen van deelnemer X kan helpen bij het formuleren van eigen ervaringen deelnemer Y);
- iedereen kan vertellen wat hem of haar bezighoudt door de groepsgrootte;
- het groepsgesprek wordt vaak leuk gevonden door de deelnemers.

Een groepsgesprek duurt anderhalf tot twee uur inclusief een pauze. De deelnemers krijgen bij aanvang koffie en thee. Bij start van het gesprek legt een van de gesprekleiders de 'spelregels' uit en geeft zo precies mogelijk aan wat deelnemers kunnen verwachten. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt dat wordt verwerkt in de eindrapportage.

Focusgesprekken evaluatieonderzoek lotingmodel

In het evaluatieonderzoek zijn acht focusgesprekken gevoerd. Per case zijn twee gesprekken gehouden, één met geslaagde woningzoekenden en één met niet-geslaagde woningzoekenden. De volgende punten zijn, afhankelijk van de lokale context, behandeld:

- ervaring met de loting (duidelijkheid en eerlijkheid);
- ervaring met beperkt aantal regels voor de verhuur van woningen (loslaten inkomensregels, huishoudensgrootte regels, eventuele regels met seniorenwoningen, eventuele andere regels);
- keuzemogelijkheden (voor eigen situatie en andere groepen woningzoekenden);
- gebruik media;
- urgentie;
- positieve en negatieve punten van het systeem.

In focusgesprekken kwam met name aan de orde hoe klantgericht men het model vindt en hoe rechtvaardig. Focusgesprekken lenen zich goed voor het beantwoorden van deze vragen omdat de deelnemers kunnen aangeven met welke situatie men het vergelijkt (oude model, ervaringen elders e.d.) en waarom het in hun specifieke situatie positief of negatief wordt ervaren.

Twee opmerkingen zijn van belang: ten eerste bleek het moeilijk te zijn om twaalf personen per gesprek uit te nodigen. Op de afgesproken dag zijn veel deelnemers niet komen opdagen. Ten tweede, hetgeen in focusgesprekken aan informatie boven tafel komt, is niet representatief voor de gehele populatie woningzoekenden. Hetgeen wordt besproken geeft slechts een beeld van een klein deel van de woningzoekenden. Verder levert het nuttige aanvullende informatie op bij de uitkomsten van de enquête.

Rotterdam WoonbronMaasoevers

Datum	Focusgesprek	Aantal personen
1 september 2004: 15:30	Niet-geslaagden	6
1 september 2004: 19:00	Geslaagden	5

Doetinchem Sité Woondiensten

Datum	Focusgesprek	Aantal personen
21 juni 2004: 19:00	Niet-geslaagden	7
21 juni 2004: 19:00	Geslaagden	7

Enschede De Woonplaats

Datum	Focusgesprek	Aantal personen
13 oktober 2004: 15:30	Niet-geslaagden	13
13 oktober 2004: 19:00	Geslaagden	6

Velsen Wonen in Velsen

Datum	Focusgesprek	Aantal personen
29 september 2004: 15:30	Niet-geslaagden	5
29 september 2004: 19:00	Geslaagden	6

Bijlage D

Deelnemers discussiebijeenkomst

Landelijke/lokale politiek

Dhr. S. Depla PvdA
Mevr. D. Letanche PvdA

Landelijke/lokale organisaties

Dhr. V. Buitenhuis VNG
Dhr. H. Roseboom Nederlandse Woonbond
Mevr. A.J. van Dorp Ministerie van VROM, DGW/BO/WL
Dhr. J. Pot Ministerie van VROM, DGW/BO/WL
Dhr. J. Noppe Ministerie van VROM, DGW/IPC
Dhr. J.G. van Harten Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties
Dhr. C. Veldhuysen FORUM, Instituut voor multiculturele ontwikkeling

Collegacorporaties

Dhr. B. Bozelie Stichting Woonwaard Noord-Kennemerland
Dhr. L. Mosselman Vestia Groep
Mevr. I. Dekker Gemeente Breda

Deelnemende corporaties onderzoek

Dhr. M. Kromwijk WoonbronMaasoevers
Mevr. P. Eekelder Site Woondiensten
Dhr. M. Wolf Gemeente Velsen

SEV/OTB

Dhr. B. de Jong SEV
Mevr. G. van Daalen OTB
Mevr. S. Davis OTB
Dhr. A. Ouwehand OTB

Bijlage E

Leden begeleidingscommissie

SEV	Bert de Jong
AWV Eigen Haard	Mieke Jonkers
De Woonplaats	Sanne Portengen
Sité Woondiensten	Petra Eekelder
WoonbronMaasoevers	Arthur Oerlemans
Gemeente Velsen	Michiel Wolf

Datum bijeenkomsten

Dinsdag 1 juni 2004

Maandag 20 september 2004

Maandag 20 december 2004

Discussiebijeenkomst

Donderdag 20 januari 2005

Colofon

Uitgave	SEV
Auteurs	Gelske van Daalen Suzanne Davis André Ouwehand Onderzoeksinstituut OTB
Vormgeving omslag	Ontwerpwerk, Den Haag
Opmaak	Karien van Dullemen, Rotterdam
Druk omslag	Drukkerij Goos, Ouderkerk aan den IJssel

Rotterdam, maart 2005.